

Parte terza

Flusso dell'elaborazione di documenti ricevuti, spediti o interni

La lavorazione dei documenti ricevuti, spediti o interni, incluse le regole di registrazione per i documenti pervenuti secondo particolari modalità di trasmissione, viene gestita secondo quanto di seguito esposto.

Per quanto riguarda i documenti:

- in arrivo il sub procedimento della protocollazione è gestito dal servizio protocollo;
- in partenza il flusso documentale è svolto dall'unità organizzativa competente che ha avviato il procedimento.

3.1 Flusso dei documenti ricevuti

3.2 Ricezione di documenti informatici sulle caselle di posta elettronica certificata

La ricezione dei documenti informatici avviene prioritariamente tramite le caselle di posta elettronica certificata.

Ogni messaggio deve riferirsi a una sola questione. Anche nel caso in cui vengano inviati contestualmente più documenti relativi allo stesso oggetto deve essere possibile attribuire all'invio un'unica protocollazione, e un'unica classificazione.

Quando i documenti informatici pervengono all'ufficio protocollo, direttamente dall'esterno o da altri settori qualora il documento sia stato ricevuto sulla casella PEC specifica del settore, il servizio previa verifica della validità della firma apposta e della leggibilità del documento, procede alla registrazione di protocollo.

Essa comprende anche i processi di verifica dell'autenticità, della provenienza e dell'integrità dei documenti stessi. L'operazione di ricezione dei documenti informatici avviene con le modalità previste dalle regole tecniche vigenti recanti standard del formato dei documenti, modalità di trasmissione, definizioni dei tipi di informazioni minime e accessorie associate ai documenti protocollati.

Le caselle PEC sono controllate quotidianamente, nei giorni di apertura degli uffici, dal servizio protocollo o dai singoli servizi.

I documenti digitali sono resi disponibili agli uffici:

- attraverso il sistema di gestione documentale subito dopo l'operazione di classificazione e smistamento;
- mediante invio per apposita e-mail ordinaria dal protocollo al settore competente.

3.3 Ricezione di documenti informatici sulla casella di posta elettronica ordinaria

Nel caso in cui il messaggio venga ricevuto su una casella di posta elettronica non destinata specificamente al servizio di protocollazione e non PEC o similare, spettano al titolare della casella le valutazioni e le incombenze in merito:

- alla ricevibilità;
- alla protocollazione;
- alla classificazione dello stesso con inserimento nel sistema comunale di gestione documentale.

I documenti pervenuti tramite fax server da soggetti diversi dalle pubbliche amministrazioni sono trattati con gli stessi criteri indicati per la posta elettronica tradizionale.

A ogni messaggio di posta elettronica corrisponde un'unica operazione di registrazione di protocollo. Quest'ultima si può riferire sia al corpo del messaggio, sia a uno o più file allegati.

Le comunicazioni pervenute da altre amministrazioni, attraverso gli stessi canali, sono considerate valide ai fini del procedimento amministrativo se è possibile accertarne la provenienza.

3.4 Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili

I documenti digitali possono essere recapitati su supporti rimovibili. L'AOO si riserva la facoltà di acquisire e trattare tutti i documenti informatici ricevuti su supporto rimovibile che riesce a verificare, decodificare e interpretare con le tecnologie a sua disposizione.

Superata questa fase, il documento viene inserito nel flusso di lavorazione e sottoposto a tutti i controlli e gli adempimenti del caso.

3.5 Ricezione di documenti informatici da portale web dell'Ente

I documenti digitali possono anche essere ricevuti dall'Ente dal sito internet istituzionale, tramite apposito servizio web. Il cittadino, dopo essersi registrato al servizio, può avviare online la procedura di erogazione dei servizi messi a disposizione dall'Ente. Al termine dell'operazione, verrà rilasciata all'utente una ricevuta attestante l'avvenuta presa in carico della sua richiesta.

3.6 Ricezione di documenti cartacei a mezzo servizio postale, corriere o consegnati a mano

I documenti pervenuti a mezzo posta convenzionale o tramite corriere sono consegnati all'ufficio protocollo. I documenti consegnati a mano agli uffici comunali sono verificati ed eventualmente consegnati all'ufficio protocollo che provvede alla protocollazione e ad inserirli correttamente nel sistema di gestione documentale.

Le buste o contenitori sono inizialmente esaminati per una preliminare verifica dell'indirizzo e del destinatario sugli stessi apposti.

La corrispondenza cartacea relativa a bandi di gara è registrata (con scansione della busta e annotazione dell'orario preciso di ricezione, ove richiesto) e successivamente consegnata chiusa all'ufficio responsabile della gara.

Le ricevute di ritorno della posta raccomandata vengono scansionate e inserite nel sistema di gestione documentale collegate al relativo fascicolo/procedimento.

3.7 Corrispondenza di particolare rilevanza e documenti esclusi

Quando un documento pervenuto appare di particolare rilevanza o delicatezza, indipendentemente dal supporto utilizzato, è preventivamente inviato in visione al Segretario Generale, che provvede ad individuare l'unità organizzativa o i singoli soggetti competenti a trattare il documento, fornendo eventuali indicazioni riguardo alla gestione del documento stesso.

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo:

- bollettini ufficiali, notiziari della pubblica amministrazione;
- note di ricezione delle circolari e altre disposizioni;
- materiale statistico e certificazioni anagrafiche;
- atti preparatori interni;
- giornali, riviste, materiale pubblicitario, inviti a manifestazioni, stampe varie, plichi di libri e tutti i documenti che per loro natura non rivestono alcuna rilevanza giuridico-amministrativa presente o futura.

3.8 Errata ricezione di documenti

- **Digitali:** nel caso in cui pervengano alle caselle e-mail della AOO messaggi istituzionali dal cui contenuto si rileva che sono stati erroneamente ricevuti, l'addetto rispedisce il messaggio al mittente con la dicitura "Messaggio pervenuto per errore - non di competenza di questa Amministrazione".

- **Cartacei:** nel caso in cui pervengano erroneamente all'Ente documenti indirizzati ad altre amministrazioni o soggetti, possono verificarsi le seguenti eventualità:

- si restituiscono al servizio postale;
- se si tratta di documento cartaceo e la busta viene aperta per errore, il documento è protocollato in entrata e successivamente in uscita inserendo nel campo oggetto una nota del tipo "documento pervenuto per errore", provvedendo quindi al rinvio al mittente.

3.9 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti

- **Digitali:** la ricezione di documenti attraverso la casella di posta certificata comporta automaticamente la notifica al mittente dell'avvenuto recapito al destinatario, assicurata dallo stesso servizio di posta certificata.

Nel caso di invio di documentazione tramite servizi online sul portale dell'Ente viene automaticamente rilasciata dal sistema una ricevuta attestante l'invio della documentazione.

Nel caso di documenti inviati via posta elettronica certificata per la pubblicazione all'Albo pretorio Comunale, la conferma di pubblicazione (se richiesta) potrà essere trasmessa al mittente attraverso lo stesso canale, immediatamente dopo la scadenza della pubblicazione richiesta.

Nessuna ricevuta viene di norma rilasciata o trasmessa in caso di ricezione di documenti tramite posta elettronica ordinaria, salvo specifica richiesta.

