COMUNE DI GABIANO

Provincia di Alessandria

MANUALE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO, DEI FLUSSI DOCUMENTALI E DEGLI ARCHIVI

Aggiornato alle Linee Guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici in vigore dal 01/01/2022

Registro delle Versioni

N° Versione	Data Emissione	Modifiche apportate	Osservazioni
Versione base	29/11/2021		
1° aggiornamento			
2° aggiornamento			
…			
…			
…			

INDICE

1 PRINCIPI GENERALI

1.1 Premessa

1.2 Ambito di applicazione del manuale

1.3 Definizioni

1.4 Norme di riferimento

2 DOCUMENTI E MODALITA' DI GESTIONE

2.1 Il documento informatico

2.1.1 Immodificabilità e integrità del documento informatico

2.2 Il documento amministrativo informatico

2.3 Il documento analogico – cartaceo amministrativo

2.4 Copie per immagine su supporto informatico di documenti analogici

2.5 Duplicati, copie ed estratti informatici di documenti informatici

2.6 Copia/ estratto analogica di documento informatico

2.7 Autenticazione di firma

2.8 Timbro digitale

2.9 Tipologie di firme elettroniche

2.9.1 La firma elettronica semplice

2.9.2 La firma elettronica avanzata

2.9.3 La firma elettronica qualificata

2.9.4 Il Sigillo elettronico qualificato

2.10 Documento ricevuto

2.11 Documento inviato

2.12 Documento interno formale

2.13 Documento interno informale

2.14 Trasmissione informatica dei documenti

2.15 Uso della Posta Elettronica Certificata

2.16 Uso della cooperazione applicativa tra P.A.

2.16.1 Come avviene lo scambio di messaggi in cooperazione applicativa

2.17 Interoperabilità dei sistemi di protocollo informatico

3 ORGANIZZAZIONE DELL'ENTE E DEL PROTOCOLLO

3.1 Il protocollo informatico

3.2 Aree Organizzative Omogenee e modelli organizzativi

3.3 Accreditamento dell'amministrazione/AOO all'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA)

3.5 Individuazione del Responsabile della gestione documentale e del Servizio di Protocollo informatico

3.6 Tutela dei dati personali

3.7 Formazione del personale

4 DESCRIZIONE DEL FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI

4.1 Generalità

4.2 Flusso dei documenti ricevuti dalla AOO

4.2.1 Ricezione di documenti informatici sulle caselle di posta elettronica certificata

4.2.2 Ricezione di documenti informatici sulla casella di posta elettronica tradizionale

4.2.3 Ricezione di documenti informatici tra PA tramite cooperazione applicata

4.2.4 Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili

4.2.5 Ricezione di documenti informatici da portale web dell'Ente

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

4.2.7 Corrispondenza di particolare rilevanza e documenti esclusi

4.2.8 Errata ricezione di documenti digitali

4.2.9 Errata ricezione di documenti cartacei

4.2.10 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici

4.2.11 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti cartacei

4.2.12 Classificazione, assegnazione e presa in carico dei documenti

4.3 Flusso dei documenti creati e trasmessi dall'AOO

4.3.1 Sorgente interna dei documenti

4.3.2 Verifica formale dei documenti

4.3.3 Registrazione di protocollo e segnatura

4.3.4 Trasmissione di documenti informatici

4.3.5 Trasmissione di documenti cartacei a mezzo posta
4.3.6 Conteggi e spedizione corrispondenza cartacea
4.4 Documenti informali

5 SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE DIGITALE E ARCHIVIAZIONE
5.1 Classificazione dei documenti
5.2 La fascicolazione dei documenti
5.3 Processo di assegnazione dei fascicoli ai documenti
5.4 Modifica delle assegnazioni dei fascicoli digitali
5.5 Chiusura dei fascicoli digitali
5.6 Serie archivistiche e repertori
5.7 Archiviazione dei documenti - Tempi, criteri e regole di selezione del sistema di classificazione
5.8 Procedure di scarto

6 GESTIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO
6.1 Unicità del protocollo informatico
6.2 Registrazione di protocollo
6.3 Elementi facoltativi delle registrazioni di protocollo
6.4 Segnatura di protocollo dei documenti
6.5 Annullamento delle registrazioni di protocollo
6.6 Protocollazione documenti interni formali
6.7 Oggetti ricorrenti
6.8 Registrazione differita di protocollo
6.9 Documenti riservati (Protocollo riservato)

7 IL SISTEMA DI GESTIONE DOCUMENTALE E DI PROTOCOLLAZIONE ADOTTATO DALL'ENTE
7.1 Descrizione funzionale ed operativa

8 CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI
8.1 Principi sulla conservazione dei documenti informatici

8.2 La conservazione dei documenti informatici dell'Ente

9 REGISTRO DI EMERGENZA

9.1 Utilizzo del registro di emergenza

10 SICUREZZA

10.1 Obiettivi

10.2 Credenziali di accesso al sistema documentale

10.3 Sicurezza nella formazione dei documenti

10.4 Trasmissione ed interscambio dei documenti informatici

10.5 Accesso ai documenti informatici

11 NORME TRANSITORIE E FINALI

11.1 Modalità di approvazione e aggiornamento del manuale

11.2 Pubblicità del manuale

11.3 Entrata in vigore

ALLEGATI

Allegato 1 - Norme di riferimento

Allegato 2 - Nomina del Responsabile della gestione documentale e del Servizio di Protocollo informatico

Allegato 3 - Titolario di classificazione

Allegato 4 - I formati dei documenti

Allegato 5 - I metadati dei documenti informatici

Allegato 6 - I metadati dei fascicoli digitali

Allegato 7 - Il sistema documentale e di protocollazione adottato dall'Ente

1 PRINCIPI GENERALI

1.1 Premessa

Il Manuale della gestione documentale 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.

Nel manuale di gestione documentale sono riportati, in particolare, relativamente agli aspetti organizzativi:

a) le modalità di utilizzo degli strumenti informatici per la formazione dei documenti informatici e per lo scambio degli stessi all'interno ed all'esterno dell'AOO, applicando le modalità di trasmissione indicate nell'allegato 6 "Comunicazione tra AOO di Documenti Amministrativi Protocollati";

b) l'indicazione delle unità organizzative responsabili (UOR) delle attività di registrazione di protocollo, di archiviazione dei documenti all'interno dell'AOO;

c) l'indicazione delle regole di assegnazione dei documenti ricevuti con la specifica dei criteri per l'ulteriore eventuale inoltro dei documenti verso aree organizzative omogenee della stessa amministrazione o verso altre amministrazioni;

d) i criteri e le modalità per il rilascio delle abilitazioni di accesso, interno ed esterno all'Amministrazione, al sistema di gestione informatica dei documenti;

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

1.2 Ambito di applicazione del manuale

Il presente Manuale di gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi è aggiornato alle Linee Guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici in vigore dal 01/01/2022.
Esso descrive le attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione, archiviazione e conservazione dei documenti, oltre che la gestione dei flussi documentali dell'Ente.
Attraverso l'integrazione con le procedure di gestione dei procedimenti amministrativi, di accesso agli atti 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. Il protocollo fa fede, anche con effetto giuridico, dell'effettivo ricevimento e spedizione di un documento.

1.3 Definizioni

Ai fini del presente Manuale si intende:

- per "CAD", il decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82 – Codice dell'amministrazione digitale, nel testo vigente.
- per TUDA, il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 testo unico documentazione amministrativa

- per "Linee Guida", le Linee Guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici in vigore dal 01/01/2022

- Documento amministrativo informatico, ogni rappresentazione, grafica, fotocinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie, del contenuto di

atti, anche interni, formati dalle pubbliche amministrazioni, o, comunque, da queste ultime utilizzati ai fini dell'attività amministrativa;

- Documento elettronico, qualsiasi contenuto conservato in forma elettronica, in particolare testo o registrazione sonora, visiva o audiovisiva

- Documento informatico, documento elettronico che contiene la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti

- Duplicato informatico Vedi art. 1, comma 1, lett) i quinquies del CAD.

Si riportano, di seguito, gli acronimi utilizzati più frequentemente:

- AOO - Area Organizzativa Omogenea;
- PdP - Prodotto di Protocollo informatico – l'applicativo sviluppato o acquisito dall'amministrazione/AOO per implementare il servizio di protocollo informatico;
- UO – Unità Organizzativa – unità organizzativa interna (settore, servizio, ufficio)
- UCP - Unità Organizzativa Centrale di registrazione di Protocollo – rappresenta l'ufficio centrale di protocollo
- UOP – Unità Organizzativa di registrazione di Protocollo – unità organizzativa abilitata alla protocollazione, diversa dall'ufficio centrale di protocollo.
- UOR - Uffici Organizzativi di Riferimento - un insieme di uffici che, per tipologia di mandato istituzionale e di competenza, di funzione amministrativa perseguita, di obiettivi e di attività svolta, presentano esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato;
- RPA Responsabile del Procedimento Amministrativo - il dipendente che ha la responsabilità dell'esecuzione degli adempimenti amministrativi relativi ad un affare;
- RSP - Responsabile della gestione documentale e del Servizio di Protocollo informatico;
- MdG - Manuale di Gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi;

1.4 Norme di riferimento

Le principali norme di riferimento sono elencate nell'allegato 1 - Norme di riferimento"

2 DOCUMENTI E MODALITA' DI GESTIONE

La gestione documentale è un processo che può essere suddiviso in tre fasi principali: formazione, gestione e conservazione. Nell'ambito di ognuna delle suddette fasi si svolgono una serie di attività che si distinguono per complessità, impatto, natura, finalità e/o effetto, anche giuridico, alle quali corrispondono approcci metodologici e prassi operative distinte.
Il sistema di gestione informatica dei documenti è presidiato da specifiche procedure e strumenti informatici, in grado di governare con efficacia ogni singolo accadimento che coinvolge la vita del documento ed effettuata secondo i principi generali applicabili in materia di trattamento dei dati personali anche mediante un'adeguata analisi del rischio.

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

- informatico ("rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti");
- analogico ("rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti").

In termini operativi, il documento amministrativo è invece classificabile in:

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

2.1 Il documento informatico

Il Codice dell'Amministrazione Digitale definisce il documento informatico come "la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti".
Il documento informatico è formato mediante una delle seguenti modalità:

a) creazione tramite l'utilizzo di strumenti software o servizi cloud qualificati che assicurino la produzione di documenti nei formati e nel rispetto delle regole di interoperabilità

b) 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;

c) memorizzazione su supporto informatico in formato digitale delle informazioni risultanti da transazioni o processi informatici o dalla presentazione telematica di dati attraverso moduli o formulari resi disponibili all'utente;

d) generazione o raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più banche dati, anche appartenenti a più soggetti interoperanti, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica.

Il documento informatico deve essere identificato in modo univoco e persistente
L'identificazione dei documenti oggetto di registrazione di protocollo è rappresentata dalla segnatura di protocollo univocamente associata al documento. L'identificazione dei documenti non protocollati è affidata alle funzioni del sistema di gestione informatica dei documenti. In alternativa l'identificazione univoca può essere realizzata mediante associazione al documento di una sua impronta crittografica basata su funzioni di hash che siano ritenute crittograficamente sicure, e conformi alle tipologie di algoritmi previsti nell'allegato 6 delle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici.

2.1.1 Immodificabilità e integrità del documento informatico

Il documento informatico è immodificabile se la sua memorizzazione su supporto informatico in formato digitale non può essere alterata nel suo accesso, gestione e conservazione. Nel caso di documento informatico formato secondo la sopracitata lettera a), l'immodificabilità e l'integrità sono garantite da una o più delle seguenti operazioni:

● apposizione di una firma elettronica qualificata, di una firma digitale o di un sigillo elettronico qualificato o firma elettronica avanzata;

● memorizzazione su sistemi di gestione documentale che adottino idonee misure di sicurezza;

● il trasferimento a soggetti terzi attraverso un servizio di posta elettronica certificata o un servizio elettronico di recapito certificato qualificato, (regolamento eIDAS), valido ai fini delle comunicazioni elettroniche aventi valore legale;

● versamento ad un sistema di conservazione.

Nel caso di documento informatico formato secondo la sopracitata lettera b) l'immodificabilità ed integrità sono garantite da una o più delle seguenti operazioni mediante:

● apposizione di una firma elettronica qualificata, di una firma digitale o di un sigillo elettronico qualificato o firma elettronica avanzata;

● memorizzazione su sistemi di gestione documentale che adottino idonee misure di sicurezza in accordo;

● versamento ad un sistema di conservazione.

