



COMUNE DI OSINI

**MANUALE DI GESTIONE DELPROTOCOLLO INFORMATICO
DEI FLUSSI DOCUMENTALI E DEGLI ARCHIVI**

Allegato alla Delibera G.C. n° 29 del 22/03/2016

DISPOSIZIONI GENERALI

- 1.1 Premessa
- 1.2 Ambito di applicazione del manuale
- 1.3 Caratteristiche e struttura del manuale
- 1.4 Finalità
- 1.5 Definizioni

ASPETTI ORGANIZZATIVI

- 2.1 Area organizzativa omogenea (AOO)
- 2.2 Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi.
- 2.3 Tutela dei dati personali
- 2.4 Accredimento dell'AOO all'IPA
- 2.5 Caselle di posta elettronica
- 2.6 Firma digitale per la sottoscrizione dei documenti informatici
- 2.7 Formazione
- 2.8 Eliminazione dei protocolli diversi dal protocollo informatico
- 2.9 Modello operativo adottato

FORMAZIONE DEI DOCUMENTI

- 3.1. Disposizioni di carattere generali
- 3.2 Documento ricevuto
- 3.3 Documento inviato
- 3.4 Documento interno formale
- 3.5 Documento interno informale
- 3.6 Documento informatico
- 3.7 Documento analogico – cartaceo
- 3.8 Formazione dei documenti – aspetti operativi
- 3.9 Sottoscrizione dei documenti informatici
- 3.10 Requisiti degli strumenti informatici di scambio
- 3.11 Firma digitale
- 3.12 Verifica delle firme
- 3.13 Uso della posta certificata

GESTIONE DEI DOCUMENTI IN INGRESSO

- 4.1 Ricezione esterna

- 4.2 Ricezione di documenti interni formali
- 4.3 Ricezione a mezzo posta convenzionale
- 4.4 Ricezione di documenti informatici sulla PEC istituzionale
- 4.5 Ricezione di documenti informatici su posta elettronica non istituzionale
- 4.6 Ricezione di documenti su supporti rimovibili
- 4.7 Ricezione corrispondenza tramite telegramma e telefax
- 4.8 Ricezione corrispondenza tramite consegna a mano
- 4.9 Errata ricezione
- 4.10 Rilascio ricevute
- 4.11 Conservazione dei documenti
- 4.12 Classificazione, smistamento e presa in carico
- 4.13 Fascicolazione e conservazione dei documenti nell'archivio corrente

REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI

- 5.1 Unicità del protocollo informatico
- 5.2 Registrazione di protocollo
- 5.3 Elementi facoltativo delle registrazioni
- 5.4 Segnatura di protocollo dei documenti
- 5.5 Riservatezza delle registrazioni
- 5.6 Immodificabilità e annullamento delle registrazioni di protocollo
- 5.7 Registro giornaliero
- 5.8 Differimento delle registrazioni
- 5.9 Registro di emergenza
- 5.10 Elenco dei documenti esclusi dalla registrazione
- 5.11 Documenti soggetti a registrazione particolare
- 5.12 Casi particolari di registrazioni

GESTIONE DEI DOCUMENTI IN USCITA

- 6.1 Flusso dei documenti inviati
- 6.2 Spedizione dei documenti
- 6.3 Verifica formale dei documenti in partenza
- 6.4 Registrazione di protocollo e segnatura
- 6.5 Trasmissione documenti informatici
- 6.6 Trasmissione documenti analogici

6.7 Inserimento delle ricevute di trasmissione nel fascicolo

SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE E PIANO DI CONSERVAZIONE

7.1 Caratteristiche generali

7.2 Misure di protezione e conservazione degli archivi

7.3 Titolare o piano di classificazione

7.4 Classificazione dei documenti

7.5 Formazione dei fascicoli

7.6 Apertura del fascicolo

7.7 Chiusura del fascicolo

7.8 Assegnazione del fascicolo

7.9 Modifica delle assegnazioni

7.10 Repertorio dei fascicoli

ARCHIVIAZIONE E CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI

8.1 L'archivio dell'Amministrazione

8.2 Versamento dei fascicoli nell'archivio di deposito

8.3 Verifica della consistenza del materiale riversato nell'archivio di deposito

8.4 Procedure di selezione e scarto

8.5 Versamento dei documenti nell'archivio

8.6 Piano di conservazione

8.7 Archiviazione e conservazione digitale dei documenti informatici

8.8 Consultazione e movimentazione dell'archivio corrente, di deposito e storico

8.9 Consultazione ai fini giuridico-amministrativi

8.10 Consultazione per scopi storici

8.11 Consultazione da parte di personale esterno alla AOO

8.12 Consultazione da parte di personale interno alla AOO

GESTIONE DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

9.1 Elenco dei procedimenti amministrativi

9.2 Avvio dei procedimenti e gestione degli stati di avanzamento

SICUREZZA E SISTEMA INFORMATICO

10.1 Piano di sicurezza

10.2 Obiettivi del piano

10.3 Aspetti generali

10.4 Definizione del piano e articolazione dell'intervento

10.5 Formazione dei documenti – aspetti attinenti la sicurezza

10.6 Gestione dei documenti informatici

10.7 Trasmissione ed interscambio dei documenti informatici

10.8 Accessibilità al sistema di gestione informatica dei documenti

10.9 Conservazione dei documenti

APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE – NORME TRANSITORIE E FINALI

11.1 Modalità di approvazione e aggiornamento del manuale

11.2 Regolamenti abrogati

11.3 Pubblicità del presente manuale

11.4 Operatività del presente manuale

ALLEGATI

DISPOSIZIONI GENERALI

1.1 Premessa

Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 3 dicembre 2013 avente ad oggetto “Le regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis , 41, 47, 57-bis e 71, del Codice dell’amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005”, prevede per tutte le Amministrazioni Pubbliche di cui all’art. 2 del Decreto Legislativo 30 marzo 2001, n. 165, l’adozione del manuale di gestione documentale. Si tratta di un documento che descrive il sistema di gestione, anche ai fini della conservazione, dei documenti informatici e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi.

In questo ambito è previsto che ogni Amministrazione Pubblica individui una o più Aree Organizzative Omogenee, all’interno delle quali sia nominato un Responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, ai sensi dell’art. 50, comma 4 del DPR del 20 dicembre 2000, n. 445.

La politica per la qualità della gestione documentale costituisce una esplicita volontà dell’impegno finalizzato al miglioramento continuo dei processi che attengono alla gestione dei documenti in tutte le loro fasi nonché per la concreta applicazione delle norme di legge e delle disposizioni contenute nel presente manuale. In merito si richiamano le norme ISO vigenti.

Obiettivo del Manuale di gestione è descrivere sia il sistema di gestione documentale a partire dalla fase di protocollazione della corrispondenza in ingresso e in uscita e di quella interna, sia le funzionalità disponibili agli addetti al servizio e ai soggetti esterni che a diverso titolo interagiscono con l’Amministrazione. Il protocollo informatico costituisce l’infrastruttura di base tecnico-funzionale da cui il legislatore ha inteso avviare il processo di ammodernamento e di trasparenza della pubblica amministrazione. Il DPCM del 3 novembre 2014 avente ad oggetto “Regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni ai sensi degli articoli 20, 22, 23-bis , 23 -ter , 40, comma 1, 41, e 71, comma 1, del Codice dell’amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005” (G.U. Serie Generale n.8 del 12-1-2015) inoltre, stabilendone il termine ultimo, indica chiaramente la rapida transizione del flusso documentale verso la completa digitalizzazione.

Il Manuale è destinato alla più ampia diffusione, in quanto fornisce le istruzioni complete per eseguire correttamente le operazioni di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e archiviazione dei documenti.

Il presente documento pertanto si rivolge non solo agli operatori di protocollo ma, in generale, a tutti i dipendenti e ai soggetti esterni che si relazionano con l’Amministrazione.

Esso disciplina:

- la migrazione dei flussi cartacei verso quelli digitali, ovvero in via transitoria, i flussi cartacei in rapporto al protocollo informatico;
- i livelli di esecuzione, le responsabilità ed i metodi di controllo dei processi e delle azioni amministrative;
- l’uso del titolario di classificazione e del massimario di selezione e di scarto;
- le modalità di accesso alle informazioni da parte di coloro che ne hanno titolo ed interesse, in attuazione del principio di trasparenza dell’azione amministrativa.

1.2 Ambito di applicazione del manuale

Il presente manuale è adottato ai sensi degli art. 3 e 5 del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013 avente ad oggetto “Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis , 41, 47, 57-bis e 71, del Codice dell’amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005” e su proposta del Responsabile per la gestione documentale.

In attuazione dell'art. 5 comma 1) esso descrive le attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione, archiviazione dei documenti e loro conservazione sostitutiva, oltre che la gestione dei flussi documentali ed archivistici in relazione ai procedimenti amministrativi del Comune di Osini.

Attraverso l'integrazione con le procedure di gestione dei procedimenti amministrativi, di accesso agli atti ed alle informazioni e di archiviazione dei documenti, il protocollo informatico realizza le condizioni operative per una più efficiente gestione del flusso informativo e documentale interno dell'Amministrazione anche ai fini dello snellimento delle procedure e della trasparenza dell'azione amministrativa.

1.3 Caratteristiche e struttura del manuale

La gestione integrata dei documenti, dei flussi documentali e dei procedimenti amministrativi, con modalità conformi al D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, recante il testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa, e al codice dell'amministrazione digitale, contenuto nel D.lgs. 8 marzo 2005, n. 82, e successive modificazioni e integrazioni, richiede non soltanto l'impiego di tecnologie avanzate, ma anche la revisione delle procedure inerenti alla tenuta del protocollo e alla formazione dell'archivio. La "semplice" attivazione di un sistema informatico di gestione documentale non produce effetti positivi sull'operatività dell'Ente se non è preceduta da una rimodulazione delle attività di registrazione, classificazione, archiviazione e conservazione sostitutiva degli atti.

Il manuale si compone di disposizioni di carattere generale, che presumibilmente rimarranno invariate nel tempo, e specificazioni di natura operativa o di dettaglio, che invece richiederanno un continuo adeguamento al contesto organizzativo, normativo e tecnologico dell'ente; queste ultime saranno costantemente aggiornate a cura del Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi.

1.4 Finalità

Regolamentare, così come previsto dalla normativa di riferimento, tutte le attività che afferiscono la gestione dei documenti, agevolando maggiormente il rapporto con l'utenza, prevedendo una rapida transizione verso l'utilizzo del documento informatico e un graduale sviluppo della fruibilità degli strumenti che la più recente tecnologia consente.

Migliorare l'operatività delle amministrazioni pubbliche, mediante un costante sviluppo della gestione informatica dei processi, raggiungendo, pertanto, un significativo recupero in termini di efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa.

Le maggiori innovazioni riguarderanno in particolare:

- la ricezione, produzione e spedizione dei documenti informatici. L'introduzione della firma digitale e l'attuazione del piano nazionale di e-government stanno portando a compimento la transizione in ambito digitale della comunicazione ufficiale tra gli enti e tra questi e la loro utenza, i canali tradizionali di trasmissione della posta cartacea devono essere mantenuti ma utilizzati solo in forma residuale;
- la protocollazione dei documenti informatici. Per i documenti informatici si dovranno registrare le stesse informazioni previste per quelli su supporto cartaceo, con l'aggiunta, tra i dati obbligatori di protocollo, dell'impronta del documento informatico per legare indissolubilmente la registrazione di protocollo al file, o ai file, a cui si riferisce;
- l'attivazione di un indirizzo di posta elettronica istituzionale certificata pone le amministrazioni nella condizione di poter ricevere documenti informatici per via telematica. Di conseguenza, esse dovranno essere in grado non soltanto di protocollarli, ma anche di archivarli in modo non modificabile e conservarli nel tempo così come prescrive la normativa vigente;
- l'accessibilità ai dati ed ai documenti registrati nel protocollo informatico. Il DPR 445/2000 prevede l'accesso al patrimonio informativo e documentale da parte di utenti interni, esterni e di altre pubbliche amministrazioni (concetto di open data). Naturalmente gli enti dovranno adottare misure tali da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati e dell'archivio, ai sensi del D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, recante il codice in materia di protezione dei dati personali;

- la classificazione e fascicolazione dei documenti. La transizione dal documento cartaceo al documento informatico rende indispensabile l'applicazione delle logiche archivistiche volte alla formazione dei fascicoli secondo un piano di classificazione predeterminato e organizzato. I documenti informatici, infatti, non potranno essere semplicemente memorizzati in ordine cronologico nell'ambito delle classifiche di appartenenza, ma dovranno essere "riuniti" in fascicoli elettronici, ciascuno relativo a un determinato procedimento amministrativo o affare. In altre parole, occorre svolgere sul computer le stesse attività che oggi vengono eseguite dagli archivisti per formare i fascicoli. Tale operazione sarà imprescindibile per la gestione, a norma, dei fascicoli elettronici;
- Il decentramento della gestione dei documenti. Allo schema tradizionale, che prevedeva un ufficio di protocollo centralizzato, dedicato alla registrazione della corrispondenza in entrata e in uscita di tutto l'ente, si sostituisce un modello organizzativo di tipo distribuito, dove le singole unità organizzative contribuiscono alla gestione dei documenti registrando, accanto ai dati di protocollo generale, le informazioni sulla presa in carico degli atti, l'assegnazione interna, i fascicoli formati e i relativi procedimenti amministrativi. L'idea portante è che tutti gli uffici dell'ente sono coinvolti alla gestione dei documenti e pertanto essa non può essere delegata a un solo ufficio centralizzato che per definizione non conosce tutte le pratiche che sono in corso di trattazione.