- **Cartacei:** il servizio protocollo non rilascia, di regola, ricevute per i documenti che non sono soggetti a regofare protocollazione. Sono di regola esclusi dalla protocollazione i documenti non indirizzati all'Ente, per i quali lo stesso funge unicamente da tramite tra il mittente e il destinatario finale. Quando il documento cartaceo è consegnato direttamente dal mittente o da altra persona incaricata all'ufficio protocollo ed è richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, l'ufficio rilascia:

- a) una ricevuta generata automaticamente dal sistema di protocollo;
- b) copia della prima pagina del documento (o fotocopia della busta chiusa) riportante il timbro o l'etichetta con gli estremi della segnatura.

Nel caso di istanze che diano avvio a un procedimento, in luogo del suddetto documento viene rilasciata una "ricevuta di presentazione/comunicazione di avvio del procedimento", riportante tutte le indicazioni richieste dalla normativa vigente.

3.10 Classificazione, assegnazione e presa in carico dei documenti

Gli addetti alla protocollazione, per i documenti da loro trattati, eseguono di norma la classificazione sulla base del Titolare di classificazione adottato presso l'AOO e provvedono a inviarli con le modalità sopra specificate all'unità organizzativa di destinazione che:

- esegue una verifica di congruità in base alle proprie competenze;
- in caso di errore, ritrasmette il documento all'ufficio protocollo;
- in caso di verifica positiva, esegue l'operazione di presa in carico e fascicolazione digitale;
- assegna le eventuali visibilità ulteriori rispetto a quelle attribuite automaticamente in base alla classificazione;
- gestisce il documento.

Nel caso di assegnazione errata, l'unità organizzativa che riceve il documento comunica l'errore all'ufficio protocollo che ha assegnato il documento, affinché proceda a una nuova assegnazione.

Tutti i documenti ricevuti dall'AOO per via telematica, o comunque disponibili in formato digitale, sono assegnati all'unità organizzativa competente attraverso il sistema di gestione documentale al termine delle operazioni di registrazione, segnatura di protocollo e memorizzazione.

I documenti ricevuti dall'amministrazione in formato cartaceo vengono convertiti in formato digitale mediante la produzione di copia per immagine non modificabile con l'ausilio di scanner; una volta concluse le operazioni di registrazione, segnatura e assegnazione sono fatti pervenire al Servizio di competenza per via informatica attraverso il sistema di gestione documentale. L'originale cartaceo viene anch'esso trasmesso alla struttura di competenza, mediante collocazione nell'apposita cartella presso l'Ufficio Protocollo.

L'unità organizzativa competente ha notizia dell'arrivo del documento tramite apposita "notifica" generata automaticamente dal sistema documentale o a mezzo e-mail come sopra specificato.

3.11 Documentazione particolare

Le deliberazioni di giunta e consiglio, le determinazioni, i decreti, le ordinanze, i contratti, i verbali della polizia locale e altri tipi di verbalizzazioni previsti dalla legge o da regolamenti possono non essere registrati.

Il software di produzione e conservazione di questa tipologia particolare di documentazione deve consentire di eseguire su di essi tutte le operazioni previste nell'ambito della gestione dei documenti e del sistema adottato per il protocollo informatico.

Ogni registrazione deve riportare necessariamente:

- a) dati identificativi di ciascun atto (autore, destinatario, oggetto, data: generati in modo non modificabile);
- b) dati di classificazione e fascicolazione;
- c) numero di repertorio progressivo e annuale (generato in modo non modificabile).

Nel caso di gare nel mercato elettronico o acquisti effettuati mediante piattaforme informatiche, tutta la documentazione è ricevuta telematicamente direttamente nel sistema, che ne garantisce la sicurezza e riservatezza.

Le offerte di gare d'appalto o altra documentazione da consegnarsi all'Ente in busta chiusa sono registrate al protocollo. Dopo l'apertura della busta a cura dell'ufficio che gestisce la gara verrà riportato su ciascun documento contenuto:

- 1) data apertura busta;
- 2) data e numero di protocollo della busta.

Gli ordinativi informatici sono firmati digitalmente e inviati alla tesoreria la quale provvede, una volta verificata l'autenticità e integrità degli ordinativi, a rilasciare le opportune ricevute di presa in carico e di avvenuto pagamento. Per esigenze organizzative interne, l'ente stampa e conserva una copia dei documenti sottoscritti con firma originale.

Il sistema informatico provvede automaticamente a registrare gli allegati di un documento elettronico.

Qualora un documento in entrata presenti più oggetti, relativi a procedimenti diversi e pertanto da assegnare a più fascicoli, si dovranno produrre copie autentiche dello stesso documento e successivamente registrarle, classificarle e fascicolarle indipendentemente una dall'altra.

L'originale verrà inviato al destinatario indicato nel documento, oppure, nel caso di destinatari plurimi, al primo in indirizzo.

Nel caso in cui l'individuazione di più oggetti venga effettuata successivamente da parte del destinatario, questi deve inviare all'ufficio protocollo apposita comunicazione affinché si provveda nel medesimo modo.

3.12 Flusso dei documenti inviati

DOCUMENTI INFORMATICI (Atti formali)	DOCUMENTI CARTACEI (solo qualora non sia possibile la produzione di documenti informatici) (Atti formali)
- Documenti informatici da procedure - Documenti informatici da sistema documentale	- Documenti da procedure - Documenti cartacei prodotti da sistema documentale
Redazione del documento da procedura o da sistema documentale	Redazione del documento da procedura o da sistema documentale
	Stampa del documento
Sottoscrizione: Firma digitale del Responsabile sul documento	Sottoscrizione: firma autografa del Responsabile
Protocollo automatico da procedura/sistema documentale e apposizione automatica del numero di protocollo sul documento originale	Protocollo automatico da procedura/sistema documentale e apposizione del numero di protocollo sul documento originale
Invio tramite Posta Elettronica Certificata	Invio tramite posta ordinaria o raccomandata
Ricezione dei messaggi di accettazione e consegna	Assegnazione delle eventuali ricevute al documento di partenza
Assegnazione automatica delle ricevute al documento di partenza	

3.13 Produzione interna dei documenti

I documenti in partenza sono prodotti dal personale degli uffici dell'AOO nell'esercizio delle proprie funzioni, aventi rilevanza giuridico-probatoria e destinati ad essere trasmessi a soggetti esterni all'amministrazione.

Il documento originale viene formato con le modalità e caratteristiche descritte in precedenza.

Durante la fase transitoria di migrazione verso l'utilizzo di un sistema di gestione documentale interamente digitale, il documento può essere riprodotto in formato analogico. Il mezzo di recapito della corrispondenza, in quest'ultimo caso, è tipicamente costituito dal servizio postale, nelle sue diverse forme.

3.14 Verifica formale dei documenti

Le unità organizzative sono autorizzate dal Responsabile della gestione documentale e del Servizio di Protocollo informatico a svolgere attività di registrazione di protocollo e apposizione della segnatura per la corrispondenza in uscita. Le unità organizzative provvedono quindi a eseguire al loro interno le verifiche di conformità della documentazione predisposta per essere trasmessa.

3.15 Registrazione di protocollo e segnatura

La protocollazione e la segnatura della corrispondenza in partenza, sia essa in formato digitale che in formato analogico, è effettuata direttamente dalle singole unità organizzative abilitate, in quanto collegate al sistema di protocollo informatico della AOO a cui appartengono.