Nel caso di documento informatico formato secondo le sopracitate lettere c) e d) le caratteristiche di immodificabilità e di integrità sono garantite da una o più delle seguenti operazioni:

● apposizione di una firma elettronica qualificata, di una firma digitale o di un sigillo elettronico qualificato o firma elettronica avanzata

● registrazione nei log di sistema dell'esito dell'operazione di formazione del documento informatico, compresa l'applicazione di misure per la protezione dell'integrità delle basi di dati e per la produzione e conservazione dei log di sistema;
● produzione di una estrazione statica dei dati e il trasferimento della stessa nel sistema di conservazione.

Al momento della formazione del documento informatico immodificabile, devono essere generati e associati permanentemente ad esso i relativi metadati. L'insieme dei metadati del documento informatico è definito nell'allegato 5 "Metadati" delle linee guida.

2.2 Il documento amministrativo informatico

Al documento amministrativo informatico si applicano le stesse regole valide per il documento informatico, salvo quanto specificato nel presente paragrafo. Il documento amministrativo informatico assume le caratteristiche di immodificabilità e di integrità, oltre che con le modalità di cui al paragrafo 2.1, anche con la sua registrazione nel registro di protocollo, negli ulteriori registri, nei repertori, negli albi, negli elenchi, negli archivi o nelle raccolte di dati contenute nel sistema di gestione informatica dei documenti con le modalità descritte nel manuale di gestione documentale. Al documento amministrativo informatico viene associato l'insieme dei metadati previsti per la registrazione di protocollo ai sensi dell'art 53 del TUDA, nonché i metadati relativi alla classificazione, ai sensi dell'articolo 56 del TUDA, e ai tempi di conservazione, in coerenza con il piano di conservazione, e quelli relativi alla relazione con l'aggregazione documentale informatica d'appartenenza. Al documento amministrativo informatico sono associati ulteriori metadati rilevanti ai fini amministrativi o per finalità gestionali o conservative, definiti, per ogni tipologia di documento, nell'ambito del contesto a cui esso si riferisce, secondo quanto previsto dall'Allegato 5 delle Linee guida Agid. In applicazione dell'art.23-ter comma 5-bis del CAD, i documenti amministrativi informatici devono essere accessibili secondo le regole previste dall'art. 11 della legge n. 4/2004.

Gli atti formati dalle pubbliche amministrazioni con strumenti informatici, nonché i dati e i documenti informatici detenuti dalle stesse, costituiscono informazione primaria ed originale da cui è possibile effettuare, su diversi o identici tipi di supporto, duplicazioni e copie per gli usi consentiti dalla legge.

2.3 Il documento analogico – cartaceo amministrativo

Per documento analogico si intende " la rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti" cioè un documento "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, 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 predisposto con strumenti informatici (ad esempio, una lettera prodotta tramite un software di office automation) e poi stampato.
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 del destinatario, stampato su carta intestata e dotato di firma autografa.

2.4 Copie per immagine su supporto informatico di documenti analogici

La copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico è prodotta mediante processi e strumenti che assicurino che il documento informatico abbia contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto, previo raffronto dei documenti o, nel caso di esigenze di dematerializzazione massiva di documenti analogici, attraverso certificazione di processo nei casi in cui siano adottate tecniche in grado di garantire la corrispondenza della forma e del contenuto dell'originale e della copia. I requisiti tecnici per la certificazione di processo sono individuati nell'allegato 3 "Certificazione di Processo" delle Linee Guida. Fermo restando quanto previsto dall'art. 22 comma 3 del CAD nel caso in cui non vi è l'attestazione di un pubblico ufficiale, la conformità della copia per immagine ad un documento analogico è garantita mediante l'apposizione della firma digitale o firma elettronica qualificata o firma elettronica avanzata o altro tipo di firma ai sensi dell'art. 20 comma 1bis, ovvero del sigillo elettronico qualificato o avanzato da parte di chi effettua il raffronto. Laddove richiesta dalla natura dell'attività, l'attestazione di conformità delle copie per immagine su supporto informatico di un documento analogico può essere inserita nel documento informatico contenente la copia per immagine o essere prodotta come documento informatico separato contenente un riferimento temporale e l'impronta di ogni copia per immagine. Il documento informatico contenente l'attestazione è sottoscritto con firma digitale o firma elettronica qualificata o avanzata del pubblico ufficiale a ciò autorizzato. La distruzione degli originali analogici potrà essere effettuata in accordo con le previsioni di cui all'art. 22, commi 4 e 5 del CAD

2.5 Duplicati, copie ed estratti informatici di documenti informatici

Un duplicato informatico ha lo stesso valore giuridico del documento informatico da cui è tratto se è ottenuto mediante la memorizzazione della medesima evidenza informatica, sullo stesso dispositivo o su dispositivi diversi; ad esempio, effettuando una copia da un PC ad una pen-drive di un documento nel medesimo formato. La copia di un documento informatico è un documento il cui contenuto è il medesimo dell'originale ma con una

diversa evidenza informatica rispetto al documento da cui è tratto, come quando si trasforma un documento con estensione ".doc" in un documento ".pdf". L'estratto di un documento informatico è una parte del documento con una diversa evidenza informatica rispetto al documento da cui è tratto. Tali documenti hanno lo stesso valore probatorio dell'originale da cui hanno origine se la stessa conformità non viene espressamente disconosciuta. In particolare, la validità del documento informatico per le copie e/o estratti di documenti informatici è consentita mediante uno dei due metodi:

- raffronto dei documenti;
- certificazione di processo.

I requisiti tecnici per la certificazione di processo sono individuati nell'allegato 3 "Certificazione di Processo" delle Linee Guida. Il ricorso ad uno dei due metodi sopracitati assicura la conformità del contenuto della copia o dell'estratto informatico alle informazioni del documento informatico di origine. Fatto salvo quanto previsto dall'art. 23bis comma 2 del CAD nel caso in cui non vi è l'attestazione di un pubblico ufficiale, la conformità della copia o dell'estratto informatico ad un documento informatico è garantita mediante l'apposizione della firma digitale o firma elettronica qualificata o firma elettronica avanzata, nonché del sigillo elettronico qualificato e avanzato da parte di chi effettua il raffronto. Laddove richiesta dalla natura dell'attività, l'attestazione di conformità delle copie o estratti informatici di documenti informatici può essere inserita nel documento informatico contenente la copia o l'estratto. L'attestazione di conformità delle copie o dell'estratto informatico di uno o più documenti informatici può essere altresì prodotta come documento informatico separato contenente un riferimento temporale e l'impronta di ogni copia o estratto informatico. Il documento informatico contenente l'attestazione è sottoscritto con firma digitale o con firma elettronica qualificata o avanzata del pubblico ufficiale a ciò autorizzato.

2.6 Copia/ estratto analogica di documento informatico

Le copie su supporto analogico di documento informatico, anche sottoscritto con firma elettronica avanzata, qualificata o digitale, hanno la stessa efficacia probatoria dell'originale da cui sono tratte se la loro conformità all'originale in tutte le sue componenti è attestata da un pubblico ufficiale a ciò autorizzato.

Le copie e gli estratti su supporto analogico del documento informatico, conformi alle vigenti regole tecniche, hanno la stessa efficacia probatoria dell'originale se la loro conformità non è espressamente disconosciuta. Resta fermo, ove previsto l'obbligo di conservazione dell'originale informatico.

Sulle copie analogiche di documenti informatici può essere apposto a stampa un contrassegno, sulla base dei criteri definiti con le regole tecniche, tramite il quale è possibile accedere al documento informatico, ovvero verificare la corrispondenza allo stesso della copia analogica.

2.7 Autenticazione di firma

L'autenticazione delle firme è prevista per la firma elettronica o qualsiasi altro tipo di firma avanzata (FEA, qualificata e digitale) e viene effettuata da un pubblico ufficiale (Segretario Comunale o funzionario delegato) che attesta, firmando con firma digitale, che

a) la firma è stata apposta in sua presenza dal titolare, previo accertamento della sua identità personale,
b) l'eventuale certificato elettronico utilizzato è valido
c) il documento sottoscritto non è in contrasto con l'ordinamento giuridico.

L'autenticazione avviene anche mediante l'acquisizione digitale della sottoscrizione autografa, o di qualsiasi altro tipo di firma elettronica avanzata
Se al documento informatico autenticato deve essere allegato altro documento formato in originale su altro tipo di supporto, il pubblico ufficiale può allegare copia informatica

autenticata.

2.8 Timbro digitale

Il timbro digitale garantisce il valore legale di un documento informatico anche dopo essere stato stampato.

Il timbro digitale può essere indicato, anche in relazione alle specificità dello scenario, con termini differenti, quali "Contrassegno elettronico", "Codice bidimensionale", "Glifo".

2.9 Tipologie di firme elettroniche

La normativa vigente in materia, individua e disciplina cinque diverse tipologie di sottoscrizione elettronica (persone fisiche) attraverso le seguenti definizioni:

a) firma elettronica – dati in forma elettronica, acclusi oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici e utilizzati dal firmatario per firmare
b) 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
c) firma elettronica qualificata – una firma elettronica avanzata creata da un dispositivo per la creazione di una firma elettronica qualificata e basata su un certificato qualificato per firme elettroniche
d) firma digitale – un particolare tipo di firma elettronica qualificata basata su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate tra loro, che consente al titolare di firma elettronica tramite la chiave privata e a un soggetto terzo 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 informatici.

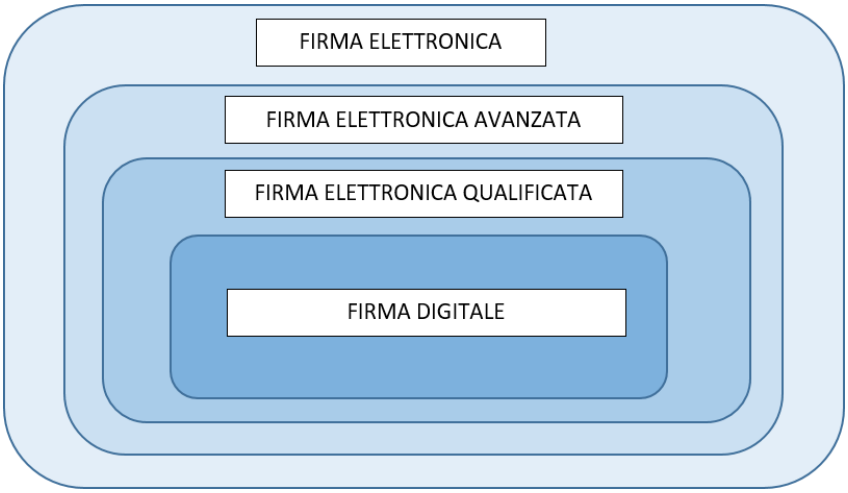


Figura 1 Le diverse firme elettroniche.

Come si evince dalla Figura 1, la firma digitale è del genere "firma elettronica qualificata." Ai fini del presente documento, le locuzioni "firma elettronica qualificata" (o FEQ) e "firma digitale" sono pertanto utilizzati come sinonimi.

I documenti informatici sottoscritti elettronicamente possono essere distinti in tre categorie:

- documenti sottoscritti con firma elettronica ("semplice "),
- documenti sottoscritti con firma elettronica avanzata,
- documenti sottoscritti con firma elettronica qualificata (o firma digitale).

2.9.1 La firma elettronica semplice

La firma elettronica cosiddetta semplice può essere costituita da molteplici elementi che consentono di ricondurre degli atti o fatti giuridicamente rilevanti a una persona fisica. Un esempio è l'invio di un messaggio di posta elettronica che, in alcune circostanze, è stato considerato costituire prova in tribunale. Altro esempio di firma elettronica è la firma a

stampa (il nome e cognome in calce a un documento). È evidente che, per sua natura, non è adeguatamente robusta.

2.9.2 La firma elettronica avanzata

La firma elettronica avanzata possiede i requisiti di cui all'art. 26 del Regolamento eIDAS e dell'art. 56 del DPCM 22 febbraio 2013. Fra i requisiti più importanti troviamo l'immodificabilità del documento dopo la firma, la riconducibilità della firma ad una persona garantendo alla stessa l'uso esclusivo degli strumenti di firma. Buoni esempi di firma elettronica avanzata sono diverse implementazioni basate sulla cosiddetta firma "grafometrica ". Si tratta di soluzioni di firma che raccolgono le caratteristiche comportamentali e tipiche della firma autografa (attraverso l'uso di tavolette molto evolute) quali la velocità, l'inclinazione, la pressione, l'accelerazione (e rallentamenti), i tratti aerei. Tutte queste informazioni legate in maniera certa al documento, consentono di raggiungere il risultato voluto.
Da notare che, ai sensi dell'art. 61 del DPCM 22 febbraio 2013, queste soluzioni possono essere utilizzabili limitatamente per i rapporti giuridici intercorrenti tra il sottoscrittore e il soggetto che rende disponibile la soluzione. Un tipico esempio è la struttura ospedaliera che rende disponibile presso i propri sportelli soluzioni di firma elettronica avanzata ai fruitori delle prestazioni sanitarie.

