

Comune di Serle

Manuale Operativo del sistema di gestione documentale

Approvato con delibera di Giunta comunale n. 8 del 11/01/2016

Elenco degli aggiornamenti		
Determina n.	del	Punti modificati

INDICE

1. PRINCIPI GENERALI.....	5
1.1. Premessa	5
1.2. Ambito di applicazione del manuale.....	5
1.3. Responsabile del manuale operativo	6
1.4. Aree organizzative omogenee	6
1.5. Definizioni ed acronimi	6
2. RIFERIMENTI NORMATIVI PRINCIPALI.....	9
3. DOCUMENTI E MODALITA' DI GESTIONE.....	10
3.1. Il documento informatico amministrativo.....	10
3.2. Il documento analogico - cartaceo amministrativo.....	10
3.3. Documento ricevuto.....	11
3.4. Documento inviato.....	11
3.5. Documento interno formale.....	12
3.6. Documento interno informale.....	12
3.7. Copia informatica di documento analogico.....	12
3.8. Duplicati di documenti informatici.....	12
3.9. Copie ed estratti informatici di documenti informatici.....	13
3.10. Formazione del documento informatico	14
3.11. La firma.....	14
3.12. Autenticazione della firma	15
3.13. Immodificabilità ed integrità del documento informatico, copie, duplicati ed estratti..	15
3.14. Requisiti degli strumenti informatici di scambio.....	16
3.15. Trasmissione documenti con il sistema pubblico di connettività.....	16
3.16. Uso della Posta Elettronica Certificata	17
3.17. Interoperabilità dei sistemi di protocollo informatico.....	17
4. ORGANIZZAZIONE DELL'ENTE E DEL PROTOCOLLO	19
4.1. Il protocollo informatico.....	19
4.2. Accredimento dell'Ente/ dell' AOO all'IPA	19
4.3. Individuazione del Responsabile della gestione documentale e del Servizio di Protocollo informatico.....	20
4.4. Classificazione dei documenti	21
4.5. Tutela dei dati personali.....	21

4.6.	Requisiti minimi di sicurezza	22
4.7.	Formazione del personale	2323
5.	FLUSSO DOCUMENTALE.....	23
5.1.	Introduzione.....	233
5.2.	Protocollazione e smistamento	233
5.3.	Ricezione di documenti sulle caselle di posta elettronica certificata.....	244
5.4.	Ricezione di documenti sulla casella di posta elettronica ordinaria	255
5.5.	Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili	255
5.6.	Ricezione di documenti informatici da portale web dell'Ente	255
5.7.	Ricezione di documenti cartacei ricevuti a mezzo posta, corriere o per consegna a mano 255	
5.8.	Casi particolari	266
5.9.	Documenti in uscita.....	277
5.9.1.	Tipologia di documenti e formati utilizzabili.....	277
5.9.2.	Protocollazione in uscita.....	277
5.10.	Documenti interni.....	277
5.11.	Trasmissione di documenti	288
5.11.1.	Documenti informatici.....	288
5.11.2.	Documenti cartacei.....	288
5.11.3.	Documenti informali.....	299
6.	SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE DIGITALE E ARCHIVIAZIONE ...	299
6.1.	Titolario o piano di classificazione.....	299
6.2.	Classificazione.....	30
6.3.	L'organizzazione in fascicoli.....	30
6.3.1.	La fascicolazione digitale.....	31
6.4.	Inserimento dei documenti nei fascicoli.....	31
6.5.	Modifica delle assegnazioni	32
6.6.	Chiusura dei fascicoli digitali	32
6.7.	Serie archivistiche e repertori.....	32
6.8.	Tempi minimi di archiviazione e conservazione dei documenti.....	33
6.8.1.	documenti soggetti a conservazione permanente:.....	34
6.8.2.	Documenti da conservare almeno 40 anni	34
6.8.3.	Documenti da conservare almeno 15 anni	34
6.8.4.	Documenti da conservare per almeno 10 anni:	34
6.8.5.	Documenti soggetti a conservazione per almeno 5 anni:.....	35
6.9.	Procedura di scarto.....	35

7.	REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO	36
7.1.	Unicità del protocollo.....	36
7.2.	Registrazione di protocollo	37
7.3.	Elementi facoltativi delle registrazioni di protocollo	37
7.4.	Segnatura di protocollo dei documenti	38
7.5.	Annullamento delle registrazioni di protocollo.....	38
7.6.	Protocollazione documenti interni formali.....	39
7.7.	Pratiche ricorrenti.....	39
7.8.	Registrazione differita.....	39
7.9.	Documenti riservati.....	40
8.	DOTAZIONE STRUMENTALE PER LA PROTOCOLLAZIONE ED IL FLUSSO DOCUMENTALE.....	40
9.	UTILIZZO DEL REGISTRO DI EMERGENZA.....	40
10.	SICUREZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI.....	41
10.1.	Credenziali di accesso al sistema documentale.....	43
10.2.	Sicurezza nella formazione dei documenti.....	44
10.3.	Trasmissione ed interscambio dei documenti informatici.....	45
10.4.	Accesso ai documenti informatici	45
10.5.	Dati personali contenuti nei documenti conservati.....	45
10.6.	Modalità di protezione dei dati personali.....	46
11.	APPROVAZIONE E PUBBLICITA'	46
11.1.	Modalità di approvazione ed aggiornamento del manuale	46
11.2.	Pubblicità	46
11.3.	Entrata in vigore	46

1. PRINCIPI GENERALI

1.1. Premessa

Obiettivo del Manuale di gestione documentale è descrivere il sistema di protocollazione e gestione del flusso dei documenti, a partire dalla fase di protocollazione, relativo:

- alla corrispondenza in ingresso
- alla corrispondenza in uscita
- alla corrispondenza interna

Il protocollo informatico costituisce oggi il centro del flusso documentale di una Pubblica Amministrazione, nonché l'infrastruttura tecnico-funzionale sulla quale basare il processo di ammodernamento e di trasparenza dell'amministrazione.

Il presente Manuale è destinato alla più ampia diffusione interna ed esterna, in quanto fornisce indicazioni complete circa la corretta esecuzione delle operazioni di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e archiviazione dei documenti informatici. Il presente documento, pertanto, si rivolge non solo agli operatori di protocollo ma, in generale, a tutti i dipendenti nonché ai soggetti esterni che si relazionano con l'amministrazione, in un'ottica di trasparenza amministrativa, buona gestione e collaborazione con la cittadinanza.

Esso disciplina:

- la gestione dei documenti elettronici al fine di dematerializzare e automatizzare i procedimenti;
- i livelli di esecuzione, le responsabilità e i metodi di controllo dei processi e delle azioni amministrative;
- le modalità operative per la gestione del protocollo, dei flussi documentali e procedurali, degli archivi;
- le modalità operative per la gestione e digitalizzazione dei documenti analogici;
- l'uso del titolario di classificazione;
- le modalità di accesso alle informazioni da parte di coloro che ne hanno titolo ed interesse, in attuazione del principio di trasparenza dell'azione amministrativa.

1.2. Ambito di applicazione del manuale

Il presente Manuale di gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi è adottato ai sensi del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013 – *Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli artt. 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71 del C.A.D. di cui D.L. 82/2005.*

Esso descrive le attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione ed archiviazione 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, di archiviazione dei documenti, di conservazione sostitutiva e di scarto programmato, il protocollo informatico realizza le condizioni operative per una più efficiente gestione del flusso informativo e documentale interno all'amministrazione anche ai fini dello snellimento delle procedure.

Il protocollo fa fede, anche con effetto giuridico di fede privilegiata, dell'effettivo ricevimento o spedizione di un documento.

1.3. Responsabile del manuale operativo

Il presente manuale operativo è stato elaborato dal Responsabile della gestione documentale del Comune di Serle.

Eventuali modifiche al Manuale ed agli allegati devono essere proposte dal Responsabile stesso ed approvate con delibera di Giunta comunale, mentre le modifiche agli allegati possono essere approvate dal dirigente dell'area.

Il Manuale dev'essere aggiornato in caso di innovazioni tecniche o legislative significative.

Il Responsabile del presente manuale operativo è il Responsabile della gestione documentale del Comune di Serle.

1.4. Aree organizzative omogenee

Ai fini della gestione del protocollo e relativo flusso documentale, si fa riferimento alla struttura individuata con provvedimento Delibera della Giunta comunale n. 119 del 19/10/2015.

1.5. Definizioni ed acronimi

- **Archiviazione elettronica:** processo di memorizzazione, su un qualsiasi idoneo supporto, di documenti informatici, anche sottoscritti, così come individuati nella normativa vigente, univocamente identificati mediante un codice di riferimento, antecedente all'eventuale processo di conservazione.
- **Documento:** rappresentazione informatica o in formato analogico di atti, fatti e dati intelligibili direttamente o attraverso un processo di elaborazione elettronica.
- **Documento informatico:** rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti (art 1, lett. p, del D.Lgs. n. 82/2005).
- **Documento statico non modificabile:** documento informatico redatto adottando modalità che ne garantiscono l'integrità e l'immodificabilità durante le fasi di accesso e di conservazione; a tal fine il documento informatico non deve contenere macroistruzioni o codici eseguibili, tali da attivare funzionalità che possano modificare gli atti, i fatti o i dati nello stesso rappresentati.