3.16 Trasmissione di documenti informatici

I documenti informatici sono trasmessi all'indirizzo elettronico dichiarato dai destinatari, ovvero abilitato alla ricezione della posta per via telematica.

Per la spedizione dei documenti informatici, l'AOO si avvale prioritariamente di un servizio di "Posta Elettronica Certificata", conforme al decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68, offerto da un soggetto esterno in grado di garantire la sicurezza del canale di comunicazione, e di dare certezza sulla data di spedizione e di consegna dei documenti attraverso una procedura di rilascio di ricevute di ritorno elettroniche. In particolare, la PEC è strumento ordinario di trasmissione verso i cittadini che hanno dichiarato il loro domicilio digitale, nonché verso i soggetti inseriti nell'indice nazionale degli indirizzi PEC delle imprese e dei professionisti, o in altri indici analoghi che si rendessero disponibili in futuro.

In caso di più destinatari riferiti a un unico numero di protocollo, si generano tante PEC quanti sono i destinatari.

È ammesso il recapito tramite posta elettronica tradizionale, qualora si disponga dei necessari riferimenti relativi al destinatario.

Nel caso di trasmissione di allegati al documento che eccedano la capienza della casella di posta elettronica, è possibile utilizzare supporti rimovibili, o avvalersi di adeguati canali telematici alternativi.

La trasmissione telematica mediante posta elettronica certificata ha effetto equivalente alla notificazione per mezzo della posta raccomandata.

3.17 Trasmissione di documenti cartacei a mezzo posta

L'ufficio protocollo gestisce le operazioni di spedizione della corrispondenza predisposta dagli uffici comunali. Gli uffici comunali recapitano al protocollo i plichi da spedire, in tempo utile per consentire di organizzare al meglio la gestione.

L'ufficio protocollo effettua i conteggi relativi alle spese giornaliere e mensili sostenute per le operazioni di invio della corrispondenza cartacea e cura il costante monitoraggio della spesa e verifica la disponibilità delle necessarie risorse economiche, informando con congruo anticipo il Responsabile del servizio dell'imminente esaurimento dei fondi a disposizione.

Il Responsabile della gestione documentale e del Servizio di Protocollo informatico

pongono in essere tutte le azioni utili a rendere effettivo l'utilizzo della Posta Elettronica Certificata quale strumento prioritario di invio dei documenti da parte degli uffici comunali.

3.18 Documenti informali

Si considerano documenti informali i documenti che non assumono rilievo all'interno di procedimenti (informazioni etc.).

Gli scambi di documenti informali, all'interno dell'AOO o verso l'esterno, non danno luogo a protocollazione.

Parte quarta

La classificazione

4.1 Titolario o piano di classificazione

La classificazione dei documenti, destinata a realizzare una corretta organizzazione dei documenti nell'archivio, è obbligatoria per legge e si avvale del piano di classificazione (Titolario), cioè di quello che si suole definire "sistema preconstituito di partizioni astratte gerarchicamente ordinate, individuato sulla base dell'analisi delle funzioni dell'ente, al quale viene ricondotta la molteplicità dei documenti gestiti".

Il piano di classificazione è lo schema logico utilizzato per organizzare i documenti d'archivio in base alle funzioni e alle materie di competenza dell'ente.

Il Titolario è uno strumento suscettibile di aggiornamento: esso deve infatti descrivere le funzioni e le competenze dell'ente, soggette a modifiche in forza di leggi o regolamenti.

Le modifiche al Titolario sono apportate con provvedimento esplicito della funzione di governo dell'amministrazione.

La revisione anche parziale del Titolario viene proposta dal RSP quando necessaria e opportuna.

Dopo ogni modifica del Titolario, il Responsabile del protocollo provvede a informare tutti i soggetti abilitati all'operazione di classificazione dei documenti e a fornire loro le istruzioni per il corretto utilizzo delle nuove classifiche.

Il Titolario non è retroattivo: non si applica, cioè, ai documenti protocollati prima della sua introduzione.

Viene garantita la storicizzazione delle variazioni di Titolario e la possibilità di ricostruire le diverse voci nel tempo, mantenendo stabili i legami dei fascicoli digitali e dei documenti con la struttura del Titolario vigente al momento della produzione degli stessi.

Per ogni modifica di una voce, viene riportata la data di introduzione e la data di variazione. Le variazioni sono di norma introdotte a partire dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello di approvazione del nuovo Titolario, e valgono almeno per l'intero anno.

4.2 Classificazione dei documenti

La classificazione è l'operazione finalizzata all'organizzazione dei documenti, secondo un ordinamento logico, in relazione alle funzioni e alle competenze della AOO.

Essa è generalmente strutturata a livelli che si articolano gerarchicamente tra loro.

Le voci di primo e secondo livello del titolare (titoli e classi) individuano le funzioni primarie e di organizzazione dell'Ente:

I titoli e le classi sono già forniti nel sistema informatico di protocollo e gestione documentale.

I successivi livelli di classificazione (macro-fascicoli, fascicoli, sotto-fascicoli...) corrispondono a specifiche competenze che rientrano concettualmente nelle macrofunzioni descritte dai primi livelli.

Le operazioni di classificazione vengono generalmente svolte in momenti diversi e da

personale differente.

I primi due livelli di classificazione (titolo-classe) vengono attribuiti nella fase di protocollazione; l'individuazione dei successivi livelli (macro-fascicolo, fascicolo, sotto-fascicolo digitale...) è invece generalmente demandata al Responsabile del procedimento o suo incaricato.

Tutti i documenti ricevuti e prodotti dall'Ente, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono classificati in base al sopra citato titolario.

4.3 La fascicolazione

I documenti ricevuti e prodotti dall'Ente sono raccolti in fascicoli costituiti in modo che ciascuno rappresenti l'insieme ordinato dei documenti riferiti ad uno stesso procedimento amministrativo o, comunque, ad una stessa pratica.

I fascicoli sono informatici e sono costituiti con le regole espresse come sopra, contengono pertanto tutta la documentazione originale della pratica prodotta in formato elettronico e le copie per immagine dei documenti cartacei.

Solo qualora non sia possibile la formazione di fascicoli informatici potranno essere formati:

- **Fascicoli cartacei:** laddove tutta la documentazione originale della pratica è prodotta in formato cartaceo;
- **Fascicoli ibridi:** nel caso in cui la documentazione riguardante la pratica sia stata formata da documenti prodotti, in originale, sia in formato cartaceo che in formato elettronico. In questi casi vengono prodotti due fascicoli distinti:
 - un fascicolo cartaceo nel quale viene raccolta la documentazione cartacea;
 - un fascicolo informatico, archiviato nel sistema di gestione documentale, nel quale sono raccolti tutti i documenti prodotti in formato elettronico e i riferimenti di protocollo dei documenti prodotti in formato cartaceo.

I due fascicoli sono collegati tra loro e i riferimenti al fascicolo collegato sono riportati sia nella copertina del fascicolo cartaceo che nei dati di identificazione del fascicolo informatico.

Oltre ai fascicoli informatici possono essere costituiti fascicoli per serie documentale, in cui vengono aggregati documenti della stessa tipologia.

I Responsabili dei singoli uffici interni dell'AOO forniscono le indicazioni operative per la gestione dei fascicoli e assicurano che la costituzione dei fascicoli avvenga secondo modalità uniformi, sia per quanto riguarda i criteri da adottare per la denominazione della pratica al fine di identificare il fascicolo in modo univoco che di quelli adottati per la descrizione del fascicolo.