2.9.3 La firma elettronica qualificata

Questa tipologia di firma elettronica è oggetto di normativa comunitaria, in particolare, del Regolamento eIDAS e della Decisione di Esecuzione (UE) N°1506/2015 della Commissione dell'8 settembre 2015. Queste firme sono generabili esclusivamente con gli strumenti resi disponibili dai soggetti qualificati a tale scopo. L'elenco dei soggetti stabiliti in Italia è disponibile nella apposita sezione del sito dell'Agenzia. La Commissione Europea mette a disposizione un servizio che consente di conoscere tutti i prestatori di

servizi fiduciari qualificati accreditati nell'Unione Europea (nel seguito, per brevità, "certificatori accreditati," altrimenti indicati come QTSP).

2.9.4 Il Sigillo Elettronico Qualificato

Il sigillo elettronico qualificato è stato introdotto nel nostro ordinamento con l'emanazione del già citato Regolamento eIDAS. Sostanzialmente è equivalente a una firma elettronica qualificata, con la differenza che non afferisce a una persona fisica, bensì a una persona giuridica. In altri termini, mentre da una firma siamo in grado di individuare con certezza un soggetto attraverso il suo nome, cognome, codice fiscale ecc., da un sigillo possiamo risalire con certezza ad una persona giuridica attraverso la sua denominazione, partita IVA o codice fiscale, ma non abbiamo alcun riferimento alla persona fisica che ha materialmente utilizzato le credenziali per generare tale sigillo.

2.10 Documento ricevuto

La corrispondenza in ingresso potrà essere recapitata con diverse modalità in base alla tecnologia di trasporto utilizzata dal mittente.

Un documento informatico potrà essere recapitato, a titolo esemplificativo:

- a mezzo posta elettronica convenzionale o certificata;
- su supporto rimovibile quale, ad esempio, CD ROM, DVD, floppy disk, pen drive, hard disk esterni, etc, consegnato direttamente o inviato per posta convenzionale o corriere;
- tramite portali/servizi web dedicati;
- tramite cooperazione applicativa con le altre Pubbliche Amministrazioni (come previsto dall'Allegato 6 delle Linee Guida)

Un documento analogico potrà essere tipicamente recapitato:

- a mezzo posta convenzionale o corriere;
- a mezzo posta raccomandata;
- per telefax o telegramma;
- con consegna diretta a una delle unità organizzative aperte al pubblico da parte dell'interessato o di persona delegata.

L'Ente dà piena attuazione a quanto disposto dall'art. 45, comma 1, del CAD, in base al quale "I documenti trasmessi da chiunque a una pubblica amministrazione con qualsiasi mezzo telematico o informatico, idoneo ad accertarne la fonte di provenienza, soddisfano il requisito della forma scritta e la loro trasmissione non deve essere seguita da quella del documento originale".

2.11 Documento inviato

I documenti informatici, con gli eventuali allegati, anch'essi informatici, potranno essere formati con tecnologie informatiche avvalendosi del sistema di scrivania e gestione documentale.
I documenti così formati potranno essere inviati per mezzo della posta elettronica convenzionale, certificata oppure in cooperazione applicativa se la trasmissione è verso un'altra Pubblica Amministrazione (Allegato 6 delle Linee Guida)
Il documento informatico potrà inoltre essere riversato su supporto digitale rimovibile in formato non modificabile, per la trasmissione al destinatario con altri mezzi di trasporto.

2.12 Documento interno formale

I documenti interni potranno essere formati con tecnologie informatiche avvalendosi del sistema di scrivania e gestione documentale.
Il documento informatico di rilevanza amministrativa giuridico-probatoria scambiato tra unità organizzative mediante il sistema di gestione documentale verrà preventivamente sottoscritto con firma digitale o altra firma elettronica. Il sistema in uso sarà in grado di tracciare in modo immodificabile tutte le operazioni relative a una registrazione, con un meccanismo di attribuzione alla singola persona di documenti o annotazioni che configura i requisiti per l'identificazione informatica.

2.13 Documento interno informale

Per questa tipologia di corrispondenza vale quanto illustrato nel paragrafo precedente, ad eccezione della obbligatorietà dell'operazione di sottoscrizione elettronica.

2.14 Trasmissione informatica dei documenti

I documenti trasmessi da chiunque ad una pubblica amministrazione con qualsiasi mezzo telematico o informatico, idoneo ad accertarne la fonte di provenienza, soddisfano il requisito della forma scritta e la loro trasmissione non deve essere seguita da quella del documento originale.

2.15 Uso della Posta Elettronica e della Posta Elettronica Certificata

Le comunicazioni di documenti tra le pubbliche amministrazioni e i privati cittadini e professionisti avvengono di norma mediante l'utilizzo della posta elettronica o della posta elettronica certificata; esse sono valide ai fini del procedimento amministrativo una volta che ne sia verificata la provenienza.

Ai fini della verifica della provenienza le comunicazioni sono valide se:

a) sono sottoscritte con firma digitale o altro tipo di firma elettronica qualificata;

b) ovvero sono dotate di protocollo informatizzato;

c) ovvero è comunque possibile accertarne altrimenti la provenienza, secondo quanto previsto dalla normativa vigente o dalle regole tecniche di cui all'articolo 71;

d) ovvero trasmesse attraverso sistemi di posta elettronica certificata di cui al decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68.

La trasmissione telematica di comunicazioni che necessitano di una ricevuta di invio e di una ricevuta di consegna avviene mediante la posta elettronica certificata ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68.

La trasmissione del documento informatico per via telematica, effettuata mediante la posta elettronica certificata, equivale, nei casi consentiti dalla legge, alla notificazione per mezzo della posta.

L'utilizzo della Posta Elettronica Certificata (PEC) o di altro sistema analogo consente di:

- conoscere in modo inequivocabile la data e l'ora di trasmissione;
- garantire l'avvenuta consegna all'indirizzo di posta elettronica certificata dichiarato dal destinatario;
- interoperare e cooperare dal punto di vista applicativo con altre AOO.

Il documento informatico trasmesso per via telematica si intende inviato e pervenuto al destinatario se trasmesso all'indirizzo elettronico da questi dichiarato. La dichiarazione da

parte dell'utente del proprio indirizzo di posta elettronica certificata costituisce espressa accettazione dell'invio, tramite questo canale, degli atti e dei provvedimenti amministrativi relativi all'utente stesso. Quanto sopra vale anche per l'indirizzo di posta elettronica ordinaria, per le istanze, le comunicazioni e le dichiarazioni presentate all'Ente.

L'AOO dispone almeno di una casella di Posta Elettronica Certificata istituzionale per la corrispondenza, sia in ingresso che in uscita, pubblicata sull'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA). Tale casella costituisce l'indirizzo virtuale della AOO e di tutti gli uffici che ad essa fanno riferimento.

All'interno dell'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA) sono resi disponibili i riferimenti (PEC) per comunicare con le Pubbliche Amministrazioni e i Gestori di Pubblici Servizi.
In IPA trovi i riferimenti necessari per la fatturazione elettronica e per gli ordini elettronici.

Per quanto riguarda gli indirizzi di PEC delle Imprese e dei Professionisti presenti sul territorio italiano, gli indirizzi sono individuabili grazie all'Indice Nazionale degli Indirizzi di Posta Elettronica Certificata (INI-PEC) istituito dal Ministero dello Sviluppo Economico.

Per quanto riguarda utilizzo della posta elettronica per le comunicazioni tra Pubbliche Amministrazioni è da intendersi quale modalità transitoria nelle more dell'applicazione delle comunicazioni tra AOO tramite cooperazione applicativa" come previsto dall'allegato 6 delle Linee Guida.

2.16 Uso della cooperazione applicativa (solo tra P.A.)

Come previsto dall'allegato 6 delle Linee Guida, per dare seguito alla comunicazione tra AOO mittente e AOO destinataria, dal sistema di gestione documentale è possibile utilizzare la modalità di trasmissione dei protocolli in cooperazione applicativa utilizzando il Simple Object Access Protocol (SOAP)

Per assicurare la comunicazione tra AOO in cooperazione applicativa, le Amministrazioni DEVONO registrare e mantenere aggiornato, per ogni AOO individuata nella propria organizzazione, l'Indice dei domicili digitali delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi (IPA) con il prefisso condiviso dagli endpoint di esposizione dei servizi indicati nell'Appendice B dell'Allegato 6 delle Linee Guida.

2.16.1 Come avviene lo scambio di messaggi in cooperazione applicativa

Il flusso di processamento che le AOO mittenti realizza per assicurare la formazione del messaggio di protocollo è di seguito riportato:

1. Formazione del documento principale, ed eventuali allegati,
   DEVONO rispettare le regole di formazione dei documenti amministrativi elettronici, inclusa la classificazione.
2. Calcolo dell'impronta del documento principale e degli eventuali allegati
3. Generazione del numero di protocollo da assegnare al messaggio di protocollo.
4. Formazione della segnatura di protocollo che DEVE rispettare lo standard previsto.
5. Apposizione di un "sigillo elettronico qualificato" alla segnatura di protocollo per garantire l'integrità e autenticità

Le AOO mittente e AOO destinataria assicurano il non ripudio della comunicazione, provvedendo alla firma dei messaggi scambiati ed al loro trasposto su canale TLS tramite SOAP coerentemente alla specifica WS-Security.

Inoltro di un messaggio protocollato

A) L'AOO mittente invia il messaggio di protocollo (secondo le specifiche tecniche indicate dalle Linee Guida) e inoltra lo stesso alla AOO destinataria.

B) L'AOO destinataria riceve il messaggio di protocollo e DEVE verificare la segnatura di protocollo verificandone:

1) la correttezza della firma della segnatura di protocollo;
2) la corrispondenza dell'impronta del documento principale presente nella segnatura di protocollo e il documento principale ricevuto;
3) se presenti allegati, per ogni allegato la corrispondenza dell'impronta dell'allegato presente nella segnatura di protocollo e l'allegato ricevuto.

Se l'AOO destinataria è riuscita a verificare il messaggio di protocollo ricevuto DEVE rispondere all' AOO mittente.
Se l'AOO destinataria non è riuscita a verificare il messaggio di protocollo ricevuto DEVE segnalare alla AOO mittente l'anomalia riscontrata

C) L'AOO destinataria DEVE inoltrare conferma di protocollazione del messaggio di protocollo alla AOO mittente a conclusione del processo di protocollazione in ingresso.
L'AOO destinataria PUO' effettuare il controllo dei file ricevuti (documento principale e allegati) ed in caso di anomalie DEVE segnalare alla AOO mittente l'anomalia riscontrata
La segnalazione di anomalia avviene nei seguenti casi:

1) se almeno uno dei file ricevuto (documento principale e allegati) risulta non leggibile
2) se almeno uno dei file ricevuto (documento principale e allegati) risulta firmato e la validazione della stessa fallisce

3) se almeno uno dei file ricevuto (documento principale e allegati) risulta con marca temporale e la validazione della stessa fallisce

4) se almeno uno dei file ricevuto (documento principale e allegati) risulta con sigillo elettronico e la validazione dello stesso fallisce.

AOO destinataria DEVE verificare la ricevibilità del messaggio di protocollo ricevuto, ed in caso negativo DEVE restituire l'anomalia e l'indicazione della motivazione di irricevibilità.

AOO destinatario DEVE generare il numero di protocollo per messaggio di protocollo ricevuto e, contemporaneamente, memorizzare lo stesso nel registro di protocollo in ingresso.

L'AOO destinatario DEVE inoltrare la conferma di protocollazione del messaggio di protocollo ricevuto includendo l'Identificatore associato dalla AOO mittente e l'Identificatore da essa associato.

D) L'AOO mittente riceve conferma di protocollazione del messaggio di protocollo.

Nel caso in cui l'AOO destinataria non segnali anomalie, l'AOO mittente DEVE memorizzare la conferma di protocollazione del messaggio di protocollo nel registro di protocollo per assicurare la persistenza dello stesso.

Nel caso in cui l'AOO destinatario segnali anomalie l'AOO mittente DEVE ritenere la transazione non conclusa.