- **Esibizione:** operazione che consente di visualizzare un documento conservato o di ottenerne copia.
- **Evidenza informatica:** una sequenza di simboli binari (bit) che può essere elaborata da una procedura informatica (art.1, lett. f, del D.P.C.M. 13 gennaio 2004).
- **Firma elettronica:** l'insieme dei dati in forma elettronica, allegati oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici, utilizzati come metodo di identificazione informatica (art. 1, lett. q, del D.Lgs. n. 82/2005).
- **Firma elettronica qualificata:** la firma elettronica ottenuta attraverso una procedura informatica che garantisce la connessione univoca al firmatario, creata con mezzi sui quali il firmatario può conservare un controllo esclusivo e collegata ai dati ai quali si riferisce in modo da consentire di rilevare se i dati stessi siano stati successivamente modificati, che sia basata su un certificato qualificato e realizzata mediante un dispositivo sicuro per la creazione della firma (art. 1, lett. r, del D.Lgs. n. 82/2005).
- **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 tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici (art. 1 lett. s del D. Lgs. n. 82/05).
- **Funzione di hash:** una funzione matematica che genera, a partire da una generica sequenza di simboli binari (bit), una impronta in modo tale che risulti di fatto impossibile, a partire da questa, determinare una sequenza di simboli binari (bit) per le quali la funzione generi impronte uguali (art. 1,lett. e, D.P.C.M. 13 gennaio 2004).
- **Impronta di una sequenza di simboli binari (bit):** la sequenza di simboli binari (bit) di lunghezza predefinita generata mediante l'applicazione alla prima di un'opportuna funzione di hash (art. 1, lett. d, D.P.C.M. 13 gennaio 2004).
- **Marca temporale:** un'evidenza informatica che consente la validazione temporale (art. 1, lett. i, D.P.C.M. 13 gennaio 2004).
- **Pacchetto informativo:** contenitore che racchiude uno o più oggetti da conservare (documenti informatici, fascicoli informatici, aggregazioni documentali informatiche).
- **Posta elettronica:** un sistema elettronico di trasmissione di documenti informatici (art. 1, lett. h, D.P.R. n. 68/2005).
- **Posta elettronica certificata:** ogni sistema di posta elettronica nel quale è fornita al mittente documentazione elettronica attestante l'invio e la consegna di documenti informatici (art. 1, lett. g, D.P.R. n. 68/2005).
- **Responsabile del protocollo e flusso documentale:** il soggetto che coordina e sovrintende alle operazioni di protocollazione e di gestione del relativo flusso documentale, in conformità a quanto disposto dal presente manuale operativo, nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali e dalle disposizioni normative vigenti in materia.
- **Riferimento temporale:** informazione, contenente la data e l'ora, che viene associata ad uno o più documenti informatici (art. 1,lett. g, D.P.C.M. 13 gennaio 2004).
- **Riversamento diretto:** processo che trasferisce uno o più documenti conservati da un supporto di memorizzazione ad un altro, non alterando la loro rappresentazione informatica. Per tale processo non sono previste particolari modalità.

- **Sistema di memorizzazione:** sistema tecnologico per la tenuta a lungo termine dei documenti conservati in modo non modificabile, in base agli ultimi standard tecnologici.
- **Sistema di protocollazione e flusso documentale del Comune di Serle:** l'infrastruttura tecnologica che consente di ricevere da varie fonti documenti, istanze, segnalazioni e documenti in genere, di protocollarli in modo elettronico e di indirizzarli in modo quanto più possibile automatico verso il corretto flusso documentale, affinché le fasi dell'iter amministrativo risultino quanto più possibile automatiche, rapide e gestite secondo criteri di trasparenza ed efficienza.
- **Utente:** ogni persona abilitata ad operare nel sistema di protocollazione e flusso documentale del Comune.
- **Validazione temporale:** il risultato della procedura informatica con cui si attribuiscono, ad uno o più documenti informatici, una data ed un orario opponibili ai terzi (art. 1, lett. bb, del D.Lgs. n. 82/2005).
- **Vicario:** la persona fisica deputata a sostituire il Responsabile del protocollo e flusso documentale in caso di assenza o impedimento.

Per ogni altra definizione si fa riferimento all'allegato 1 del DPCM 3 dicembre 2013.

Nel presente Manuale si possono utilizzare i seguenti acronimi ed espressioni sintetiche:

- per "CAD", il decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82 - Codice dell'amministrazione digitale, nel testo vigente;
- per "Regole tecniche", il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013 - Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli artt. 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71, del C.A.D. di cui D.Lgs. 82/2005.

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

AOO - Area Organizzativa Omogenea.

IPA - Indice delle Pubbliche Amministrazioni - Sito WEB che raccoglie gli indirizzi PEC ufficiali di tutte le PA.

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.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI PRINCIPALI

Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 - Codice in materia di protezione dei dati personali.

Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 23 gennaio 2004 - Modalità di assolvimento degli obblighi fiscali relativi ai documenti informatici ed alla loro riproduzione in diversi tipi di supporto.

Deliberazione CNIPA n.11 del 19 febbraio 2004 - Regole tecniche per la riproduzione e conservazione di documenti su supporto ottico idoneo a garantire la conformità dei documenti agli originali - Art. 6, commi 1 e 2, del testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa, di cui al decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445.

Decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005 n. 68 - Regolamento recante disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata.

D.M. 2 novembre 2005 - Regole tecniche per la formazione, la trasmissione e la validazione, anche temporale, della posta elettronica certificata.

Decreto Legislativo 5 marzo 2005 n. 82 - Codice dell'amministrazione digitale.

Circolare dell'Agenzia delle Entrate 45/E del 19 ottobre 2005.

Decreto Legislativo 4 aprile 2006 n. 159 - Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82.

Circolare dell'Agenzia delle Entrate 36/E del 6 dicembre 2006 - Oggetto: Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 23 gennaio 2004 - Modalità di assolvimento degli obblighi fiscali relativi ai documenti informatici ed alla loro riproduzione in diversi tipi di supporto.

D.L. 25 giugno 2008, n. 112 - Disposizioni urgenti per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività, la stabilizzazione della finanza pubblica e la perequazione Tributaria (G.U. n. 147 del 25 giugno 2008 - Suppl. Ord. n. 152/L).

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 marzo 2009 - Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme digitali e validazione temporale dei documenti informatici.

Decreto Legge 30 dicembre 2010, n. 235 - Modifiche ed integrazioni al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, a norma dell'articolo 33 della legge 18 giugno 2009, n. 69.

Circolare 29 dicembre 2011, n. 59 - Modalità per presentare la domanda di accreditamento da parte dei soggetti pubblici e privati che svolgono attività di conservazione dei documenti informatici di cui all'articolo 44-bis, comma 1, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82.

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 febbraio 2013 - Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali, ai sensi degli articoli 20, comma 3, 24, comma 4, 28, comma 3, 32, comma 3, lettera b), 35, comma 2, 36, comma 2, e 71.

Regole tecniche per la conservazione dei documenti informatici pubblicate in G.U. n.59 del 12-3-2014 - Supplemento Ordinario n. 20 che sostituiscono le precedenti regole dettate dalla deliberazione CNIPA n. 11 del 2004.

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013 – Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli artt. 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71, del C.A.D. di cui D.L. 82/2005.

3. DOCUMENTI E MODALITA' DI GESTIONE.

Ai fini del processo di gestione documentale, il documento amministrativo è classificabile, in termini tecnologici, in:

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

Da un punto di vista operativo, il documento amministrativo è invece classificabile come:

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

3.1. Il documento informatico amministrativo

Il Codice dell’Amministrazione Digitale definisce il documento informatico come “la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti”.

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, indifferentemente su diversi o identici tipi di supporto, duplicazioni e copie per gli usi consentiti dalla legge.

I documenti costituenti atti amministrativi con rilevanza interna al procedimento amministrativo, sottoscritti con firma elettronica avanzata, hanno l’efficacia prevista dall’art. 2702 del codice civile.

Secondo quanto previsto dall’art. 40 del CAD “*Le pubbliche amministrazioni formano gli originali dei propri documenti con mezzi informatici secondo le disposizioni di cui al presente codice e le regole tecniche di cui all’articolo 71*”.

3.2. 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, le immagini su film, le magnetizzazioni su nastro su supporto non digitale*”. Può essere considerato analogico un documento amministrativo cartaceo predisposto con strumenti informatici (ad esempio, una lettera prodotta tramite un software di elaborazione testi) 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 timbro e firma olografa.

3.3. Documento ricevuto

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

Un documento informatico può essere recapitato:

- a mezzo posta elettronica, convenzionale o certificata;
- su supporti magneto-ottici quale, ad esempio, CD ROM, DVD, floppy disk, pen drive, hard disk esterni, etc., consegnati direttamente con lettera d'accompagnamento cartacea o inviati per posta o corriere;
- tramite portale, spazio web dedicato, sistemi di condivisione dei file, social network, servizi VoIP.

Un documento analogico può essere recapitato:

- a mezzo posta ordinaria 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; in caso di consegna o ricezione ad uffici diversi dal protocollo, il ricevente dovrà assicurare la protocollazione.

L'Ente opera conformemente al disposto dall'art. 45, c. 1, del D.Lgs. 82/05, 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"*.

L'Ente dà altresì attuazione all'art. 5bis c. 1 del D.Lgs. 82/2005, che prevede che *"la presentazione di istanze, dichiarazioni, dati e lo scambio di informazioni e documenti, anche a fini statistici, tra le imprese e le amministrazioni pubbliche avviene esclusivamente utilizzando le tecnologie dell'informazione e della comunicazione. Con le medesime modalità le amministrazioni pubbliche adottano e comunicano atti e provvedimenti amministrativi nei confronti delle imprese"*. Se pertanto un'impresa dovesse inviare documenti cartacei occorrerà respingerli con un diniego semplificato ai sensi dell'art. 2 c. 1 L. 241/90.

3.4. Documento inviato

I documenti informatici, con gli eventuali allegati, anch'essi informatici, sono inviati di norma per mezzo della posta elettronica convenzionale o certificata.

Il documento informatico può inoltre essere riversato su supporto digitale rimovibile in formato non modificabile, per la trasmissione al destinatario con altri mezzi di trasmissione.