1.5 Definizioni

Ai fini del presente manuale s'intende per:

- Amministrazione, il Comune di Osini
- Archiviazione elettronica o digitale, il processo di memorizzazione, su qualsiasi idoneo supporto, di documenti digitali, anche informatici, univocamente identificati mediante un codice di riferimento, antecedente all'eventuale processo di conservazione
- Archivio, il complesso di documenti prodotti e ricevuti dall'Amministrazione nel corso della sua attività istituzionale.
- Archivio corrente, la parte di documentazione relativa agli affari ed ai procedimenti in corso di istruttoria e di trattazione, o comunque verso i quali sussiste un interesse corrente;
- Archivio di deposito, la parte di documentazione relativa ad affari esauriti, non più occorrenti quindi alla trattazione degli affari in corso, ma non ancora destinata istituzionalmente alla conservazione permanente e alla consultazione da parte del pubblico;
- Archivio storico, il complesso di documenti relativi ad affari esauriti e destinati, previa operazioni di scarto, alla conservazione permanente per garantirne in forma adeguata la consultazione al pubblico;
- Area Organizzativa Omogenea, un insieme di funzioni e di strutture, individuate dall'Amministrazione che opera su tematiche omogenee e che presenta esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato ai sensi dell'art. 50 comma 4 del DPR 28 dicembre 2000 n. 445
- Casella istituzionale di posta elettronica, la casella di posta elettronica certificata, istituita da una AOO, per la ricezione dall'esterno e la spedizione all'esterno dei messaggi da registrare;
- Conservazione digitale, il processo di conservazione dei documenti digitali effettuato con le modalità degli articoli 3 e 4 della Deliberazione CNIPA 19 febbraio 2004, n° 11 e successive indicazioni
- Credenziali di autenticazione I dati e i dispositivi, in possesso di una persona, da questa conosciuti o a essa univocamente correlati, utilizzati per l'autenticazione informatica (art. 4, comma 3, lett. d) del D.Lgs. 196/2003);
- Documento amministrativo, ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa;
- Documento analogico documento formato utilizzato una grandezza fisica che assume valori continui, come le tracce su carta (esempio: documenti cartacei), come le immagini su film (esempio: pellicole mediche, microfiches, microfilm), come le magnetizzazioni su nastro (esempio: cassette e nastri magnetici audio e video). Si distingue in documento originale e copia (art. 1, comma 1, lett. b) della Deliberazione CNIPA del 19 febbraio 2004, n. 11).
- Documento informatico, la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti;

- Dispositivo per la creazione della firma, ai sensi dell'art. 2, comma 1, lettera f), del decreto legislativo 23 gennaio 2002, n. 10, l'apparato strumentale usato per la creazione della firma elettronica, rispondente ai requisiti di cui all'art. 10 del citato decreto legislativo, nonché del testo unico
- Dispositivo di verifica della firma, il programma informatico (software) adeguatamente configurato o l'apparato strumentale (hardware) usati per effettuare la verifica della firma elettronica
- Fascicolo, l'unità di base indivisibile di un archivio che raccoglie i documenti relativi ad un procedimento amministrativo o ad un affare; insieme organico di documenti relativi alla medesima persona fisica o giuridica; aggregazione organizzata di documenti prodotti o ricevuti dalle unità organizzative dell'Amministrazione
- Firma digitale, un particolare tipo di firma elettronica qualificata basata su un sistema di chiavi asimmetriche a coppia, una pubblica ed una privata, che consente al titolare tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti (art. 1, comma 1, lettera s) del D.Lgs. n. 82/2005).
- Firma elettronica, l'insieme dei dati in forma elettronica, allegati oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici, utilizzati come metodo di autenticazione informatica (art. 1, comma 1, lettera q) del D.Lgs. n. 82/2005).
- Firma elettronica avanzata, insieme di dati in forma elettronica allegati oppure connessi a un documento informatico che consentono l'identificazione del firmatario del documento e garantiscono la connessione univoca al firmatario, creati con mezzi sui quali il firmatario può conservare un controllo esclusivo, collegati ai dati ai quali detta firma si riferisce in modo da consentire di rilevare se i dati stessi siano stati successivamente modificati (art. 1, comma 1, lettera q-bis) del D.Lgs. n. 82/2005).
- Firma elettronica qualificata, particolare tipo di firma elettronica che sia basata su un certificato qualificato e realizzata mediante un dispositivo sicuro per la creazione della firma quale l'apparato strumentale usato per la creazione della firma elettronica (art. 1, comma 1, lett. r) del D. Lgs. n. 82/2005).
- Impronta del documento informatico, una sequenza di simboli binari di lunghezza predefinita, generata mediante l'applicazione al documento di una funzione matematica di HASH che assicura l'univocità del risultato;
- Gestione informatica dei documenti, l'insieme delle attività finalizzate alla registrazione e segnatura di protocollo, nonché alla classificazione, organizzazione, assegnazione, reperimento e conservazione dei documenti amministrativi, nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato, effettuate mediante sistemi informatici (art. 1, comma 1, lett. l) del D. Lgs. n. 82/2005).
- Piano di conservazione di un archivio, il piano, integrato con il titolario di classificazione, contenente i criteri di organizzazione dell'archivio, di selezione periodica e conservazione permanente dei documenti, nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di tutela dei beni culturali;
- Sistema di gestione informatica dei documenti, l'insieme delle risorse di calcolo, degli apparati, delle reti di comunicazione e delle procedure informatiche utilizzati dall'Amministrazione per la gestione dei documenti;
- Segnatura di protocollo, l'apposizione o l'associazione, all'originale del documento, in forma permanente e non modificabile, delle informazioni che consentono di identificare/individuare in modo inequivocabile il documento stesso;
- Testo Unico, il DPR 28 dicembre 2000, n° 445, recante il testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa;
- Titolario di classificazione, un sistema precostituito di partizioni astratte gerarchicamente ordinate, individuato sulla base dell'analisi delle funzioni dell'Amministrazione, al quale deve ricondursi la molteplicità dei documenti prodotti, per consentirne la sedimentazione secondo un ordine logico che rispecchi storicamente lo sviluppo dell'attività svolta;

Di seguito si riportano gli acronimi utilizzati più frequentemente:

AOO - Area Organizzativa Omogenea;

CAD – Codice dell'Amministrazione Digitale

RPA - Responsabile del Procedimento Amministrativo;

RSP - Responsabile del Servizio per la tenuta del Protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi;

UP – Ufficio Protocollo

UOR - Ufficio organizzativo di riferimento

ASPETTI ORGANIZZATIVI

2.1 Area Organizzativa Omogenea (AOO)

L'art. 50, comma 4 e l'art. 61 del DPR del 20 dicembre 2000, n. 445 stabiliscono che all'interno di ciascuna amministrazione pubblica siano create una o più Aree Organizzative Omogenee e che si costituisca per ciascuna AOO un Servizio responsabile della tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi.

L'art. 3 del DPCM 3 dicembre 2013 "Regole tecniche per il protocollo informatico" ribadisce l'obbligo di individuare le suddette AOO e di nominare al loro interno un Responsabile per la gestione documentale nonché un suo vicario in caso di vacanza, assenza o impedimento.

Ai fini della gestione dei documenti questa Amministrazione individua un'unica Area Organizzativa Omogenea (AOO) denominata " Comune di Osini".

Nell'allegato n.1 viene descritta l'AOO con l'insieme delle unità organizzative che la compongono e la loro articolazione gerarchica.

2.2 Servizio per la tenuta del protocollo informatico della gestione dei flussi documentali e degli archivi.

Nell'ambito dell'AOO indicata nel presente manuale, ai sensi dell'art. 61 , comma 1, del DPR 445/2000, è istituito il "*Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi*".

L'Ufficio preposto allo svolgimento delle attività afferenti al Servizio è denominato "Ufficio protocollo" (indicato all'interno del manuale con l'acronimo UP), esso è funzionalmente individuato nell'Ufficio segreteria (segreteria, sociale ecc.) ed ha competenza sull'intera documentazione archivistica, ovunque trattata, distribuita o conservata, ai fini della sua corretta classificazione, conservazione e ordinamento.

Il Responsabile di tale Servizio è la Dott.ssa Murgia Maria Chiara, Segretario del Comune, nominata con decreto del Sindaco del 02/07/2012 (o con Delibera di GM n. del)

Al Servizio e al suo Responsabile sono ricondotti i seguenti compiti:

- predisporre lo schema del manuale di gestione del protocollo informatico con la descrizione dei criteri e delle modalità di revisione del medesimo;
- provvedere alla pubblicazione del manuale sul sito istituzionale dell'amministrazione;
- proporre i tempi, le modalità e le misure organizzative e tecniche finalizzate all'eliminazione dei protocolli di settore e di reparto, dei protocolli multipli, dei protocolli di telefax, e, più in generale, dei protocolli diversi dal protocollo informatico ancora esistenti;
- predisporre il piano per la sicurezza informatica relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio, all'accesso, alla conservazione dei documenti informatici nel rispetto delle misure minime di sicurezza previste nel disciplinare tecnico pubblicato in allegato B del decreto legislativo del 30 giugno 2003, n. 196 e successive modificazioni d'intesa con il responsabile della conservazione, il responsabile dei sistemi informativi e il responsabile del trattamento dei dati personali;
- abilitare gli utenti dell'amministrazione all'utilizzo del software applicativo di gestione documentale, e definire per ciascuno di essi il tipo di funzioni disponibili (ad esempio consultazione, protocollazione, modifica ecc.);
- garantire il rispetto delle disposizioni normative durante le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo;

- garantire la corretta produzione e conservazione del registro giornaliero di protocollo;
- vigilare sullo svolgimento delle attività volte a garantire la leggibilità nel tempo di tutti i documenti trasmessi o ricevuti dalla AOO attraverso l'adozione dei formati standard previsti dalla normativa vigente;
- curare le funzionalità del sistema affinché in caso di guasti o anomalie siano ripristinate entro ventiquattro ore dal blocco delle attività e, comunque, nel più breve tempo possibile;
- conservare le copie di salvataggio delle informazioni del sistema di protocollo informatico e del registro di emergenza in luoghi sicuri e differenti;
- garantisce il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali, incluse le funzionalità di accesso e le attività di gestione degli archivi;
- autorizzare le eventuali operazioni di annullamento della registrazione di protocollo;
- curare l'apertura, l'uso e la chiusura del registro di protocollazione di emergenza.

2.3 Tutela dei dati personali

L'Amministrazione titolare dei dati di protocollo e dei dati personali - comuni, sensibili e/o giudiziari - contenuti nella documentazione amministrativa di propria pertinenza dà attuazione al dettato del Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 con atti formali aventi rilevanza interna ed esterna.

Relativamente agli adempimenti interni specifici, gli addetti autorizzati ad accedere al sistema di protocollo informatico e a trattare i dati di protocollo veri e propri, saranno formalmente incaricati.

Relativamente agli adempimenti esterni, l'amministrazione si è organizzata per garantire che i certificati ed i documenti trasmessi ad altre pubbliche amministrazioni riportino le sole informazioni relative a stati, fatti e qualità personali previste da leggi e regolamenti e strettamente necessarie per il perseguimento delle finalità per le quali vengono acquisite; inoltre l'amministrazione certificante, in caso di accesso diretto ai propri archivi, rilascia all'amministrazione procedente apposita autorizzazione in cui vengono indicati i limiti e le condizioni di accesso volti ad assicurare la riservatezza dei dati personali ai sensi della normativa vigente.

Le regole e le modalità operative stabilite dall'amministrazione sono riportate nel piano di sicurezza.

2.4 Accreditamento dell'AOO all'IPA

L'AOO si è dotata di una casella di posta elettronica certificata istituzionale attraverso cui trasmette e riceve documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo, affidata alla responsabilità dell'Ufficio protocollo, che procede alla lettura, almeno una volta al giorno, della corrispondenza ivi pervenuta.

L'amministrazione, nell'ambito degli adempimenti previsti, si è accreditata presso l'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA) tenuto e reso pubblico dall'Agenzia per l'Innovazione Digitale fornendo le informazioni che individuano l'amministrazione.

Il codice identificativo della amministrazione associato alla AOO, è stato generato e attribuito automaticamente dall'IPA.

L'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA) è accessibile tramite il relativo sito internet da parte di tutti i soggetti pubblici o privati. L'amministrazione comunica tempestivamente all'IPA ogni successiva modifica delle proprie credenziali di riferimento o la modifica della struttura interna

2.5 Caselle di Posta Elettronica

L'AOO è dotata di una casella di Posta Elettronica Certificata (PEC) per la corrispondenza in ingresso e in uscita, pubblicate sull'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA), una sola di esse è quella istituzionale, che costituisce l'indirizzo istituzionale virtuale della AOO e di tutti gli uffici che ad essa fanno riferimento, le altre sono caselle di struttura.

In attuazione di quanto previsto dalla direttiva 27 novembre 2003 del Ministro per l'innovazione e le tecnologie sull'impiego della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni, l'amministrazione ha dotato tutti i propri dipendenti di una casella di posta elettronica.

2.6 Firma digitale per la sottoscrizione dei documenti informatici

Per l'espletamento delle attività istituzionali e per quelle connesse all'attuazione delle norme di gestione del protocollo informatico, gestione documentale ed archivistica, alcuni dipendenti si sono muniti della firma digitale (firma elettronica qualificata).

2.7 Formazione

Nell'ambito dei piani formativi richiesti a tutte le amministrazioni dalla direttiva del Ministro della funzione pubblica sulla formazione e la valorizzazione del personale delle pubbliche amministrazioni, l'amministrazione stabilisce percorsi formativi specifici e generali che coinvolgono tutte le figure professionali. In particolare, per quanto concerne il processo di dematerializzazione dell'azione amministrativa, saranno pianificati specifici percorsi formativi in materia archivistica, imprescindibili per poter creare e gestire fascicoli digitali. Tali percorsi formativi coinvolgeranno tutto il personale dell'ente interessato nella gestione di processi e/o procedimenti amministrativi.

2.8 Eliminazione dei protocolli diversi dal protocollo informatico

Con l'entrata in funzione del sistema di gestione informatica dei documenti sono eliminati tutti i sistemi di registrazione alternativi al protocollo informatico, pertanto in coerenza con quanto disciplinato dal DPR 445/2000, tutti i documenti inviati, ricevuti, nonché tutti i documenti interni, rilevanti sul piano procedimentale, e tutti i documenti informatici a norma, di questa amministrazione sono acquisiti al registro di protocollo informatico.