FLUSSO INOLTRO MESSAGGI DI PROTOCOLLO

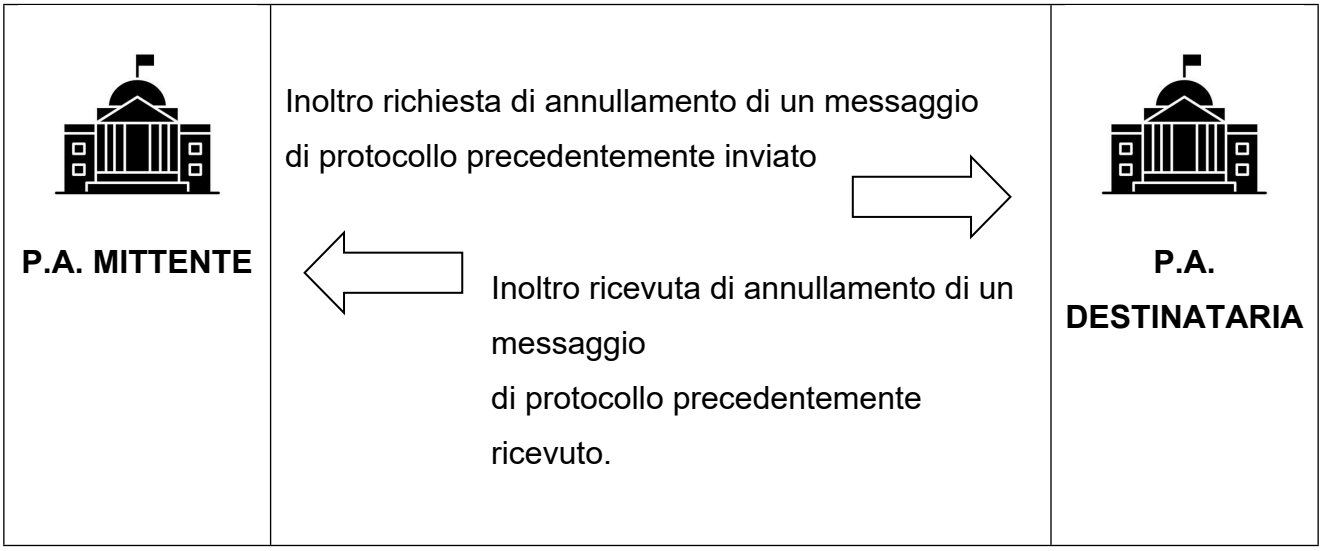


Annullamento protocollazione mittente

L'AOO mittente DEVE inoltrare la richiesta di annullamento di un messaggio di protocollo precedentemente inviato riportando il riferimento al provvedimento che determina il presupposto amministrativo per l'annullamento.

L'AOO destinataria DEVE inoltrare la ricevuta di annullamento di un messaggio di protocollo precedentemente ricevuto. L'AOO destinataria, nella ricevuta di annullamento, nel caso di irricevibilità dell'annullamento, DEVE indicare il motivo di irricevibilità e nel caso in cui non risulti il messaggio di protocollo DEVE restituire l'anomalia.

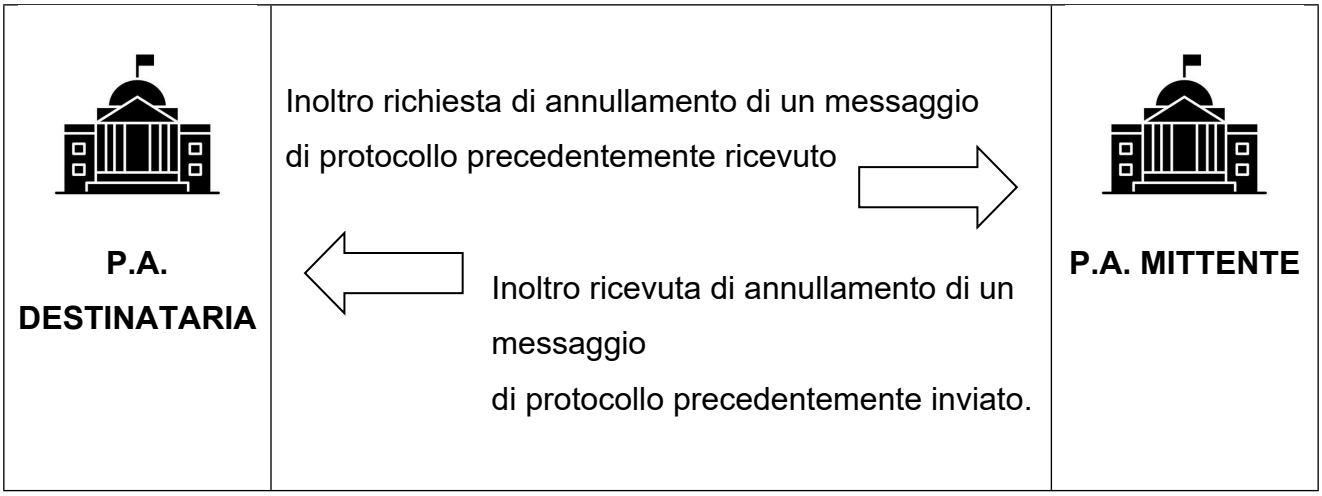
FLUSSO ANNULLAMENTO PROTOCOLLAZIONE



Annullamento protocollazione destinatario

L'AOO destinataria DEVE inoltrare la richiesta di annullamento di un messaggio di protocollo precedentemente ricevuto indicando l'Identificatore associato dalla AOO mittente al momento dell'inoltro e l'Identificatore associato da esso indicato nella ricevuta di ricezione del messaggio di protocollo inoltrata al mittente e riportando il riferimento al provvedimento che determina il presupposto amministrativo per l'annullamento.

L'AOO mittente DEVE inoltrare la ricevuta di annullamento di un messaggio di protocollo precedentemente inviato. L'AOO mittente assicura che nella ricevuta di annullamento sia indicato l'Identificatore associato da essa al momento dell'inoltro e l'Identificatore associato dal destinatario indicato nella ricevuta di ricezione del messaggio di protocollo; nel caso di irricevibilità dell'annullamento DEVE indicare il motivo di irricevibilità;



2.17 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.
Per realizzare l'interoperabilità dei sistemi di protocollo informatico gestiti dalle pubbliche amministrazioni è necessario utilizzare le modalità di comunicazione sopra descritte.
I sistemi di gestione informatica dei flussi documentali, orientati alla trasparenza amministrativa ed all'efficienza interna, si collocano in una dimensione più ampia nell'ottica della interconnessione e interoperabilità dei sistemi informativi pubblici.

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

Oltre ad una modalità di comunicazione comune, l'interoperabilità dei sistemi di protocollo richiede anche una efficace interazione dei sistemi di gestione documentale. In questo

senso, le regole tecniche stabiliscono che ogni messaggio protocollato debba riportare alcune informazioni archivistiche fondamentali, per facilitare il trattamento dei documenti da parte del ricevente. Tali informazioni sono incluse nella segnatura informatica di ciascun messaggio protocollato.

Nell'allegato 6 delle Linee Guida vengono indicate le modalità di trasmissione dei documenti informatici, il tipo ed il formato delle informazioni archivistiche di protocollo minime ed accessorie comunemente scambiate tra le pubbliche amministrazioni e associate ai messaggi protocollati.
Le modalità tecniche ed il formato definiti verranno adeguati in relazione all'evoluzione tecnologica e alle eventuali ulteriori esigenze che le amministrazioni dovessero manifestare a seguito della loro applicazione.

3 ORGANIZZAZIONE DELL'ENTE E DEL PROTOCOLLO

3.1 Il protocollo informatico

L'Ente gestisce un unico protocollo informatico per tutti i documenti in arrivo, in partenza nell'ambito di un sistema di gestione documentale aggiornato alle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici (Maggio 2021)

Il registro è generato automaticamente dal sistema di protocollo che assegna a ciascun documento registrato il numero e la data di protocollazione.
All'unico sistema di protocollazione corrisponde un unico titolario di classificazione.
L'Ente produce un unico archivio, l'articolazione in archivio corrente, archivio di deposito ed archivio storico risponde esclusivamente a criteri di funzionalità.
I responsabili dei procedimenti amministrativi dei singoli uffici provvedono alla implementazione della fascicolazione della corrispondenza in arrivo ed alla protocollazione e fascicolazione della corrispondenza in partenza. Gestiscono e custodiscono i documenti dell'archivio corrente (e, in alcuni casi, dell'archivio di deposito).

Nell'ambito della gestione documentale il sistema di protocollo si compone di:

- risorse archivistiche: piano di classificazione o titolario (Allegato 3) e presente manuale di gestione documentale
- risorse informatiche: software applicativo dedicato (Allegato 7), piattaforma documentale, PEC e posta elettronica ordinaria, cooperazione applicativa tra Pubbliche Amministrazioni, piattaforme di interscambio;
- risorse umane: operatori del servizio, responsabile della gestione documentale, coordinatore della gestione documentale (Allegato 2)
- risorse normative: D.Lsg 82/2005, Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici (Maggio 2021), il presente manuale.

3.2 Aree Organizzative Omogenee e modelli organizzativi

L'amministrazione individua un'unica Area Organizzativa Omogenea (AOO) che è composta dall'insieme di tutte le unità organizzative (settori, servizi, uffici). All'interno della AOO il sistema di protocollazione è unico.
Nell'unica AOO è istituito un servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi. All'interno della AOO il sistema di protocollazione è parzialmente centralizzato per la corrispondenza in entrata mentre è decentralizzato per la corrispondenza in uscita, attraverso tutte le unità organizzative che svolgono anche i compiti di UOP.
Gli operatori incaricati dell'attività di protocollazione sono abilitati dal Responsabile della gestione documentale e del Servizio di Protocollo informatico che ha anche il compito di vigilare sulla corretta esecuzione delle attività.
L'amministrazione, nell'ambito degli adempimenti previsti, si è accreditata presso l'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA) fornendo le informazioni che individuano l'amministrazione stessa e le unità organizzative in cui è articolata.

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 e la data in cui la modifica stessa sarà operativa in modo da garantire l'affidabilità tutti i dati. Per maggiori dettagli si rimanda alla sezione 3.3 del presente manuale di gestione

3.3 Accreditamento dell'amministrazione/AOO all'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA)

Nell'ambito degli adempimenti previsti, si è accreditata presso l'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA) fornendo le seguenti informazioni che individuano l'amministrazione stessa e le AOO in cui è articolata:

- la denominazione della amministrazione;
- il codice identificativo proposto per la amministrazione;
- l'indirizzo della sede principale della amministrazione;
- l'elenco delle proprie Aree Organizzative Omogenee con l'indicazione:
  - – della denominazione;
  - – del codice identificativo;
  - – della casella di posta elettronica;
  - – del nominativo del RSP;
  - – della data di istituzione;
  - – dell'eventuale data di soppressione;
- l'elenco degli UOR e degli UU dell'AOO.
- i dati relativi alla fatturazione elettronica
- i dati relativi al Responsabile della Transizione digitale
- ecc

L'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA) è accessibile tramite il relativo sito internet da parte di tutti i soggetti pubblici o privati (*https://indicepa.gov.it/*). L'amministrazione comunica tempestivamente all'IPA ogni successiva modifica delle proprie credenziali di riferimento e la data in cui la modifica stessa sarà operativa in modo da garantire l'affidabilità di tutti i dati.

Per assicurare la comunicazione tra AOO le Amministrazioni DEVONO registrare e mantenere aggiornato, per ogni AOO individuata nella propria organizzazione, l'Indice dei domicili digitali delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi.

3.4 Individuazione del Responsabile della gestione documentale e del Servizio di Protocollo informatico

Nell'AOO precedentemente individuata è istituito un servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi.

Alla guida del suddetto servizio è posto il Responsabile della gestione documentale e del Servizio di Protocollo informatico (RSP). La nomina è riportata nell'allegato 2 del presente manuale.

Il Responsabile è funzionalmente individuato nella figura del Responsabile dell'Area amministrativa. In caso di assenza del Responsabile, le sue funzioni sono demandate al vicario formalmente delegato.

E' compito del Responsabile:

- provvedere all'aggiornamento e all'eventuale revisione del Manuale della gestione documentale e del Servizio di Protocollo informatico;
- provvedere alla pubblicazione e divulgazione del Manuale, anche attraverso il sito Internet dell'Amministrazione;
- abilitare gli addetti dell'amministrazione all'utilizzo del sistema software di gestione documentale e definire per ciascuno di essi il tipo di funzioni disponibili (ad esempio consultazione, modifica ecc.) e l'ambito di azione consentito;
- verificare il rispetto delle disposizioni normative durante le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo;
- supervisionare la corretta produzione del registro giornaliero di protocollo curata dall'ufficio protocollo;
- supervisionare la leggibilità nel tempo di tutti i documenti trasmessi o ricevuti dalla AOO attraverso l'adozione dei formati standard ammessi dalla normativa vigente;
- la supervisione dell'invio del pacchetto di versamento che sarà formato dai delegati di ogni unità organizzativa dell'AOO e quindi del transito del pacchetto al sistema di conservazione. Il documento, il fascicolo o l'aggregazione per poter essere correttamente versati in conservazione devono essere stati formati e gestiti in ottemperanza alle regole tecniche sulla formazione, protocollazione e firma secondo le regole tecniche e secondo quanto esplicitato nel presente manuale.

