



Manuale per la gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi del Comune di Limbiate

(artt. 3 e 5 DPCM 3 dicembre 2013)

Edizione 01/2015 – Rev. 00

Approvato con Deliberazione G.C. n. 291 del 23/12/2015



Sommario

1.	Disposizioni generali.....	7
1.1	Ambito di applicazione	7
1.2	Definizioni dei termini e riferimenti normativi.....	7
1.3	Responsabilità della gestione dei flussi documentali e degli archivi	7
1.4	Area Organizzativa Omogenea e Unità Organizzative Responsabili.....	7
1.5	Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi e Responsabile della gestione documentale	7
1.6	Modello operativo adottato per la gestione dei documenti	9
2.	Formazione del documento	10
2.1	Requisiti minimi del documento	10
2.2	Formazione dei documenti informatici	10
2.3	Formato dei documenti informatici	11
2.4	Metadati dei documenti informatici	11
2.5	Sottoscrizione dei documenti informatici.....	11
2.6	Formazione dei registri e repertori informatici	12
3.	Trasmissione e Ricezione dei documenti	13
3.1	Ricezione dei documenti informatici	13
3.2	Ricezione dei documenti informatici attraverso PEC (Posta Elettronica Certificata).....	13
3.3	Ricezione dei documenti informatici attraverso posta elettronica ordinaria.....	13
3.4	Ricezione dei documenti informatici attraverso applicativi diversi.....	14
3.5	Ricezione dei documenti su supporto analogico	14
3.6	Ricevute attestanti la ricezione dei documenti	14
3.7	Apertura della posta.....	14
3.8	Spedizione dei documenti informatici mediante l’utilizzo della posta elettronica	15
3.9	Trasmissione dei documenti informatici in interoperabilità e in cooperazione applicativa (trasmissioni telematiche)	15
3.10	Acquisizione dei documenti analogici o tramite copia informatica	16
3.11	Spedizione dei documenti cartacei	16
4.	Registrazione dei documenti	18
4.1	Documenti soggetti a registrazione di protocollo.....	18
4.2	Documenti non soggetti a registrazione di protocollo.....	18
4.3	Documentazione soggetta a registrazione particolare	18
4.4	Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti	18
4.5	Registrazione degli allegati	19
4.6	Segnatura di protocollo	20
4.7	Annullamento e modifica delle registrazioni di protocollo.....	20
4.8	Registro giornaliero di protocollo	21
4.9	Registro di emergenza	21
5.	Assegnazioni dei documenti	22
5.1	Assegnazione dei documenti	22
5.2	Modifica delle assegnazioni	22
5.3	Consegna dei documenti analogici.....	22



6.	Classificazione e fascicolazione dei documenti.....	23
6.1	Classificazione dei documenti.....	23
6.2	Storicizzazione del quadro di classificazione (Titolario).....	23
6.3	Fascicolo informatico e aggregazioni documentali informatiche	23
6.4	Formazione e identificazione dei fascicoli e delle aggregazioni documentali informatiche 23	
6.5	Processo di formazione dei fascicoli e delle aggregazioni documentali informatiche.....	24
6.6	Condivisione dei fascicoli informatici e delle aggregazioni documentali informatiche	25
6.7	Modifica delle assegnazioni dei fascicoli e delle aggregazioni documentali informatiche	25
6.8	Chiusura dei fascicoli	25
7.	Casi particolari	26
7.1	Documenti con mittente o autore non identificabile	26
7.2	Documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato.....	26
7.3	Documenti ricevuti e inviati via fax	26
7.4	Documenti di competenza di altre amministrazioni o altri soggetti.....	26
7.5	Corrispondenza con più destinatari	26
7.6	Documenti con oggetti plurimi.....	27
7.7	Documenti analogici indirizzati nominalmente al personale dell'Ente	27
7.8	Documentazione di gare d'appalto	27
7.9	Gestione della fatturazione	27
7.10	Documentazione registrata in appositi gestionali	28
7.11	Mandati di pagamento.	28
8.	Posta elettronica	29
8.1	Gestione della posta elettronica.....	29
8.2	La posta elettronica nelle comunicazioni interne	29
8.3	La posta elettronica ricevuta da cittadini o altri soggetti privati	30
8.4	La posta elettronica ricevuta da altre Pubbliche Amministrazioni.....	30
9.	Conservazione e tenuta dei documenti.....	32
9.1	Memorizzazione dei dati e dei documenti informatici e salvataggio della memoria informatica	32
9.2	Pacchetti di versamento.....	32
9.3	Conservazione dei documenti informatici, dei fascicoli informatici e delle aggregazioni documentali informatiche	32
9.4	Conservazione digitale	33
9.5	Trasferimento delle unità archivistiche analogiche nell'archivio di deposito.....	33
9.6	Conservazione dei documenti analogici.....	33
9.7	Selezione dei documenti.....	33
10.	Accesso ai dati, informazioni e documenti informatici	34
10.1	Accessibilità da parte degli utenti appartenenti all'Area Organizzativa Omogenea	34
10.2	Accessibilità da parte degli utenti non appartenenti all'Area Organizzativa Omogenea (diritto di accesso agli atti).....	34
10.3	Accesso da parte di altre amministrazioni	34
11.	Pubblicità legale e trasparenza amministrativa.....	36
11.1	Modelli pubblicati.....	36
11.2	Albo on line	36
11.3	Obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni (diritto di accesso civico) 36	
12.	Tutela dei dati personali	38
12.1	Modalità di trattamento dei dati personali	38