I fascicoli possono anche essere distinti in annuali e non annuali, con riferimento alla durata e alla tipologia delle pratiche.

La gestione operativa avviene secondo il seguente schema:

- servizio protocollo: provvede alla classificazione secondo le previsioni del titolario: Titoli - Classi - Macro fascicoli (per materia/ servizio) (esempio Opere pubbliche anno 2015);
- servizio competente per il procedimento: Fascicoli (Lavori di) - Sottofascicoli (Primo stato di avanzamento).

4.4 Assegnazione automatica dei fascicoli digitali ai documenti

Quando viene prodotto un nuovo documento tramite specifica procedura gestionale del sistema integrato sarà la stessa a collocare il documento all'interno del relativo fascicolo digitale (macrofascicolo) e a creare il fascicolo/sotto-fascicolo relativo all'affare o al procedimento in corso. Se esiste già il relativo sotto-fascicolo, il documento verrà automaticamente collegato ad esso.

4.5 Modifica delle assegnazioni dei fascicoli digitali

Quando si verifica un errore nella assegnazione di un fascicolo, l'ufficio abilitato all'operazione di fascicolazione provvede a correggere le informazioni inserite nel sistema informatico.

Il sistema di gestione informatizzata dei documenti tiene traccia di questi passaggi, memorizzando per ciascuno di essi l'identificativo dell'operatore che effettua la modifica con la data e l'ora dell'operazione.

4.6 Chiusura dei fascicoli digitali

Il fascicolo digitale viene chiuso generalmente al termine del procedimento amministrativo o all'esaurimento dell'affare.

4.7 Serie archivistiche e repertori

I documenti soggetti a registrazione particolare, come i verbali, le delibere degli organi di governo dell'amministrazione, o i contratti, costituiscono una serie archivistica. Tali documenti sono organizzati nel registro di repertorio:

Per quanto concerne la gestione dei documenti informatici, ogni verbale, delibera, determinazione, decreto, ordinanza e contratto è, di norma, associato:

- al registro di repertorio con il numero progressivo di repertorio;
- al fascicolo, insieme ai documenti che afferiscono al medesimo affare o procedimento amministrativo.

Nel repertorio generale sono riportati gli elementi obbligatori del documento (data, classifica e numero di repertorio) che identificano il documento all'interno del repertorio stesso.

Il repertorio è costantemente aggiornato.

Parte quinta

Registrazione di protocollo

5.1 Unicità del protocollo informatico

Nei l'ambito della AOO il registro di protocollo è unico e la numerazione progressiva delle registrazioni di protocollo è unica indipendentemente dal modello organizzativo. La numerazione si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia dal 1° gennaio dell'anno successivo.

Il numero di protocollo individua un unico documento e, di conseguenza, ogni documento reca un solo numero di protocollo. Il numero di protocollo è costituito da almeno sette cifre numeriche. Non è consentita l'identificazione dei documenti mediante l'assegnazione manuale di numeri di protocollo che il sistema informatico ha già attribuito ad altri documenti, anche se questi documenti sono strettamente correlati tra loro.

Non è pertanto consentita in nessun caso la cosiddetta registrazione "a fronte", cioè l'utilizzo di un unico numero di protocollo per il documento in arrivo e per il documento in partenza.

La documentazione che non è stata registrata sul protocollo viene considerata giuridicamente inesistente presso l'amministrazione. Non è consentita la protocollazione di un documento già protocollato. Qualora ciò avvenisse per errore, la seconda protocollazione va annullata.

Il registro di protocollo è un atto pubblico originario che fa fede della tempestività e dell'effettivo ricevimento e spedizione di un documento, indipendentemente dalla regolarità del documento stesso, ed è idoneo a produrre effetti giuridici.

Il registro di protocollo è soggetto alle forme di pubblicità e di tutela di situazioni giuridicamente rilevanti previste dalla normativa vigente.

Il registro giornaliero di protocollo è trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, garantendone l'immodificabilità del contenuto.

5.2 Registrazione di protocollo

Di seguito vengono illustrate le regole di registrazione del protocollo valide per tutti i tipi di documenti trattati dall'AOO (ricevuti, trasmessi e interni formali, digitali o informatici e analogici).

Su ogni documento ricevuto o spedito dall'AOO è effettuata una registrazione di protocollo con il sistema di gestione del protocollo informatico, consistente nella memorizzazione dei dati obbligatori.

Tale registrazione è eseguita in un'unica operazione, senza possibilità per l'operatore di inserire le informazioni in più fasi successive.

Ciascuna registrazione di protocollo contiene, almeno, i seguenti dati obbligatori:

- il numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- la data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- l'indicazione del mittente o del destinatario, registrata in forma non modificabile;

- l'oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
- data e protocollo del documento ricevuto, se disponibili;
- la classificazione;
- l'impronta del documento informatico.

Le registrazioni di protocollo, in armonia con la normativa vigente, prevedono inoltre elementi accessori, rilevanti sul piano amministrativo, organizzativo e gestionale, sempre che le rispettive informazioni siano disponibili.

5.3 Elementi facoltativi delle registrazioni di protocollo

Il Responsabile Servizio Protocollo, con proprio provvedimento e al fine di migliorare la gestione, la ricerca e la conservazione della documentazione, può modificare e integrare gli elementi facoltativi del protocollo, anche per singole categorie o tipologie di documenti.

La registrazione degli elementi facoltativi del protocollo, previa autorizzazione del Responsabile della gestione documentale e del Servizio di Protocollo informatico, può essere modificata, integrata e cancellata in base alle effettive esigenze delle unità organizzative o del servizio protocollo. I dati facoltativi sono modificabili senza necessità di annullare la registrazione di protocollo, fermo restando che il sistema informatico di protocollo registra tali modifiche.

5.4 Segnatura di protocollo dei documenti

L'operazione di segnatura di protocollo è effettuata contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo.

La segnatura di protocollo è l'apposizione o l'associazione all'originale del documento, in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso. Essa consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile.

Le informazioni previste sono:

- l'identificazione in forma sintetica o estesa dell'amministrazione e dell'area organizzativa omogenea (AOO) individuata ai fini della registrazione e della gestione documentale;
- il codice identificativo dell'amministrazione;
- il codice identificativo dell'area organizzativa omogenea;
- il codice identificativo del registro di protocollo;
- l'anno solare di riferimento del protocollo;
- titolo e classe di riferimento;
- il numero progressivo di protocollo, costituito da almeno sette cifre numeriche;
- la data di protocollo;
- sigla dell'unità/settore a cui il documento è assegnato per competenza e responsabilità;
- sigle delle unità/settori in copia conoscenza.

Per i documenti analogici le informazioni di cui sopra vengono riportate sul documento attraverso il timbro di registrazione di protocollo.

Per i documenti informatici tutte le informazioni sopra riportate sono generate automaticamente dal sistema e sono incluse nella segnatura informatica di ciascun messaggio protocollato.

5.5 Annullamento delle registrazioni di protocollo

La necessità di modificare anche un solo campo tra quelli obbligatori e immutabili della registrazione di protocollo per correggere errori verificatisi in sede di immissione manuale di dati o attraverso l'interoperabilità dei sistemi di protocollo mittente e destinatario, comporta l'obbligo di annullare la registrazione di protocollo.