2.9 Modello operativo adottato per la gestione dei documenti

Per la gestione dei documenti è adottato un modello organizzativo che prevede la gestione completamente centralizzata dei protocolli sia in entrata che in uscita che avviene da parte dell'Ufficio protocollo. Le abilitazioni all'utilizzo delle funzionalità del sistema di gestione informatica dei documenti e l'identificazione del personale dell'Ufficio protocollo abilitato allo svolgimento delle operazioni di registrazione di protocollo, organizzazione e tenuta dei documenti all'interno dell'area organizzativa omogenea, sono costantemente aggiornate a cura del Responsabile del Servizio.

Per la gestione informatica dei documenti questa amministrazione ha adottato la piattaforma applicativa della Ditta Halley Informatica.

FORMAZIONE DEI DOCUMENTI

3.1 Disposizioni di carattere generale

Il presente capitolo fornisce indicazioni sulle modalità di utilizzo di strumenti informatici per lo scambio di documenti all'interno ed all'esterno dell'AOO. Prima di entrare nel merito, occorre caratterizzare l'oggetto di scambio: **il documento amministrativo.**

Nell'ambito del processo di gestione documentale, il documento amministrativo, in termini operativi, è classificabile in:

- ricevuto;
- inviato;
- interno formale;
- interno informale

Il documento amministrativo come oggetto di scambio, in termini tecnologici è così classificabile

- informatico;
- analogico.

Secondo quanto previsto dall'art. 40 del decreto legislativo n. 82/2005:

"1. *Le pubbliche amministrazioni che dispongono di idonee risorse tecnologiche formano gli originali dei propri documenti con mezzi informatici secondo le disposizioni di cui al presente codice e le regole tecniche di cui all'articolo 71"*

"2. *Fermo restando quanto previsto dal comma 1, la redazione di documenti originali su supporto cartaceo, nonché la copia di documenti informatici sul medesimo supporto è consentita solo ove risulti necessaria e comunque nel rispetto del principio dell'economicità'.*

Pertanto, soprattutto nella fase transitoria di migrazione verso l'adozione integrale delle tecnologie digitali da parte dell'amministrazione, il documento amministrativo può essere disponibile anche nella forma analogica.

3.2 Documento ricevuto

La corrispondenza in ingresso può essere acquisita dall' AOO con diversi mezzi e modalità in base alla tecnologia di trasporto utilizzata dal mittente.

Un documento informatico può essere recapitato:

1. a mezzo posta elettronica convenzionale o certificata;
2. su supporto rimovibile quale, ad esempio, *cd rom, dvd, pen drive*, consegnato direttamente all'Ufficio protocollo o inviato per posta convenzionale o corriere.

Un documento analogico può essere recapitato:

1. a mezzo posta convenzionale o corriere;
2. a mezzo posta raccomandata;
3. per telegramma;
4. con consegna diretta da parte dell'interessato o di altra persona dallo stesso delegata all'Ufficio protocollo e/o agli uffici organizzativi di riferimento aperti al pubblico.
5. A fronte delle tipologie descritte ne esiste una terza denominata "Ibrida" composta da un documento analogico (lettera di accompagnamento) e da un documento digitale che comportano diversi metodi di acquisizione.

3.3 Documento inviato

Un documento informatico, compreso di eventuali allegati, anch'essi informatici, è inviato, di norma, per mezzo della posta elettronica certificata o convenzionale se la dimensione del documento non supera la dimensione massima prevista dal sistema di posta utilizzato dalla AOO. In merito si precisa che l'invio mediante casella di posta elettronica convenzionale non dà garanzie probatorie di effettiva ricezione del documento.

In caso contrario, il documento viene riversato, su supporto digitale rimovibile, non modificabile e trasmesso al destinatario con mezzi non telematici, tradizionalmente utilizzati per inviare documenti analogici come descritti di seguito.

Un documento analogico può essere inviato:

- a) a mezzo posta convenzionale o corriere;
- b) a mezzo posta raccomandata;
- c) per telegramma
- d) mediante consegna a mano da parte di un delegato dall'amministrazione.

3.4 Documento interno formale

I documenti interni sono formati esclusivamente con tecnologie informatiche. Lo scambio di documenti informatici di rilevanza amministrativa giuridico-probatoria tra Uffici organizzativi interni all'Ente avviene di norma attraverso i seguenti mezzi.

- sistema di messaggistica interna
- posta elettronica convenzionale
- posta elettronica certificata

Il sistema di messaggistica interna utilizzato adottato da questa AOO è quello fornito dalla Società Halley. Nella fase transitoria di migrazione verso la completa gestione informatica dei documenti, il documento interno formale può essere di tipo analogico e lo scambio può aver luogo con i mezzi tradizionali all'interno della AOO. In questo caso il documento viene prodotto con strumenti informatici, stampato e sottoscritto in forma autografa sia sull'originale che sulla minuta e successivamente protocollato.

3.5 Documento informatico

Il documento informatico è la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.

Ai sensi di quanto disposto dal Codice dell'Amministrazione Digitale e dal DPCM 13 novembre 2014, il documento informatico può essere formato mediante una delle seguenti principali modalità:

- redazione tramite l'utilizzo di appositi strumenti software;
- acquisizione di un documento informatico per via telematica o su supporto informatico, acquisizione della copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico, acquisizione della copia informatica di un documento analogico;
- registrazione informatica delle informazioni risultanti da transazioni o processi informatici o dalla presentazione telematica di dati attraverso moduli o formulari resi disponibili all'utente;
- generazione o raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più basi dati, anche appartenenti a più soggetti interoperanti, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica.

L'art. 20 del Codice dell'amministrazione digitale prevede che:

- il documento informatico da chiunque formato, la registrazione su supporto informatico e la trasmissione con strumenti telematici, sono validi e rilevanti a tutti gli effetti di legge, se conformi alle disposizioni del presente codice ed alle regole tecniche di cui all'articolo 71;
- il documento informatico sottoscritto con firma elettronica qualificata o con firma digitale soddisfa il requisito legale della forma scritta se formato nel rispetto delle regole tecniche stabilite ai sensi dell'articolo 71 che garantiscano l'identificabilità dell'autore e l'integrità del documento;
- le regole tecniche per la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione temporale dei documenti informatici sono stabilite ai sensi dell'articolo 71 ed emanate con il DPCM 13 novembre 2014; la data e l'ora di formazione del documento informatico sono opponibili ai terzi se apposte in conformità alle regole tecniche sulla validazione temporale.
- con le medesime regole tecniche sono definite le misure tecniche, organizzative e gestionali volte a garantire l'integrità, la disponibilità e la riservatezza delle informazioni contenute nel documento informatico.

3.6 Documento analogico - cartaceo

Per documento analogico si intende un documento amministrativo "formato utilizzando una grandezza fisica che assume valori continui, come le tracce su carta (esempio: documenti cartacei), come le immagini su film (esempio: pellicole mediche, microfiches, microfilm), come le magnetizzazioni su nastro (esempio: cassette e nastri magnetici audio e video) su supporto non digitale". Di seguito faremo riferimento ad un documento amministrativo cartaceo che può essere prodotto sia in maniera tradizionale (come, ad esempio, una lettera scritta a mano o a macchina), sia con strumenti informatici (ad esempio, una lettera prodotta tramite un sistema di videoscrittura o text editor) e poi stampata. In quest'ultimo caso si definisce "originale" il documento cartaceo, nella sua redazione definitiva, perfetta ed autentica negli elementi sostanziali e formali comprendente tutti gli elementi di garanzia e di informazione del mittente e destinatario, stampato su carta intestata e dotato di firma autografa.

Un documento analogico dovrà essere convertito in documento informatico tramite opportune procedure di conservazione sostitutiva, descritte nel seguito del Manuale.

3.7 Formazione dei documenti – aspetti operativi

I documenti dell'amministrazione sono prodotti con sistemi informatici come previsto dalla vigente normativa.

Ogni documento formato per essere inoltrato all'esterno o all'interno in modo formale:

- tratta un unico argomento indicato in maniera sintetica ma esaustiva a cura dell'autore nello spazio riservato all'oggetto;
- è riferito ad un solo protocollo;
- può far riferimento a più fascicoli.

Le firme (e le sigle, se si tratta di documento analogico) necessarie alla redazione e perfezione giuridica del documento devono essere apposte prima della sua protocollazione.

Il documento deve consentire l'identificazione dell'amministrazione mittente attraverso le seguenti informazioni:

- la denominazione e il logo dell'amministrazione;
- l'indicazione completa della AOO e dell'UOR che ha prodotto il documento;
- l'indirizzo completo dell'amministrazione (via, numero civico, CAP, città, provincia);
- il numero di telefono della UOR;
- il codice fiscale dell'amministrazione.

Il documento deve inoltre recare almeno le seguenti informazioni:

- il luogo di redazione;
- la data (giorno, mese, anno);
- il numero di protocollo;
- il numero degli allegati, se presenti;
- l'oggetto;
- se trattasi di documento digitale, firma elettronica avanzata o qualificata da parte dell'istruttore del documento e sottoscrizione digitale del Responsabile del procedimento e/o del Responsabile del provvedimento finale.

3.8 Sottoscrizione di documenti informatici

La sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, è ottenuta con un processo di firma digitale conforme alle disposizioni dettate dalla normativa vigente.

I documenti informatici prodotti dall'amministrazione, indipendentemente dal software utilizzato per la loro redazione, prima della sottoscrizione con firma digitale, sono convertiti in uno dei formati standard: PDF o XML o TIFF, o altri previsti dalla normativa vigente in materia di archiviazione al fine di garantirne l'immodificabilità (vedi art. 3 comma 3 del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 gennaio 2004) s.m.i.

3.9 Requisiti degli strumenti informatici di scambio

Gli strumenti informatici di scambio di cui è dotato il Comune di Osini sono confacenti a quanto indicato dall'AGiD, ovvero garantiscono l'interoperabilità e garantiscono tutte le misure minime di sicurezza in termini del trattamento:

- l'integrità del messaggio;
- la riservatezza del messaggio;
- il non ripudio dei messaggi;
- l'automazione dei processi di protocollazione e smistamento dei messaggi all'interno delle AOO;
- l'interconnessione tra gli uffici di sportello abilitati alla protocollazione dei documenti, gli uffici abilitati per competenza alla trattazione dell'affare, gli uffici abilitati all'informazione all'utenza destinataria del documento e/o agli uffici urp abilitati a fornire informazioni all'utenza circa lo stato di avanzamento delle pratiche, possibilità che sarà attuata anche direttamente per via telematica agli utenti titolari di firma digitale, cns, spid o sistema di autenticazione conforme alla normativa vigente.

- la certificazione dell'avvenuto inoltro e ricezione;
- l'interoperabilità dei sistemi informativi pubblici.

3.10 Firma digitale

Lo strumento che soddisfa i primi tre requisiti di cui al precedente paragrafo 3.10 è la firma digitale utilizzata per inviare e ricevere documenti da e per l'AOO e per sottoscrivere documenti, comprese le attività finalizzate al riversamento, o qualsiasi altro "file" digitale con valenza giuridico-probatoria.

I messaggi ricevuti, sottoscritti con firma digitale, sono sottoposti a verifica di validità. Tale processo si realizza in modo conforme a quanto prescritto dalla normativa vigente.

3.11 Verifica delle firme

Nel software di gestione informatica dei documenti adottato dall'Ente, integrato con la casella di posta elettronica certificata sono previste funzioni automatiche di verifica della firma digitale apposta dall'utente sui documenti e sugli eventuali allegati da fascicolare.

La sequenza delle operazioni previste è la seguente:

- apertura della busta "virtuale" contenente il documento firmato;
- verifica della firma (o delle firme multiple) ;
- verifica dell'utilizzo nella apposizione della firma di un certificato utente emesso da una Certification Authority (CA) presente nell'elenco pubblico dei certificatori accreditati;
- aggiornamento della lista delle CA accreditate al AGID con frequenza giornaliera;
- trasformazione del documento in uno dei formati standard previsto dalla normativa vigente in materia (PDF o XML o TIFF) e attribuzione della segnatura di protocollo;
- inserimento, nel sistema documentale dell'AOO, sia del documento originale firmato, sia del documento in chiaro;

3.12 Uso della posta elettronica certificata

Lo scambio dei documenti soggetti alla registrazione di protocollo è effettuato mediante messaggi, codificati in formato XML, conformi ai sistemi di posta elettronica compatibili con il protocollo SMTP/MIME definito nelle specifiche pubbliche RFC 821-822, RFC 2045- 2049 e successive modificazioni o integrazioni.

Il rispetto degli standard di protocollazione, di controllo dei medesimi e di scambio dei messaggi garantisce l'interoperabilità dei sistemi di protocollo.

Allo scopo di effettuare la trasmissione di un documento da una AOO a un'altra utilizzando l'interoperabilità dei sistemi di protocollo, è necessario eseguire le seguenti operazioni:

- redigere il documento con un sistema di videoscrittura;
- inserire i dati del destinatario (almeno denominazione, indirizzo, casella di posta elettronica certificata);
- firmare il documento (e eventualmente associare il riferimento temporale al documento firmato) e inviare il messaggio contenente il documento firmato digitalmente alla postazione interna di protocollo abilitata;
- assegnare il numero di protocollo in uscita al documento firmato digitalmente;
- inviare il messaggio contenente il documento firmato e protocollato in uscita alla casella di posta istituzionale certificata del destinatario.

L'utilizzo della Posta Elettronica Certificata (PEC) consente di:

- firmare elettronicamente il messaggio;
- conoscere in modo inequivocabile la data e l'ora di trasmissione;
- garantire l'avvenuta consegna all'indirizzo di posta elettronica dichiarato dal destinatario;
- interoperare e cooperare dal punto di vista applicativo con altre AOO appartenenti alla stessa e ad altre amministrazioni.