13.	Sicurezza dei documenti informatici.....	40
13.1	Generalità.....	40
13.2	Formazione dei documenti informatici.....	40
13.3	Sistema di gestione del protocollo informatico e dei documenti.....	41
13.4	Classificazione della riservatezza dei documenti	42
13.5	Gestione dell'emergenza	42
14.	Disposizioni finali	43
14.1	Modalità di approvazione	43
14.2	Revisione	43
14.3	Pubblicazione e divulgazione	43



ELENCO ALLEGATI AL MANUALE DI GESTIONE

- 1- Glossario e normativa
 - a. Glossario
 - b. Normativa
- 2- Organigramma
- 3- Delibera istituzione del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, di istituzione responsabile della gestione documentale, di istituzione responsabile della conservazione
- 4- Elenco degli utenti abilitati alla protocollazione
- 5- Documenti informatici prodotti su modelli standard da software gestionali
- 6- Documenti soggetti a registrazione particolare
- 7- Elenco documentazione non protocollata
- 8- Manuale operativo del software di gestione documentale
- 9- Documenti informatici trasmessi in interoperabilità e cooperazione applicativa e trasmissioni telematiche
- 10- Titolario di classificazione dell'ente
- 11- Linee guida di scrittura protocollo e banche dati
- 12- Massimario di selezione e scarto dell'Ente
- 13- Piano di continuità operativa e Disaster Recovery
- 14- Piano per la sicurezza informatica
- 15- Manuale di conservazione dell'ente e manuale di conservazione dell'outsourcer
- 16- Linee guida per la gestione degli archivi analogici
- 17- Regolamento per l'accesso agli atti amministrativi
- 18- Linee guida per la pubblicazione sull'Albo online
- 19- Programma di nomina del Responsabile della trasparenza e delibera di nomina



- 20- Regolamento per il trattamento dei dati sensibili e giudiziari e documenti relativi al trattamento e alla tutela dei dati personali
- 21- Certificato software protocollo rilasciata dalla ditta fornitrice
- 22- Registro dei emergenza e linee guida per l'attivazione
- 23- Modelli di riproduzione cartacea di documenti informatici
- 24- Piano di fascicolazione
- 25- Servizi esternalizzati



1. Disposizioni generali

1.1 Ambito di applicazione

Il presente manuale è adottato ai sensi degli articoli 3 e 5 del DPCM 3 dicembre 2013 per la gestione delle attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e conservazione dei documenti, oltre che la gestione dei flussi documentali e dei procedimenti del Comune di Limbiate.

Esso descrive il sistema di gestione, anche ai fini della conservazione, dei documenti informatici e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi.

Regolamenta inoltre le fasi operative per la gestione informatica dei documenti, nel rispetto della normativa vigente in materia di trasparenza degli atti amministrativi, di tutela della *privacy* e delle politiche di sicurezza.

1.2 Definizioni dei termini e riferimenti normativi

Per una corretta comprensione dei termini presenti all'interno del presente Manuale e di tutta la terminologia in materia di gestione documentale si applicano le definizioni del glossario di cui all'allegato n. 1a la che ne costituisce parte integrante.

Si precisa che, ai fini del presente Manuale, l'Ente si attiene alla normativa vigente in materia, riportata nel medesimo allegato n. 1b.

1.3 Responsabilità della gestione dei flussi documentali e degli archivi

L'Ente è responsabile della gestione dei documenti, dalla fase della loro formazione a quella della loro conservazione e dell'accesso agli archivi correnti, anche nel caso in cui le modalità di gestione dovessero comportare l'esternalizzazione di determinati servizi. Ad ogni responsabile d'area o struttura è affidato il compito di gestire la documentazione in conformità alle disposizioni del presente Manuale.

1.4 Area Organizzativa Omogenea e Unità Organizzative Responsabili

La normativa prevede che l'Ente individui nell'ambito del proprio ordinamento un'Area Organizzativa Omogenea ed i relativi uffici di riferimento da considerare ai fini della gestione unica dei documenti, assicurando criteri uniformi di classificazione e archiviazione.

Ai fini della gestione dei documenti è individuata una sola Area Organizzativa Omogenea (d'ora in poi AOO) denominata Comune di Limbiate composta di tutte le sue unità organizzative come da organigramma (allegato n. 2).

L'Ente è accreditato presso l'Indice delle Pubbliche Amministrazioni; il codice identificativo dell'AOO è c_e591, in forma estesa "Comune di Limbiate".

1.5 Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali



e degli archivi e Responsabile della gestione documentale

Nell'ambito della AOO, è istituito con deliberazione della Giunta Comunale n. 76 del 30 luglio 2015 (allegato n. 3), il Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, di seguito denominato "Servizio per il protocollo informatico".

Il Servizio ha competenza sulla gestione dell'intera documentazione archivistica, ovunque trattata, distribuita o conservata dall'Ente, ai fini della sua corretta registrazione, classificazione, conservazione, selezione e ordinamento.