Le informazioni relative alla registrazione di protocollo annullata rimangono memorizzate nel registro informatico del protocollo per essere sottoposte alle elaborazioni previste dalla procedura, ivi comprese le visualizzazioni e le stampe, insieme a data, ora e autore dell'annullamento e agli estremi dell'autorizzazione all'annullamento del protocollo rilasciata dal RSP.

In tale ipotesi la procedura riporta l'annotazione di annullamento. Il sistema inoltre registra l'avvenuta rettifica, la data e il soggetto che è intervenuto.

Solo il Responsabile della gestione documentale e del Servizio di Protocollo informatico è autorizzato ad annullare, direttamente o delegando gli addetti, una registrazione di protocollo.

L'annullamento di una registrazione di protocollo generale deve essere richiesto con specifica nota, adeguatamente motivata, indirizzata al Responsabile della gestione documentale e del Servizio di Protocollo informatico.

5.6 Protocollazione documenti interni formali

I documenti formali prodotti e scambiati internamente sono soggetti a protocollazione e indicati come protocolli interni. Vengono inseriti nel sistema di gestione documentale con opportuna classificazione, assegnazione di visibilità, collegamento ai documenti o procedimenti correlati, fascicolazione e archiviazione.

5.7 Oggetti ricorrenti

Ciascun Servizio può individuare tipologie di documenti per i quali concordare con il Protocollo generale l'indicazione esatta dell'oggetto, la titolazione, la tipologia e l'assegnazione a predeterminati soggetti o ambiti organizzativi.

È compito di ciascun Servizio provvedere a verificare il permanere dell'attualità di ciascun oggetto individuato e del relativo smistamento.

5.8 Registrazione differita di protocollo

Per "protocollo differito" si intende la registrazione di documento in arrivo che indica nello specifico la data alla quale si riferisce il ricevimento del documento stesso e la causa che ne ha determinato il differimento.

È possibile effettuare la registrazione differita di protocollo, qualora dalla mancata registrazione di un documento nell'ambito del sistema nel medesimo giorno lavorativo di ricezione, possa venire meno un diritto di terzi.

La registrazione differita di un documento in arrivo nel sistema va richiesta e deve essere autorizzata dal Responsabile della gestione documentale e del Servizio di Protocollo informatico o suo delegato.

5.9 Documenti riservati (Protocollo riservato)

Sono previste particolari forme di riservatezza per i documenti relativi a procedimenti disciplinari nei confronti dei dipendenti, vicende o a fatti privati, politici o giudiziari (giudizi pendenti) o documenti che richiedono, comunque, una trattazione riservata. Per tali atti sul registro di protocollo generale compare solo il numero attribuito a ciascun documento e l'annotazione "Riservato".

I documenti registrati con tali forme appartengono al cosiddetto "protocollo riservato" costituito dalle registrazioni il cui accesso è autorizzato solo alle persone espressamente abilitate. Queste ultime hanno comunque la visibilità dei soli documenti riservati trattati dall'unità di appartenenza. Le procedure adottate per la gestione dei documenti ad accesso riservato, comprese le registrazioni, la segnatura, la classificazione e la fascicolazione, sono le stesse adottate per gli altri documenti.

Parte sesta

Archiviazione e conservazione

6.1 Archiviazione dei documenti - Tempi, criteri e regole di selezione del sistema di classificazione

L'Archivio è il complesso dei documenti prodotti o acquisiti dall'Ente durante lo svolgimento della propria attività.

I documenti amministrativi prodotti e detenuti da questo Comune sono oggetto di tutela ai sensi dell'art. 10 del Codice dei beni culturali di cui al decreto legislativo 42/2004, pertanto tutti i soggetti che agiscono nell'ambito del sistema di gestione documentale del Comune svolgono attività archivistica.

Il Comune, ai sensi dell'art. 30 del predetto Codice, assolve all'obbligo di conservazione e ordinamento degli archivi.

Ai fini di un corretto esercizio dell'azione amministrativa, i documenti prodotti e detenuti dall'Ente sono raccolti in archivi che possono essere distinti in:

- archivio corrente: la parte di documentazione relativa agli affari e ai procedimenti in corso di trattazione.
- L'archiviazione corrente si identifica per i documenti e i fascicoli informatici ed è costituita dall'archiviazione all'interno del sistema di gestione documentale;
- archivio di deposito: la parte di documentazione di affari esauriti, non più occorrenti quindi alla trattazione degli affari in corso;
- archivio storico: la parte di documentazione relativa agli affari esauriti destinata alla conservazione perenne.

La coesistenza, nell'ambito di uno stesso procedimento, di documenti di natura mista (digitali e cartacei) dà vita al cosiddetto "archivio ibrido".

La chiusura del procedimento e conseguentemente del fascicolo ne determina il passaggio all'archivio di deposito.

I fascicoli cartacei chiusi fanno parte dell'archivio di deposito tradizionale. Tutti i fascicoli cartacei chiusi, che non servono più per la consultazione, possono essere spostati anche fisicamente nell'archivio di deposito comunale.

La gestione dei processi di selezione dei documenti dell'archivio di deposito può condurre a due esiti tra di loro contrastanti: la conservazione permanente dei documenti che rivestono significativo valore di testimonianza storica, oltre che rilevanza giuridico probatoria, oppure lo scarto, cioè l'eliminazione irreversibile dei documenti ritenuti di valore transitorio e strumentale, da effettuare con l'autorizzazione del soprintendente archivistico competente per territorio.

Secondo le diverse tipologie documentali gestite dall'Ente sono definiti criteri e regole di selezione al fine di individuare i documenti da scartare e quelli da conservare.

1) Documenti da sottoporre a conservazione permanente:

- a) i "verbali", ovvero documenti "contenenti la descrizione di un fatto" quali ad es. i verbali di seduta di Giunta o di Consiglio, ovvero i verbali di una seduta di gara, di una commissione di esami, etc.;