Gli automatismi sopra descritti consentono, in prima istanza, la generazione e l'invio in automatico di "ricevute di ritorno" costituite da messaggi di posta elettronica generati dal sistema di protocollazione della AOO ricevente. Ciascun messaggio di ritorno si riferisce ad un solo messaggio protocollato.

I messaggi di ritorno, che sono classificati in:

- conferma di ricezione;
- notifica di eccezione;
- aggiornamento di conferma;
- annullamento di protocollazione;

sono scambiati in base allo stesso standard SMTP previsto per i messaggi di posta elettronica protocollati in uscita da una AOO e sono codificati secondo lo stesso standard MIME.

L'applicativo del Protocollo informatico in dotazione all'Amministrazione consente di scaricare direttamente le Pec in entrata e procedere alla relativa protocollazione e archiviazione. Allo stesso modo è possibile gestire dal protocollo anche l'invio di una Pec in uscita, con la possibilità di generare e inviare in automatico le "ricevute di ritorno" costituite da messaggi di posta elettronica generati dal sistema di protocollazione dell'AOO ricevente.

Il servizio di Posta Elettronica Certificata è strettamente correlato all'Indice della Pubblica Amministrazione (IPA), dove sono pubblicati gli indirizzi istituzionali di posta certificata associati alle AOO.

Il documento informatico trasmesso per via telematica si intende inviato e pervenuto al destinatario se trasmesso all'indirizzo elettronico risultante dall'indice PA (per le pubbliche amministrazioni), all'INIPEC (per imprese e professionisti ad esclusione delle onlus), risultante dai registri anagrafici o da questi dichiarato (nel caso di onlus e privato cittadino). La data e l'ora di formazione, di trasmissione o di ricezione di un documento informatico, redatto in conformità alla normativa vigente e alle relative regole tecniche sono opponibili ai terzi. La trasmissione del documento informatico per via telematica, con una modalità che assicuri l'avvenuta consegna (interazione tra due caselle di posta elettronica certificata), equivale alla notificazione per mezzo della posta nei casi consentiti dalla legge.

GESTIONE DEI DOCUMENTI IN INGRESSO ALL'AOO

4.1 Ricezione esterna

Un documento può pervenire all'Ufficio Protocollo dell'amministrazione da parte di soggetti esterni attraverso i seguenti mezzi:

- servizio postale convenzionale (pubblico o privato) che recapita giornalmente la corrispondenza direttamente all'Ufficio Protocollo dell'AOO che si fa carico di selezionare, protocollare e smistare la corrispondenza;
- posta elettronica certificata;
- posta elettronica convenzionale;
- consegna a mano presentato direttamente allo sportello dell'Ufficio protocollo;
- telegramma e/o telefax;
- supporti digitali rimovibili.

4.2. Ricezione di documenti interni formali

Per sorgente interna dei documenti si intende qualunque Responsabile di procedimento che invia formalmente la propria corrispondenza all'Ufficio protocollo dell'AOO per essere a sua volta nuovamente trasmessa, nelle forme opportune, ad altra struttura dell'ente.

I mezzi di recapito della corrispondenza formale interna all'Ufficio Protocollo dell' AOO possono essere:

- posta elettronica certificata;

- posta elettronica convenzionale;
- consegna a mano presentato direttamente all'Ufficio protocollo o agli uffici decentrati abilitati per competenza;
- supporti digitali rimovibili;

Nel caso di trasmissione interna, se al documento sono associati allegati che superano la dimensione della casella di posta elettronica della AOO, si procede ad un riversamento (nelle forme dovute), su apposite cartelle condivise messe a disposizione dall'Ufficio protocollo.

4.3 Ricezione a mezzo posta convenzionale (pubblico o privato)

I documenti che pervengono tramite il servizio postale pubblico sono consegnati e ritirati giornalmente allo sportello dell'Ufficio Protocollo secondo le regole stabilite dal Responsabile del Servizio per la gestione documentale.

Quelli che arrivano attraverso il servizio postale privato vengono consegnati dal corriere direttamente all'Ufficio Protocollo.

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

Per tutta la corrispondenza non rientrante nelle categorie specifiche di seguito indicate, si procede all'apertura delle buste e si eseguono gli ulteriori controlli preliminari alla registrazione.

La corrispondenza in arrivo è aperta e contestualmente protocollata il giorno lavorativo in cui è presente l'impiegato dell'ufficio protocollo. Le buste degli atti giudiziari si allegano al documento per la parte relativa ai timbri postali.

Corrispondenza personale

La corrispondenza personale presentata o ricevuta riportante la dicitura "riservata e/o s.p.m. (sue proprie mani) non viene aperta, né protocollata ma viene consegnata al destinatario che ne valuterà il contenuto ed eventualmente, nel caso dovesse riguardare compiti istituzionali, provvederà a consegnarla all'Ufficio protocollo per la registrazione.

4.4 Ricezione di documenti informatici sulla casella di PEC istituzionale

La ricezione dei documenti informatici è assicurata tramite la casella di posta elettronica certificata (PEC) protocollo@pec.comune.osini.nu.it istituzionale che è gestita dall'Ufficio Protocollo.

L'Amministrazione può istituire ulteriori caselle di posta elettronica certificata, disciplinandone la gestione per uffici e procedimenti specifici.

Ogni documento che arriva attraverso la casella PEC istituzionale viene preso in carico dall'Ufficio protocollo che provvede alla sua registrazione di protocollo previa verifica della correttezza del destinatario della validità della firma apposta e della leggibilità del documento.

I documenti informatici eventualmente pervenuti a delle caselle di posta elettronica certificata non istituzionali, pertanto non abilitate alla ricezione e protocollazione, devono essere inoltrati all'indirizzo di posta elettronica istituzionale per la registrazione.

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 ed accessorie comunemente scambiate tra le AOO e associate ai documenti protocollati.

L'addetto protocollatore controlla frequentemente nell'arco della giornata lavorativa i messaggi pervenuti nella casella di posta elettronica certificata.

I documenti informatici che, per errore dei mittenti, pervengono agli uffici attraverso indirizzi di posta elettronica diversi dalla casella PEC istituzionale, sono valutati dal personale che lo riceve e, se soggetti a registrazione di protocollo, immediatamente inoltrati alla casella dell'Ufficio di protocollo.

4.5 Ricezione di documenti informatici sulla casella di posta elettronica non istituzionale

I documenti informatici eventualmente pervenuti su una casella di posta elettronica non istituzionale, vengono presi in carico dal Responsabile del procedimento che valuta se debbano essere protocollati, nel qual caso vengono inoltri alla casella di posta elettronica convenzionale dell'UP o alla PEC istituzionale per la relativa registrazione.

4.6 Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili

I documenti digitali possono essere recapitati anche su supporto di memoria rimovibile. Nel caso quindi in cui con un documento vengano trasmessi gli allegati su supporto rimovibile, considerata l'assenza di standard tecnologici e formali in materia di registrazione di *file* digitali, la AOO si riserva la facoltà di acquisire e trattare tutti quei documenti informatici così ricevuti che riesce a decodificare e interpretare con le tecnologie a propria disposizione.

Superata questa fase il documento viene sottoposto a tutti i controlli e adempimenti del caso superati i quali viene registrato al protocollo e inserito nel flusso di lavorazione.

4.7 Ricezione corrispondenza tramite telegramma e/o telefax

La corrispondenza ricevuta via telegramma, per ciò che concerne la registrazione di protocollo, è trattata come un documento cartaceo con le modalità descritte nei capitoli successivi.

Nel caso di documenti ricevuti con telefax in presenza di un sistema informatico che ne consente l'acquisizione in formato elettronico (fax management) si applicano le procedure previste per la ricezione dei documenti informatici.

Documenti cartacei ricevuti a mezzo telefax

L'utilizzo del telefax tra pubbliche amministrazioni e all'interno della stessa PA non è più consentito, di conseguenza verrà disincentivato l'utilizzo delle apparecchiature telefax; l'invio di telefax da parte di privati verso la PA è teoricamente ancora possibile, ma il progressivo utilizzo di procedure telematizzate ne ridurrà la portata, quindi è auspicabile per l'AOO dotarsi di un sistema di ricezione dei telefax virtuale, in modo da eliminare linee dedicate e apparecchiature.

Il fax ricevuto direttamente su una postazione di lavoro (esempio un PC con l'applicativo per invio e ricezione di fax) è la rappresentazione informatica di un documento che può essere visualizzato e trattato interamente con tecniche informatiche.

In questo secondo caso il "file" rappresentativo del fax, viene inviato all'ufficio competente abilitato alla registrazione di protocollo generale, per essere sottoposto alle operazioni di protocollazione e segnatura.

Con la disponibilità di un fax management system che rende disponibile una copia digitale dei documenti ricevuti del tutto equivalente alla riproduzione su carta eseguita da un apparecchio telefax tradizionale, le immagini acquisite sono collegate alla registrazione di protocollo.

Il documento ricevuto sarà così digitale.

4.8 Ricezione corrispondenza tramite consegna a mano

La corrispondenza ricevuta con rimessa diretta dall'interessato o da persona da questi delegata viene protocollata al momento della presentazione.

4.9 Errata ricezione

Documenti digitali

Nel caso in cui pervengano sulla casella di posta (certificata o meno) o in una casella non istituzionale, documenti dal cui contenuto si rileva che sono stati erroneamente ricevuti, l'operatore di protocollo rispedisce il messaggio al mittente riportando la seguente dicitura "Messaggio pervenuto per errore - non di competenza di questa Amministrazione/AOO".

Nel caso in cui per sbaglio vengano protocollati tali documenti erroneamente inviati all'amministrazione, l'addetto al protocollo provvede ad annullare la registrazione stessa e provvede a predisporre e protocollare un messaggio in uscita con il quale si invia il documento ricevuto all'esatto destinatario, se individuabile, o in caso contrario al mittente, indicando nell'oggetto "Ricevuto e protocollato per errore".

Documenti cartacei

Nel caso in cui pervengano erroneamente all'Ufficio protocollo, gestione documentale e archivio documenti indirizzati ad altri soggetti e quindi non di competenza, possono verificarsi le seguenti possibilità:

- busta indirizzata ad altra amministrazione, in questo caso si restituisce al servizio postale, qualora la busta venga aperta per errore l'operatore di protocollo rinvia il documento al mittente apponendo una nota con la seguente dicitura "Pervenuta ed aperta per errore" o si fa proseguire all'amministrazione di competenza apponendo la seguente dicitura "Pervenuta e aperta per errore".
- busta indirizzata all'AOO ma contenente documenti indirizzati ad altro destinatario, in questo caso se il documento è stato erroneamente acquisito al registro di protocollo, la protocollazione viene annullata e si rinvia al mittente accompagnato da lettera di restituzione, qualora invece non sia stato acquisito al protocollo e sia individuabile l'esatto destinatario il documento, contestualmente a lettera di accompagnamento viene inviato a quest'ultimo;
- sia la busta che il documento siano indirizzati all'AOO ma l'ufficio e il responsabile del procedimento a cui il documento è stato assegnato rilevi che non sia di competenza dell'Amministrazione, sarà cura del Responsabile stesso predisporre la nota accompagnatoria di restituzione e/o di invio all'amministrazione competente, e richiedere, contestualmente l'annullamento della relativa registrazione al protocollo.

4.10 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione

Documenti cartacei

Qualora un documento cartaceo sia consegnato personalmente dal mittente o da altra persona incaricata all'Ufficio protocollo e venga richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, il Sistema di gestione documentale di questa AOO prevede la stampa di un attestato di ricezione del documento con l'indicazione della data e del numero di protocollo attribuito o in alternativa l'operatore di protocollo rilascia la fotocopia del documento con gli estremi della segnatura.

Documenti informatici

La ricezione di documenti comporta l'invio al mittente di due tipologie diverse di ricevute:

- una legata al servizio di posta certificata,
- una al servizio di protocollazione informatica di documenti analogici.

Nel caso di ricezione di documenti informatici per via telematica, la notifica al mittente dell'avvenuto recapito del messaggio è assicurata dal servizio di posta elettronica certificata utilizzato dall'AOO con gli standard specifici.

Nel caso in cui i messaggi ricevuti attraverso la/e casella/e di posta elettronica certificata siano le ricevute di ritorno rilasciate da gestori di posta elettronica certificata a fronte di spedizione di documenti informatici protocollati e spediti, queste devono essere identificate ed archiviate automaticamente dal sistema di gestione informatica dei documenti.

Il sistema di protocollazione informatica dei documenti, in conformità alle disposizioni vigenti, provvede alla formazione e all'invio al mittente di uno dei seguenti messaggi:

- messaggio di conferma di protocollazione: un messaggio che contiene la conferma dell'avvenuta protocollazione in ingresso di un documento ricevuto. Si differenzia da altre forme di ricevute di recapito generate dal servizio di posta elettronica dell'AOO in quanto segnala l'avvenuta protocollazione del documento, e quindi l'effettiva presa in carico;
- messaggio di notifica di eccezione: un messaggio che notifica la rilevazione di una anomalia in un messaggio ricevuto;
- messaggio di annullamento di protocollazione: un messaggio che contiene una comunicazione di annullamento di una protocollazione in ingresso di un documento ricevuto in precedenza;
- messaggio di aggiornamento di protocollazione: un messaggio che contiene una comunicazione di aggiornamento riguardante un documento protocollato ricevuto in precedenza.

Qualora le ricevute di cui sopra siano relative a situazioni anomale, quale ad esempio il mancato recapito di un documento informatico spedito, il sistema di gestione informatica dei documenti deve provvedere a notificare l'evento all'ufficio mittente. Un meccanismo analogo a quello descritto deve essere previsto nel caso in cui i messaggi ricevuti attraverso la/e casella/e di posta elettronica certificata, siano i messaggi di ritorno generati automaticamente dal sistema di gestione informatica dei documenti dell'amministrazione destinataria.

4.11 Conservazione dei documenti

Documenti informatici

I documenti informatici, così come previsto dalla normativa vigente, sono archiviati su supporti di memorizzazione, in modo non modificabile, contestualmente alle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo.