Il servizio svolge i seguenti compiti:

a) attribuisce e provvede periodicamente ad aggiornare le autorizzazioni per l'accesso alle funzioni della procedura, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione e abilitazioni all'inserimento delle informazioni. Solo gli operatori del Servizio Protocollo e l'amministratore di sistema possono procedere alla modifica delle informazione.

b) garantisce che le operazioni di registrazione e segnatura di protocollo, classificazione ed indicizzazione dei documenti si svolgano nel rispetto delle disposizioni della normativa vigente

c) garantisce la corretta produzione e la conservazione del registro di protocollo

d) cura, in collaborazione con i Sistemi Informativi, che le funzionalità del sistema in caso di guasti o anomalie siano ripristinate entro ventiquattro ore dal blocco delle attività e, comunque, nel più breve tempo possibile

e) conserva il registro di emergenza

f) garantisce il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali e le attività di gestione degli archivi

g) autorizza le operazioni di annullamento e di modifica

L'Ente nomina con Deliberazione di G.C. n° 89 del 10/04/2009 (allegato n. 3) il Responsabile della gestione documentale e un suo vicario per casi di vacanza, assenza o impedimento del primo.

Il Responsabile della gestione documentale garantisce l'attuazione di quanto stabilito dall'art. 61 del DPR 445/2000 e propone i tempi, le modalità e le misure organizzative e tecniche finalizzate all'eliminazione dei protocolli di settore e di reparto, e più in generale, dei protocolli diversi dal protocollo informatico. Il Responsabile della conservazione e il Responsabile dei sistemi informativi predispongono altresì il piano per la sicurezza informatica, d'intesa con il Responsabile della gestione documentale e il Titolare del trattamento dei dati personali.

L'Ente nomina il Responsabile della conservazione con deliberazione della Giunta Comunale n. 76 del 30 luglio 2015 (Allegato n. 3)

Il Responsabile della Conservazione, d'intesa con il Responsabile della gestione documentale e il Responsabile del Trattamento dei Dati Personali svolge le funzioni definite all'art. 7 delle regole tecniche sulla conservazione, tra cui la predisposizione e l'aggiornamento del Manuale della Conservazione, garantendo la conservazione integrata dei documenti e delle informazioni di contesto generale, prodotte sia nelle fasi di gestione sia in quelle di conservazione degli stessi.



Il Responsabile della conservazione, di concerto con il Responsabile dei sistemi informativi dell'Ente, provvede altresì alla conservazione degli strumenti di descrizione, ricerca, gestione e conservazione dei documenti.

L'ente individua il responsabile della sicurezza nella figura del responsabile dell'ufficio CED al quale compete la definizione delle soluzioni tecniche ed organizzative in attuazione delle disposizioni in materia di sicurezza dei dati.

1.6 Modello operativo adottato per la gestione dei documenti

Per la gestione dei documenti è adottato un modello operativo decentrato che prevede la partecipazione attiva di più soggetti, come specificato nell'organigramma (allegato n. 2 e allegato n. 4). Gli utenti interni sono abilitati a svolgere soltanto le operazioni di propria competenza, come specificato nell'allegato n. 4.

Si rimanda all'allegato n. 24 per il dettaglio delle società che gestiscono documenti e dati informatici per conto dell'ente nonché il conservatore per conto dell'ente.

La gestione degli archivi analogici e la loro ubicazione è indicata nell'allegato n.16.



2. Formazione del documento

2.1 *Requisiti minimi del documento*

Indipendentemente dal supporto su cui sono formati i documenti prodotti dall'Ente devono riportare le seguenti informazioni:

- denominazione dell'Ente
- indirizzo completo (via, numero civico, codice avviamento postale, città, sigla della provincia, numero di telefono, numero di *fax*, indirizzo di posta elettronica istituzionale dell'ente, PEC)
- indicazione del settore, servizio o ufficio che ha prodotto il documento
- luogo e data
- destinatario
- classificazione
- numero di protocollo
- oggetto del documento
- testo
- numero degli allegati (se presenti)
- sottoscrizione autografa o elettronica/digitale del responsabile
- indicazione del Responsabile del procedimento se diverso da chi sottoscrive il documento.

2.2 *Formazione dei documenti informatici*

L'Ente forma gli originali dei propri documenti con mezzi informatici secondo la normativa vigente.

L'Ente forma i propri documenti informatici mediante l'utilizzo di applicativi di videoscrittura o tramite l'utilizzo di software gestionali di settore. Nella formazione dei documenti informatici effettuata nei diversi gestionali, viene attuato un controllo delle versioni degli stessi, tenendo traccia dei loro passaggi e trasformazioni fino alla versione definitiva inviata alla registrazione e, ove richiesto, vengono conservate le versioni stesse.

Le tipologie documentarie prodotte mediante modelli standard presenti all'interno dei software gestionali di settore sono indicate nell'allegato n. 5.

Il documento informatico assume la caratteristica di immutabilità quando forma e contenuto non sono alterabili durante le fasi di tenuta e accesso e sia garantita la staticità nella fase di conservazione.

Gli atti formati con strumenti informatici, i dati e i documenti informatici dell'Ente costituiscono informazione primaria ed originale da cui è possibile effettuare, su diversi tipi di supporto, copie e duplicati per gli usi consentiti dalla legge.

La copia o l'estratto di uno o più documenti informatici può essere sottoscritto con firma digitale o firma elettronica qualificata da chi effettua la copia. Affinché la copia non sia disconoscibile essa deve essere firmata da un pubblico ufficiale.



I duplicati informatici di un documento informatico sono prodotti mediante processi e strumenti che assicurano che il documento informatico ottenuto sullo stesso sistema di memorizzazione, o su un sistema diverso, contenga la stessa sequenza di bit del documento informatico di origine.

2.3 Formato dei documenti informatici

I documenti informatici prodotti dall'Ente, indipendentemente dal *software* utilizzato, prima della loro sottoscrizione con firma elettronico/digitale, sono convertiti in uno dei formati *standard* previsti dalla normativa vigente in materia di conservazione.