- b) Statuti, Regolamenti, Decreti, Ordinanze, Interpellanze, interrogazioni, mozioni, Verbali Nucleo di Valutazione, Provvedimenti dirigenziali, Registro di protocollo, Registro albo pretorio, Registro notifiche, Atti relativi a partecipazione societarie – Documentazione relativa alle elezioni amministrative, Atti e documenti del contenzioso legale, schedari, rubriche e repertori dell'archivio, Atti relativi a riordinamenti e scarti archivistici;
 - c) provvedimenti costitutivi, modificativi o estintivi di posizioni giuridiche e quindi anche determinazioni, concessioni, autorizzazioni, nulla osta etc.;
 - d) documenti relativi all'attività contrattuale: Contratti - Verbali di gara - Bandi di gara - Offerta dell'impresa aggiudicataria - Capitolati di gara - Documentazione relativa alla qualificazione;
 - e) documenti prodotti da terzi ma con efficacia costitutiva di diritti soggettivi o abilitativi all'esercizio di attività quali ad esempio segnalazioni certificate di inizio attività (SCIA) etc.;
 - f) i "registri", ovvero quei documenti "sui quali vengono annotati in sequenza, secondo criteri predefiniti (tendenzialmente cronologici), una pluralità di fatti o atti giuridici" (es. il registro delle notifiche, il registro del protocollo, il registro degli infortuni, il repertorio dei contratti);
 - g) tutti i documenti sottoscritti con firma digitale;
 - h) tutti i documenti inviati e ricevuti con posta elettronica certificata;
 - i) studi e relazioni tecniche, ricerche, pubblicazioni, documentazione fotografica, che siano propedeutici a piani, programmi e delibere di carattere generale.
- 2) Documenti da conservare 40 anni:
- a) Mandati di pagamento e reversali di riscossione.
- 3) Documenti da conservare per 15 anni:
- a) Strumenti urbanistici e documenti correlati.
- 4) Documenti da conservare per 10 anni:
- a) i processi verbali relativi a sanzioni elevate nella materia di competenza dell'Ente (polizia amministrativa, commerciale, codice della strada, abusi edilizi); offerte delle ditte non aggiudicatarie, libri contabili etc.;
 - b) Concorsi (domande di partecipazione, elaborati scritti/pratici conservando eventualmente campionatura) – Gestione fiscale e assicurativa dei dipendenti e collaboratori (CUD, modello 730/4, denunce contributive annuali, autoliquidazione Inail, modelli di versamento ai fini contributivi previdenziali e fiscali, cedolini buste paga mensili, denuncia Statistiche sul personale.
- 5) Documenti soggetti a conservazione per 5 anni sono:
- a) le richieste e la documentazione allegata, le pezze giustificative, i rendiconti relativi ai "contributi" ovvero le elargizioni di denaro – comunque denominate – erogate dall'Ente;
 - b) la corrispondenza di carattere occasionale (le cosiddette "carte varie") ovvero "il complesso delle lettere e delle note scritte, inviate e ricevute dall'Ente" con riferimento ad un affare individuato ma che, per la loro scarsa importanza non siano sfociate in una delibera o provvedimento di altro genere, rimaste per così dire senza seguito;

- c) i certificati o le dichiarazioni attestanti qualità o stati personali con validità temporale limitata (art. 41 DPR 445);
- d) i dati statistici non relativi ad attività dell'Ente;
- e) la documentazione fiscale per la quale la legge prevede tale termine di conservazione;
- f) documenti relativi alla gestione ordinaria del personale.

6.2 Procedure di scarto

Per quanto riguarda le procedure di scarto dovrà farsi riferimento alle procedure previste dalle Sovrintendenze archivistiche regionali.

In ogni caso si dovrà procedere a:

- Predisposizione della proposta di scarto indicando la documentazione che si intende scartare;
- Presentare di apposita istanza di autorizzazione alla Soprintendenza archivistica competente per territorio;
- Rilascio dell'autorizzazione da parte della Soprintendenza con approvazione dell'elenco di scarto con apposito provvedimento;
- Distruzione della documentazione scartata con verbalizzazione delle operazioni.

6.3 Conservazione dei documenti

La conservazione digitale è l'insieme delle attività e dei processi che, tramite l'adozione di regole, procedure e tecnologie, garantiscono l'accessibilità, l'utilizzabilità (leggibilità e intelligibilità), l'autenticità (identificabilità univoca e integrità) e la reperibilità dei documenti e dei fascicoli informatici con i metadati ad essi associati nel medio e nel lungo periodo, in un ambiente tecnologico presumibilmente diverso da quello originario.

Il valore legale dell'attività di conservazione è subordinato all'organizzazione del servizio e allo svolgimento dell'attività secondo le regole tecniche vigenti.

Il sistema di conservazione opera trattando dei Pacchetti informativi, contenitori che racchiudono uno o più oggetti da conservare (documenti informatici, fascicoli informatici, aggregazioni documentali informatiche) o anche i soli metadati riferiti agli oggetti da conservare.

I pacchetti informativi possono avere varia natura:

- di versamento: pacchetto inviato dal produttore del documento al sistema di conservazione secondo il formato predefinito e concordato, descritto nel manuale di conservazione.
Con il versamento effettuato dal responsabile della gestione documentale o del protocollo il documento, il fascicolo informatico o l'aggregazione transitano dal sistema di gestione documentale al sistema di conservazione.
- di archiviazione: pacchetto informativo composto dalla trasformazione di uno o più pacchetti di versamento utilizzando le specifiche contenute nell'allegato 4 del D.P.C.M. e secondo le modalità riportate nel manuale di conservazione.
- di distribuzione: pacchetto informativo inviato dal sistema di conservazione all'utente in risposta ad una sua richiesta.

Il processo di conservazione si articola nelle seguenti fasi:

- 1) acquisizione da parte del sistema di conservazione del pacchetto di versamento per la sua presa in carico;
- 2) verifica che il pacchetto di versamento e gli oggetti contenuti siano coerenti con le modalità previste dal manuale di conservazione e con quanto indicato nelle regole tecniche;
- 3) trasmissione del pacchetto di versamento in modalità sicura;
- 4) preparazione, sottoscrizione con firma digitale o firma elettronica qualificata del responsabile della conservazione e gestione del pacchetto di archiviazione sulla base delle specifiche della struttura dati contenute nell'allegato 4 del D.P.C.M. e secondo le modalità riportate nel manuale della conservazione;
- 5) preparazione e sottoscrizione del pacchetto di distribuzione ai fini dell'esibizione richiesta dall'utente;
- 6) ai fini della interoperabilità tra sistemi di conservazione, produzione dei pacchetti di distribuzione coincidenti con i pacchetti di archiviazione;
- 7) produzione di duplicati informatici o di copie informatiche effettuata su richiesta degli utenti in conformità a quanto previsto dalle regole tecniche in materia di formazione del documento informatico;
- 8) produzione delle copie informatiche al fine di adeguare il formato di cui all'art. 11 del D.P.C.M., in conformità a quanto previsto dalle regole tecniche in materia di formazione del documento informatico;
- 9) scarto del pacchetto di archiviazione dal sistema di conservazione alla scadenza dei termini di conservazione previsti dalla norma, dandone informativa al produttore.

6.4 Il sistema di conservazione organizzato e operativo nell'Ente

La conservazione dei documenti prodotti e detenuti da questo Comune verrà effettuata mediante organizzazione del servizio di conservazione.

La definizione delle modalità di svolgimento della conservazione viene pertanto demandata ad apposito documento che verrà successivamente approvato.

6.5 Specificità per la conservazione del registro di protocollo informatico

In adempimento a quanto previsto dalle regole tecniche l'Ente provvede ad effettuare la conservazione del registro giornaliero di protocollo utilizzando il sistema di conservazione generale dell'Ente. L'operazione di conservazione del registro di protocollo comprende:

- la predisposizione dell'elenco delle informazioni inserite con l'operazione di registrazione di protocollo nell'arco di uno stesso giorno;
- la trasmissione entro la giornata lavorativa successiva, al sistema di conservazione, garantendo l'immodificabilità del contenuto.

Il responsabile di protocollo, direttamente o tramite suoi incaricati, provvede tramite specifica procedura del sistema di protocollo, alla creazione del pacchetto di versamento del registro di protocollo del giorno precedente, per la verifica e la trasmissione al sistema di conservazione.

Parte settima

Registro di emergenza

7.1 Utilizzo del registro di emergenza

Il responsabile del servizio di protocollo informatico autorizza lo svolgimento delle operazioni di registrazione di protocollo sull'apposito registro di emergenza, ogni qualvolta per cause tecniche non sia possibile utilizzare il sistema.