Rappresentazioni digitali di documenti cartacei

I documenti ricevuti su supporto cartaceo, dopo le operazioni di registrazione e segnatura, sono acquisiti in formato immagine (*copia per immagine di documento analogico*) attraverso un processo di scansione integrato con il sistema di gestione documentale che avviene secondo le fasi di seguito indicate:

- acquisizione delle immagini in modo tale che ad ogni documento, anche se composto da più pagine, corrisponda un unico file;
- verifica della leggibilità e della qualità delle immagini acquisite, qualora la leggibilità non possa essere assicurata, il processo si interrompe, e si procede con il rifiuto del documento con comunicazione al mittente;
- collegamento delle immagini alle rispettive registrazioni di protocollo in modo non modificabile;
- memorizzazione delle immagini su supporto informatico, in modo non modificabile.

Le rappresentazioni digitali dei documenti cartacei sono archiviate, secondo le regole vigenti, su supporti di memorizzazione, in modo non modificabile al termine del processo di scansione.

L'operazione sopra descritta non concerne la conservazione sostitutiva per cui vige un dettato normativo più complesso.

I documenti cartacei dopo l'operazione di acquisizione in formato immagine vengono inviati agli uffici destinatari per le operazioni di fascicolazione, conservazione e, ovviamente, trattazione.

I documenti con più destinatari, vengono inviati a tutti in formato elettronico e il documento originale cartaceo viene consegnato al primo destinatario.

4.12 Classificazione, smistamento, assegnazione e presa in carico dei documenti

La classificazione è un'operazione logica in base alla quale ciascun documento, che riguarda una singola e specifica questione concreta, viene ricondotto, in base alla materia che tratta, a grandi raggruppamenti di ordine generale e di carattere astratto, indicati nel titolario di classificazione.

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

Gli addetti all'Ufficio protocollo, dopo aver eseguito la protocollazione del documento e la sua classificazione provvedono all'attività di smistamento e assegnazione dello stesso, previa consultazione, in caso di dubbio, del Responsabile del Servizio di gestione documentale.

L'attività di smistamento consiste nell'operazione di inviare un documento protocollato e segnato agli uffici di riferimento (assegnazione), competenti in base alla classificazione.

Con l'assegnazione si provvede al conferimento della responsabilità del procedimento amministrativo ad un soggetto fisico e alla trasmissione del materiale documentario oggetto di lavorazione.

L'assegnazione può essere effettuata per competenza ma anche per sola conoscenza ed anche il Responsabile del procedimento a sua volta può inviare l'assegnazione ad altri soggetti.

Effettuato lo smistamento e l'assegnazione, il Responsabile del Procedimento provvede alla presa in carico del documento che gli è stato assegnato che avviene al momento in cui la sua immagine è accessibile al destinatario.

I termini per la definizione del procedimento amministrativo che prende avvio dal documento, decorrono comunque dalla data di protocollazione.

Il sistema di gestione informatica dei documenti memorizza tutti i passaggi, conservando, per ciascuno di essi, l'identificativo dell'utente che effettua l'operazione, la data e l'ora di esecuzione. La traccia risultante definisce, ai fini normativi e regolamentari, i tempi del procedimento amministrativo e i conseguenti riflessi sotto il profilo della responsabilità.

Ogni dipendente è tenuto ad aprire l'applicazione giornalmente per verificare se gli sia stata assegnata posta.

Nel caso di assegnazione errata di un documento, l'ufficio a cui perviene lo restituisce nell'immediatezza e comunque entro 24 ore all'ufficio abilitato allo smistamento che provvede alla modifica dell'assegnazione.

Il sistema di gestione informatica del protocollo tiene traccia di tutti i passaggi memorizzando l'identificativo dell'utente che effettua l'operazione con la data e l'ora di esecuzione.

4.13 Fascicolazione e conservazione dei documenti nell'archivio corrente

L'ultima fase del flusso di lavorazione della corrispondenza in ingresso (creazione dell'archivio corrente) prevede le seguenti attività:

- classificazione di livello superiore sulla base del titolario di classificazione adottato dall'AOO;
- fascicolazione del documento secondo le procedure previste dall'AOO;
- inserimento del fascicolo nel repertorio dei fascicoli nel caso di apertura di un nuovo fascicolo.

I Responsabili dell'organizzazione, della tenuta dei fascicoli nella fase corrente (prima del riversamento nell'archivio di deposito) e della conservazione dei documenti al loro interno sono gli stessi Responsabili di procedimento.

REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI

Il presente capitolo illustra le modalità di produzione e di conservazione delle registrazioni di protocollo informatico, nonché le modalità di registrazione delle informazioni annullate o modificate nell'ambito di ogni sessione di attività di registrazione.

5.1 Unicità del protocollo informatico

Nell'ambito dell'area organizzativa omogenea il registro di protocollo è unico e la numerazione progressiva delle registrazioni di protocollo è unica, indipendentemente dal modello organizzativo adottato dalla AOO medesima, centralizzato o distribuito delle unità organizzative di registrazione del protocollo.

La numerazione si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia dal primo gennaio dell'anno successivo.

Il numero di protocollo individua un unico documento e, di conseguenza, ogni documento reca o è associato ad 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 acquisita al registro di protocollo generale non assume il valore giuridico probatorio di acquisizione presso l'amministrazione.

Il registro di protocollo è un atto pubblico di fede privilegiata, 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.

5.2 Registrazione di protocollo

Di seguito vengono illustrate le regole “comuni” di registrazione del protocollo valide per tutti i tipi di documenti trattati dall'AOO (ricevuti, trasmessi ed 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;
- il mittente che ha prodotto il documento, registrato in forma non modificabile;
- il destinatario del documento, registrato in forma non modificabile;
- l'oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
- la classificazione.

L'ufficio destinatario non rientra tra gli elementi essenziali per la registrazione, ma deve essere comunque indicato al momento della registrazione o nell'immediatezza dell'acquisizione al registro di protocollo.

Elementi facoltativi delle registrazioni di protocollo

I dati facoltativi sono modificabili senza necessità di annullare la registrazione di protocollo, fermo restando che il sistema informatico del protocollo registra tali modifiche.

Di seguito vengono riportati gli elementi facoltativi finalizzati alla conservazione e gestione della documentazione:

- tipo di documento;
- mezzo di ricezione/spedizione (ordinaria, espressa, corriere, raccomandata con ricevuta di ritorno, telefax, ecc.);
- collegamento a documenti precedenti e susseguenti;
- numero degli allegati;
- riferimenti agli allegati su supporto informatico;
- nominativo dei destinatari delle copie per conoscenza;
- unità organizzativa/ufficio competente
- identificativo del responsabile del procedimento amministrativo
- termine di conclusione del procedimento amministrativo o di lavorazione del documento;
- indicazione del livello di sicurezza se diverso da quello standard applicato dal sistema di protocollazione;
- stato e tempi parziali delle procedure del procedimento amministrativo;
- classificazione del documento (titolo, categoria e fascicolo; eventuale sottofascicolo e inserto);
- data di istruzione del fascicolo;
- numero del fascicolo;
- numero del sottofascicolo;
- numero dell'inserto;

- data di chiusura del fascicolo
- repertorio dei fascicoli;
- identificativo del fascicolo e/o del documento;
- numero di repertorio della serie (delibere, determinazioni, verbali, circolari e contratti);
- tipologia del documento con l'indicazione dei termini di conservazione e di scarto;
- scadenziario

5.3 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.

Segnatura dei documenti informatici

Il numero e la data di protocollo assegnati ai documenti informatici sottoscritti con firma digitale a norma non sono riportati all'interno dei rispettivi testi ma associati ad essi, in modo stabile e permanente, con il sistema di gestione informatica dei documenti. L'aggiunta di una qualsiasi informazione binaria all'interno di un documento informatico dopo che è stato firmato digitalmente rende inefficace la sottoscrizione.

I dati della segnatura di protocollo di un documento informatico sono contenuti, un'unica volta nell'ambito dello stesso messaggio, in un file conforme alle specifiche dell'Extensible Markup Language (XML) e compatibile con il DocumentType Definition (DTD).

Le informazioni minime incluse nella segnatura sono quelle di seguito elencate:

codice identificativo dell'amministrazione;

codice identificativo dell'area organizzativa omogenea;

data e numero di protocollo del documento.

È facoltativo riportare anche le seguenti informazioni:

denominazione dell'amministrazione;

indice di classificazione;

il codice identificativo del servizio a cui il documento è destinato/assegnato o che ha prodotto il documento;

numero di fascicolo.

Per i documenti informatici in partenza, possono essere specificate nella segnatura, in via facoltativa, anche le seguenti informazioni:

persona o ufficio destinatario;

identificazione degli allegati;

informazioni sul procedimento e sul trattamento.

La struttura ed i contenuti del file di segnatura di protocollo di un documento informatico sono conformi alle disposizioni tecniche vigenti.

Quando il documento è indirizzato ad altre amministrazioni/AOO la segnatura di protocollo può includere tutte le informazioni di registrazione del documento.

L'AOO che riceve il documento informatico può utilizzare tali informazioni per automatizzare le operazioni di registrazione di protocollo del documento ricevuto.

Qualora l'Amministrazione decida di scambiare con altre amministrazioni informazioni non previste tra quelle definite come facoltative, può estendere il file di cui sopra, nel rispetto delle regole tecniche dettate dal AGID, includendo le informazioni specifiche stabilite di comune accordo con l'amministrazione con cui interagisce.

Segnatura dei documenti cartacei

La segnatura di protocollo di un documento cartaceo avviene attraverso l'apposizione su di esso di un "segno" grafico, sul quale vengono riportate le seguenti informazioni relative alla registrazione di protocollo:

denominazione dell'amministrazione/AOO;

data e numero di protocollo del documento;

Facoltativamente possono essere riportate anche le seguenti informazioni:

indice di classificazione;

il codice identificativo dell'ufficio a cui il documento è destinato/assegnato o che ha prodotto il documento;

numero di fascicolo;

ogni altra informazione utile o necessaria, se già disponibile al momento della registrazione di protocollo.

Il "segno" grafico di norma è realizzato con un timbro tradizionale ma l'Amministrazione sta pensando di dotarsi di una stampante per l'utilizzo delle etichette autoadesive corredate di codice a barre.

L'operazione di segnatura dei documenti in partenza viene integralmente eseguita dall'Ufficio Protocollo, ovvero viene effettuata dagli operatori abilitati dell'ufficio competente che redige il documento se sono abilitati alla protocollazione dei documenti in uscita.

La segnatura di protocollo viene apposta sempre sulla prima pagina dell'originale.

A partire dal 12 agosto 2016 tutti i documenti cartacei o analogici in genere in entrata devono essere digitalizzati.

5.4 Riservatezza delle registrazioni di protocollo

Le registrazioni di protocollo, la segnatura, la registrazione delle informazioni annullate o modificate avvengono attraverso il sistema di protocollo informatico adottato dalla AOO, che garantisce la protezione di tali informazioni attraverso l'adozione delle misure di sicurezza descritte nel capitolo "Piano di sicurezza", tra cui quelle che riguardano il controllo degli accessi e i livelli di autorizzazione previsti.

L'operatore che effettua la registrazione di protocollo di un documento può attribuire il livello di riservatezza che ritiene necessario, se diverso da quello standard applicato automaticamente dal sistema.

In modo analogo, il responsabile del procedimento o soggetto da questi delegato che effettua l'operazione di apertura di un nuovo fascicolo ne fissa anche il livello di riservatezza.

Il livello di riservatezza applicato ad un fascicolo è acquisito automaticamente da tutti i documenti che vi confluiscono, se a questi è stato assegnato un livello di riservatezza minore od uguale. I documenti che invece hanno un livello di riservatezza superiore lo mantengono.

5.5 Immodificabilità e annullamento delle registrazioni di protocollo

La necessità di modificare, anche un solo campo tra quelli obbligatori della registrazione di protocollo, registrate in forma non modificabile, per correggere errori verificatisi in sede di immissione manuale di dati comporta l'obbligo di annullare l'intera 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, nonché la data, l'ora e l'autore dell'annullamento e gli estremi dell'autorizzazione all'annullamento del protocollo rilasciata dal Responsabile per la gestione documentale.

In tale ipotesi la procedura riporta la dicitura "annullato" in posizione visibile e tale, da consentire la lettura di tutte le informazioni originarie. Il sistema registra l'avvenuta rettifica, la data ed il soggetto che è intervenuto.

Solo il Responsabile per la gestione documentale è autorizzato ad annullare, ovvero a dare disposizioni di annullamento delle registrazioni di protocollo

5.6 Registro giornaliero di protocollo

Il responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi provvede alla produzione del registro giornaliero di protocollo, costituito dall'elenco delle informazioni inserite con l'operazione di registrazione di protocollo nell'arco di uno stesso giorno.

Al fine di garantire la non modificabilità delle operazioni di registrazione, ai sensi dell'art. 7 comma 5 del DPCM 3 dicembre 2013 il registro giornaliero informatico di protocollo è trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, garantendone l'immodificabilità del contenuto. Tale operazione di riversamento viene espletata adottando le regole tecniche in materia di conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni ai sensi del DPCM del 13.11.2014.

5.7 Termini per le registrazioni e differimento

Le registrazioni di protocollo dei documenti ricevuti sono di norma effettuate nella giornata di arrivo e comunque non oltre due giorni lavorativi dal ricevimento, nel caso di oggettive impossibilità.

Nel caso di eccezionale carico di lavoro, che non permette di evadere la corrispondenza ricevuta nei tempi sopra indicati e qualora dalla mancata registrazione di protocollo del documento nella medesima giornata lavorativa di ricezione possa risultare lesa un diritto di terzi (ad esempio per la registrazione di un consistente numero di domande di partecipazione ad un concorso in scadenza), con motivato provvedimento del Responsabile del Servizio di protocollo è autorizzata la protocollazione differita che consiste nel differimento dei termini di registrazione, cioè nel provvedimento con il quale vengono individuati i documenti da ammettere alla registrazione differita, le cause e il termine entro il quale la registrazione di protocollo deve comunque essere effettuata. Si applica solo ai documenti in arrivo e per tipologie omogenee che il RSP deve descrivere nel provvedimento. Ove possibile è opportuno che nella giornata di arrivo degli atti venga quanto meno protocollato un elenco, a firma del Responsabile del Servizio, che contenga gli elementi identificativi di tali documenti numericamente elencati. Tale elenco, completo di registratura di protocollo, andrà allegato al procedimento formale con il quale si dispone il differimento dei termini di protocollazione.