L'evidenza informatica corrispondente al documento informatico immodificabile è prodotta in uno dei formati previsti dalla normativa vigente in modo da assicurare l'indipendenza dalle piattaforme tecnologiche, l'interoperabilità tra sistemi informatici e la durata nel tempo dei dati in termini di accesso e di leggibilità.

L'Ente per la formazione dei documenti informatici, delle copie e degli estratti informatici adotta i seguenti formati previsti dalla normativa.

Formati diversi possono essere scelti nei casi in cui la natura del documento informatico lo richieda per un utilizzo specifico nel suo contesto tipico.

2.4 Metadati dei documenti informatici

Al documento informatico è associato l'insieme minimo dei metadati previsti dalla normativa vigente.

L'insieme minimo dei metadati è il seguente:

- identificativo univoco e persistente
- data di chiusura
- oggetto
- soggetto produttore
- destinatario

Al documento amministrativo informatico sono inoltre associati i metadati indicati dalla normativa vigente.

I metadati dei documenti informatici soggetti a registrazione particolare sono individuati nell'allegato n. 6.

2.5 Sottoscrizione dei documenti informatici

La sottoscrizione dei documenti informatici è ottenuta con un processo di firma qualificata conforme alle disposizioni di legge. Tutti i Responsabili di settore ed alcuni dipendenti con specifiche mansioni sono dotati di firma digitale.

Con riferimento alla PEC l'ente utilizza la firma elettronica avanzata ad eccezione dei casi in cui si trasmettano documenti originali informatici sottoscritti digitalmente. L'utilizzo dell'applicativo di protocollo prevede la firma elettronica avanzata.

L'amministrazione utilizza ulteriori applicativi che prevedono l'autenticazione dell'utente tramite username e password che equivalgono a firme elettroniche semplici.



2.6 *Formazione dei registri e repertori informatici*

L'Ente forma i propri registri e repertori informatici mediante la generazione o raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più basi dati, anche appartenenti a più soggetti interoperanti, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica.

I registri, i repertori, gli albi e gli elenchi e le raccolte di dati diversi dal registro di protocollo e concernenti stati, qualità personali e fatti sono indicati nell'allegato n. 6.

Periodicamente il Responsabile della gestione documentale, di concerto con il Responsabile dei sistemi informativi provvede ad effettuare il censimento delle banche dati e dei software di gestione documentale in uso all'interno dell'Ente.



3. Trasmissione e Ricezione dei documenti

3.1 *Ricezione dei documenti informatici*

Le comunicazioni e i documenti informatici formano oggetto di registrazione di protocollo e sono validi ai fini del procedimento amministrativo, una volta che ne sia accertata la provenienza.

L'Ente riceve i documenti informatici in una delle seguenti modalità:

- a mezzo posta elettronica certificata (PEC).
- su supporto rimovibile (quale, ad esempio, CD ROM, DVD, pen drive, etc) consegnato ad una postazione dell'uffici di protocollo o dello sportello polivalente, in questo caso, lo sportellista presente verifica la compatibilità del supporto presentato e la leggibilità dello stesso e procede alla relativa registrazione.
- Posta elettronica certificata (casella istituzionale) riservata a questa funzione, integrata con il sistema informatico e accessibile solo alle postazioni dello sportello polivalente o all'ufficio protocollo.
- Sistemi di cooperazione applicativa ed invii tematici.

Vengono accettati, e conseguentemente registrati, documenti informatici in formati *standard* previsti dalla normativa vigente. Si ricevono formati che possiedono requisiti di leggibilità, interscambiabilità e staticità al fine di garantire la loro inalterabilità.

L'Ente accetta documenti informatici nei formati previsti dalla normativa. Il controllo dei formati è effettuato dal responsabile di procedimento.

L'Ente recepisce solo documenti nei formati prescritti dalla normativa ed elencati nel presente paragrafo.

L'ufficio di protocollo non effettua la verifica di validità del certificato di firma, ma registra i documenti e li inoltra agli uffici competenti che provvederanno alla verifica sopracitata. In caso di certificati scaduti o revocati si rimanda alla sezione 7.

3.2 *Ricezione dei documenti informatici attraverso PEC (Posta Elettronica Certificata)*

La ricezione dei documenti informatici, soggetti alla registrazione di protocollo, che necessitano di raccomandata con ricevuta di ritorno è effettuata mediante messaggi di posta elettronica certificata.

L'indirizzo di posta elettronica certificata è pubblicato sul sito web dell'Ente.

Tutti gli indirizzi sono riportati nell'Indice delle Pubbliche Amministrazioni e sono pubblicizzati sul sito *web* istituzionale con l'indicazione delle funzionalità cui sono preposti.

3.3 *Ricezione dei documenti informatici attraverso posta elettronica ordinaria*

La ricezione dei documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo trasmessi da posta elettronica ordinaria è garantita dalle caselle di posta elettronica ordinaria istituzionale.

Gli indirizzi di posta elettronica ordinaria abilitati alla ricezione di documenti informatici soggetti a protocollazione sono resi pubblici sul sito web istituzionale (per quanto riguarda la gestione della posta elettronica vedi quanto descritto nella sezione 8).



3.4 Ricezione dei documenti informatici attraverso applicativi diversi

L'Ente riceve i documenti informatici creati dall'utente attraverso i moduli e i formulari resi disponibili mediante gli applicativi *web* elencati nell'allegato n. 5.