Lo scambio di documenti ufficiali con altre Pubbliche Amministrazioni avviene esclusivamente, tranne dimostrata impossibilità tecnica, mediante l'uso della posta elettronica certificata o in cooperazione applicativa; documenti informali possono essere trasmessi anche a mezzo di posta elettronica ordinaria.

3.5. Documento interno formale

I documenti interni sono formati con tecnologie informatiche avvalendosi del sistema di gestione documentale o trasmessi a mezzo posta elettronica certificata.

Il documento informatico di rilevanza amministrativa giuridico-probatoria scambiato tra diverse unità organizzative mediante il sistema di gestione documentale viene preventivamente sottoscritto con firma digitale o altra firma elettronica. Il sistema in uso è 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.

3.6. Documento interno informale

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

3.7. Copia informatica di documento analogico

La copia informatica di documento analogico viene formata mediante scansione, o, più raramente, attraverso foto digitale, generando un documento informatico con contenuto e forma identici a quelli dell'originale analogico.

La copia ha la stessa efficacia probatoria dell'originale, tranne nel caso cui la conformità all'originale non venga espressamente disconosciuta.

La dichiarazione di conformità all'originale:

- certifica il processo di formazione della copia che garantisce la corrispondenza di forma e contenuto di originale e copia;
- è attestata dal funzionario delegato dal Sindaco ad autenticare le copie;
- è sottoscritta con firma digitale;
- viene inserita nel documento informatico contenente la copia informatica oppure può essere prodotta come documento informatico separato contenente un riferimento temporale e l'impronta (hash) di ogni copia.

3.8. Duplicati di documenti informatici

Il duplicato di un documento informatico è un documento informatico risultante dall'utilizzo di un software specifico composto dalla stessa sequenza di bit del documento di origine, cioè un nuovo esemplare dello stesso documento. Il duplicato viene prodotto:

- sullo stesso sistema di memorizzazione: stesso PC o dispositivo mobile;
- su altro sistema di memorizzazione: ad esempio da PC a dispositivo mobile (CD ROM, chiavetta USB, ...).

I duplicati prodotti dal presente sistema di gestione documentale, conforme alle regole tecniche vigenti in materia di formazione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione, conservazione dei documenti informatici amministrativi (D.P.C.M. 14 novembre 2014), sono costituiti dalla la stessa sequenza di bit del documento informatico di origine e pertanto hanno il medesimo valore giuridico, ad ogni effetto di legge, del documento informatico da cui sono tratti.

Se i duplicati non sono prodotti dal sistema di gestione documentale (eventualmente attraverso il sistema di conservazione sostitutiva, se dovesse essere necessario ricorrervi), ai duplicati viene allegata un'attestazione di conformità relativa al processo di formazione del duplicato che assicura l'identità della sequenza di bit del duplicato rispetto all'originale.

3.9. Copie ed estratti informatici di documenti informatici

Le copie e gli estratti informatici dei documenti informatici sono normalmente prodotti attraverso il sistema di gestione documentale, che utilizza i formati descritti nel presente Manuale, nonché mediante processi e strumenti che assicurino la corrispondenza del contenuto della copia o dell'estratto informatico alle informazioni del documento informatico d'origine. Copie ed estratti hanno dunque la stessa efficacia probatoria dell'originale se la conformità non è espressamente disconosciuta.

La copia e l'estratto riportano la seguente formula:

"Copia/estratto di documento informatico prodotto con sistema di gestione documentale del Comune di Serle, conforme alle regole tecniche vigenti (D.P.C.M. 14 novembre 2014)".

Se la copia e gli estratti informatici dei documenti informatici non possono essere prodotti attraverso il sistema di gestione documentale, in calce alle copie ed estratti informatici viene inserita l'attestazione di conformità all'originale delle copie o dell'estratto informatico sottoscritta con firma digitale dal funzionario delegato dal Sindaco.

Esempio:

"Il sottoscritto, nella sua qualità di funzionario delegato dal Sindaco, attesta che la copia / l'estratto informatico sopra riportato è conforme all'originale informatico.

*Il Funzionario Incaricato
Firmato digitalmente".*

3.10. Formazione del documento informatico

I documenti dell'amministrazione sono prodotti con sistemi informatici, ai sensi dalla normativa vigente.

E' necessario che ogni documento formato per essere destinato sia all'esterno che all'interno in modo formale sia completo, ovvero tratti un unico argomento, indicato in maniera sintetica ma esaustiva, in un campo "oggetto" e faccia riferimento ad un solo fascicolo, almeno in via principale. In caso di riutilizzo per altri fascicoli, si dovrà comunque citare il fascicolo per il quale è stato originariamente creato.

Le firme devono essere apposte prima della protocollazione del documento; è sempre consentito generare e spedire una copia di cortesia non firmata, chiaramente senza valore giuridico/probatorio.

Per ciò che concerne la formazione, le caratteristiche di immodificabilità, integrità, ecc., si fa riferimento all'art. 3 del DPCM del 13 novembre 2014, con particolare attenzione all'insieme minimo di metadati.

Al fine di agevolare il processo di formazione dei documenti informatici e consentire la trattazione automatica dei dati in essi contenuti, l'Ente rende disponibili per via telematica, principalmente avvalendosi del sistema di gestione documentale e del portale comunale, moduli e formulari standardizzati validi ad ogni effetto di legge.

3.11. La firma

Nell'ambito del sistema di gestione documentale, il Comune di Serle utilizza le seguenti tipologie di firma:

Firma semplice: insieme dei dati in forma elettronica, allegati oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici, utilizzati come metodo di identificazione informatica in forma di PIN o insieme di Username e Password.

La firma semplice viene utilizzata per l'autenticazione a fini di consultazione e accesso all'erogazione di servizi interni dell'Ente per l'utilizzo delle procedure documentali dei software applicativi secondo i diversi livelli di autorizzazione (amministratore, operatore, limitato alla consultazione).

Non ha valore di sottoscrizione.

La firma semplice viene rilasciata a tutti gli operatori del sistema di gestione documentale.

Firma digitale: costituita da un certificato qualificato e da sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, consente di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di uno o più documenti informatici. Si utilizza con dispositivi quali token, smart card, firma remota e firma automatica.

In relazione al valore legale di firma autografa e sottoscrizione, garantisce, oltre alla provenienza, anche l'integrità e l'autenticità del documento sottoscritto, inoltre sostituisce l'apposizione di timbri e sigilli.

Viene utilizzata per la firma di provvedimenti con effetto costitutivo, modificativo o estintivo di rapporti giuridici, sia di natura pubblicistica (delibere, decreti, determinazioni, ordinanze, buoni di ordinazione, ordinativi di incasso e pagamento, documenti finanziari e contabili, pareri, etc) che privatistica e contrattuale (contratti, ordini, contabilizzazioni di lavori pubblici) che verranno versati nel sistema di conservazione.

La firma digitale viene rilasciata a tutti i Responsabili di procedimento anche con delega all'adozione di provvedimenti, ai Responsabili di Servizio e a tutti gli operatori legittimati alla sottoscrizione di documenti aventi rilevanza esterna.

Firma autografa e timbro: su documenti analogici e copie analogiche di documenti informatici.

3.12. Autenticazione della firma

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

- a) la firma sia stata apposta in sua presenza dal titolare, previo accertamento della sua identità personale,
- b) l'eventuale certificato elettronico utilizzato sia valido.

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 un altro documento formato in originale su altro tipo di supporto, il pubblico ufficiale può allegare copia informatica autenticata.

3.13. Immodificabilità ed integrità del documento informatico, copie, duplicati ed estratti

L'immodificabilità e l'integrità di documento informatici, copie, duplicati ed estratti viene assicurata mediante:

- a) conversione in formato privo di contenuti dinamici quali PDF/A o altri formati aventi pari caratteristiche ed elencati nel presente Manuale;
- b) sottoscrizione con firma digitale ovvero con firma elettronica qualificata;
- c) apposizione di una marca temporale;
- d) trasferimento a soggetti terzi con posta elettronica certificata con ricevuta completa;
- e) memorizzazione su sistemi di gestione documentale che adottino idonee politiche di sicurezza;
- f) versamento ad un sistema di conservazione.

Al documento, una volta reso immutabile, deve essere associato l'insieme minimo dei metadati previsto dal presente Manuale.

3.14. Requisiti degli strumenti informatici di scambio

Scopo degli strumenti informatici di scambio e degli standard di composizione dei messaggi è garantire sia l'interoperabilità, sia i requisiti minimi di seguito richiamati:

- l'integrità del messaggio;
- la riservatezza del messaggio;
- la certificazione dell'avvenuto inoltro e ricezione;
- il non ripudio dei messaggi;
- l'automazione dei processi di protocollazione e smistamento dei messaggi all'interno dell'Ente;
- l'interconnessione tra le unità organizzative dell'Ente nel caso di documenti interni.

3.15. Trasmissione documenti con il sistema pubblico di connettività

Lo scambio dei documenti informatici tra le varie amministrazioni e fra Ente e cittadini avviene attraverso meccanismi di "interoperabilità" e "cooperazione applicativa", ai sensi della definizione dell'articolo 72 del D.Lgs. 82/2005. Si distingue:

- un'interoperabilità di base, ovvero i servizi per la realizzazione, gestione ed evoluzione di strumenti per lo scambio di documenti informatici fra le pubbliche amministrazioni e tra queste e i cittadini;
- un'interoperabilità evoluta, ossia i servizi idonei a favorire la circolazione, lo scambio di dati e informazioni, e l'erogazione fra le pubbliche amministrazioni e tra queste e i cittadini;
- la cooperazione applicativa, ovvero la parte del sistema pubblico di connettività finalizzata all'interazione tra i sistemi informatici delle pubbliche amministrazioni per garantire l'integrazione dei metadati, delle informazioni e dei procedimenti amministrativi.