- proporre eventuali modifiche al Titolario di classificazione;
- curare le funzionalità del sistema affinché, in caso di guasti o anomalie, siano ripristinate nel più breve tempo possibile e comunque in conformità a quanto stabilito nel Piano di continuità operativa/DR e relativi allegati;
- conservare le copie di salvataggio delle informazioni del sistema di protocollo e del registro di emergenza in luoghi sicuri e diversi da quello in cui viene custodito il suddetto sistema;
- supervisionare il buon funzionamento degli strumenti e curare il rispetto delle procedure concernenti le attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali, incluse le funzionalità di accesso dall'esterno e le attività di gestione degli archivi;
- autorizzare le operazioni di annullamento della registrazione di protocollo;
- aprire e chiudere il registro di protocollazione di emergenza.
- …ecc.

3.5 Requisiti minimi di sicurezza dei sistemi di gestione documentale e protocollo informatico

1. Il sistema di gestione documentale e protocollo informatico assicura:
   a) l'univoca identificazione ed autenticazione degli utenti;
   b) la protezione delle informazioni relative a ciascun utente nei confronti degli altri;
   c) la garanzia di accesso alle risorse esclusivamente agli utenti abilitati;
   d) la registrazione delle attività rilevanti ai fini della sicurezza svolte da ciascun utente, in modo tale da garantirne l'identificazione.
   e) l'univoca identificazione dei documenti;

2. Il sistema di gestione documentale e protocollo informatico deve consentire il controllo differenziato dell'accesso alle risorse del sistema per ciascun utente o gruppo di utenti.

3. Il sistema di gestione documentale e protocollo informatico deve consentire il tracciamento di qualsiasi evento di modifica delle informazioni trattate e l'individuazione del suo autore.

4. Le registrazioni di cui ai commi 1, lettera d), e 3 devono essere protette da modifiche non autorizzate.

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

3.6 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 e del REG. UE 679/2016 e s.m.i. con atti formali aventi rilevanza interna ed esterna.
Relativamente agli adempimenti interni specifici, gli addetti autorizzati ad accedere al sistema di protocollo informatico e gestione documentale, sono formalmente incaricati.
Relativamente agli adempimenti esterni, l'Amministrazione si è organizzata per garantire che i certificati e 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. Di norma l'interfaccia di accesso viene configurata in modo da inglobare tali limitazioni, prevenendo così alla fonte eventuali accessi illeciti o eccedenti le effettive necessità.
Viene quindi garantito il diritto dei cittadini e delle imprese ad ottenere che il trattamento dei dati effettuato mediante l'uso di tecnologie telematiche sia conformato al rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato.

3.7 Formazione del personale

Nell'ambito delle attività di attivazione ed applicazione del sistema di gestione documentale e di workflow, l'Ente organizza percorsi formativi specifici e generali che coinvolgono il personale.
In particolare, considerato che il personale assegnato al servizio di protocollo deve conoscere sia l'organizzazione e i compiti svolti da ciascuna unità organizzativa all'interno della AOO sia gli strumenti informatici e le norme di base per la tutela dei dati personali, la

raccolta, la registrazione e l'archiviazione delle informazioni, vengono effettuati percorsi formativi e di aggiornamento volti ad assicurare l'operatività del personale stesso.

4 DESCRIZIONE DEL FLUSSO DI ELABORAZIONE DEI DOCUMENTI

Il presente capitolo descrive il flusso di lavorazione dei documenti ricevuti, spediti o interni, incluse le regole di registrazione per i documenti pervenuti secondo particolari modalità di trasmissione.

4.1 Generalità

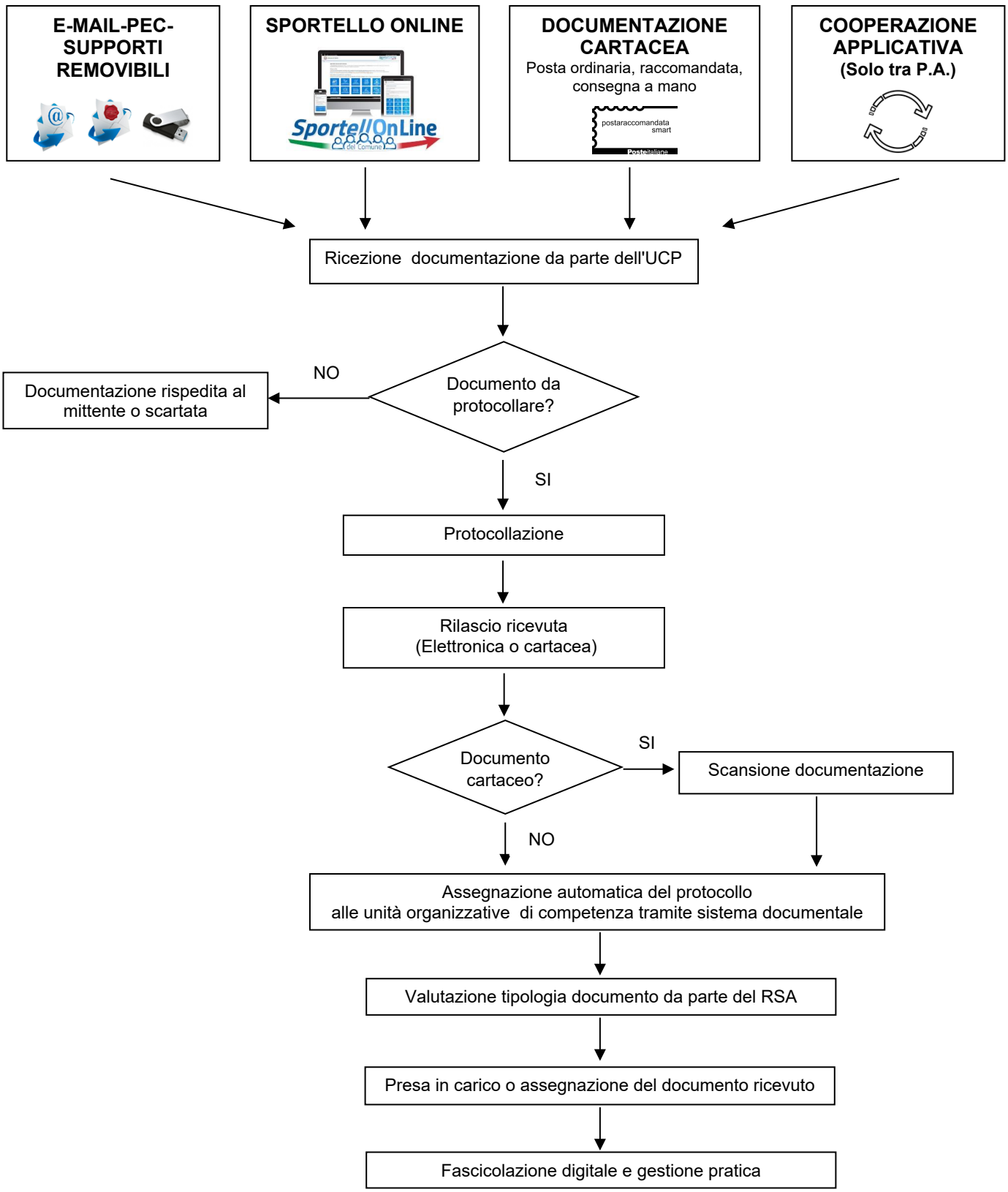
Per descrivere i flussi di lavorazione dei documenti all'interno della AOO si fa riferimento ai diagrammi di flussi riportati nelle pagine seguenti.
Essi si riferiscono, in particolare, ai documenti:

- ricevuti dalla AOO, dall'esterno
- inviati dalla AOO, all'esterno

La schematizzazione relativa ai documenti ricevuti si riferisce ad un flusso di lavoro ove la maggior parte delle operazioni sono gestite dall'ufficio protocollo.
L'avvio effettivo del procedimento collegato alla documentazione protocollata viene gestita dalle singole unità organizzative competenti

La schematizzazione relativa ai documenti inviati si riferisce ad un flusso di lavoro svolto prevalentemente dall'unità organizzativa competente.

4.2 Flusso dei documenti ricevuti dalla AOO



4.2.1 Ricezione di documenti informatici sulle caselle di posta elettronica certificata

Di norma la ricezione dei documenti informatici è assicurata tramite le caselle di posta elettronica certificata.
Tale modalità rappresenta la norma anche per la ricezione dei documenti per i quali è richiesta la pubblicazione all'Albo Pretorio on line dell'Ente.
Ogni messaggio deve riferirsi a una sola questione. Anche nel caso in cui vengano inviati contestualmente più documenti, deve essere possibile attribuire all'invio una unica protocollazione, e una unica classificazione.
Quando i documenti informatici pervengono all' ufficio protocollo (o ad altro servizio tramite la propria casella di posta elettronica certificata) la stessa unità, previa verifica della validità della firma apposta e della leggibilità del documento, procede alla registrazione di protocollo.
Essa comprende anche i processi di verifica dell'autenticità, della provenienza e dell'integrità dei documenti stessi. L'operazione di ricezione dei documenti informatici avviene con le modalità previste dalle regole tecniche vigenti recanti standard del formato dei documenti, modalità di trasmissione, definizioni dei tipi di informazioni minime ed accessorie comunemente scambiate tra le AOO e associate ai documenti protocollati.
Le caselle PEC sono controllate quotidianamente dalla UCP o dai singoli servizi.
I documenti ricevuti per via telematica sono resi disponibili agli uffici attraverso il sistema di gestione documentale adottato dall'Ente subito dopo l'operazione di classificazione e smistamento.

4.2.2 Ricezione di documenti informatici sulla casella di posta elettronica tradizionale

Nel caso in cui il messaggio venga ricevuto su una casella di posta elettronica non destinata specificamente al servizio di protocollazione e non PEC o similare, spettano al titolare della casella le valutazioni e le incombenze in merito alla ricevibilità, alla protocollazione e classificazione dello stesso con inserimento nel sistema comunale di

gestione documentale. I documenti pervenuti tramite fax server ad indirizzi diversi da quello assegnato alla UCP sono trattati con gli stessi criteri indicati per la posta elettronica tradizionale. A ogni messaggio di posta elettronica corrisponde una unica operazione di registrazione di protocollo. Quest'ultima si può riferire sia al corpo del messaggio, sia a uno o più file allegati.
Le comunicazioni pervenute da altre amministrazioni, attraverso gli stessi canali, sono considerate valide ai fini del procedimento amministrativo se è possibile accertarne la provenienza, in conformità a quanto previsto dall'art. 47 del CAD.

4.2.3 Ricezione di documenti informatici tra PA tramite cooperazione applicata

Come previsto dall'allegato 6 delle Linee Guida, per dare seguito alla comunicazione tra AOO mittente e AOO destinataria della P.A., dal 01/01/2022 è possibile utilizzare la modalità di trasmissione dei protocolli in cooperazione applicativa utilizzando il Simple Object Access Protocol (SOAP)

Per assicurare la comunicazione tra AOO in cooperazione applicativa, le Amministrazioni DEVONO registrare e mantenere aggiornato, per ogni AOO individuata nella propria organizzazione, l'Indice dei domicili digitali delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi (IPA) con il prefisso condiviso dagli endpoint di esposizione dei servizi indicati nell'Appendice B dell'Allegato 6 delle Linee Guida.

Le AOO mittente e AOO destinataria assicurano il non ripudio della comunicazione, provvedendo alla firma dei messaggi scambiati ed al loro trasposto su canale TLS tramite SOAP coerentemente alla specifica WS-Security.

4.2.4 Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili

I documenti digitali possono essere recapitati su supporti rimovibili. L' AOO si riserva la facoltà di acquisire e trattare tutti i documenti informatici ricevuti su supporto rimovibile che riesce a verificare, decodificare e interpretare con le tecnologie a sua disposizione.
Superata questa fase, il documento viene inserito nel flusso di lavorazione e sottoposto a tutti i controlli e gli adempimenti del caso.