3.5 Ricezione dei documenti su supporto analogico

L'interfaccia di contatto e di riferimento istituzionale tra l'ente e i cittadini e le attività produttive è costituito dallo Sportello Polivalente e dall'ufficio protocollo (di seguito ci si riferirà ai due punti di ricezione con l'espressione "servizio di protocollo") secondo questo schema:

- Sportello polivalente: costituisce l'interfaccia Ente – Cittadino. Lo sportello protocolla in ingresso tutti i documenti consegnati direttamente (*brevi manu*) dalla cittadinanza al personale ivi impiegato;
- Servizio protocollo: rappresenta l'interfaccia con i servizi di postalizzazione e protocolla in ingresso tutta la documentazione consegnata per mezzo di corrieri (sia di poste italiane sia di altri servizi);

Oltre allo Servizio di protocollo i documenti su supporto cartaceo possono arrivare all'ente attraverso:

- Il servizio postale;
- Gli apparecchi telefax.

Gli orari definiti per la presentazione della documentazione analogica sono indicati sul sito *web* istituzionale dell'Ente.

La ricevuta della consegna di un documento analogico può essere costituita dalla fotocopia del primo foglio del documento stesso con un timbro che attesti il giorno della consegna.

Le buste delle assicurate, corrieri, espressi, raccomandate ecc. si inoltrano insieme ai documenti.

3.6 Ricevute attestanti la ricezione dei documenti

Alla registrazione di protocollo vengono associate le ricevute generate dal sistema di gestione documentale e, nel caso di registrazione di messaggi posta elettronica certificata spediti, anche i dati relativi alla consegna rilasciati dal sistema di posta certificata correlati al messaggio oggetto di registrazione.

3.7 Apertura della posta

Gli uffici abilitati al ricevimento dei documenti sono delegati dal Responsabile della gestione documentale all'apertura di tutta la corrispondenza analogica e digitale pervenuta all'Ente, salvo i casi particolari specificati nella Sezione 7.

L'apertura di peculiari tipologie documentali, anche oggetto di registrazione particolare, è delegata ai Responsabili di procedimento.



3.8 Spedizione dei documenti informatici mediante l'utilizzo della posta elettronica

Per la spedizione dei documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo mediante l'utilizzo della posta elettronica l'Ente si avvale dell'indirizzo di posta elettronica certificata.

I documenti vengono trasmessi, dopo essere stati classificati, fascicolati e protocollati, secondo le procedure previste dal manuale operativo del *software* di gestione documentale (allegato n. 8), all'indirizzo di posta elettronica dichiarato dai destinatari abilitati alla ricezione della posta per via telematica ovvero:

- in caso di spedizione di un documento al cittadino/utente, all'indirizzo di posta elettronica certificata comunicato.
- in caso di PA all'indirizzo pubblicato su indicepa.gov.it
- in caso di imprese e professionisti all'indirizzo pubblicato sull'Indice Nazionale degli Indirizzi PEC delle imprese e dei professionisti (INI PEC).

Le postazioni deputate ad effettuare l'invio telematico verificano l'avvenuto recapito dei documenti e il collegamento delle ricevute elettroniche alle registrazioni di protocollo.

I corrispondenti destinatari dell'Ente sono descritti in appositi elenchi costituenti l'anagrafica unica dell'Ente gestita dal servizio protocollo e a cui i singoli uffici possono accedere in sola visione.

In assenza di una comunicazione specifica del cittadino attestante il proprio indirizzo di PEC, l'Ente può predisporre le comunicazioni ai cittadini come documenti informatici sottoscritti con firma digitale o forma elettronica avanzata ed inviare ai cittadini stessi, per posta ordinaria o raccomandata con avviso di ricevimento, copia analogica di tali documenti secondo la normativa vigente.

L'Ente dovrà conservare l'originale digitale nei propri archivi; all'interno della copia analogica spedita al cittadino, deve essere riportata la dicitura che la copia originale del documento è conservata dall'Ente e in generale secondo i moduli previsti dall'allegato 23.

La spedizione di documenti informatici, attraverso posta elettronica, al di fuori dei canali istituzionali descritti è considerata una mera trasmissione di informazioni senza che a queste l'Ente riconosca un carattere giuridico-amministrativo che la impegni verso terzi.

Per la riservatezza delle informazioni contenute nei documenti elettronici, chi spedisce si attiene a quanto prescritto dall'articolo 49 del CAD, a quanto previsto nella Sezione 10 del presente Manuale e dal Documento programmatico delle sicurezza (di seguito Piano di sicurezza informatica dell'Ente).

Per l'uso della posta elettronica si rimanda alla sezione 8.

3.9 Trasmissione dei documenti informatici in interoperabilità e in cooperazione applicativa (trasmissioni telematiche)

L'Ente effettua lo scambio di informazioni, dati e documenti soggetti a registrazione di protocollo attraverso messaggi trasmessi in cooperazione applicativa.

I documenti di cui all'allegato n. 09 sono trasmessi dall'Ente con immissione diretta dei dati sul *server* dell'Ente destinatario, senza la produzione e conservazione dell'originale cartaceo.



I documenti possono essere trasmessi senza firma digitale in quanto inviati tramite linee di comunicazione sicure, riservate ed ad identificazione univoca attivati con i singoli enti destinatari. Gli invii telematici sostituiscono integralmente gli invii cartacei della medesima documentazione

3.10 *Acquisizione dei documenti analogici o tramite copia informatica*

L'Ente può acquisire i documenti analogici attraverso la copia per immagine su supporto informatico di un documento originale analogico e/o attraverso la copia informatica di un documento originale analogico.