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

L'interoperabilità e la cooperazione applicativa tra le Amministrazioni Pubbliche sono attuate attraverso una infrastruttura condivisa a livello nazionale, operante sul Sistema Pubblico di Connettività (SPC), che si colloca nel contesto definito dal D.Lgs. 82/2005. Quest'ultimo definisce il SPC come "insieme di infrastrutture tecnologiche e di regole tecniche per lo sviluppo, la condivisione, l'integrazione e la diffusione del patrimonio informativo e dei dati della pubblica amministrazione, necessarie per assicurare l'interoperabilità di base ed evoluta e la cooperazione applicativa dei sistemi informatici e dei flussi informativi, garantendo la sicurezza, la riservatezza delle informazioni, nonché la salvaguardia e l'autonomia del patrimonio informativo di ciascuna pubblica amministrazione."

3.16. Uso della Posta Elettronica Certificata

L'utilizzo della Posta Elettronica Certificata (PEC), o di altro sistema analogo che dovesse rendersi disponibile, consente di:

- garantire l'avvenuta consegna;
- certificare in modo inequivocabile la data e l'ora di trasmissione;
- interoperare con altre PA o con altri uffici.

Il documento informatico trasmesso per via telematica si intende inviato e pervenuto al destinatario se trasmesso all'indirizzo elettronico da questi dichiarato, in maniera esplicita o attraverso siti ufficiali quali Indice PA, Consigli di ordini professionali, Camere di Commercio, Ministero degli esteri e simili. 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. La dichiarazione dell'utente può anche essere accettata per l'indirizzo di posta elettronica ordinaria, per le istanze, le comunicazioni e le dichiarazioni presentate all'Ente, fermo restando che l'invio di documenti a detto indirizzo non ha valore ufficiale. La trasmissione del documento informatico per via telematica, con una modalità che assicuri l'avvenuta consegna, equivale alla notificazione per mezzo della posta raccomandata, salvo diversa disposizione di legge.

L'Ente dispone di caselle di Posta Elettronica Certificata istituzionali per la corrispondenza, sia in ingresso che in uscita; almeno la casella del protocollo deve essere pubblicata sull'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA). Tale casella costituisce l'indirizzo virtuale dell'Ente e di tutti gli uffici che lo formano ad ogni fine di legge. Le PEC che pervengono ad altri indirizzi diversi dal protocollo devono comunque essere immediatamente protocollate.

3.17. Interoperabilità dei sistemi di protocollo informatico

Per interoperabilità dei sistemi di protocollo informatico si intende la possibilità di trattare in modalità automatica, da parte di un sistema di protocollo ricevente, le informazioni trasmesse da un sistema di protocollo mittente, allo scopo di rendere automatiche le attività di registrazione ed i processi amministrativi che ne conseguono. Ad esempio le fatture elettroniche, che vengono riconosciute dal sistema e rese immediatamente disponibili in modo automatico al programma della contabilità.

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

I sistemi di gestione informatica dei flussi documentali, orientati alla trasparenza amministrativa ed all'efficienza interna, si collocano in un più ampio piano che ha come obiettivo l'interconnessione e l'interoperabilità dei sistemi informativi pubblici (art. 55, c. 4, del D.P.R. 445/2000).

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

Alla luce del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (di seguito CAD), i mezzi di comunicazione telematica di base sono costituiti dalla:

- posta elettronica e posta elettronica certificata, con l'impiego del protocollo SMTP e del formato MIME per la codifica dei messaggi secondo quanto indicato nelle regole tecniche per il protocollo informatico previste dal CAD (di seguito regole tecniche);
- cooperazione applicativa basata sul Sistema Pubblico di Connettività (di seguito SPC) e Sistema Pubblico di Cooperazione (di seguito SPCoop). In tale caso i messaggi scambiati tra Enti e PA attraverso le Porte di Dominio, secondo gli standard definiti nell'ambito dell'SPCoop, sono racchiusi in una busta (di seguito Busta di e-Gov) costituita da un uso della struttura SOAP 1.1 con estensioni (come indicato nelle regole tecniche del SPC di cui al D.P.C.M. 1 aprile 2008).

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.

Il tipo ed il formato delle informazioni archivistiche di protocollo minime ed accessorie comunemente scambiate tra le pubbliche amministrazioni e associate ai messaggi protocollati sono concepite per rispettare quanto previsto nelle regole tecniche, reso disponibile sul sito web dell'Agenzia per l'Italia Digitale.

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.

4. ORGANIZZAZIONE DELL'ENTE E DEL PROTOCOLLO

4.1. Il protocollo informatico

L'Ente gestisce un unico protocollo informatico per tutti i documenti in arrivo e in partenza nell'ambito di un sistema di gestione documentale conforme alle previsioni di cui:

- alle Regole Tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40 bis, 41, 47, 57 bis e 71 del Codice dell'Amministrazione digitale di cui al D.Lgs n. 82/2005 (di seguito indicato come Codice) approvate con D.P.C.M. 3 dicembre 2013 (di seguito indicate come Regole Tecniche);
- al Testo Unico sulla documentazione amministrativa approvato con D.P.R. 445/2000 (di seguito indicato come TU).

Il registro di protocollo è generato automaticamente dal sistema, che assegna a ciascun documento registrato il numero e la data di protocollazione, e provvede a salvare le informazioni relative a mittente, titolare, allegati, ecc. .

Al sistema di protocollazione corrisponde un unico titolare di classificazione, descritto nell'allegato 1.

L'Ente produce un unico archivio elettronico, ripartito in archivio corrente e archivio storico.

I responsabili dei procedimenti amministrativi dei singoli uffici provvedono all'implementazione della fascicolazione della corrispondenza in arrivo ed alla protocollazione della corrispondenza in partenza. Gestiscono e custodiscono i documenti dell'archivio corrente.

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

- risorse archivistiche: piano di classificazione o titolare (Allegato 1);
- risorse informatiche: software applicativo gestione documentale SICR@WEB piattaforma WINDOWS, PEC e posta elettronica ordinaria, cooperazione applicativa tra Pubbliche Amministrazioni, piattaforme di interscambio;
- risorse umane: operatori del servizio e Responsabile della gestione documentale col suo vicario, i quali operano con la collaborazione del Responsabile della sicurezza, della Conservazione sostitutiva e col gestore delle risorse informatiche.

4.2. Accreditamento dell'Ente/dell'AOO all'IPA

Nell'ambito degli adempimenti previsti dalla normativa vigente, l'Ente si è accreditato 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 l'amministrazione;
- l'indirizzo della sede principale dell'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;

L'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA) è accessibile tramite il relativo sito internet da parte di tutti i soggetti pubblici o privati. L'amministrazione, in caso di modifica delle proprie credenziali o di modifica, aggiunta o cancellazione di un indirizzo PEC, comunica tempestivamente all'IPA la variazione.

4.3. Individuazione del Responsabile della gestione documentale e del Servizio di Protocollo informatico

Al fine di coordinare e gestire opportunamente il servizio di protocollazione, è nominato il Responsabile della gestione documentale e del Servizio di Protocollo informatico (RSP). In caso di assenza del Responsabile, le sue funzioni sono demandate in toto al vicario formalmente delegato.

E' compito del Responsabile:

- provvedere all'aggiornamento e del Manuale della gestione documentale e del Servizio di Protocollo informatico;
- rendere disponibile il 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 dall'Ente attraverso l'adozione dei formati standard ammessi dalla normativa vigente;
- coordinarsi col Responsabile della conservazione per l'invio dei pacchetti di versamento 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 Titolare 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 sistema principale;
- 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.

4.4. Classificazione dei documenti

Tutti i documenti spediti, ricevuti, interni devono essere classificati, in base all'argomento trattato, secondo uno schema che identifica attività e materie specifiche come definito nel titolare di classificazione.

Lo scopo del titolare di classificazione è quello di ripartire i documenti a seconda delle funzioni del soggetto.

4.5. Tutela dei dati personali

Il titolare dei dati di protocollo e dei dati personali in esso contenuto, che possono essere tanto comuni quanto sensibili e/o giudiziari ai sensi del D.Lgs. 196/2003, contenuti nella documentazione amministrativa di propria pertinenza, è l'Ente quale persona giuridica ed organo istituzionale.

Relativamente agli adempimenti interni specifici, gli addetti autorizzati ad accedere al sistema di protocollo informatico e gestione documentale sono formalmente incaricati con

atto specifico o con una delega generale alla funzione, dalla quale possa essere ricavata implicitamente la necessità di trattare i dati relativi alla propria funzione.

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

4.6. Requisiti minimi di sicurezza

Il sistema di gestione documentale e di protocollazione 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.

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.

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.

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

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

Viene in ogni caso garantito, secondo la normativa vigente, il diritto dei cittadini e delle imprese ad ottenere che il trattamento dei dati effettuato mediante l'uso di tecnologie telematiche, conformato al rispetto sia dei diritti e delle libertà fondamentali che della dignità dell'interessato.

4.7. Formazione del personale

Stante la quantità di dati trattati, anche di natura sensibile ed ultra sensibile, è indispensabile che il personale addetto specificamente al protocollo e tutti gli operatori che possono accedere ad esso ed ai relativi flussi documentali siano resi consapevoli della delicatezza dell'incarico, dei vincoli di segretezza e della normativa vigente e della sua evoluzione. Vengono pertanto organizzati periodicamente corsi di formazione al fine di istruire il personale e consentirgli di operare in modo autonomo, consapevole e conforme alle direttive e normative.

5. FLUSSO DOCUMENTALE

5.1. Introduzione

Come già descritto al paragrafo 3, i documenti possono essere ricevuti ed inviati secondo diverse modalità. In ogni caso devono essere protocollati in ingresso ed in uscita, dall'addetto al protocollo, che si occupa di tutti i protocolli, o dal singolo responsabile del procedimento, se ha accesso al sistema di protocollazione. In linea di principio, tranne le eccezioni di cui all'art. 53 c. 5 D.P.R. 445/2000, deve essere protocollato tutto ciò che arriva, incluse istanze palesemente infondate, dato che comunque si dovrà dare una risposta, anche sintetica, ai sensi della L. 241/1990. Solo nel caso in cui il destinatario fosse palesemente un altro Ente, si potrà respingere il documento al mittente senza procedere alla protocollazione.