5.8 Registro di emergenza

Qualora non fosse possibile fruire del sistema informatico di protocollo e di gestione documentale per una interruzione accidentale o programmata, il RSP autorizza lo svolgimento, anche manuale, delle registrazioni di protocollo sul registro di emergenza come stabilito dall'art. 63 del TU 445/2000.

Il registro di emergenza si rinnova ogni anno solare e, pertanto, inizia il primo gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno. Qualora nel corso di un anno il registro di emergenza non venga utilizzato, il RSP annota sullo stesso il mancato uso.

Le registrazioni di protocollo effettuate sul registro di emergenza sono identiche a quelle eseguite su registro di protocollo generale. Il registro di emergenza si configura come un repertorio del protocollo generale.

Sul registro di emergenza sono riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione nonché la data e l'ora del ripristino della funzionalità del sistema. Per semplificare la procedura di apertura del registro di emergenza il sistema di protocollo informatico adottato dall'Amministrazione permette di scaricare un modello del registro di emergenza in cui inserire i dati da una postazione fuori linea fino al momento in cui non viene ristabilito il funzionamento del protocollo informatico.

Quando l'impossibilità si prolunghi per oltre 24 ore, il RSP può autorizzare l'uso del registro di emergenza per un periodo successivo di non più di una settimana riportando sul registro gli estremi del provvedimento di autorizzazione. Per ogni giornata di registrazione di emergenza è riportato il numero delle operazioni registrate annualmente. Appena il sistema informatico viene riattivato, vanno inserite le informazioni relative ai documenti protocollati in emergenza, utilizzando un'apposita funzione di recupero dei dati. Ad ogni registrazione recuperata dal registro di emergenza viene attribuito un nuovo numero di protocollo generale, continuando la numerazione del protocollo generale raggiunta al momento dell'interruzione del servizio. A tale registrazione è associato anche il numero di protocollo e la data di registrazione riportati sul protocollo di emergenza. I documenti annotati nel registro di emergenza e trasferiti nel protocollo generale recano, pertanto, due numeri: quello del protocollo di emergenza e quello del protocollo generale.

Il RSP può autorizzare l'istituzione di più registri di emergenza.

La data in cui è stata effettuata la protocollazione sul registro di emergenza è quella a cui si fa riferimento per la decorrenza dei termini del procedimento amministrativo. Sino al completo inserimento dei dati è inibito di procedere a nuove protocollazioni. In tal modo è assicurata la corretta sequenza dei documenti che fanno parte di un determinato procedimento amministrativo. Una volta ripristinata la piena funzionalità del Sistema informatico di protocollo, il RSP provvede alla chiusura del registro di emergenza annotando sullo stesso il numero delle registrazioni effettuate e la data e ora di chiusura.

5.9 Elenco dei documenti esclusi dalla registrazione di protocollo

Sono, esclusi dalla registrazione di protocollo tutti i documenti individuati nell'allegato n. 2 nonché quelli di cui all'art. 53, comma 5, del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445.

5.10 Documenti soggetti a registrazione particolare

I documenti di cui all'allegato n.3 già soggetti a registrazione particolare dell'Amministrazione non vanno registrati al protocollo.

5.11 Casi particolari di registrazioni di protocollo

Documenti anonimi

I documenti (informatici o cartacei) anonimi, come tali individuati ai sensi dell'art. 8 comma 4 e 141 del codice di procedura penale, vengono inviati al RSP che ne effettua una valutazione:

- se ritiene che contengano dati o informazioni di interesse dell'amministrazione, provvede ad inviarli agli uffici competenti per le ulteriori eventuali determinazioni ed eventuale avvio del procedimento, questi decidono se farli registrare al protocollo generale
- se ritiene che non contengano dati rilevanti dal punto di vista amministrativo il documento viene archiviato.

oppure

I documenti anonimi sono regolarmente sottoposti alle operazioni di registrazione di protocollo e designatura e nel campo «mittente» viene apposta la dicitura "anonimo". In seguito vengono assegnati all'UOR competente per materia per le ulteriori eventuali determinazioni ed eventuale avvio del procedimento.

Documenti cartacei in partenza con più destinatari

Qualora i destinatari siano in numero maggiore di uno, la registrazione di protocollo può essere unica solo se il documento è identico per tutti i destinatari.

Fatture, assegni e altri valori di debito o credito

Le buste contenenti assegni o altri valori di debito o credito sono acquisite al registro di protocollo generale e inviate all'ufficio competente.

La gestione delle fatture ricevute dall'ente è gestita in modalità operative rispondenti alla specifica normativa in materia di fatturazione elettronica.

Protocollazione di documenti inerenti gare di appalto confezionati su supporti cartacei

La corrispondenza riportante l'indicazione "offerta" - "gara d'appalto" - "concorso" o simili, o dalla cui confezione si evince la partecipazione ad una procedura simile, non viene aperta, ma protocollata in base agli elementi rilevabili dal plico con l'apposizione della segnatura, della data e dell'ora e dei minuti di registrazione direttamente sulla busta, plico o simili ed inviata all'ufficio competente allo svolgimento della procedura di gara o concorso che provvede alla custodia sino all'espletamento della stessa.

Per motivi organizzativi tutti gli uffici sono tenuti ad informare preventivamente l'Ufficio Protocollo in merito alle scadenze di concorsi, gare e bandi di ogni genere.

Documenti non firmati

L'operatore di protocollo, conformandosi alle regole stabilite nel presente manuale, procede ad acquisire i documenti pervenuti con indicazioni del mittente ma prive di firma nel sistema di gestione documentale riportando nel campo note la seguente dicitura "documento non sottoscritto".

È poi compito dell'ufficio di competenza e in particolare del Responsabile del procedimento valutare se il documento privo di firma debba ritenersi valido e come tale trattato dall'ufficio assegnatario.

Integrazioni documentarie

La corrispondenza riportante l'indicazione "offerta" - "gara d'appalto" - "concorso" o simili, o dalla cui confezione si evince la partecipazione ad una procedura simile, non viene aperta, ma protocollata in base agli elementi rilevabili dal plico con l'apposizione della segnatura, della data e dell'ora e dei minuti di registrazione direttamente sulla busta, plico o simili ed inviata all'ufficio competente allo svolgimento della procedura di gara o concorso che provvede alla custodia sino all'espletamento della stessa.

Per motivi organizzativi tutti gli uffici sono tenuti ad informare preventivamente l'Ufficio Protocollo in merito alle scadenze di concorsi, gare e bandi di ogni genere.

GESTIONE DEI DOCUMENTI IN USCITA DALLA AOO

6.1 Flusso dei documenti inviati

Per flusso dei documenti in uscita dalla AOO si intende il flusso dall'ufficio mittente interno all'AOO che trasmette la corrispondenza al destinatario sia interno che esterno all'Amministrazione, nelle forme e nelle modalità più opportune.

Per la gestione del flusso di lavoro dei documenti in uscita l'AOO adotta un modello decentrato la cui protocollazione è affidata agli uffici competenti.

6.2 Spedizione dei documenti

Per documenti in partenza s'intendono quelli prodotti dal personale degli uffici dell'AOO nell'esercizio delle proprie funzioni avente rilevanza giuridico - probatoria e destinati ad essere trasmessi ad altra amministrazione, ovvero ad altro ufficio interno o all'utenza esterna.

Il documento da spedire in formato digitale predisposto secondo gli standard illustrati nei precedenti capitoli, compreso di eventuali allegati, anch'essi informatici, può essere trasmesso per mezzo della posta elettronica certificata (PEC) o convenzionale se la dimensione del documento non supera la dimensione massima prevista dal sistema di posta utilizzato dalla AOO. In merito si precisa che l'invio mediante casella di posta elettronica convenzionale non dà garanzie probatorie di effettiva ricezione del documento.

Nel caso di trasmissione di allegati al documento di cui sopra che possono superare la capienza della casella di posta elettronica si procede ad un riversamento (con le modalità previste dalla normativa vigente), su supporto rimovibile da consegnare al destinatario contestualmente al documento principale o attraverso la posta elettronica certificata (PEC).

Durante la fase transitoria residuale di migrazione verso l'utilizzo di un sistema di gestione documentale interamente digitale (disposizioni contenute nel DPCM del 13 novembre 2014 sul documento informatico che prevede che dall'11 agosto 2016 tutti i documenti predisposti dall'amministrazione dovranno essere documenti informatici a norma) il documento in partenza può essere anche in formato analogico. I mezzi di recapito in quest'ultimo caso sono il servizio postale, nelle sue diverse forme, oppure la consegna a mano.

E' opportuno che i documenti in partenza contengano l'invito al destinatario a riportare i riferimenti della registrazione di protocollo della lettera alla quale si da riscontro.

6.3 Verifica formale dei documenti in partenza

La procedura si differenzia a seconda che si adotti un modello centralizzato o decentrato per la gestione del protocollo informatico.

Modello decentrato

Tutti i documenti originali da spedire sono inoltrati all'Ufficio protocollo: se in formato digitale vengono inviati nella casella di posta elettronica interna di "appoggio" dedicata a tale funzione, se in formato analogico (solo in via residuale e temporanea) vengono consegnati in busta aperta per le operazioni successive di protocollazione e segnatura. Possono essere consegnati in questo modo anche i documenti contenenti dati personali sensibili o giudiziari in quanto il personale dell'Ufficio Protocollo è autorizzato al trattamento dei dati personali oppure *tranne i documenti contenenti dati personali sensibili o giudiziari*.

L'UP provvede ad eseguire le verifiche di conformità della documentazione ricevuta (per essere trasmessa) allo standard formale richiamato nel capitolo precedente (logo, descrizione completa dell'amministrazione e della AOO, etc); verifica anche che siano indicati correttamente il mittente e il destinatario, che il documento sia sottoscritto in modalità digitale o autografa, presenza di allegati, se dichiarati.

Se il documento è completo, viene registrato nel protocollo generale e ad esso viene apposta la segnatura; in caso contrario è rispedito al mittente (Responsabile del procedimento) con le osservazioni del caso.

6.4 Registrazione di protocollo e segnatura

Le operazioni di registrazione e di apposizione della segnatura del documento in uscita, sia esso in formato digitale che analogico (solo in via residuale e temporanea) sono effettuate presso l' UP. In nessun caso gli operatori di protocollo sono autorizzati a riservare numeri di protocollo per documenti non ancora resi disponibili. La compilazione di moduli, se prevista, come, ad esempio, nel caso di spedizioni per raccomandata con ricevuta di ritorno, posta celere, corriere, è a cura dell'unità interna mittente.

6.5 Trasmissione di documenti informatici

Le modalità di composizione e di scambio dei messaggi, il formato della codifica e le misure di sicurezza sono conformi alla normativa vigente.

I documenti informatici sono trasmessi all'indirizzo elettronico dichiarato dai destinatari, ovvero attraverso il sistema di gestione documentale (il destinatario può essere anche interno alla AOO).

Per la spedizione dei documenti informatici l'AOO si avvale dei servizi di autenticazione e marcatura temporale propri di certificatore accreditato iscritto nell'elenco pubblico tenuto dall' AgID.

Per la spedizione dei documenti informatici, l'AOO si avvale del servizio di "posta elettronica certificata", conforme a quanto previsto dal decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68, offerto da un soggetto esterno in grado di assicurare la sicurezza del canale di comunicazione, di dare certezza sulla data di spedizione e di consegna dei documenti attraverso una procedura di rilascio delle ricevute di ritorno elettroniche.

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, dell'esistenza o del contenuto della corrispondenza, delle comunicazioni o dei 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.

La spedizione avviene sempre al momento stesso della protocollazione.

6.6 Trasmissione di documenti analogici

L'Ufficio protocollo provvede direttamente a tutte le operazioni di spedizione di tutta la corrispondenza, ad eccezione di quella da inviare tramite corriere, provvedendo anche alla pesatura dei plichi e alla compilazione delle distinte relative alla posta ordinaria e raccomandata da consegnare all'ufficio postale.

Al fine di consentire il regolare svolgimento di tali operazioni, la corrispondenza in partenza deve essere consegnata all'UP entro le ore 12:00.

La spedizione di norma avviene il giorno successivo alla data di protocollazione.

L'Ufficio protocollo effettua i conteggi relativi alle spese giornaliere e mensili sostenute per le operazioni di invio della corrispondenza riguardante l'attività amministrativa dell'Ente.

6.7 Inserimento delle ricevute di trasmissione nel fascicolo

La minuta del documento cartaceo spedito, ovvero le ricevute delle raccomandate, ovvero le ricevute digitali del sistema di posta certificata utilizzata per lo scambio dei documenti digitali, sono conservate all'interno del relativo fascicolo.

Le ricevute di ritorno delle raccomandate sulle quali, precauzionalmente, è stato trascritto sia il numero di protocollo attribuito al documento a cui esse si riferiscono, sia l'Ufficio mittente, sono inizialmente raccolte dall'Ufficio protocollo e successivamente consegnate alle Uffici mittente che ne curano l'archiviazione.

7. SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE DIGITALE E ARCHIVIAZIONE

Il presente capitolo illustra il sistema di classificazione dei documenti, di formazione del fascicolo e di corretta gestione e formazione dell'archivio corrente e di deposito.

7.1 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. La sua revisione anche parziale viene proposta dal RSP quando necessaria ed opportuna. Dopo ogni modifica il RSP provvede ad 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.