Le copie per immagine sono prodotte mediante processi e strumenti che assicurino che il documento informatico abbia contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto. Le copie per immagine di uno o più documenti analogici sono sottoscritte con firma digitale o firma elettronica qualificata da chi effettua la copia. Affinché le copie non siano disconoscibili esse devono essere firmate da un pubblico ufficiale.

Dei documenti analogici ricevuti viene effettuata copia digitale e il documento originale viene inviato al responsabile del procedimento (o al dirigente responsabile del settore) dopo aver effettuato le operazioni di protocollazione. La descrizione delle modalità di assegnazione sono indicate nella sezione 5.

I documenti informatici e/o le immagini digitali dei documenti cartacei acquisite con lo scanner sono resi disponibili agli uffici, o ai responsabili di procedimento, tramite il sistema informatico di gestione documentale.

Il processo di scansione della documentazione cartacea è effettuato precedentemente alle operazioni di registrazione, classificazione, segnatura (salvo ragioni di urgenza che eventualmente verranno annotati nel registro di protocollo) e si articola nelle seguenti fasi:

- acquisizione delle immagini in modo che a ogni documento, anche composto da più fogli, corrisponda un unico *file* nei formati previsti dalla normativa.
- verifica della leggibilità delle immagini acquisite e della loro esatta corrispondenza con gli originali cartacei
- collegamento delle rispettive immagini alla registrazione di protocollo, in modo non modificabile
- memorizzazione delle immagini, in modo non modificabile
- le immagini vengono firmate e se ne attesta la non modificabilità qualora se ne costituisca copia digitale conforme.

3.11 *Spedizione dei documenti cartacei*

Qualora sia necessario spedire documenti originali analogici questi devono essere completi della firma autografa del responsabile del procedimento, della classificazione e del numero di fascicolo nonché delle eventuali indicazioni necessarie a individuare il procedimento amministrativo di cui fanno parte. Le registrazioni relative alla protocollazione sono a carico degli uffici secondo lo schema allegato 04.

La spedizione di documentazione cartacea prevede i seguenti passaggi.



Il responsabile del procedimento produce un documento informatico, codificato con classe e numero di fascicolo e firmato digitalmente il quale, tramite apposito collegamento del sistema informatico di gestione del protocollo, è trasmesso al servizio di postalizzazione insieme ai moduli compilati per la sua riproduzione cartacea.

Nel caso di spedizione che utilizzi pezze di accompagnamento (raccomandate, posta celere, corriere o altro mezzo di spedizione), queste devono essere compilate a cura dell'ufficio produttore tramite gli opportuni moduli del software.

Eventuali situazioni di urgenza che modifichino la procedura descritta devono essere valutate e autorizzate dal responsabile del Servizio archivistico per la gestione informatica del protocollo.

I corrispondenti destinatari dell'Ente sono descritti in appositi elenchi costituenti l'anagrafica unica dell'Ente.



4. Registrazione dei documenti

4.1 Documenti soggetti a registrazione di protocollo

Tutti i documenti prodotti e ricevuti dall'Ente, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono registrati al protocollo, ad eccezione di quelli indicati successivamente all'articolo 4.3

4.2 Documenti non soggetti a registrazione di protocollo

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo:

- gazzette ufficiali, bollettini ufficiali, notiziari della pubblica amministrazione
- note di ricezione delle circolari e altre disposizioni
- materiale statistico
- atti preparatori interni
- giornali, riviste, materiale pubblicitario, stampe varie, plichi di libri
- biglietti augurali, inviti a manifestazioni e documenti di occasione vari che non attivino procedimenti amministrativi
- bolle accompagnatorie
- ed in generale tutti quelli indicati nell'allegato 07.

4.3 Documentazione soggetta a registrazione particolare

I documenti elencati nell'allegato n. 6 sono documenti già soggetti a registrazione particolare da parte dell'Ente e possono non essere registrati al protocollo.

I *software* di produzione e conservazione delle tipologie particolari di documentazione consentono di eseguire tutte le operazioni previste nell'ambito della gestione dei documenti e del sistema adottato per il protocollo informatico.

Ogni registrazione deve riportare necessariamente:

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

L'elenco delle tipologie documentarie sottoposte a registrazione particolare viene aggiornato tempestivamente dal Responsabile della gestione documentale e approvato con determinazione dirigenziale.

4.4 Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti

La registrazione di protocollo di un documento è eseguita dopo averne verificato l'autenticità, la provenienza e l'integrità.

La registrazione dei documenti ricevuti, spediti e interni è effettuata in un'unica operazione, utilizzando le apposite funzioni previste dal sistema di protocollo (Arrivo, Uscita).



I requisiti necessari di ciascuna registrazione di protocollo sono:

- numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile
- data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile
- mittente o destinatario dei documenti ricevuti o spediti, registrato in forma non modificabile;
- oggetto del documento, registrato in forma non modificabile
- data e numero di protocollo dei documenti ricevuti, se disponibili
- impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica, registrato in forma non modificabile
- classificazione sulla base del Titolare in uso (allegato n. 10);
- assegnazione
- data di arrivo
- allegati

Inoltre possono essere aggiunti:

- estremi provvedimento differimento termini di registrazione
- mezzo di ricezione/spedizione (lettera ordinaria, prioritaria, raccomandata, corriere, fax ecc.)
- ufficio di competenza
- tipo documento
- livello di riservatezza
- elementi identificativi del procedimento amministrativo, se necessario
- numero di protocollo e classificazione: categoria, classe, fascicolo, del documento ricevuto

La descrizione funzionale e operativa del sistema di gestione documentale è illustrata nella guida all'utilizzo dell'applicativo informatico di cui all'allegato n. 08.