5.2. Protocollazione e smistamento

- Ricevuto un documento, si procede a protocollarlo.
- Il mittente riceverà quindi una ricevuta di protocollazione, cartacea o elettronica.
- Se il documento ricevuto è di tipo cartaceo, si dovrà procedere alla sua scansione prima della protocollazione e dell'inserimento nel flusso documentale.
- Il documento protocollato verrà smistato, automaticamente se il sistema lo riconosce, in modo manuale se non fa parte di un formato riconosciuto, all'Ufficio di competenza.
- Il documento verrà preso in carico dall'ufficio, eventualmente previa assegnazione specifica da parte del Responsabile, e verrà gestito all'interno del suo fascicolo digitale.
- Il documento potrà essere reso visibile, previa opportuna assegnazione delle competenze con un documento del Responsabile della gestione documentale, anche ad altri servizi, fermo restando il principio di necessità e nel rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali.

- Qualora l'ufficio non risultasse competente, il documento verrà rimandato al protocollo per la riclassificazione e successivo indirizzamento all'ufficio corretto.

5.3. Ricezione di documenti sulle caselle di posta elettronica certificata

La ricezione dei documenti informatici, soprattutto da altri Enti Pubblici, dovrebbe essere normalmente assicurata tramite le caselle di posta elettronica certificata.

Tale modalità dovrebbe essere privilegiata per far pervenire quei documenti per i quali è richiesta la pubblicazione all'Albo Pretorio on line dell'Ente. Nel caso di documenti inviati a mezzo PEC per la pubblicazione all'Albo pretorio Comunale, la conferma di pubblicazione potrà essere trasmessa al mittente attraverso lo stesso canale, successivamente alla scadenza della pubblicazione richiesta.

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; qualora un mittente invii in una stessa mail richieste palesemente non riconducibili ad un unico oggetto, si procederà a rimandare al mittente la comunicazione, chiedendo di scinderla in due o più parti, al fine di consentire la protocollazione distinta e l'appropriata attribuzione al corretto ufficio.

Quando i documenti informatici pervengono all'ufficio protocollo, esso procede alla verifica della provenienza di eventuali firme, dell'integrità e della leggibilità del messaggio e di eventuali allegati, quindi procede alla protocollazione ed al successivo smistamento. Quando la PEC arriva direttamente all'ufficio di destinazione, esso, se è in grado, procede autonomamente alle operazioni di cui sopra, oppure la inoltra all'ufficio protocollo.

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 almeno giornalmente, nei giorni di apertura, dalla UCP o dai singoli servizi.

Il sistema di gestione documentale adottato dall'Ente rende disponibili agli uffici i documenti ricevuti per via telematica appena completata l'operazione di classificazione e smistamento.

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.

5.4. Ricezione di documenti sulla casella di posta elettronica ordinaria

Le comunicazioni pervenute da altre amministrazioni attraverso posta elettronica ordinaria sono considerate valide ai fini del procedimento amministrativo se è possibile accertarne la provenienza, in conformità a quanto previsto dall'art. 47 del CAD.

Per ciò che riguarda gli altri messaggi, spetterà al ricevente valutarne l'attendibilità, con particolare attenzione a messaggi che possono contenere virus o altri malware, che dovranno essere immediatamente cancellati ed eliminati anche dal cestino virtuale.

Se invece sono ritenuti attendibili, si procederà secondo gli stessi criteri del punto precedente.

Non sono normalmente previste ricevute, ma si darà conferma di lettura, se richiesta, o si comunicheranno gli estremi del protocollo, se richiesti.

5.5. Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili

In analogia con quanto disposto ai punti precedenti, i contenuti dei supporti rimovibili verranno respinti se ritenuti spam o comunque pericolosi, diversamente verranno protocollati ed inseriti nel flusso documentale se provenienti da fonti attendibili.

5.6. Ricezione di documenti informatici da portale web dell'Ente

I documenti digitali possono anche essere ricevuti o formati direttamente tramite il sito internet istituzionale. In questo caso il servizio dovrà essere configurato per rilasciare una ricevuta elettronica di presa in carico, oppure un messaggio di errore, se qualcosa non fosse andato a buon fine.

5.7. Ricezione di documenti cartacei ricevuti a mezzo posta, corriere o per consegna 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 e consegnati all'ufficio protocollo che provvede alla protocollazione ed allo smistamento.

La corrispondenza in arrivo è aperta il giorno lavorativo in cui è pervenuta, e contestualmente protocollata.

Qualora non fosse possibile procedere alla protocollazione nel giorno stesso della ricezione, ad esempio perché la posta viene consegnata in corrispondenza del termine dell'orario lavorativo, si procederà il giorno seguente, avendo cura comunque di indicare la data di arrivo corretta.

Quando il documento è consegnato a mano all'ufficio protocollo ed è richiesto il rilascio di una ricevuta, l'ufficio appone un timbro sulla copia della prima pagina del documento (o sulla fotocopia della busta chiusa), con gli estremi della registrazione di protocollo.

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.

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;
- altre categorie documentali espressamente escluse, con atto motivato, dal Responsabile della gestione documentale e debitamente comunicate a tutti gli interessati.

Al di fuori di queste categorie, non sono consentite eccezioni all'obbligo di protocollazione, segnatura e corretta gestione dei documenti.

5.8. Casi particolari

- La corrispondenza cartacea relativa a bandi di gara è registrata, con annotazione dell'orario preciso di ricezione ove richiesto, senza aprire la busta, quindi consegnata chiusa all'ufficio responsabile della gara.
- La corrispondenza personale non deve essere aperta né protocollata, ma consegnata integra al destinatario. Qualora questi riscontrasse che si tratta di una questione istituzionale, provvederà a consegnarla al protocollo per la registrazione e l'inserimento nel flusso documentale.
- Qualora non fosse chiaro l'oggetto del documento e quindi il corretto ufficio di destinazione, occorrerà verificare con i vari responsabili prima di procedere alla protocollazione. Qualora non fosse possibile ottenere un chiarimento entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione, si procederà comunque alla protocollazione, indicando la data di effettivo ricevimento, sotto la categoria "varie", e si potrà in un secondo tempo procedere alla corretta assegnazione.

5.9. Documenti in uscita

L'Ente non produce, salvo casi di comprovata necessità approvati dal Responsabile del flusso documentale, originali cartacei, ma forma tutti i documenti in modalità elettronica, utilizzando il formato ed il software più opportuno per la tipologia del documento da generare. In particolare, i formati accettabili sono i seguenti.

5.9.1. Tipologia di documenti e formati utilizzabili

Documenti di testo: Pdf/A, docx/OOXM, ODT

Calcolo: xls, xlsx, ods

Immagini raster: BMP TIFF, JPEG, PNG

Immagini vettoriali: DXF, Shapefile, SVG, DWG

File audio: MP3

File video: MPEG4

File archivio: .zip e .rar

File non binari "in chiaro": XML e i suoi derivati

TXT con specifica della codifica del carattere adottata (Character Encoding)

Messaggi di posta elettronica Eml e tutti i formati conformi allo standard RFC 2822/MIME

I formati non indicati nella tabella precedente, ma che rispettino i requisiti precedentemente indicati, sono consentiti se concordati nel contratto o convenzione di servizio.

I documenti sottoscritti digitalmente e la marcatura temporale sono rispettivamente accettati nei formati P7M (CADES), PAdES, XAdES e TSR, TSD.

5.9.2. Protocollo in uscita

Tutti i documenti in uscita vengono protocollati, direttamente dall'ufficio o tramite l'ufficio protocollo, sia che restino in forma elettronica, sia che vengano resi cartacei, devono essere protocollati aggiungendo, oltre al protocollo in uscita, il riferimento al protocollo in entrata. Il documento elettronico verrà naturalmente inserito nel proprio fascicolo, insieme agli altri documenti che lo formano.

Ogni ufficio è autorizzato dal Responsabile della gestione documentale a svolgere attività di registrazione di protocollo e apposizione della segnatura per la corrispondenza in uscita, provvedendo quindi ad eseguire direttamente le verifiche di conformità della documentazione da inviare.

5.10. Documenti interni

Un documento interno è un documento destinato a non produrre effetti giuridici al di fuori dell'Ente. Potrà tuttavia essere esibito, previa valutazione, a fronte di una motivata richiesta di accesso ai sensi della L. 241/1990. Un documento che possa produrre effetti all'esterno, anche in modo indiretto (ad esempio la verifica di residenza da parte

dell'agente di Polizia Locale), non viene classificato come "interno", anche se non è destinato ad essere inviato ad altri soggetti, pubblici o privati.

5.11. Trasmissione di documenti

5.11.1. Documenti informatici

I documenti informatici vengono trasmessi all'indirizzo elettronico, preferibilmente certificato, dichiarato dai destinatari; in alternativa si possono considerare altri mezzi (condivisione, social network, VoIP, upload su siti web, ...), purché siano in grado di fornire una ricevuta, se richiesta, oppure vengono utilizzati per comunicazioni informali, o per anticipare comunicazioni formali recapitate con altri mezzi.

La PEC è strumento ordinario di trasmissione verso i cittadini che hanno dichiarato il loro domicilio digitale, nonché verso imprese e professionisti iscritti ad ordini professionali.

Qualora un documento protocollato sia inviato a più destinatari, è possibile, se non ci sono ragioni per le quali i destinatari non debbano conoscere chi sono gli altri riceventi, inviare un'unica PEC a tutti gli indirizzi, stante il fatto che la ricevuta di accettazione sarà unica ma le ricevute di consegna saranno tante quanti sono i destinatari. Diversamente, si genereranno tante PEC distinte, una per ogni destinatario.