4.2.5 Ricezione di documenti informatici da portale web dell'Ente

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

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

I documenti pervenuti a mezzo posta convenzionale o tramite corriere sono consegnati all'ufficio protocollo. I documenti consegnati a mano agli uffici comunali sono verificati ed eventualmente consegnati all'ufficio protocollo che provvede alla protocollazione e correttamente inseriti nel sistema di gestione documentale.
Le buste o contenitori sono inizialmente esaminati per una preliminare verifica dell'indirizzo e del destinatario sugli stessi apposti.
La corrispondenza cartacea relativa a bandi di gara è registrata (con scansione della busta, e annotazione dell'orario preciso di ricezione ove richiesto) e successivamente consegnata chiusa all'ufficio responsabile della gara.
La corrispondenza personale non deve essere aperta, né protocollata: deve essere consegnata al destinatario che ne valuterà il contenuto ed eventualmente, nel caso dovesse riguardare l'istituzione, consegnata all'ufficio protocollo per la registrazione e le operazioni complementari alla stessa. Quando la corrispondenza non rientra nelle

categorie da ultimo indicate, si procede all'apertura delle buste e si eseguono gli ulteriori controlli preliminari alla registrazione. La corrispondenza in arrivo è aperta il giorno lavorativo in cui è pervenuta, e contestualmente protocollata.
Le ricevute di ritorno della posta raccomandata potranno essere scansionate ed inserite nel sistema di gestione documentale collegate al relativo fascicolo/procedimento.

4.2.7 Corrispondenza di particolare rilevanza e documenti esclusi

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

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo:

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

Altre categorie documentali potranno essere escluse dalla protocollazione, su disposizione del Responsabile della gestione documentale e del Servizio di Protocollo informatico debitamente comunicata a tutti gli interessati. Al di fuori di queste categorie, non sono ammesse eccezioni all'obbligo di protocollazione, segnatura e corretta gestione dei documenti.

4.2.8 Errata ricezione di documenti digitali

Nel caso in cui pervengano messaggi istituzionali dal cui contenuto si rileva che sono stati erroneamente ricevuti, l'addetto rispedisce il messaggio al mittente con la dicitura "Messaggio pervenuto per errore - non di competenza di questa Amministrazione".

Se il messaggio è pervenuto tramite cooperazione applicativa da un'altra pubblica amministrazione, l'addetto inoltra la richiesta di annullamento di un messaggio di protocollo precedentemente ricevuto.

4.2.9 Errata ricezione di documenti cartacei

Nel caso in cui pervengano erroneamente all'Ente documenti indirizzati ad altre Amministrazioni o soggetti, possono verificarsi le seguenti eventualità:

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

4.2.10 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici

La ricezione di documenti attraverso la casella di posta certificata comporta automaticamente la notifica al mittente dell'avvenuto recapito al destinatario, assicurata dallo stesso servizio di posta certificata.
Nel caso di invio documentazione tramite servizi on line sul portale dell'Ente viene automaticamente rilasciata dal sistema una ricevuta attestante l'invio della documentazione.
Nel caso di documenti inviati via posta elettronica certificata per la pubblicazione all'Albo pretorio Comunale, la conferma di pubblicazione (se richiesta) potrà essere trasmessa al mittente attraverso lo stesso canale, immediatamente dopo la scadenza della pubblicazione richiesta.
Nel caso di documenti inviati tra PA tramite cooperazione applicativa, l'AOO destinataria rilascia la conferma di protocollazione del messaggio di protocollo ricevuto.
Nessuna ricevuta viene di norma rilasciata o trasmessa in caso di ricezione di documenti tramite posta elettronica tradizionale, salvo specifica richiesta.

4.2.11 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti cartacei

Gli addetti alla protocollazione in arrivo non rilasciano, di regola, ricevute per i documenti che non sono soggetti a regolare protocollazione. Sono di regola esclusi dalla protocollazione i documenti non indirizzati all'Ente, per i quali lo stesso funge unicamente da tramite tra il mittente e il destinatario finale.
Quando il documento cartaceo è consegnato direttamente dal mittente o da altra persona incaricata all' ufficio protocollo ed è richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, l'ufficio rilascia una ricevuta generata automaticamente dal sistema di protocollo oppure può essere rilasciata copia della prima pagina del documento (o fotocopia della busta chiusa) riportante il timbro o l'etichetta con gli estremi della segnatura.

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

4.2.12 Classificazione, assegnazione e presa in carico dei documenti

Gli addetti alla protocollazione, per i documenti da loro trattati, eseguono di norma la classificazione sulla base del Titolario di classificazione adottato presso l'AOO e provvedono ad inviarli tramite il sistema documentale all'unità organizzativa di destinazione che:

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

Terminata la fase di protocollazione, i documenti sono portati automaticamente nella disponibilità dei soggetti competenti alla loro trattazione grazie al sistema documentale adottato dall'Ente. Il sistema consente comunque di assegnare la visibilità dei documenti ad altri soggetti singoli, uffici o gruppi trasversali di addetti configurati sul sistema. Questa modalità operativa consente di portare il documento all'attenzione di tutti i soggetti interessati, attraverso la condivisione interna del sistema documentale. Si tratta di una modalità particolarmente utile per favorire la conoscenza, e la disponibilità diffusa, di tipologie documentali quali circolari, manualistica, disposizioni operative, documenti di interesse generale ecc.
Viceversa, i documenti risultano inesistenti per i soggetti ai quali non è stata assegnata, automaticamente o meno, la visibilità specifica. Si tratta di un meccanismo semplice ed affidabile per garantire la corretta gestione dei documenti riservati, contenenti dati sensibili o giudiziari, o comunque particolarmente delicati.

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

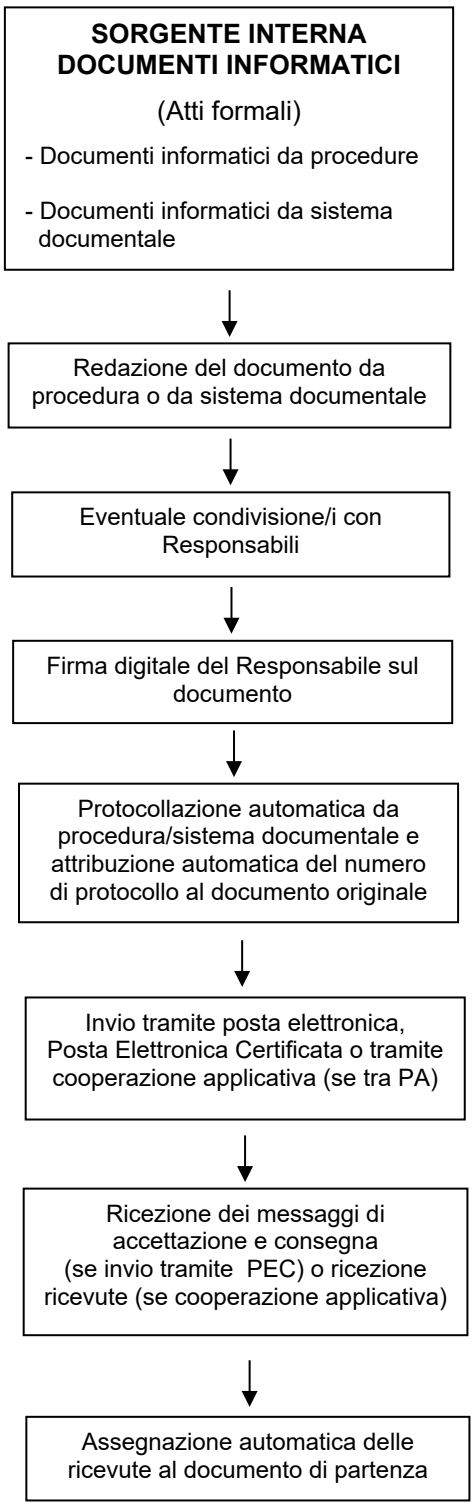
Tutti i documenti ricevuti dall'AOO per via telematica, o comunque disponibili in formato digitale, sono assegnati all'unità organizzativa competente attraverso il sistema di gestione documentale al termine delle operazioni di registrazione, segnatura di protocollo e memorizzazione.

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

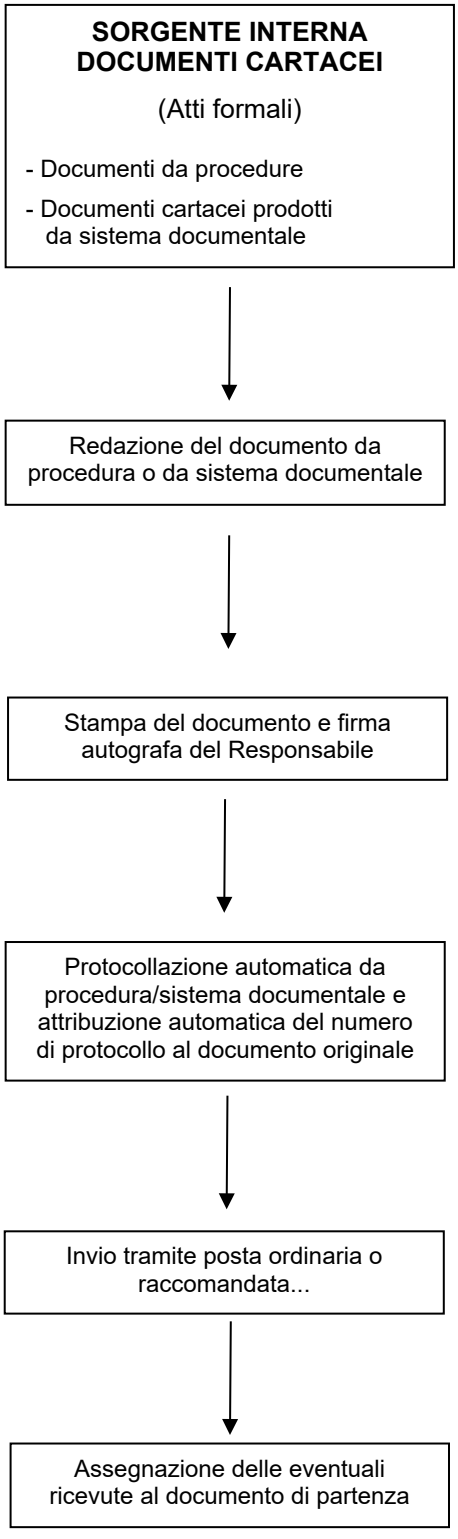
L'unità organizzativa competente ha notizia dell'arrivo del documento tramite apposita "notifica" generata automaticamente dal sistema documentale.

4.3 Flusso dei documenti creati e trasmessi dall'AOO

SORGENTE INTERNA - DOCUMENTI INFORMATICI



SORGENTE INTERNA - DOCUMENTI CARTACEI



4.3.1 Sorgente interna dei documenti

Per documenti in partenza s'intendono quelli prodotti dal personale degli uffici dell'AOO nell'esercizio delle proprie funzioni, aventi rilevanza giuridico-probatoria e destinati ad essere trasmessi a soggetti esterni all'Amministrazione.
Il documento viene predisposto in formato digitale, secondo gli standard illustrati nei precedenti capitoli, e recapito prioritariamente tramite posta elettronica certificata.
I documenti vengono prodotti con il sistema documentale in dotazione all'Ente con le modalità descritte nell'allegato 7

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

4.3.2 Verifica formale dei documenti

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

4.3.3 Registrazione di protocollo e segnatura

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

La segnatura di protocollo viene generata dal software di gestione del Protocollo Informatico secondo le specifiche tecniche indicate nell'allegato 6 delle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici

4.3.4 Trasmissione di documenti informatici

Per la spedizione dei documenti informatici, l'AOO si avvale di:

- Posta elettronica certificata
- Cooperazione Applicativa SOAP (tra Pubbliche Amministrazioni)
- Posta elettronica
- Supporti rimovibili
- Adeguati canali telematici alternativi

Per le trasmissioni tra Pubbliche Amministrazioni l'utilizzo della posta elettronica è da intendersi quale modalità transitoria nelle more dell'applicazione delle comunicazioni tra AOO tramite cooperazione applicativa, come previsto dall'allegato 6 delle Linee Guida.

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

Nel caso di trasmissione di allegati al documento che eccedano la capienza della casella di posta elettronica, è possibile utilizzare supporti rimovibili, o avvalersi di adeguati canali telematici alternativi.
La trasmissione telematica di comunicazioni che necessitano di una ricevuta di invio e di una ricevuta di consegna avviene sempre, ove tecnicamente possibile, mediante posta elettronica certificata, con effetto equivalente alla notificazione per mezzo della posta raccomandata.