Le regole di scrittura sono descritte nelle Linee guida per l'inserimento e l'aggiornamento dei dati nel protocollo informatico e per la compilazione della banca dati anagrafica di cui all'allegato n. 11. Al termine della registrazione il sistema genera automaticamente un numero progressivo collegato in modo univoco e immutabile alla data di protocollazione. Esso rappresenta il numero di protocollo attribuito al documento.

Il numero progressivo di protocollo è un numero ordinale costituito da almeno sette cifre numeriche.

Il Registro di protocollo si configura come *atto pubblico di fede privilegiata fino a querela di falso*.

La registrazione della documentazione pervenuta avviene nell'arco di tre giorni successivi alla data di arrivo.

4.5 Registrazione degli allegati

Il numero e la descrizione degli allegati sono elementi essenziali per l'efficacia di una registrazione. Nella registrazione di protocollo si riporta la descrizione della tipologia degli allegati e, se significativi, anche dei loro estremi (data, numero, etc).

Tutti gli allegati devono pervenire con il documento principale alle postazioni abilitate alla protocollazione al fine di essere inseriti nel sistema di gestione documentale laddove il formato del



documento lo renda possibile. In presenza di allegati analogici su ciascuno è riportata la segnatura di protocollo.

Si annota nel sistema di gestione documentale l'eventuale mancanza degli allegati.

4.6 Segnatura di protocollo

La segnatura di protocollo apposta o associata al documento è effettuata contemporaneamente alla registrazione di protocollo o di altra registrazione cui esso è soggetto.

I requisiti necessari di ciascuna segnatura di protocollo sono:

- Nome dell' Ente
- codice identificativo dell'area organizzativa omogenea
- codice identificativo del registro
- data di protocollo
- progressivo di protocollo

Per i documenti analogici la segnatura è apposta con apposito timbro/etichetta.

Per i documenti informatici trasmessi ad altre pubbliche amministrazioni, i dati relativi alla segnatura di protocollo sono contenuti, un'unica volta nell'ambito dello stesso messaggio, in un *file* conforme alle specifiche dell'*Extensible Markup Language* (XML) e compatibile con il *Document Type Definition* (DTD) e comprendono anche:

- oggetto del documento
- mittente
- destinatario/i

Inoltre possono essere aggiunti:

- persona o ufficio destinatari
- classificazione e fascicolazione di competenza
- identificazione degli allegati
- informazioni sul procedimento e sul trattamento

4.7 Annullamento e modifica delle registrazioni di protocollo

Le registrazioni di protocollo possono essere annullate dal responsabile della gestione documentale con una specifica funzione del sistema di gestione documentale, o previa autorizzazione del Responsabile della gestione documentale, a seguito di motivata richiesta attraverso il sistema.

L'operazione di annullamento è eseguita con le modalità previste dalla normativa vigente. Non è possibile annullare il solo numero di protocollo e mantenere valide le altre informazioni della registrazione.

L'annullamento anche di una sola delle informazioni generate o assegnate automaticamente dal sistema e registrate in forma immutabile determina l'automatico e contestuale annullamento dell'intera registrazione.

Gli interventi, su campi registrati in forma immutabile necessari per correggere errori in sede di immissione di dati e le modifiche alle registrazioni di protocollo, comportano la rinnovazione del campo stesso con i dati corretti e la contestuale memorizzazione in modo permanente del valore precedentemente attribuito, unitamente a data, ora e autore della modifica.



Tali interventi possono essere effettuati dai profili utente autorizzati elencati nell'allegato n. 4 attraverso apposita funzione nel gestionale.

Le registrazioni annullate/modificate rimangono memorizzate nel data base e sono evidenziate dal sistema, il quale registra l'iter che ha portato all'annullamento.

4.8 *Registro giornaliero di protocollo*

Il registro giornaliero di protocollo è trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, garantendone l'immodificabilità del contenuto secondo quanto previsto nel Manuale di conservazione. Si rimanda al manuale di conservazione per la descrizione delle modalità di conservazione del registro giornaliero di protocollo.

Delle registrazioni del protocollo informatico è possibile estrarne evidenza analogica.

4.9 *Registro di emergenza*

Le procedure adottate dal Responsabile della gestione documentale per l'attivazione, la gestione e il recupero dei dati contenuti nel registro di emergenza sono descritte nell'art. 13.5 e nell'allegato 22.



5. Assegnazioni dei documenti

5.1 Assegnazione dei documenti

Le postazioni abilitate alla protocollazione in ingresso provvedono ad assegnare i documenti acquisiti tramite il sistema di gestione documentale sulla base dell'organigramma (allegato n. 2), agli uffici/strutture competenti per materia/funzione, anche qualora il documento ricevuto rechi in indirizzo il nominativo di un dipendente (oppure ai responsabili di procedimento).

L'assegnatario può a sua volta smistare i documenti agli uffici afferenti attraverso apposita funzione del software di gestione documentale.

Tutti i documenti analogici originali dovranno essere consegnati all'ufficio che risulta assegnatario nel sistema di gestione documentale.

Le assegnazioni per conoscenza devono essere effettuate tramite il sistema di gestione documentale. Qualora si tratti di documenti originali analogici viene assegnata per conoscenza l'immagine acquisita secondo le modalità indicate all'articolo 3.11.

Le abilitazioni all'assegnazione dei documenti sono rilasciate dal responsabile della gestione documentale.