E' ammesso il recapito tramite posta elettronica tradizionale, qualora si disponga dei necessari riferimenti relativi al destinatario, anche fra Enti Pubblici, purché non sia indispensabile una ricevuta formale.

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 strumenti informatici diversi, come la condivisione da cloud.

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.

5.11.2. Documenti cartacei

L'ufficio segreteria gestisce le operazioni di spedizione della corrispondenza cartacea predisposta dagli uffici comunali, che dovrebbe costituire comunque uno strumento residuale rispetto alla spedizione elettronica. In casi particolari può essere considerata la spedizione a mezzo corriere.

I conteggi relativi alle spese postali giornaliere sono a cura dell'ufficio segreteria, il quale cura il monitoraggio della spesa, informando con opportuno anticipo il RSP dell'imminente esaurimento dei fondi a disposizione.

5.11.3. Documenti informali

Si considerano informali quei documenti che non hanno valore giuridico o amministrativo all'interno dei procedimenti (informazioni, suggerimenti, richieste preliminari informali intese come propedeutiche all'avvio di procedimenti, ...).

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

6. SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE DIGITALE E ARCHIVIAZIONE

Il sistema di classificazione dei documenti, di formazione del fascicolo digitale e di corretta gestione e formazione dell'archivio corrente e di deposito, è finalizzato alla facile reperibilità dei documenti, alla corretta condivisione degli stessi, assicurando che nessuna persona non autorizzata possa accedere ad informazioni non di propria pertinenza, ed assicurando nel contempo che tutti gli interessati al procedimento abbiano accesso ai documenti. In questo modo si intende assicurare efficienza, trasparenza e sicurezza dei dati.

6.1. Titolario o piano di classificazione

La classificazione dei documenti, destinata a realizzare una corretta organizzazione dei documenti nell'archivio, è obbligatoria per legge e si avvale del piano di classificazione (Titolario), cioè di quello che viene definito un "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".

Il piano di classificazione è sempre stato, storicamente, lo schema logico utilizzato per organizzare i documenti d'archivio in base alle funzioni e alle materie di competenza dell'Ente; col sistema di protocollazione e gestione del flusso documentale si riproduce lo stesso schema logico, attribuendo ad ogni documento e fascicolo un attributo d'archivio.

Poiché il Titolario è uno strumento preposto a descrivere le funzioni e le competenze dell'Ente, che sono soggette a modifiche in forza di leggi o regolamenti, nonché all'evoluzione culturale della Società (ad esempio il tema ambientale ed ecologico era pressoché sconosciuto nella cultura di inizio '900), le categorie e sottocategorie dello stesso possono essere soggette a variazioni, pre-approvate dal Responsabile, su proposta di qualunque operatore o amministratore, che le propone alla Giunta per l'approvazione definitiva.

Dopo ogni modifica del Titolare, 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 Titolare non può essere retroattivo, per cui i documenti, anche se appartenenti a fascicoli non ancora chiusi, non possono essere ri-classificati.

Deve essere garantita la possibilità di risalire al titolare utilizzato al momento di protocollazione, mantenendo stabili i legami dei fascicoli digitali e dei documenti con la struttura del Titolare vigente al momento della produzione degli stessi; l'Allegato 1 conterrà dunque, ad ogni variazione, il titolare attuale ed i titolari precedenti, indicando in modo chiaro il periodo di utilizzazione.

6.2. Classificazione

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

E' funzionalmente e logicamente legata al titolare, che prevede classi e sotto-classi di archiviazione, secondo lo schema dell'allegato 1. Le voci di primo e secondo livello del titolare (titoli e classi) individuano le funzioni primarie e di organizzazione dell'Ente.

Livelli successivi possono ulteriormente aiutare nell'organizzazione dei fascicoli, definendo le specifiche competenze dei vari settori ed uffici.

Tutti i documenti ricevuti e prodotti dall'Ente, indipendentemente dalla forma analogica o digitale, sono classificati in base al sopra citato titolare.

6.3. L'organizzazione in fascicoli

Tutti 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:

- **cartacei:** laddove tutta la documentazione originale della pratica è prodotta in formato cartaceo;
- **informatici:** laddove tutta la documentazione originale della pratica è prodotta in formato elettronico;
- **misti (o 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, ma funzionalmente collegati e ben individuabili, ed i riferimenti al fascicolo collegato sono riportati sia

nella copertina del fascicolo cartaceo che nei dati di identificazione del fascicolo informatico:

- un fascicolo cartaceo nel quale vengono raccolti i documenti analogici;
- un fascicolo informatico, archiviato nel sistema di gestione documentale, nel quale sono raccolti tutti i documenti prodotti in formato elettronico ed i riferimenti di protocollo dei documenti prodotti in formato cartaceo.

I Responsabili degli singoli uffici interni dell'Ente forniscono le indicazioni operative per la gestione dei fascicoli ed assicurano, mediante opportuna vigilanza, che la formazione dei fascicoli avvenga in modo uniforme, sia con riferimento ai criteri da adottare per la classificazione, sia nei confronti della denominazione della pratica, al fine di agevolare l'interoperabilità dei diversi addetti.

I fascicoli possono anche essere distinti in annuali e non annuali, a seconda della durata e tipologia delle pratiche.

6.3.1. La fascicolazione digitale

Al fascicolo digitale corrisponde 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".

Qualora un documento porti ad avviare un nuovo procedimento amministrativo, il soggetto preposto provvede all'apertura di un nuovo fascicolo/sottofascicolo, eventualmente collegato ad un macro-fascicolo digitale già esistente.

Ogni unità organizzativa è responsabile della creazione e gestione dei fascicoli, nonché della conservazione ed archiviazione dei fascicoli cartacei. I documenti contenuti in un fascicolo hanno solitamente identica classificazione, e devono essere facilmente individuabili e reperibili.

I criteri di reperibilità ed archiviazione più dettagliati possono essere definiti dai Responsabili dei diversi uffici.

6.4. Inserimento dei documenti nei fascicoli digitali

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 procedimento o ad una pratica esistente; il documento viene quindi inserito nel fascicolo relativo, oppure si deve provvedere all'apertura di un nuovo fascicolo.

A seconda delle ipotesi, si procede come segue:

- In caso di **nuovo procedimento** l'ufficio:
 - esegue l'operazione di apertura del fascicolo/sottofascicolo;
 - collega il documento al nuovo fascicolo aperto;
 - si occupa della gestione del documento o assegna il documento all'impiegato che dovrà istruire la pratica;
 - se necessario, e se già non automaticamente notificato dal sistema di gestione del flusso documentale, avvisa altri uffici eventualmente coinvolti.

- Se il documento si riferisce ad un **procedimento in corso**, l'ufficio:
 - 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 all'impiegato che dovrà istruire la pratica;
 - se necessario, e se già non automaticamente notificato dal sistema di gestione del flusso documentale, avvisa altri uffici eventualmente coinvolti.

6.5. Modifica delle assegnazioni

Quando si verifica un errore nell'assegnazione di un fascicolo, l'ufficio abilitato alla gestione provvede a correggere la classificazione e le informazioni collegate.

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.

6.6. Chiusura dei fascicoli digitali

Il fascicolo digitale viene chiuso al termine del procedimento amministrativo, ovvero con l'emanazione del provvedimento finale e delle eventuali operazioni di notifica e comunicazione istituzionale ad esso collegate. Il sistema consente di classificare il fascicolo come chiuso. Qualora dovesse essere necessario riaprirlo (ad esempio in caso di contestazioni o ricorsi) il sistema consente di riportarlo ad uno stato attivo, tenendo traccia di questi passaggi.

6.7. Serie archivistiche e repertori

I documenti soggetti a registrazione particolare, quali verbali, delibere degli organi di governo dell'Ente, contratti, costituiscono una serie archivistica specifica. Tali documenti sono organizzati nel registro di repertorio.

Per ciò che riguarda la gestione dei documenti informatici, ad ogni verbale, delibera, determinazione, decreto, ordinanza o contratto è, di norma, associato:

- il registro di repertorio con relativo numero progressivo;
- il fascicolo, unitamente ai documenti che si riferiscono al medesimo procedimento amministrativo.

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

Il repertorio è costantemente aggiornato.

6.8. Tempi minimi di archiviazione e conservazione dei documenti

I documenti amministrativi prodotti e detenuti dal Comune di Serle sono oggetto di tutela ai sensi dell'art.10 del Codice dei beni culturali di cui al decreto legislativo 42/2004; pertanto si considera che tutti i soggetti che agiscono nell'ambito del sistema di gestione documentale dell'Ente svolgano 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 storico: la parte di documentazione relativa agli affari esauriti destinata alla conservazione perenne, che per i documenti cartacei si trova localizzato in Piazza Boifava 13, Serle Archivio piano interrato palazzo comunale, mentre i documenti elettronici sono conservati tanto nel sistema di gestione documentale quanto nel sistema di conservazione che avviene attraverso il salvataggio dei dati su dischi esterni.

La coesistenza, nell'ambito di uno stesso procedimento, di documenti di natura mista (digitali e cartacei) si definisce "**archivio ibrido**".

La gestione dei processi di selezione dei documenti dell'archivio di deposito può condurre alla conservazione permanente dei documenti che rivestono significativo valore di testimonianza storica, oltre che rilevanza giuridico probatoria, oppure allo scarto, ossia l'eliminazione irreversibile dei documenti di valore transitorio e strumentale, da effettuarsi con l'autorizzazione del soprintendente archivistico competente per territorio.

A seconda delle diverse tipologie documentali gestite dall'Ente vengono definiti criteri e regole di selezione al fine di individuare i documenti da scartare e quelli da conservare.