7.2 Classificazione dei documenti

La classificazione è l'operazione finalizzata alla 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. Tale operazione consiste nell'assegnazione a ciascun documento di un indice di classificazione (titolo, classe e sottoclasse) che, in base all'oggetto del documento medesimo, lo associa alla partizione del titolare relativa alla corrispondente funzione dell'Ente, risultando in tal modo

indicata la posizione logica del documento all'interno dell'archivio e permettendone l'inserimento nel fascicolo appropriato.

Le operazioni di classificazione vengono generalmente svolte nella fase di protocollazione.

Tutti i documenti ricevuti e prodotti dall'Amministrazione, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono classificati in base al sopra citato titolario riportato nell'allegato n.4.

7.3 La fascicolazione

I documenti ricevuti e prodotti dall'AOO 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 nella fase transitoria di migrazione verso il digitale possono essere:

- Fascicoli cartacei: laddove tutta la documentazione originale della pratica è prodotta in formato cartaceo;
- Fascicoli informatici: laddove tutta la documentazione originale della pratica è prodotta in formato elettronico;
- 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

I Responsabili degli 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.

7.4 La fascicolazione digitale

Il fascicolo digitale corrisponde generalmente ad una "Aggregazione strutturata e univocamente identificata di atti, documenti o dati informatici, prodotti e funzionali all'esercizio di una specifica attività o di uno specifico procedimento.

Tutti i documenti entrati a far parte del sistema informatico indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono riuniti in fascicoli.

Ogni documento, dopo la sua classificazione, viene inserito nel fascicolo di riferimento.

I documenti sono archiviati all'interno di ciascun fascicolo o, all'occorrenza, sottofascicolo o inserto, secondo l'ordine cronologico di registrazione.

Ogni fascicolo all'interno dell'archivio va ad occupare un posto specifico, tale posizione è di natura logica, nel caso di fascicolo informatici, o fisica in caso di fascicoli cartacei o di parti cartacee di fascicoli ibridi.

La formazione di un nuovo fascicolo/sotto-fascicolo avviene attraverso l'operazione di "apertura" che comprende la registrazione di alcune informazioni essenziali (metadati) così come previsto nell'allegato 5 del D.P.C.M del 3 dicembre 2013 (regole tecniche in materia di sistema di conservazione ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5 -bis , 23 -ter , comma 4, 43, commi 1 e 3, 44 , 44 -bis e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005)

Ogni unità organizzativa è responsabile per la creazione e la gestione dei fascicoli nell'ambito dei servizi di competenza e delle prestazioni effettuate. I documenti contenuti in un fascicolo hanno di norma identica classificazione, e sono facilmente ricercabili sia attraverso quest'ultima che attraverso metadati. I criteri di visibilità dei fascicoli digitali e dei loro relativi sottofascicoli all'interno dell'AOO sono definiti dai vari Responsabili dei Procedimenti Amministrativi in accordo con il Responsabile del Servizio per la tenuta del Protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi.

7.5 Assegnazione dei fascicoli

Quando un nuovo documento viene recapitato all'amministrazione, l'utente dell'ufficio abilitato all'operazione di fascicolazione stabilisce, con l'ausilio delle funzioni di ricerca del sistema di protocollo informatizzato, se il documento stesso debba essere ricollegato ad un affare o procedimento in corso, e pertanto debba essere inserito in un fascicolo già esistente, oppure se il documento si riferisce a un nuovo affare o procedimento per cui è necessario aprire un nuovo fascicolo.

A seconda delle ipotesi, si procede come segue:

Se il documento si ricollega ad un affare o procedimento in corso, l'addetto:

- seleziona il relativo fascicolo;
- collega la registrazione di protocollo del documento al fascicolo selezionato;
- invia il documento all'UOR cui è assegnata la pratica. (Se si tratta di un documento su supporto cartaceo, assicura l'inserimento fisico dello stesso nel relativo fascicolo).

Se il documento dà avvio ad un nuovo fascicolo, il soggetto preposto:

- esegue l'operazione di apertura del fascicolo;
- collega la registrazione di protocollo del documento al nuovo fascicolo aperto;
- assegna il documento ad un istruttore su indicazione del responsabile del procedimento;

7.6 Modifica delle assegnazioni dei fascicoli

Quando si verifica un errore nella assegnazione di un fascicolo, o di una sua successiva riassegnazione, l'utente abilitato all'operazione di fascicolazione provvede a correggere le informazioni inserite nel sistema informatico e ad inviare il fascicolo all'ufficio utente di competenza.

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

7.7 Chiusura del fascicolo

Il fascicolo viene chiuso al termine del procedimento amministrativo o all'esaurimento dell'affare a cui si riferisce, i fascicoli relativi a persone fisiche o giuridiche vengono chiusi al momento della cessazione del rapporto con l'Amministrazione.

La data di chiusura si riferisce alla data dell'ultimo documento prodotto.

Nel caso di un procedimento che non si esaurisce nell'anno solare, qualora lo si ritenga necessario, è possibile aprire nell'anno successivo un nuovo fascicolo con il medesimo oggetto in cui verrà trasportato l'intero contenuto del fascicolo.

7.8 Repertorio dei fascicoli

Il repertorio dei fascicoli, è l'elenco ordinato e aggiornato dei fascicoli, riportante tutti i dati del fascicolo. Esso costituisce uno strumento di descrizione e di reperimento dell'archivio corrente.

Il repertorio dei fascicoli è costituito dai seguenti elementi:

- a) anno di creazione;
- b) classificazione completa (categoria, classe e sottoclasse);

- c) numero di fascicolo (ed eventualmente di sottofascicolo);
- d) anno di chiusura;
- e) oggetto del fascicolo (ed eventualmente l'oggetto del sottofascicolo);
- f) annotazione del passaggio dall'archivio corrente all'archivio di deposito (tempo conservazione);

7.9 Serie archivistiche e repertori

Ai fini dell'archiviazione, i documenti possono essere organizzati in serie archivistiche.

La serie archivistica consiste in un raggruppamento di unità archivistiche (fascicoli, registri, ecc.) riunite o per caratteristiche omogenee, quali la natura o la forma dei documenti (ad esempio, le determinazioni o i contratti) oppure in base alla materia trattata, all'affare o al procedimento al quale afferiscono.

Le categorie di documenti soggette a registrazione particolare del presente manuale, possono costituire ognuna una serie archivistica organizzata nel relativo registro di repertorio nel quale sono riportati la data, la classificazione e il numero progressivo di repertorio di ogni singolo documento. In questo caso ove si tratti di documenti in forma cartacea, di essi devono essere prodotti almeno due originali di cui uno viene inserito nel registro di repertorio, secondo il numero progressivo, e l'altro viene conservato nel relativo fascicolo insieme ai documenti che afferiscono al medesimo affare o procedimento amministrativo; nel caso, invece, si tratti di documento informatico esso viene associato al registro di repertorio, secondo il numero progressivo, e al fascicolo insieme ai documenti che afferiscono al medesimo affare o procedimento amministrativo.

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

L'Archivio è il complesso dei documenti prodotti o acquisiti dall'AOO durante lo svolgimento della propria attività. I documenti amministrativi prodotti e detenuti da questa Amministrazione 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 dell'AOO svolgono attività archivistica. L'Amministrazione, 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 fascicoli prodotti dagli uffici sono raccolti in archivi che possono essere distinti in:

- archivio corrente, la parte di documentazione relativa agli affari ed ai procedimenti in corso di trattazione. L'archiviazione corrente si identifica per i documenti e i fascicoli informatici con l'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".

Nel sistema documentale informatico basta chiudere un fascicolo per farlo passare 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) L'elenco delle tipologie di documenti soggetti a conservazione permanente sono:

- 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;

- 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
- provvedimenti costitutivi, modificativi od estintivi di posizioni giuridiche e quindi anche determinazioni, concessioni, autorizzazioni, nulla osta etc;
- documenti relativi all'attività contrattuale: Contratti - Verbali di gara - Bandi di gara - Offerta dell'impresa aggiudicataria - Capitolati di gara - Documentazione relativa alla qualificazione.
- documenti prodotti da terzi ma con efficacia costitutiva di diritti soggettivi o abilitativi all'esercizio di attività quali ad esempio dichiarazioni di inizio attività (DIA), segnalazioni certificate di inizio attività (SCIA) etc;
- 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);
- tutti i documenti sottoscritti con firma digitale;
- tutti i documenti inviati e ricevuti con posta elettronica certificata;
- 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

- Mandati di pagamento e reversali di riscossione

3) Documenti da conservare per 15 anni

- Strumenti urbanistici e documenti correlati

4) Documenti da conservare per 10 anni

- 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;
- 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:

- le richieste e la documentazione allegata, le pezze giustificative, i rendiconti relativi ai "contributi" ovvero le elargizioni di denaro - comunque denominate - erogate dall'Ente;
- 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;
- i certificati o le dichiarazioni attestanti qualità o stati personali con validità temporale limitata (art. 41 DPR 445);
- i dati statistici non relativi ad attività dell'Ente;
- la documentazione fiscale per la quale la legge prevede tale termine di conservazione;
- documenti relativi alla gestione ordinaria del personale.

7.11 Procedure di scarto

Per quanto riguarda le procedure di scarto dovrà farsi riferimento alle procedure previste dalla Sovrintendenze archivistica 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.

CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI

La conservazione può riguardare sia documenti informatici all'origine che documenti analogici convertiti in formato digitale.

8.1 Principi sulla conservazione dei documenti informatici

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 all'art. 11 del D.P.C.M; nel caso in cui la verifica evidenzi anomalie il pacchetto di versamento viene rifiutato;
- 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 effettuati 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;

8.2 La conservazione dei documenti informatici dell'Ente e il sistema di conservazione adottato dall'AOO

Modello organizzativo della conservazione

L'Amministrazione, avendo aderito alla "Convenzione Quadro Comunas" per l'utilizzo del "Servizio di conservazione digitale a norma dei documenti informatici" per gli enti locali aderenti al progetto "COMUNAS" ha affidato tale servizio alla società **Aruba PEC S.p.A.** in qualità di ente privato accreditato come conservatore presso l'Agenzia per l'Italia digitale, che attraverso la piattaforma informatica dedicata "DocFly", assume pertanto la figura di ente privato erogatore in outsourcing del servizio di conservazione digitale a norma per questa AOO e viene nominata e delegata quale Responsabile del Servizio di Conservazione.

Ruoli e responsabilità

L'Amministrazione a norma dell'art. 6 delle Regole Tecniche del DPCM 3 dicembre 2013, identifica i ruoli di:

- a) Produttore,
- b) Utente,
- c) Responsabile della conservazione,

e fornisce i nominativi delle persone designate ad operare in suo nome, conto e interesse con Aruba PEC SPA per l'erogazione del servizio di conservazione DocFly.

Manuale di Conservazione

Con la sottoscrizione dell'Atto di delega l'Amministrazione adotta anche il Manuale del Sistema di Conservazione della società Aruba Pec, pubblicato sul portale dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) all'indirizzo: http://www.agid.gov.it/sites/default/files/documentazione/manuale_conservazione_aruba.pdf

secondo la versione disponibile alla data di riferimento.

Il Processo di conservazione

L'AOO è tenuta, a norma dell'art. 8 e 9 delle Regole Tecniche contenute nel DPCM 3 dicembre 2013, a stabilire i vari documenti che andranno a costituire il pacchetto di versamento e l'acquisizione e presa in carico da parte del sistema di conservazione. L'Amministrazione inoltre identifica le classi documentali, i formati e i metadati, obbligatori e facoltativi contenuti nei documenti da sottoporre alla conservazione.

Modalità di esibizione

Il sistema di Conservazione Digitale a Norma dei documenti informatici dell'ENTE permette ai soggetti autorizzati l'accesso diretto, anche da remoto, al documento informatico conservato, attraverso la produzione di un pacchetto di distribuzione selettiva secondo le modalità descritte nel manuale di conservazione, secondo quanto stabilito dall'art. 10 delle Regole Tecniche del DPCM 3 dicembre 2013.

Sicurezza del sistema di conservazione

La sicurezza del sistema di conservazione e le misure adottate per garantire la sicurezza del sistema di conservazione, a norma dell'art. 12 delle Regole Tecniche del DPCM 3 dicembre 2013, sono indicate nel Manuale della Conservazione.

Specificità per la conservazione del registro di protocollo informatico

In adempimento a quanto previsto dal D.P.C.M. 03 dicembre 2013 art. 7 c. 5, l'Amministrazione provvede ad effettuare la conservazione del registro giornaliero di protocollo utilizzando il sistema di conservazione generale. L'operazione di conservazione del registro di protocollo comprende:

- l'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 Aruba Pec spa, garantendo l'immodificabilità del contenuto.

Il responsabile di protocollo, direttamente o tramite suoi incaricati, provvede tramite specifica funzione programmata 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.

9. SICUREZZA E SISTEMA INFORMATICO

9.1 Piano di sicurezza

Il Responsabile della gestione documentale d'intesa con il Responsabile della conservazione e il Responsabile dei sistemi informativi, predispose il Piano per la sicurezza informatica relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio, all'accesso, alla conservazione dei documenti informatici nel rispetto delle misure minime di sicurezza previste nel disciplinare tecnico pubblicato in allegato B del D.lgs 196/2003 e s.m.i.

Esso è predisposto ai sensi dell'art. 5 comma 2 lettera b) e dall'art. 4 comma 1 lettera c) del DPCM 3 dicembre 2013

9.2 Obiettivi del piano di sicurezza

Il piano di sicurezza garantisce che i documenti e le informazioni in esso contenuti siano trattati dall'AOO nel rispetto dei principi di:

- *disponibilità*: implementare tutte quelle azioni mirate a ridurre a un livello accettabile il rischio di non poter accedere ai dati da parte degli incaricati;
- *integrità*: ridurre a un livello accettabile il rischio che i dati vengano alterati da persone non autorizzate;
- *riservatezza*: ridurre a un livello accettabile il rischio che persone non autorizzate possano accedere ai dati.

Garantisce, inoltre, che i documenti contenenti 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.