4.3.5 Trasmissione di documenti cartacei a mezzo posta

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

4.3.6 Conteggi e spedizione corrispondenza cartacea

L'ufficio protocollo effettua i conteggi relativi alle spese giornaliere e mensili sostenute per le operazioni di invio della corrispondenza cartacea e cura il costante monitoraggio della spesa e verifica la disponibilità delle necessarie risorse economiche, informando con congruo anticipo il RSP dell'imminente esaurimento dei fondi a disposizione.
Il Responsabile della gestione documentale e del Servizio di Protocollo informatico promuove l'utilizzo di strumenti alternativi al servizio postale (e-mail, e-mail certificata ecc.) presso gli uffici comunali.

4.4 Documenti informali

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

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

5 SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE DIGITALE E ARCHIVIAZIONE

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

5.1 La classificazione dei documenti informatici

La classificazione ha il fine di organizzare logicamente tutti i documenti amministrativi prodotti o ricevuti da un ente nell'esercizio delle sue funzioni.

Il sistema complessivo di organizzazione dei documenti è definito nel titolario di classificazione, cioè di quello che si suole definire "sistema precostituito di partizioni astratte gerarchicamente ordinate, individuato sulla base dell'analisi delle funzioni dell'ente, al quale viene ricondotta la molteplicità dei documenti gestiti".

La classificazione è un'attività obbligatoria nel sistema di gestione informatica dei documenti dell'AOO e si applica a tutti i documenti prodotti e acquisiti dalla stessa AOO sottoposti o meno alla registrazione di protocollo, ai sensi degli articoli 5628 e 64, comma 429, del TUDA. Le informazioni relative alla classificazione nei casi dei documenti amministrativi informatici costituiscono parte integrante dei metadati previsti per la formazione dei documenti medesimi.

Il Responsabile della gestione documentale o il coordinatore della gestione documentale, ove nominato, verifica periodicamente la rispondenza del piano di classificazione ai procedimenti amministrativi e agli affari in essere.

Esso è strutturato a livelli che si articolano gerarchicamente tra loro.

Le voci di primo e secondo livello del titolario (titoli e classi) individuano le funzioni primarie e di organizzazione dell'Ente.
L'elenco dei titoli e delle classi associate è disponibile nell'allegato 3.

Le modifiche al Titolario sono apportate con provvedimento esplicito della funzione di governo dell'Amministrazione.
La revisione anche parziale del Titolario viene proposta dal RSP quando necessaria ed opportuna.
Dopo ogni modifica del Titolario, 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.

Nel sistema di gestione informatica dei documenti dell'AOO l'attività di classificazione guida la formazione dell'archivio mediante il piano di organizzazione delle aggregazioni documentali.

5.2 La fascicolazione dei documenti

L'ente gestisce i flussi documentali mediante fascicoli informatici predisposti secondo il piano di classificazione ai sensi dell'art. 64 del TUDA, anche con riferimento a fascicoli non afferenti a procedimenti.
Le operazioni di classificazione vengono generalmente svolte in momenti diversi e da personale differente.
I primi due livelli di classificazione (*titolo-classe*) vengono attribuiti nella fase di protocollazione; l'individuazione dei successivi livelli (*macro-fascicolo,* fascicolo, sotto-fascicolo digitale...) è invece generalmente demandata al Responsabile del servizio e/o procedimento o suo incaricato.
Tutti i documenti ricevuti e prodotti dall'Ente sono classificati in base al sopra citato titolario.

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

I fascicoli 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.

All'interno del sistema di gestione informatica dei documenti l'Ente forma, gestisce e utilizza tipologie di aggregazioni documentali informatiche diverse dai fascicoli:

- serie che aggregano documenti
- serie che aggregano fascicoli.

Le serie documentarie sono costituite da documenti singoli accorpati per ragioni funzionali in base alla tipologia di riferimento.
Le serie di fascicoli sono costituite da fascicoli accorpati per ragioni funzionali in base alla classe di riferimento o alla tipologia di fascicoli.

I fascicoli appartenenti a serie diverse possono essere collegati tra loro.

I Responsabili dei singoli uffici interni dell'AOO forniscono le indicazioni operative per la gestione dei fascicoli e assicurano che la costituzione dei fascicoli avvenga secondo modalità uniformi, sia per quanto riguarda i criteri da adottare per la denominazione della pratica al fine di identificare il fascicolo in modo univoco che di quelli adottati per la descrizione del fascicolo.
I fascicoli possono anche essere distinti in annuali e non annuali, con riferimento alla durata e alla tipologia delle pratiche.

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.
La formazione dei fascicoli tiene conto di come sia opportuno allocare le risorse umane addette alle pratiche in modo da razionalizzare l'impiego delle specifiche competenze degli appartenenti ai diversi settori di attività.

La formazione di un nuovo fascicolo/sotto-fascicolo avviene attraverso l'operazione di "apertura" che comprende la registrazione di alcune informazioni essenziali (metadati) cosi come previsto nell'allegato 5 delle Linee Guida.

Le informazioni (metadati) che possono essere valorizzate sul fascicolo sono:

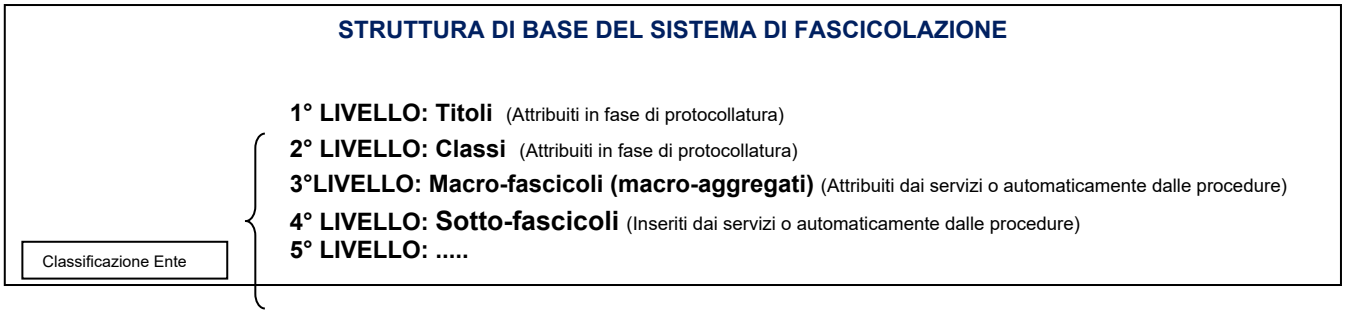
Descrizione del fascicolo	Data di apertura	Tipologia di aggregazione (fascicolo, serie documentale o serie di fascicoli)
Ufficio di riferimento		Tipologia di fascicolo (affare, attività, persona fisica, persona giuridica, procedimento amministrativo)
Ruolo	Collegamento al Titolario	Fase (se il fascicolo è legato ad un procedimento amministrativo)
Tipo di assegnazione	Data di chiusura	…

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 sono facilmente ricercabili 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.

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

Si riporta di seguito la struttura di base del sistema di fascicolazione.



5.3 Processo di assegnazione dei fascicoli digitali ai documenti

Quando un nuovo documento viene recapitato al servizio competente o creato dall'Ente, il Responsabile del servizio o suo incaricato stabilisce se il documento si riferisce a un nuovo affare o procedimento; in caso affermativo è necessario aprire un nuovo fascicolo, altrimenti, se il documento stesso può essere ricollegato ad un affare o procedimento in corso, viene inserito in un fascicolo digitale già esistente.
A seconda delle ipotesi, si procede come segue:

- Se il documento dà avvio ad un *NUOVO PROCEDIMENTO*, il soggetto preposto:
  - esegue l'operazione di apertura del fascicolo/sottofascicolo collegato al macro-fascicolo;
  - collega il documento al nuovo fascicolo aperto;
  - si occupa della gestione del documento o assegna il documento al collaboratore che dovrà istruire la pratica.

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

- seleziona il relativo fascicolo utente collegato al macro-fascicolo;
- collega il documento al fascicolo selezionato;
- si occupa della gestione del documento o assegna il documento al collaboratore che dovrà gestire la pratica.

5.4 Modifica delle assegnazioni dei fascicoli digitali

Quando si verifica un errore nella assegnazione di un fascicolo, l'ufficio abilitato all'operazione di fascicolazione provvede a correggere le informazioni inserite nel sistema informatico.
Il sistema di gestione informatizzata dei documenti tiene traccia di questi passaggi, memorizzando per ciascuno di essi l'identificativo dell'operatore che effettua la modifica con la data e l'ora dell'operazione.

5.5 Chiusura dei fascicoli digitali

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

5.6 Serie archivistiche e repertori

I documenti soggetti a registrazione particolare, come i verbali, le delibere degli organi di governo dell'amministrazione, o i contratti, costituiscono una serie archivistica. Tali documenti sono organizzati nel registro di repertorio.
Per quanto concerne la gestione dei documenti informatici, ogni verbale, delibera, determinazione, decreto, ordinanza e contratto è, di norma, associato:

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

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

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

L'Archivio è il complesso dei documenti prodotti o acquisiti dall'Ente durante lo svolgimento della propria attività.
I documenti amministrativi prodotti e detenuti da questo Ente sono oggetto di tutela ai sensi dell'art.10 del Codice dei beni culturali di cui al decreto legislativo 42/2004 pertanto

tutti i soggetti che agiscono nell'ambito del sistema di gestione documentale del'Ente svolgono attività archivistica.
L'Ente, 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 dell'Ente 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.

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 conservare.

5.8 Procedure di scarto

Per quanto riguarda le procedure di scarto dovrà farsi riferimento alle procedure previste dalla normativa vigente.

In ogni caso si dovrà procedere a:

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

6 GESTIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO

Il presente capitolo illustra le modalità di produzione delle registrazioni di protocollo informatico, nonché le modalità di registrazione delle informazioni annullate o modificate nell'ambito di ogni sessione di attività di registrazione.
Il registro giornaliero di protocollo è trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, garantendone l'immodificabilità del contenuto.

6.1 Unicità del protocollo informatico

Nell'ambito della AOO il registro di protocollo è unico e la numerazione progressiva delle registrazioni di protocollo è unica indipendentemente dal modello organizzativo. La numerazione si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia dal primo gennaio dell'anno successivo.
Il numero di protocollo individua un unico documento e, di conseguenza, ogni documento reca un solo numero di protocollo. Il numero di protocollo è costituito da almeno sette cifre numeriche. Non è consentita l'identificazione dei documenti mediante l'assegnazione manuale di numeri di protocollo che il sistema informatico ha già attribuito ad altri documenti, anche se questi documenti sono strettamente correlati tra loro.
Non è pertanto consentita in nessun caso la cosiddetta registrazione "a fronte", cioè l'utilizzo di un unico numero di protocollo per il documento in arrivo e per il documento in partenza.
La documentazione che non è stata registrata sul protocollo viene considerata giuridicamente inesistente presso l'amministrazione. Non è consentita la protocollazione di un documento già protocollato. Qualora ciò avvenisse per errore, la seconda protocollazione va annullata.
Il registro di protocollo è un atto pubblico originario che fa fede della tempestività e dell'effettivo ricevimento e spedizione di un documento, indipendentemente dalla regolarità del documento stesso, ed è idoneo a produrre effetti giuridici.

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

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

6.2 Registrazione di protocollo

Di seguito vengono illustrate le regole di registrazione del protocollo valide per tutti i tipi di documenti trattati dall'AOO (ricevuti, trasmessi 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;
- l'indicazione del mittente o del destinatario, registrata in forma non modificabile;
- l'oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
- la data e protocollo del documento ricevuto, se disponibili;
- la classificazione;
- l'impronta del documento informatico.

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

6.3 Elementi facoltativi delle registrazioni di protocollo

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

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

6.4 Segnatura di protocollo dei documenti

L'operazione di segnatura di protocollo è effettuata contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo da parte del software 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.

La struttura tecnica e i contenuti della segnatura di protocollo sono contenute nell'allegato 6 delle Linee Guida.

6.5 Annullamento delle registrazioni di protocollo

La necessità di modificare anche un solo campo tra quelli obbligatori e immodificabili della registrazione di protocollo per correggere errori verificatisi in sede di immissione manuale di dati o attraverso l'interoperabilità dei sistemi di protocollo mittente e destinatario, comporta l'obbligo di annullare la registrazione di protocollo.
Le informazioni relative alla registrazione di protocollo annullata rimangono memorizzate nel registro informatico del protocollo per essere sottoposte alle elaborazioni previste dalla procedura, ivi comprese le visualizzazioni e le stampe, insieme a data, ora e autore dell'annullamento e agli estremi dell'autorizzazione all'annullamento del protocollo rilasciata dal RSP.
In tale ipotesi la procedura riporta l'annotazione di annullamento. Il sistema inoltre registra l'avvenuta rettifica, la data e il soggetto che è intervenuto.
Solo il Responsabile della gestione documentale e del Servizio di Protocollo informatico è autorizzato ad annullare, direttamente o delegando gli addetti, una registrazione di protocollo.
L'annullamento di una registrazione di protocollo generale deve essere richiesto con specifica nota, adeguatamente motivata, indirizzata al Responsabile della gestione documentale e del Servizio di Protocollo informatico.