6.8.1. Documenti soggetti a conservazione permanente:

- I verbali, ovvero i documenti contenenti la descrizione di un fatto quali, ad esempio, i verbali delle sedute della Giunta e del Consiglio, ovvero i verbali di una seduta di gara, di una commissione, ecc. .
- Statuti, Regolamenti, Decreti, Ordinanze, interpellanze, interrogazioni, mozioni, Provvedimenti dirigenziali, atti relativi a partecipazioni societarie.
- Registri, ovvero quei documenti sui quali vengono annotati in sequenza, secondo criteri predefiniti (tendenzialmente cronologici), una pluralità di fatti o atti giuridici (ad es. il registro delle notifiche, il registro del protocollo, il registro degli infortuni, il repertorio dei contratti, ecc.).
- Documentazione relativa alle elezioni amministrative, atti e documenti relativi a contenziosi legali, schedari, rubriche e repertori dell'archivio, atti relativi a riordinamenti e scarti archivistici.
- Provvedimenti costitutivi, modificativi od estintivi di posizioni giuridiche e quindi anche determinazioni, concessioni, autorizzazioni, nulla osta, ecc. .
- Documenti relativi all'attività contrattuale: Contratti - Verbali di gara - Bandi di gara - Offerta dell'impresa aggiudicataria - Capitolati di gara - Documentazione relativa alla qualificazione.
- Documenti prodotti da terzi ma con efficacia costitutiva di diritti soggettivi o abilitativi all'esercizio di attività, quali ad esempio dichiarazioni di inizio attività (DIA), segnalazioni certificate di inizio attività (SCIA), ecc.
- Tutti i documenti sottoscritti con firma digitale.
- Tutti i documenti inviati e ricevuti con posta elettronica certificata.
- Studi e relazioni tecniche, ricerche, pubblicazioni, documentazione fotografica, che siano propedeutici a piani, programmi e delibere di carattere generale.

6.8.2. Documenti da conservare almeno 40 anni:

Mandati di pagamento e reversali di riscossione

6.8.3. Documenti da conservare almeno 15 anni:

Strumenti urbanistici e documenti correlati

6.8.4. Documenti da conservare per almeno 10 anni:

- Processi verbali relativi a sanzioni elevate nella materia di competenza dell'Ente (polizia amministrativa, commerciale, codice della strada, abusi edilizi); offerte delle ditte non aggiudicatarie, libri contabili, ecc. .
- Concorsi (domande di partecipazione, elaborati scritti, prove pratiche).
- Gestione fiscale e assicurativa di dipendenti e collaboratori (CUD, modello 730/4, denunce contributive annuali, autoliquidazione Inail, modelli di versamento ai fini contributivi previdenziali e fiscali, cedolini buste paga mensili, denuncia Statistiche sul personale).

6.8.5. Documenti soggetti a conservazione per almeno 5 anni:

- Richieste e relativa documentazione allegata, pezze giustificative, rendiconti relativi a contributi ovvero elargizioni di denaro - comunque denominate - erogate dall'Ente.
- Corrispondenza di carattere occasionale (le cosiddette "carte varie") ovvero "*il complesso delle lettere e delle note scritte, inviate e ricevute dall'Ente*" con riferimento ad un iter individuato ma che, per la loro scarsa importanza, non siano sfociate in una delibera o provvedimento di altro genere, rimaste quindi senza seguito.
- Certificati o dichiarazioni attestanti qualità o stati personali con validità temporale limitata (art. 41 D.P.R 445/00).
- Dati statistici non relativi ad attività dell'Ente.
- Documentazione fiscale per la quale la legge prevede tale termine di conservazione.
- Documenti relativi alla gestione ordinaria del personale.

6.9. Procedura di scarto

Il Responsabile del flusso documentale esegue la procedura di scarto dei documenti e dei fascicoli contenuti nei pacchetti di archiviazione alla scadenza dei termini di conservazione previsti per la tipologia di documenti, secondo quanto indicato dal manuale di gestione dell'Ente, dalla normativa vigente o dalla prassi archivistica (piano di conservazione dei Comuni) e comunque sempre su autorizzazione del Responsabile della conservazione e del Ministero per i beni e le attività culturali, nonché in coordinamento con il Responsabile della conservazione, al fine di valutare se allo scarto dal sistema locale debba corrispondere analogo scarto del sistema di conservazione.

In ogni caso sarà necessario:

- predisporre la proposta di scarto, indicando in modo dettagliato la documentazione che si intende scartare;
- presentare apposita istanza di autorizzazione alla Soprintendenza archivistica competente per territorio;
- ottenere il rilascio dell'autorizzazione da parte della Soprintendenza, con approvazione dell'elenco di scarto;
- distruggere la documentazione scartata con verbalizzazione delle operazioni.

Nel caso in cui un documento da scartare sia incluso in un fascicolo contenente altri documenti da conservare, il Responsabile esegue l'estrapolazione del documento.

7. REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO

7.1. Unicità del protocollo

Il registro di protocollo dell'Ente è unico ed è solamente informatico - fatta salva la procedura per la registrazione di emergenza - 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, pertanto ogni documento riporta un unico numero di protocollo. Il numero di protocollo è costituito da almeno sette cifre numeriche; se sono riportate manualmente cifre più brevi si intendono implicitamente anteposti tanti zeri quanti ne occorrono per arrivare a sette. Non è consentita l'identificazione dei documenti mediante l'assegnazione manuale di numeri di protocollo, sia che già siano stati assegnati dal sistema che ancora da assegnare. Se venissero annotati numeri di protocollo diversi per identificare altri documenti correlati a quello in questione, dovrà risultare inequivocabile che si tratta di richiami e non del numero identificativo.

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 deve essere annullata.

Qualora si reperisse un documento ricevuto ma erroneamente non protocollato, si procederà immediatamente alla sua protocollazione, indicando, se nota, la data di effettivo ricevimento. Si dovrà quindi inviare una relazione al Responsabile, il quale adotterà le misure più opportune per evitare il ripetersi dell'errore.

Il registro di protocollo è un atto pubblico di fede privilegiata - ovvero si considera valido fino a querela di falso, e gli operatori del protocollo hanno la qualifica di pubblico ufficiale - che attesta l'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.

7.2. Registrazione di protocollo

Le regole di registrazione del protocollo sono valide per tutti i tipi di documenti trattati dall'Ente che siano ricevuti, inviati o interni formali, tanto digitali quanto analogici.

Su ogni documento ricevuto o spedito dall'Ente è effettuata una registrazione di protocollo mediante il sistema informatico, consistente almeno 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 il protocollo del documento ricevuto, se disponibili;
- la classificazione;
- l'impronta (hash) 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.

7.3. Elementi facoltativi delle registrazioni di protocollo

Il Responsabile del protocollo e flusso documentale, con proprio provvedimento motivato ed al fine di migliorare la gestione, la ricerca e la conservazione dei documenti, può modificare ed integrare gli elementi facoltativi del protocollo, anche per singole categorie o tipologie di documenti, in accordo con i Responsabili dei vari uffici.

La registrazione degli elementi facoltativi del protocollo, previa autorizzazione del Responsabile della gestione documentale, 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.

7.4. Segnatura di protocollo dei documenti

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

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

Le informazioni previste sono:

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

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

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

7.5. Annullamento delle registrazioni di protocollo

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

Le informazioni relative alla registrazione di protocollo annullata rimangono memorizzate nel registro informatico del protocollo per essere sottoposte alle elaborazioni previste dalla procedura, ivi comprese le visualizzazioni e le stampe, insieme a data, ora ed 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 del protocollo informatico e flusso documentale è autorizzato ad annullare, direttamente o delegando gli addetti, una registrazione di protocollo; qualora provveda un delegato, il Responsabile dovrà essere comunque avvisato, a mezzo di un documento interno o di un report automatico generato dal sistema.

L'annullamento di una registrazione di protocollo generale deve essere richiesto in modo specifico, adeguatamente motivato, al Responsabile.

7.6. Protocollo documenti interni formali

I documenti formali interni all'Ente sono soggetti a protocollazione ed 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, esattamente come avviene per documenti esterni.

7.7. Pratiche ricorrenti

Poiché molte pratiche hanno carattere di ricorsività, ad esempio le comunicazioni mensili dell'anagrafe, i report periodici del servizio contabilità e simili, ciascun Ufficio può individuare le tipologie di documenti che possono essere considerate ricorsive e concordare con l'ufficio protocollo l'indicazione esatta dell'oggetto, la titolazione, la tipologia e l'assegnazione a predeterminati soggetti o ambiti organizzativi.

E' compito di ciascun Servizio provvedere a verificare ed eventualmente aggiornare detta attribuzione.

7.8. Registrazione differita

Per registrazione differita si intende la registrazione di un documento in arrivo che riporta una data di arrivo diversa da quella di protocollazione e la causa che ne ha determinato il differimento.

Normalmente non si considera "differito" il protocollo assegnato il giorno lavorativo seguente alla ricezione, se questa è avvenuta allo scadere dell'orario di servizio o comunque non in tempo utile per la protocollazione immediata, tranne nel caso che dalla mancata registrazione immediata possa venire meno un diritto di terzi (ad esempio una gara d'appalto), nel qual caso si darà atto in modo formale di quanto avvenuto.

7.9. Documenti riservati

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

I documenti così registrati appartengono al "protocollo riservato" ed il loro accesso è autorizzato solo alle persone espressamente abilitate con atto di Giunta. Queste ultime possono comunque accedere ai soli documenti riservati relativi all'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.