Il registro di emergenza è unico ed è gestito dall'Ufficio Protocollo. Tutti i servizi comunali, in caso di necessità, fanno quindi riferimento a questo ufficio per ottenere l'assegnazione di un numero di protocollo di emergenza, in entrata o in uscita.

Il registro di emergenza si rinnova ogni anno solare, pertanto inizia il 1° gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno.

Si applicano le seguenti modalità di registrazione e di recupero dei dati:

- sul registro di emergenza sono riportate le cause, la data e l'ora di inizio dell'interruzione nonché la data e l'ora del ripristino della funzionalità del sistema;
- per ogni giornata di registrazione in emergenza è riportato sul registro il numero totale di operazioni registrate;
- la sequenza numerica utilizzata su un registro di emergenza, anche a seguito di successive interruzioni, garantisce comunque l'identificazione univoca dei documenti registrati nell'ambito del sistema documentario dell'AOO;
- le informazioni relative ai documenti protocollati in emergenza sono inserite immediatamente nel sistema di protocollo informatico ripristinato;
- durante la fase di ripristino, a ciascun documento registrato in emergenza viene attribuito un numero di protocollo del sistema informatico ordinario, annotando nella scheda di protocollo gli elementi necessari a mantenere stabilmente la correlazione univoca con il numero attribuito in emergenza.

Parte ottava

La sicurezza

La sicurezza e l'integrità dei dati di protocollo e dei documenti elettronici archiviati sono garantiti dall'applicazione informatica adottata dall'Ente.

Il piano di sicurezza informatica del sistema informativo dell'amministrazione è definito dall'organizzazione dell'Ente che gestisce il sistema informatico generale.

Il presente capitolo riporta le misure di sicurezza adottate specifiche per l'infrastruttura di protocollo informatico anche in relazione alle norme sulla protezione dei dati personali.

8.1 Obiettivi

La politica in merito alla sicurezza di questo Comune è finalizzata ad assicurare che:

- i documenti e le informazioni trattati dall'amministrazione/AOO siano resi disponibili, integri e riservati;
- i dati personali comuni, sensibili e/o giudiziari vengano custoditi in modo da ridurre al minimo, mediante l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza, i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta, in relazione alle conoscenze acquisite in base al progresso tecnico, alla loro natura e alle specifiche caratteristiche del trattamento.

A tale fine il Comune definisce:

- le politiche generali e particolari di sicurezza da adottare all'interno della AOO;
- le modalità di accesso al servizio di protocollo, di gestione documentale e archivistico;
- gli interventi operativi adottati sotto il profilo organizzativo, procedurale e tecnico, con particolare riferimento alle misure minime di sicurezza, *di cui al disciplinare tecnico richiamato nell'allegato b) del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 - Codice in materia di protezione dei dati personali*, in caso di trattamento di dati personali;
- i piani specifici di formazione degli addetti;
- le modalità con le quali deve essere effettuato il monitoraggio periodico dell'efficacia e dell'efficienza delle misure di sicurezza.

Il Responsabile della gestione documentale ha adottato le misure tecniche e organizzative di seguito specificate, al fine di assicurare la sicurezza dell'impianto tecnologico dell'A OO, la riservatezza delle informazioni registrate nelle banche dati, l'univoca identificazione degli utenti interni ed esterni:

- protezione periferica della Intranet dell'amministrazione/AOO;
- protezione dei sistemi di accesso e conservazione delle informazioni;
- assegnazione ad ogni utente del sistema di gestione del protocollo e dei documenti, di una credenziale di identificazione pubblica (user ID), di una credenziale riservata di autenticazione (password) e di un profilo di autorizzazione;
- cambio delle password con frequenza prestabilita durante la fase di esercizio;

- piano di continuità del servizio con particolare riferimento sia alla esecuzione e alla gestione delle copie di riserva dei dati e dei documenti da effettuarsi con frequenza giornaliera, sia alla capacità di ripristino del sistema informativo in caso di disastro;
- conservazione delle copie di riserva dei dati e dei documenti, in locali diversi e se possibile lontani da quelli in cui è installato il sistema di elaborazione di esercizio che ospita il PdP;
- gestione delle situazioni di emergenza informatica attraverso la costituzione di un gruppo di risorse interne qualificate (o ricorrendo a strutture esterne qualificate);
- impiego e manutenzione di un adeguato sistema antivirus e di gestione dei "moduli" (patch e service pack) correttivi dei sistemi operativi;
- cifratura o uso di codici identificativi (o altre soluzioni ad es. *separazione della parte anagrafica da quella "sensibile"*) dei dati sensibili e giudiziari contenuti in elenchi, registri o banche di dati, tenuti con l'ausilio di strumenti elettronici, allo scopo di renderli temporaneamente inintelligibili anche a chi è autorizzato ad accedervi e permettendo di identificare gli interessati solo in caso di necessità;
- impiego delle misure precedenti anche nel caso di supporti cartacei di banche dati idonee a rilevare lo stato di salute e la vita sessuale;
- archiviazione giornaliera, in modo non modificabile, delle copie del registro di protocollo, dei file di log di sistema, di rete e applicativo contenenti le informazioni sulle operazioni effettuate da ciascun utente durante l'arco della giornata, comprese le operazioni di backup e manutenzione del sistema. I dati personali registrati nel log del sistema operativo, del sistema di controllo degli accessi e delle operazioni svolte con il sistema di protocollazione e gestione dei documenti utilizzato saranno consultati solo in caso di necessità dal RSP e dal titolare dei dati e, ove previsto, dalle forze dell'ordine.

8.2 Credenziali di accesso al sistema documentale

Il controllo degli accessi è il processo che garantisce l'impiego degli oggetti/servizi del sistema informatico di gestione documentale e protocollo informatico nel rispetto di modalità prestabilite.

Il processo è caratterizzato da utenti che accedono ad oggetti informatici (applicazioni, dati, programmi) mediante operazioni specifiche (lettura, aggiornamento, esecuzione).

Gli utenti del programma di gestione documentale e protocollo, in base alle rispettive competenze, dispongono di autorizzazioni di accesso differenziate.

Ad ogni utente è assegnata:

- una credenziale di accesso, costituita da una componente pubblica che permette l'identificazione dell'utente da parte del sistema (userID), e da una componente privata o riservata di autenticazione (password) (firma elettronica semplice);
- una autorizzazione di accesso (profilo) che limita le operazioni di protocollo, gestione documentale e workflow effettuabili alle sole funzioni necessarie (consultazione dei documenti, gestione dei documenti e procedure, amministratore di sistema). A tale proposito si differenziano:
 - utenti interni alla AOO: i livelli di autorizzazione per l'accesso alle funzioni del sistema di protocollo informatico e gestione documentale sono attribuiti dal Responsabile del protocollo dell'amministrazione/AOO. Tali livelli si distinguono

in: abilitazione alla consultazione, abilitazione all'inserimento, abilitazione alla cancellazione e alla modifica delle informazioni;

- utenti esterni alla AOO – Altre AOO/Amministrazioni: l'accesso al sistema di gestione informatica dei documenti dell'amministrazione da parte di altre AOO avviene nel rispetto dei principi della cooperazione applicativa, secondo gli standard e il modello architetturale del Sistema Pubblico di Connettività (SPC).

La visibilità normalmente attribuita ad un utente si limita alla documentazione relativa ai servizi di competenza. La visibilità su altri documenti può essere attribuita dal responsabile della pratica o del procedimento.