9.3 Aspetti generali

La rispondenza del piano di sicurezza alla normativa vigente in materia è garantita dall'amministratore di sistema e dall'azienda che ha fornito e che cura la manutenzione, per questo obiettivo, collabora con il Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi.

Il piano di sicurezza, si basa sui risultati dell'analisi dei rischi a cui sono esposti i dati (personali, sensibili e non) e/o i documenti trattati e sulle direttive strategiche già stabilite in merito dall'Amministrazione, e 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 ed archivistico;
- gli interventi operativi adottati sotto il profilo organizzativo, procedurale e tecnico, con particolare riferimento alle misure minime di sicurezza da adottare per il trattamento dei dati personali, 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";
- 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 piano in argomento è soggetto a revisione periodica. Esso può essere modificato anticipatamente a seguito di eventi gravi.

9.4 Definizione del piano ed articolazione dell'intervento

Definizione del Piano

Il piano di sicurezza mette in evidenza l'esito delle attività di analisi preliminare, valutazione dei rischi e definizione delle politiche di sicurezza (misure adottate e da adottare) che riguardano tutti i Servizi dell'Ente interessati alla gestione documentale.

La definizione del piano di sicurezza richiede diverse azioni necessarie al raggiungimento dell'obiettivo che prevedono un intervento stratificato su più livelli:

- *livello organizzativo*: la messa in sicurezza viene attuata attraverso l'adozione di politiche, procedure organizzative, istruzioni operative, attuazione di norme, pianificazione/erogazione di eventi formativi e/o informativi, assegnazione di ruoli e responsabilità, individuazione di scelte infrastrutturali che permettano di prevenire e ridurre i rischi che incombono sulla sicurezza dei documenti trattati con modalità informatiche.
- *livello logico*: la sicurezza viene realizzata adottando una serie di misure per contrastare i rischi che incombono sull'infrastruttura telematica e tecnologica attraverso la quale avviene la gestione informatica del patrimonio documentale. Nella figura seguente vengono schematizzate le fasi in cui è stato articolato l'intervento per la definizione del piano di sicurezza.
- *livello fisico*: mettere in sicurezza il patrimonio documentale digitale a livello fisico vuoi dire adottare misure di sicurezza per il controllo degli accessi fisici ai luoghi in cui sono custodite le risorse del sistema informatico volte a limitare l'esposizione dell'Ente a rischi di incendio, furto, intrusione, allagamento e altre calamità.

Articolazione dell'intervento

1. *analisi preliminare*: dato il forte impatto trasversale che ha la sicurezza ed, in particolare, gli adempimenti previsti dal D. Lgs. 196/03 - Codice Privacy, è indispensabile procedere ad una azione di rilevazione e monitoraggio delle attività di trattamento svolte da ogni unità organizzativa dell'Ente al fine di avere un quadro generale e di verificare la compatibilità della situazione reale con le previsioni normative. In questa fase viene svolta una ricognizione presso l'Ente attraverso la rilevazione dettagliata di:

- struttura organizzativa (distribuzione di compiti e responsabilità),
- censimento dei trattamenti di documenti,
- rilevazione dei luoghi fisici afferenti all'Ente, dove avvengono i trattamenti e dove vengono conservati gli archivi documentali correnti e storici,
- rilevazione dell'infrastruttura hw, sw, di telecomunicazione e delle postazioni di lavoro informatiche,
- rilevazione delle applicazioni sw utilizzate per il trattamento dei documenti,
- rilevazione banche dati utilizzate.

L'Esito della fase di analisi è riportato nell'allegato "Piano di Sicurezza".

2. *Valutazione dei rischi*: a partire dalla definizione di una serie di eventi potenzialmente dannosi viene redatta l'analisi dei rischi incombenti sui dati, evidenziando la loro gravità in funzione del contesto riscontrato: fisico, logico, organizzativo. L'analisi dei rischi è riportata nell'Allegato "Piano di Sicurezza".

3. *Piano di adeguamento*: dalle attività precedenti scaturiscono una serie di considerazioni sulle misure di sicurezza già adottate o da adottare da parte dell'Ente, quindi, diviene possibile definire il piano di adeguamento da mettere in atto al fine di rendere sicuro e rispondente ai requisiti di legge l'intero sistema di gestione documentale dell'Ente. Il piano di adeguamento (misure adottate e da adottare) per garantire la sicurezza dei dati è riportato nell'Allegato "Piano di Sicurezza".

9.5 Formazione dei documenti - Aspetti attinenti alla sicurezza

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'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 dell'AOO sono prodotti con l'ausilio di applicativi che possiedono i requisiti di leggibilità, interscambiabilità, non alterabilità, immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura. Il Comune di Ulassai adotta ed accetta i formati PDF, PDF/A, XML, TXT, ODT e TIFF.

I documenti informatici prodotti dall'AOO con altri prodotti di videoscrittura, sono convertiti, prima della loro sottoscrizione con firma digitale, nei formati standard sopra indicati, come previsto dalle regole tecniche per la conservazione dei documenti, al fine di garantire la leggibilità anche da 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 della AOO, si applicano le regole per la validazione temporale e per la protezione dei documenti informatici di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 novembre 2014 ("Regole tecniche per la formazione, la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione, anche temporale, dei documenti informatici").

9.6 Gestione dei documenti informatici

Il sistema operativo utilizzato da questa AOO per erogare il servizio di protocollo informatico è conforme alle specifiche previste dalla normativa vigente. Il sistema operativo del *server* che ospita i *file* utilizzati come deposito dei documenti è configurato in maniera da consentire:

- l'accesso esclusivamente al *server* del protocollo informatico in modo che qualsiasi altro utente non autorizzato non possa mai accedere ai documenti al di fuori del sistema di gestione documentale;
- la registrazione delle attività rilevanti ai fini della sicurezza svolte da ciascun utente, in modo tale da garantire l'identificabilità dell'utente stesso. Tali registrazioni sono protette al fine di non consentire modifiche non autorizzate

Il sistema di gestione informatica dei documenti:

- garantisce la disponibilità, la riservatezza e l'integrità dei documenti e del registro di protocollo;
- assicura la corretta e puntuale registrazione di protocollo dei documenti in entrata ed in uscita;
- fornisce informazioni sul collegamento esistente tra ciascun documento ricevuto dall'amministrazione e gli atti dalla stessa formati al fine dell'adozione del provvedimento finale;
- consente il reperimento delle informazioni riguardanti i documenti registrati;
- consente, in condizioni di sicurezza, l'accesso alle informazioni del sistema da parte dei soggetti interessati, nel rispetto delle disposizioni in materia di "privacy", con particolare riferimento al trattamento dei dati sensibili e giudiziari;
- garantisce la corretta organizzazione dei documenti nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato.

9.7 Trasmissione e interscambio dei documenti informatici

Gli addetti delle AOO 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 ed i documenti trasmessi all'interno della AOO o ad altre AOO, 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'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 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.

All'esterno della AOO (interoperabilità dei sistemi di protocollo informatico)

Per interoperabilità dei sistemi di protocollo informatico si intende la possibilità di trattamento automatico, da parte di un sistema di protocollo ricevente, delle informazioni trasmesse da un sistema di protocollo mittente, allo scopo di automatizzare anche le attività ed i processi amministrativi conseguenti (articolo 55, comma 4, del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445).

Per realizzare l'interoperabilità dei sistemi di protocollo informatico gestiti dalle pubbliche amministrazioni è necessario, in primo luogo, stabilire una modalità di comunicazione comune, che consenta la trasmissione telematica dei documenti sulla rete.

Il mezzo di comunicazione telematica di base è la posta elettronica, con l'impiego del protocollo SMTP e del formato MIME per la codifica dei messaggi.

La trasmissione dei documenti informatici, firmati digitalmente e inviati attraverso l'utilizzo della posta elettronica è regolata dal Codice dell'Amministrazione Digitale.

All'interno della AOO

Per i messaggi scambiati all'interno della AOO con la posta elettronica non sono previste ulteriori forme di protezione rispetto a quelle indicate nel piano di sicurezza relativo alle infrastrutture.

Gli uffici organizzativi di riferimento dell'AOO si scambiano documenti informatici attraverso l'utilizzo delle caselle di posta elettronica in attuazione di quanto previsto dalla Direttiva del Ministro per l'innovazione e le tecnologie del 18 novembre 2005 concernente l'impiego della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni.

9.8 Accessibilità al sistema di gestione informatica dei documenti

Il controllo degli accessi è assicurato utilizzando le credenziali di accesso, pubblica (UserID) e privata (Password) ed 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 ad un utente del servizio di protocollo e gestione documentale.

Queste, in sintesi, sono:

- consultazione, per visualizzare in modo selettivo, le registrazioni di protocollo eseguite da altri;
- inserimento, per inserire gli estremi di protocollo e effettuare una registrazione di protocollo ed associare i documenti;
- *modifica*, per modificare i dati opzionali di una registrazione di protocollo;
- *annullamento*, per annullare una registrazione di protocollo autorizzata dal RSP.

Le regole per la composizione delle password e il blocco delle utenze valgono sia per gli amministratori che per gli utenti delle AOO. Le relative politiche di composizione, aggiornamento e, in generale di sicurezza, sono configurate sui sistemi di accesso come obbligatorie tramite il sistema operativo.

Il Servizio di protocollo fruito dall'AOO:

- consente il controllo differenziato dell'accesso alle risorse del sistema per ciascun utente, o gruppi di utenti;
- assicura il tracciamento di qualsiasi evento di modifica delle informazioni trattate e l'individuazione del suo autore. Tali registrazioni sono protette da modifiche non autorizzate.

Ad ogni documento, all'atto della registrazione nel sistema di protocollo informatico, viene associata una Access Control List (ACL) che consente di stabilire quali utenti, o gruppi di utenti, hanno accesso ad esso (sistema di autorizzazione o profilazione utenza).

Ciascun utente può accedere solamente ai documenti che sono stati assegnati al suo ufficio o agli uffici ad esso subordinati. Il sistema consente, altresì, di associare un livello differente di riservatezza per ogni tipo di documento trattato dall'AOO. I documenti non vengono mai visualizzati dagli utenti privi di diritti di accesso, neanche a fronte di una ricerca generale nell'archivio o di una ricerca full text.

Accessibilità da parte degli utenti interni alla AOO

Sulla base delle richieste avanzate dagli uffici dell'AOO e su indicazione dei Responsabili delle strutture i diversi livelli di autorizzazione ed i conseguenti differenti profili sono assegnati agli utenti dal Responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, il quale, inoltre, provvede all'assegnazione di eventuali nuove autorizzazioni, alla revoca o alla modifica di quelle già assegnate. I livelli di autorizzazione per l'accesso alle funzioni del sistema di gestione informatica dei documenti si distinguono in: abilitazione alla consultazione, abilitazione all'inserimento, abilitazione alla cancellazione e alla modifica delle informazioni.

La gestione delle utenze rispetta i seguenti principi operativi:

- gli utenti creati non sono mai cancellati ma, eventualmente, disabilitati (su richiesta esplicita dell'amministratore dell'AOO o per errori di inserimento)
- la credenziale privata degli utenti e dell'amministratore AOO non transita in chiaro sulla rete, né al momento della prima generazione, né successivamente al momento del *login*.

Accesso al registro di protocollo per utenti interni alla AOO

L'autorizzazione all'accesso ai registri di protocollo è regolata tramite i seguenti strumenti:

- liste di competenza, gestite dall'amministratore di AOO, per la definizione degli utenti abilitati ad accedere a determinate voci del titolario;
- ruoli degli utenti, gestiti dall'amministratore di ente (amministrazione), per la specificazione delle macro-funzioni alle quali vengono abilitati;
- protocollazione "particolare o riservata", gestita dall'amministratore di ente, relativa a documenti sottratti alla consultazione da parte di chi non sia espressamente abilitato.

La visibilità completa sul registro di protocollo è consentita soltanto all'utente con il profilo di utenza di "Responsabile del registro" e limitatamente al registro dell'AOO sul quale è stato abilitato ad operare. L'utente assegnatario dei documenti protocollati è invece abilitato ad una vista parziale sul registro di protocollo. Tale vista è definita dalle voci di titolare associate alla lista di competenza in cui l'utente è presente (sia come singolo, sia come ufficio).

Accessibilità da parte di utenti esterni alla AOO - Altre AOO/Amministrazioni

L'accesso al sistema di gestione informatica 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) di cui agli art. 72 e ss del d.lgs 7 marzo 2005 n. 82.

Accessibilità da parte di utenti esterni alla AOO - Privati

Attualmente non sono disponibili funzioni per l'esercizio del diritto di accesso ai agli utenti esterni privati per via telematica.

APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE, NORME TRANSITORIE E FINALI

10.1 Modalità di approvazione e aggiornamento del manuale

Così come previsto dal D.P.C.M. 31 ottobre 2000, l'amministrazione adotta, con atto di Giunta Comunale il presente "Manuale di gestione" su proposta del Responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi.

Il presente Manuale potrà essere 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 rilevate nello svolgimento delle attività correnti;
- modifiche apportate negli allegati dal Responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi.

Per la modifica degli allegati non sarà necessario sottoporre il Manuale di gestione a nuova approvazione da parte della Giunta Comunale.

10.2 Regolamenti abrogati

Con l'entrata in vigore del presente manuale sono annullati tutti i regolamenti interni all'AOO nelle parti contrastanti con lo stesso.

10.3 Pubblicità del presente Manuale

Il presente manuale è disponibile alla consultazione del pubblico che ne può prendere visione in qualsiasi momento. Inoltre copia del presente manuale è:

- fornita a tutto il personale dell'AOO e se possibile, viene resa disponibile mediante la rete intranet;
- inviata all'organo di revisione;
- pubblicato sul sito istituzionale dell'amministrazione.

10.4 Operatività del presente manuale

Il presente manuale è operativo il primo giorno del mese successivo a quello della sua approvazione

Allegati:

1. Descrizione Della Aoo;
2. Elenco Documenti Esclusi Dalla Registrazione Di Protocollo;
3. Elenco Documenti Soggetti A Registrazione Particolare;
4. il Titolare.