8. DOTAZIONE STRUMENTALE PER LA PROTOCOLLAZIONE ED IL FLUSSO DOCUMENTALE

Il sistema di gestione documentale e di protocollazione adottato dall'Ente è basato sulla piattaforma della soluzione software **SICRAWEB della ditta Maggioli**. La soluzione per la protocollazione prevede un modulo specifico denominato Affari Generali - Protocollo informatico, 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 l'integrazione delle mail certificate, con il sistema di protocollazione, nonché l'archiviazione nel sistema documentale in modo sicuro e non modificabile. I documenti pervenuti vengono condivisi con gli uffici ed operatori destinatari e vengono tracciati nel flusso documentale. La soluzione garantisce altresì l'integrazione con il sistema di conservazione sostitutiva al fine di assicurare il riversamento quotidiano del registro di protocollo.

I documenti prodotti dall'Ente vengono gestiti in modo integrato nell'ambito del sistema documentale sia nella fase di redazione che in quella di archiviazione, coordinandosi con gli altri applicativi specifici di ogni singolo ufficio di protocollazione e di trasmissione.

9. UTILIZZO DEL REGISTRO DI EMERGENZA

Il Responsabile del servizio di protocollo informatico e gestione documentale autorizza la registrazione di protocollo sul registro di emergenza ogniqualvolta non sia possibile utilizzare il sistema informatico a causa di impedimenti tecnici.

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'Ente;
- 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 la correlazione stabile ed univoca con il numero attribuito in emergenza;
- il documento protocollato in emergenza sarà pertanto individuato, in deroga alla regola generale che impedisce una doppia protocollazione, da un numero di protocollo di emergenza e da un numero ordinario.

10. SICUREZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

La sicurezza e l'integrità dei dati di protocollo e dei documenti elettronici archiviati nel sistema documentale sono garantiti dall'applicazione informatica adottata dall'Ente, secondo un piano di sicurezza informatica del sistema informativo dell'amministrazione e definito dall'organizzazione dell'Ente, che gestisce il sistema informatico generale.

Sono qui di seguito riportate le misure di sicurezza specifiche per l'infrastruttura di protocollo, anche in funzione delle norme sulla protezione dei dati personali.

La politica in merito alla sicurezza del Comune di Serle è finalizzata a assicurare che:

- i documenti e le informazioni trattati dall'Ente siano resi disponibili all'occorrenza, restino integri e riservati;
- i dati personali comuni, sensibili e/o giudiziari siano custoditi in modo da ridurre al minimo i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, nonché 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 di sicurezza da adottare, definendo eventuali specificità per ogni ufficio;
- 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, di cui al disciplinare tecnico richiamato nell'allegato b) del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 - Codice in materia di protezione dei dati personali, in caso di trattamento di dati personali;
- le modalità con le quali deve essere effettuato il monitoraggio periodico dell'efficacia e dell'efficienza delle misure di sicurezza.

Il Responsabile della gestione documentale adotta le misure tecniche e organizzative ritenute opportune, al fine di assicurare la sicurezza dell'impianto tecnologico dell'Ente, la riservatezza delle informazioni registrate nelle banche dati, l'univoca identificazione degli utenti interni ed esterni; in particolare prevede:

- la protezione fisica ed informatica della rete dell'Ente;
- la protezione fisica ed informatica dei sistemi di accesso e conservazione delle informazioni;
- l'assegnazione ad ogni utente del sistema di gestione del protocollo e dei documenti di un'identificazione utente, di una password ed un profilo di autorizzazione;
- il cambio delle password, e la robustezza delle stesse, con la frequenza prestabilita durante la fase di esercizio, in ogni caso non inferiore a sei mesi;
- il piano di continuità del servizio, con particolare riferimento sia alla esecuzione e alla gestione dei backup da effettuarsi con frequenza almeno giornaliera, sia alla capacità di ripristino del sistema informativo in caso di evento catastrofico;
- conservazione delle copie di riserva dei dati e dei documenti, in locali diversi e, se possibile, lontani da quelli in cui è installato il server;
- gestione delle situazioni di emergenza informatica attraverso la costituzione di un gruppo di risorse interne qualificate (o ricorrendo a strutture esterne qualificate);
- impiego e manutenzione di un adeguato sistema antivirus e di gestione degli aggiornamenti dei sistemi operativi e dei programmi;
- cifratura, uso di codici identificativi o altre soluzioni come la schermatura dei dati sensibili e giudiziari contenuti in elenchi, registri o banche di dati, tenuti con l'ausilio di strumenti elettronici, allo scopo di renderli temporaneamente inintelligibili anche a chi è

autorizzato ad accedervi e permettendo di identificare gli interessati solo in caso di necessità;

- impiego delle misure precedenti anche nel caso di supporti cartacei di banche dati idonee a rilevare lo stato di salute e la vita sessuale;
- archiviazione giornaliera, in modo non modificabile, delle copie del registro di protocollo, dei file di log di sistema, di rete e applicativo contenenti le informazioni sulle operazioni effettuate da ciascun utente durante l'arco della giornata, comprese le operazioni di backup e manutenzione del sistema; i dati personali registrati nel log del sistema operativo, del sistema di controllo degli accessi e delle operazioni svolte con il sistema di protocollazione e gestione dei documenti utilizzato saranno consultati solo in caso di necessità dal Responsabile e dal titolare dei dati e, ove previsto, dalle forze dell'ordine, oppure su ordine della magistratura.

10.1. Credenziali di accesso al sistema documentale

Il controllo degli accessi è il processo che garantisce l'impiego del sistema informatico nel rispetto di modalità prestabilite.

Il processo è caratterizzato da utenti che accedono a strumenti informatici (applicazioni, dati, programmi) mediante operazioni specifiche (lettura, aggiornamento, inserimento, cancellazione, esecuzione).

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

Ad ogni utente è assegnata:

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

Possono essere valutate soluzioni tecniche più avanzate, come impronte biometriche, anche limitatamente a determinate funzioni.

Ogni utente può accedere esclusivamente alla documentazione relativa ai servizi di propria competenza. L'accesso ad altri documenti può essere autorizzato dal responsabile della pratica o del procedimento.

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

I diversi livelli di autorizzazione sono assegnati agli utenti dal Responsabile della conservazione, 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, normalmente 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.

10.2. 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;
- la leggibilità dei documenti nel tempo;
- l'interscambiabilità dei documenti all'interno dell'ente e fra Enti diversi.

I documenti sono prodotti con i software in dotazione e vengono salvati nei formati specificati nel presente manuale. Si adottano preferibilmente i formati PDF/A, XML, TIFF, jpg.

I documenti informatici 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 totalmente certo la titolarità del documento, la sua integrità e, se del caso, la riservatezza, il documento è sottoscritto con firma digitale; i documenti formati previo accesso con ID e password si presumono comunque formati dal titolare dell'account.

Per attribuire una data certa a un documento informatico prodotto all'interno dell'Ente 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'Ente, sono sottoposti ad un controllo antivirus onde eliminare qualunque forma di contagio che possa arrecare danno diretto o indiretto al sistema.

10.3. 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 visionare la corrispondenza telematica, duplicare con qualsiasi mezzo o cedere a terzi, a qualsiasi titolo, informazioni anche in forma sintetica o per estratto sull'esistenza o sul contenuto di corrispondenza, comunicazioni o messaggi trasmessi per via telematica, salvo che si tratti di informazioni che, per loro natura o per espressa indicazione del mittente, sono destinate ad essere rese pubbliche.

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

Al fine di tutelare la riservatezza dei dati personali, i dati, i certificati ed i documenti trasmessi all'interno dell'Ente 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 amministrazioni diverse presenta, in generale, esigenze specifiche in termini di sicurezza, quali quelle connesse con la protezione dei dati personali, sensibili e/o giudiziari come previsto dal decreto legislativo del 30 giugno 2003, n. 196.

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

10.4. 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 autorizzazioni che possono essere rilasciate ad un utente del servizio di protocollo e gestione documentale. Ciascun utente può accedere solamente ai documenti di propria competenza.

I documenti non vengono mai visualizzati dagli utenti privi di diritti di accesso, neanche a fronte di una ricerca generale nell'archivio.

10.5. Dati personali contenuti nei documenti conservati

La protezione dei dati personali contenuti nei documenti conservati è sotto la responsabilità del Responsabile della conservazione; rispetto a tali dati, il delegato per l'attività di conservazione agisce ai sensi dell'art. 29 D.Lgs. 196/2003. I suoi compiti sono analiticamente specificati per iscritto nell'ambito del contratto o convenzione di servizio anche ai sensi del provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008.

10.6. Modalità di protezione dei dati personali

Le misure di protezione adottate relativamente ai dati personali contenuti sia negli atti conservati che nell'archivio di registrazione del servizio di conservazione sono conformi alle misure minime di sicurezza per il trattamento dei dati personali prescritte dal Decreto Legislativo n. 196/2003 e relativi allegati.

Le procedure adottate per la protezione dei dati personali nell'ambito del sistema di conservazione sono descritte in dettaglio nel Documento programmatico della Sicurezza.

11. APPROVAZIONE E PUBBLICITA'

11.1. Modalità di approvazione ed aggiornamento del manuale

L'Ente adotta il "Manuale di gestione del protocollo e del flusso documentale" su proposta del Responsabile del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi (RSP).

Il Manuale sarà aggiornato a seguito di:

- aggiornamenti normativi;
- introduzione di nuove procedure o strumenti intesi al miglioramento dell'azione amministrativa in termini di efficacia, efficienza e trasparenza.

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 Protocollo informatico e gestione dei flussi documentali e degli archivi.

11.2. Pubblicità

Il Manuale, a norma dell'art. 15 della legge n. 15/2005, è reso disponibile alla consultazione del pubblico attraverso il sito WEB dell'Ente.

Inoltre, copia del presente Manuale è:

- resa disponibile a tutto il personale dell'Ente tramite il sistema di gestione documentale;
- resa disponibile al pubblico in forma cartacea, su richiesta.

11.3. Entrata in vigore

Il presente documento entra in vigore nel momento in cui la delibera di approvazione diviene esecutiva.