L'accesso diretto alla banca dati, l'inserimento di nuovi utenti, la modifica dei diritti e le impostazioni sui documenti sono consentiti esclusivamente agli amministratori del sistema.

I diversi livelli di autorizzazione sono assegnati agli utenti dal Responsabile del Protocollo, in base alle indicazioni fornite dai Responsabili dei servizi di appartenenza.

Gli accessi esterni a documenti, dati e informazioni non divulgabili in via generale sono subordinati alla registrazione sul sistema e al possesso di apposite credenziali, rilasciate previa identificazione diretta da parte di un dipendente abilitato.

Gli accessi esterni a documenti, dati e informazioni divulgabili sono consentiti anche senza autenticazione all'accesso, garantendo comunque il diritto alla riservatezza e all'oblio, e la tutela dei dati personali in conformità alle disposizioni vigenti.

Gli accessi esterni vengono di norma gestiti attraverso il sito web dell'Ente. I dati in libera consultazione vengono esposti in formato aperto (con dovute eccezioni, indotte anche da considerazioni di carattere tecnico, organizzativo o gestionale) che ne consentano il riutilizzo.

8.3 Sicurezza nella formazione dei documenti

Le risorse strumentali e le procedure utilizzate per la formazione dei documenti informatici garantiscono:

- l'identificabilità del soggetto che ha formato il documento e l'amministrazione/AOO di riferimento;
- la sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, con firma digitale ai sensi delle vigenti norme tecniche;
- l'idoneità dei documenti ad essere gestiti mediante strumenti informatici e ad essere registrati mediante il protocollo informatico;
- l'accesso ai documenti informatici tramite sistemi informativi automatizzati;
- la leggibilità dei documenti nel tempo;
- l'interscambiabilità dei documenti all'interno della stessa AOO e con AOO diverse.

I documenti sono prodotti con l'ausilio dell'applicativo specificato nell'allegato che possiede i requisiti di leggibilità, interscambiabilità, non alterabilità, immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura. Si adottano preferibilmente i formati PDF/A, XML, TIFF.

I documenti informatici prodotti dall'AOO con altri prodotti di *text editor* sono convertiti, prima della loro sottoscrizione con firma digitale, nei formati standard (PDF/A, XML e TIFF) come previsto dalle regole tecniche per la conservazione dei documenti, al fine di garantire la leggibilità per altri sistemi, la non alterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura del documento.

Per attribuire in modo certo la titolarità del documento, la sua integrità e, se del caso, la riservatezza, il documento è sottoscritto con firma digitale.

Per attribuire una data certa a un documento informatico prodotto all'interno di una AOO, si applicano le regole per la validazione temporale e per la protezione dei documenti informatici.

L'esecuzione del processo di marcatura temporale avviene utilizzando le procedure previste dal certificatore accreditato, con le prescritte garanzie di sicurezza; i documenti così formati, prima di essere inviati a qualunque altra stazione di lavoro interna all'AOO, sono sottoposti ad un controllo antivirus onde eliminare qualunque forma di contagio che possa arrecare danno diretto o indiretto all'amministrazione/AOO.

8.4 Trasmissione e interscambio dei documenti informatici

Gli addetti alle operazioni di trasmissione per via telematica di atti, dati e documenti formati con strumenti informatici non possono prendere cognizione della corrispondenza telematica, duplicare con qualsiasi mezzo o cedere a terzi, a qualsiasi titolo, informazioni anche in forma sintetica o per estratto sull'esistenza o sul contenuto di corrispondenza, comunicazioni o messaggi trasmessi per via telematica, salvo che si tratti di informazioni che, per loro natura o per espressa indicazione del mittente, sono destinate ad essere rese pubbliche.

Come previsto dalla normativa vigente, i dati e i documenti trasmessi per via telematica sono di proprietà del mittente sino a che non sia avvenuta la consegna al destinatario.

Al fine di tutelare la riservatezza dei dati personali, i dati, i certificati e i documenti trasmessi all'interno della AOO o ad altre pubbliche amministrazioni, contengono soltanto le informazioni relative a stati, fatti e qualità personali di cui è consentita la diffusione e che sono strettamente necessarie per il perseguimento delle finalità per le quali vengono trasmesse.

Il server di posta certificata del fornitore esterno (*provider*) di cui si avvale l'amministrazione (o, in alternativa, del servizio disponibile all'interno dell'amministrazione/AOO), oltre alle funzioni di un server SMTP tradizionale, svolge anche le seguenti operazioni:

- accesso all'indice dei gestori di posta elettronica certificata allo scopo di verificare l'integrità del messaggio e del suo contenuto;
- tracciamento delle attività nel file di log della posta;
- gestione automatica delle ricevute di ritorno.

Lo scambio per via telematica di messaggi protocollati tra AOO di amministrazioni diverse presenta, in generale, esigenze specifiche in termini di sicurezza, quali quelle connesse con la protezione dei dati personali, sensibili e/o giudiziari come previsto dal decreto legislativo del 30 giugno 2003, n. 196.

Per garantire alla AOO ricevente la possibilità di verificare l'autenticità della provenienza, l'integrità del messaggio e la riservatezza del medesimo, viene utilizzata la tecnologia di firma digitale a disposizione delle amministrazioni coinvolte nello scambio dei messaggi.

8.5 Accesso ai documenti informatici

Il controllo degli accessi è assicurato utilizzando le credenziali di accesso e un sistema di autorizzazione basato sulla profilazione degli utenti in via preventiva.

La profilazione preventiva consente di definire le abilitazioni/autorizzazioni che possono essere effettuate/rilasciate a un utente del servizio di protocollo e gestione documentale.

Il sistema consente altresì di associare un livello differente di riservatezza per ogni tipo di documento trattato dall'amministrazione. I documenti non vengono mai visualizzati dagli utenti privi di diritti di accesso, neanche a fronte di una ricerca generale nell'archivio.

Parte nona

Norme transitorie e finali

9.1 Modalità di approvazione e aggiornamento del manuale

Il Manuale sarà aggiornato a seguito di:

- normativa sopravvenuta;
- introduzione di nuove pratiche tendenti a migliorare l'azione amministrativa in termini di efficacia, efficienza e trasparenza;
- inadeguatezza delle procedure rilevata nello svolgimento delle attività correnti;
- introduzione di nuove procedure.

Il Manuale viene approvato e modificato con deliberazione della Giunta.

Gli allegati sono modificati, di norma e fatte salve le eccezioni esplicitamente dichiarate, con provvedimenti del Responsabile del Servizio per la tenuta del Protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi.

9.2 Pubblicità del manuale

Il Manuale, a norma dell'art. 15 della legge n. 15 del 2005, è reso disponibile alla consultazione del pubblico che ne può prendere visione in qualsiasi momento.

Inoltre copia del presente Manuale è:

- resa disponibile a tutto il personale dell'AOO tramite il sistema di gestione documentale;
- inviata all'organo di revisione;
- pubblicata sul sito internet dell'Amministrazione.

9.3 Entrata in vigore

Il presente documento diviene efficace al conseguimento dell'eseguibilità della deliberazione di approvazione.

Allegato 1

Area organizzativa omogenea del Comune di SCISCIANO

Responsabile della gestione documentale: Avv. Stefano Addeo

Vicario: Arianna Pasquale Gioacchino