6.6 Protocollazione documenti interni formali

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

6.7 Oggetti ricorrenti

Ciascun Servizio può individuare tipologie di documenti per i quali concordare con il Protocollo generale l'indicazione esatta dell'oggetto, la titolazione, la tipologia e l'assegnazione a predeterminati soggetti o ambiti organizzativi.
È compito di ciascun Servizio provvedere a verificare il permanere dell'attualità di ciascun oggetto individuato e del relativo smistamento.

6.8 Registrazione differita di protocollo

Per "protocollo differito" si intende la registrazione di documento in arrivo che indica nello specifico la data alla quale si riferisce il ricevimento del documento stesso e la causa che ne ha determinato il differimento.
E' possibile effettuare la registrazione differita di protocollo, qualora dalla mancata registrazione di un documento nell'ambito del sistema nel medesimo giorno lavorativo di ricezione, possa venire meno un diritto di terzi.
La registrazione differita di un documento in arrivo nel sistema va richiesta e deve essere autorizzata dal Responsabile della gestione documentale e del Servizio di Protocollo informatico o suo delegato.

6.9 Documenti riservati e sensibili (Protocollo riservato)

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

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

7 IL SISTEMA DI GESTIONE DOCUMENTALE E DI PROTOCOLLAZIONE ADOTTATO DALL'ENTE

Il sistema di gestione documentale e di protocollazione adottato dall'Ente è basato sulla piattaforma della soluzione software **OLIMPO – archiviazione documentale e scrivania digitale della SISCOM spa**. La soluzione per la protocollazione prevede un modulo specifico denominato Egisto che gestisce tutte le fasi di protocollazione in arrivo/partenza nonché' di protocolli interni in modo totalmente integrato con il sistema documentale.
La soluzione gestisce la ricezione e trasmissione delle pec e mail con la protocollazione e l'archiviazione nel sistema documentale in modo sicuro e non modificabile. I documenti pervenuti vengono condivisi agli uffici ed operatori destinatari e vengono tracciati nell'iter burocratico.

I documenti prodotti dall'Ente vengono gestiti nell'ambito del sistema documentale sia nella fase di redazione che in quella di archiviazione, di protocollazione e di trasmissione. Il tutto il modo integrato.

7.1 Descrizione funzionale ed operativa

Il presente capitolo contiene la descrizione funzionale ed operativa del sistema di protocollo informatico, gestione documentale e dei procedimenti adottato dall'Ente, con particolare riferimento alle modalità di utilizzo dello stesso.

La descrizione funzionale ed operativa del sistema di protocollo informatico viene specificata in dettaglio all'interno dell'allegato 7.

8 CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI

Nella Pubblica Amministrazione, il sistema di gestione informatica dei documenti trasferisce al sistema di conservazione, ai sensi dell'art. 44, comma 1-bis, del CAD.
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 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, documenti amministrativi informatici, aggregazioni documentali informatiche, serie) o anche i soli metadati riferiti agli oggetti da conservare.

I pacchetti informativi possono avere varia natura:

- pacchetti di versamento (PdV) - inviati dal produttore al sistema di conservazione secondo le specifiche previste dalla normativa vigente;
- b) pacchetti di archiviazione – composti dal conservatore dalla trasformazione di uno o più pacchetti di versamento;
- c) pacchetti di distribuzione - inviati 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 dalle Linee Guida;
NB: 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 e secondo le modalità riportate dalla normativa vigente;

5) preparazione e sottoscrizione del pacchetto di distribuzione ai fini dell'esibizione richiesto dall'utente;

6) ai fini della interoperabilità tra sistemi di conservazione, produzione dei pacchetti di distribuzione coincidenti con i pacchetti di archiviazione;

7) eventuale 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) eventuale produzione delle copie informatiche al fine di adeguare il formato 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;

8.2 La conservazione dei documenti informatici dell'Ente

L'Ente, nel rispetto della disciplina vigente, decide di affidare la gestione della conservazione ad outsourcer esterno che possiede i requisiti di qualità, sicurezza e organizzazione individuati nelle Linee guida.

Al fine di garantire l'autenticità, l'integrità, l'affidabilità, la leggibilità e la reperibilità dei documenti, i fornitori di servizi di conservazione devono possedere requisiti di elevato livello in termini di qualità e sicurezza in aderenza allo standard ISO/IEC 27001 (Information security management systems - Requirements) del sistema di gestione della sicurezza delle informazioni nel dominio logico, fisico e organizzativo nel quale viene realizzato il processo di conservazione e ISO 14721 OAIS (Open Archival Information System - Sistema informativo aperto per l'archiviazione), e alle raccomandazioni ETSI TS 101 533-1 v. 1.2.1, Requisiti per realizzare e gestire sistemi sicuri e affidabili per la conservazione elettronica delle informazioni.

Il "ciclo di gestione della conservazione" ed il servizio adottato dall'Ente vengono descritti in dettaglio nel Manuale della Conservazione documentale adottato dall'Ente.

9 REGISTRO DI EMERGENZA

9.1 Utilizzo del registro di emergenza

Il responsabile del servizio di protocollo informatico autorizza lo svolgimento delle operazioni di registrazione di protocollo sull'apposito registro di emergenza, ogni qualvolta per cause tecniche non sia possibile utilizzare il sistema.
Il registro di emergenza è unico ed è gestito dall'Ufficio Protocollo. Tutti i servizi comunali, in caso di necessità, fanno quindi riferimento a questo ufficio per ottenere l'assegnazione di un numero di protocollo di emergenza, in entrata o in uscita.
Il registro di emergenza si rinnova ogni anno solare, pertanto inizia il primo gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno.
Si applicano le seguenti modalità di registrazione e di recupero dei dati:

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

10 SICUREZZA

Il piano di sicurezza informatica del sistema informativo dell'amministrazione è definito dall'organizzazione dell'Ente che gestisce il sistema informatico generale.
Il presente capitolo riporta le misure di sicurezza adottate specifiche per l'infrastruttura di protocollo informatico anche in relazione alle norme sulla protezione dei dati personali.

10.1 Obiettivi

La politica in merito alla sicurezza di questo Ente è finalizzata a assicurare che:

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

A tale fine l'Ente 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, in caso di trattamento di dati personali;
- i piani specifici di formazione degli addetti;
- le modalità con le quali deve essere effettuato il monitoraggio periodico dell'efficacia e dell'efficienza delle misure di sicurezza.

- la protezione dei sistemi di acceso e conservazione delle informazioni;
- l'assegnazione ad ogni utente del sistema di gestione del protocollo e dei documenti, di una credenziale di identificazione (user) e di una credenziale di autenticazione (password) e di un profilo di autorizzazione;
- cambio delle password con frequenza prestabilita durante la fase di esercizio;
- piano di continuità del servizio e copie di backup come previsto dal piano di sicurezza dell'Ente;
- impiego e manutenzione di un adeguato sistema antivirus e di gestione dei "moduli" (patch e service pack) correttivi dei sistemi operativi;
- cifratura o uso di codici identificativi (o altre soluzioni) dei dati sensibili e giudiziari contenuti in elenchi, registri o banche di dati allo scopo di rendere i dati e i documenti accessibili esclusivamente ai soggetti autorizzati dal sistema di gestione documentale;
- impiego delle misure precedenti anche nel caso di supporti cartacei di banche dati;

10.2 Credenziali di accesso al sistema documentale

Il controllo degli accessi è il processo che garantisce l'impiego degli oggetti/servizi del sistema informatico di gestione documentale e protocollo informatico nel rispetto di modalità prestabilite.
Il processo è caratterizzato da utenti che accedono ad oggetti informatici (applicazioni, dati, programmi) mediante operazioni specifiche (lettura, aggiornamento, esecuzione).
Gli utenti del programma di gestione documentale e protocollo, in base alle rispettive competenze, dispongono di autorizzazioni di accesso differenziate.
Ad ogni utente è assegnata:

- una credenziale di accesso, costituita da una componente che permette l'identificazione dell'utente da parte del sistema (userID), e da una componente privata o riservata di autenticazione (password);
- una autorizzazione di accesso (profilo) che limita le operazioni di protocollo, gestione documentale e workflow effettuabili alle sole funzioni necessarie.

Altre modalità di accesso possono essere definite dall'organizzazione dell'Ente.

La visibilità normalmente attribuita ad un utente si limita alla documentazione relativa ai servizi di competenza. La visibilità su altri documenti può essere attribuita dal responsabile della pratica o del procedimento.
L'accesso diretto alla banca dati, l'inserimento di nuovi utenti, la modifica dei diritti e le impostazioni sui documenti sono consentiti esclusivamente agli amministratori del sistema.
I diversi livelli di autorizzazione sono assegnati agli utenti dal RSP, in base alle indicazioni fornite dai Responsabili dei servizi di appartenenza.
Gli accessi esterni a documenti, dati e informazioni non divulgabili sono subordinati alla registrazione sul sistema e al possesso di apposite credenziali, rilasciate previa identificazione diretta da parte di un dipendente abilitato.
Gli accessi esterni a documenti, dati e informazioni divulgabili sono consentiti anche senza autenticazione all'accesso, garantendo comunque il diritto alla riservatezza e all'oblio, e la tutela dei dati personali in conformità alle disposizioni vigenti.

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

10.3 Sicurezza nella formazione dei documenti

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

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

I documenti sono prodotti con l'ausilio dell'applicativo specificato nell'allegato 7 che possiede i requisiti di leggibilità, interscambiabilità, non alterabilità, immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura. Si adottano preferibilmente i formati PDF/A, XML, TIFF.
I documenti informatici prodotti dall'AOO con altri prodotti di *text editor* sono convertiti, prima della loro sottoscrizione con firma digitale, nei formati standard (PDF/A, XML e TIFF) come previsto dalle regole tecniche per la conservazione dei documenti, al fine di garantire la leggibilità per altri sistemi, la non alterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura del documento.
Per attribuire in modo certo la titolarità del documento, la sua integrità e, se del caso, la riservatezza, il documento è sottoscritto con firma digitale.
Per attribuire una data certa a un documento informatico prodotto all'interno di una AOO, si applicano le regole per la validazione temporale e per la protezione dei documenti informatici.
L'esecuzione del processo di marcatura temporale avviene utilizzando le procedure previste dal certificatore accreditato, con le prescritte garanzie di sicurezza; i documenti così formati, prima di essere inviati a qualunque altra stazione di lavoro interna all'AOO,

sono sottoposti ad un controllo antivirus onde eliminare qualunque forma di contagio che possa arrecare danno diretto o indiretto all'amministrazione/AOO.

10.4 Trasmissione ed interscambio dei documenti informatici

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

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

Lo scambio per via telematica di messaggi protocollati tra AOO di amministrazioni diverse presenta, in generale, esigenze specifiche in termini di sicurezza, quali quelle connesse con la protezione dei dati personali, sensibili e/o giudiziari come previsto dal decreto legislativo del 30 giugno 2003, n. 196, del REG. UE 679/2016 e s.m.i.

10.5 Accesso ai documenti informatici

Il controllo degli accessi è assicurato utilizzando le credenziali di accesso 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.

Ciascun utente del PdP può accedere solamente ai documenti che sono stati assegnati al suo UOR, o agli Uffici Utente (UU) ad esso subordinati.

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

11 NORME TRANSITORIE E FINALI

11.1 Modalità di approvazione e aggiornamento del manuale

L'amministrazione adotta il "Manuale di gestione" su proposta del responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi (RSP).

Il Manuale sarà aggiornato a seguito di:

• normativa sopravvenuta;

• introduzione di nuove pratiche tendenti a migliorare l'azione amministrativa in termini di efficacia, efficienza e trasparenza;

• inadeguatezza delle procedure rilevata nello svolgimento delle attività correnti;

• introduzione di nuove procedure

Il Manuale viene approvato e modificato con deliberazione della Giunta.

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

11.2 Pubblicità del manuale

Il Manuale è reso disponibile alla consultazione del pubblico che ne può prendere visione in qualsiasi momento.

Inoltre copia del presente Manuale è:

• resa disponibile a tutto il personale dell'AOO tramite il sistema di gestione documentale;

• pubblicata sul sito internet dell'Amministrazione.

11.3 Entrata in vigore

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