5.2 Modifica delle assegnazioni

Nel caso di un'assegnazione errata, la struttura che riceve il documento è tenuta a restituirlo, nel più breve tempo possibile, all'unità di protocollazione che ha effettuato l'assegnazione, la quale provvederà alla riassegnazione, correggendo le informazioni inserite nel gestionale ed inviando il documento alla struttura di competenza.

Il sistema di gestione informatica dei documenti tiene traccia dei passaggi di cui sopra, memorizzando per ciascuno di essi l'identificativo dell'operatore agente, data e ora di esecuzione.

5.3 Consegna dei documenti analogici

I documenti analogici, protocollati e assegnati, e la posta che non necessita di protocollazione, sono resi disponibili ai destinatari nei modi seguenti mediante l'uso di cassette per ogni servizio situate presso l'ufficio protocollo. Il servizio archivistico provvede allo smistamento dei documenti cartacei almeno tre volte alla settimana che coincidono con i giorni di lunedì, mercoledì e venerdì se lavorativi. La relativa copia per immagine scansionata è immediatamente disponibile agli uffici mediante il software di protocollo informatico.



6. Classificazione e fascicolazione dei documenti

6.1 *Classificazione dei documenti*

Tutti i documenti ricevuti e prodotti, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono classificati in base al Titolario di classificazione (allegato n. 10), anche se non sono protocollati. La classificazione dei documenti in arrivo è effettuata dalle unità di protocollazione abilitate. La classificazione dei documenti in partenza è effettuata dagli uffici produttori.

I dati di classificazione sono riportati su tutti i documenti.

Il *software* di protocollo informatico non permette la registrazione di documenti non classificati.

6.2 *Storicizzazione del quadro di classificazione (Titolario)*

Il sistema informatico adottato garantisce la storicizzazione delle variazioni del Titolario e la possibilità di ricostruire le diverse voci nel tempo, mantenendo stabili i legami dei fascicoli e dei documenti in relazione al Titolario vigente al momento della produzione degli stessi.

Per ogni modifica viene riportata la data di introduzione o quella di variazione, cioè la durata della stessa. La sostituzione delle voci del Titolario comporta l'impossibilità di aprire nuovi fascicoli nelle voci precedenti, a partire dalla data di attivazione delle nuove voci.

6.3 *Fascicolo informatico e aggregazioni documentali informatiche*

Le pubbliche amministrazioni danno luogo a fascicoli informatici contenenti atti, documenti e dati relativi ad un procedimento amministrativo, al fine di adempiere agli obblighi imposti dalla normativa per una corretta gestione documentale. Ai sensi del comma 2-bis dell'art. 41 del CAD, *“Il fascicolo informatico è realizzato garantendo la possibilità di essere direttamente consultato ed alimentato da tutte le amministrazioni coinvolte nel procedimento [...]”*

Il fascicolo informatico reca l'indicazione:

- dell'Ente titolare del procedimento
- delle altre amministrazioni partecipanti
- dell'oggetto del procedimento
- dell'elenco dei documenti contenuti e dell'identificativo del fascicolo medesimo

L'Ente costituisce le aggregazioni documentali informatiche riunendo documenti informatici o fascicoli informatici, per caratteristiche omogenee, in relazione alla natura e alla forma dei documenti stessi, o in relazione all'oggetto e alla materia, o in relazione alle funzioni.

6.4 *Formazione e identificazione dei fascicoli e delle aggregazioni documentali informatiche*

I documenti, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono riuniti in fascicoli o aggregazioni documentali, nel rispetto del Titolario e dei tempi di conservazione previsti dal Massimario di scarto dell'Ente (allegato n. 12).



Le abilitazioni per le diverse attività previste nella gestione di fascicoli nel sistema informatico di gestione documentale sono rilasciate dal Responsabile della gestione documentale.

La formazione di un nuovo fascicolo e aggregazione documentale informatica avviene attraverso l'operazione di apertura nel sistema informatico inserendo le seguenti informazioni:

- indice di classificazione
- oggetto (descrizione sintetica ed esaustiva)
- ufficio competente

Il sistema genera automaticamente:

- numero di repertorio
- data di apertura

Possono essere aggiunti contestualmente all'apertura inoltre:

- responsabile del procedimento
- livello di riservatezza/condivisioni
- tempo di conservazione
- annotazioni

Ad ogni fascicolo e aggregazione documentale informatica è associato l'insieme minimo dei metadati definiti dalla normativa vigente.

Il sistema di protocollo informatico aggiorna automaticamente il repertorio/elenco dei fascicoli.

Nel caso di documenti cartacei si dovrà formare la copia informatica nel sistema di gestione documentale.

6.5 Processo di formazione dei fascicoli e delle aggregazioni documentali informatiche

Ogni documento prodotto e ricevuto deve essere inserito in un fascicolo informatico o aggregazione documentale. Qualora il documento sia da inserire in un fascicolo informatico si stabilisce se esso si colloca in un'unità archivistica già esistente nell'ambito di un affare o procedimento in corso, oppure se dà avvio ad un nuovo procedimento, creando quindi un nuovo fascicolo.

Se il documento deve essere inserito in un fascicolo già aperto, il responsabile del procedimento provvederà a legare il documento al fascicolo nel sistema informatico di gestione documentale.

I documenti prodotti dall'Ente devono pervenire alle postazioni di protocollazione riportando l'indicazione dell'identificativo del fascicolo cui afferiscono, che dovrà essere inserito nel *software* di gestione documentale, contestualmente alla classificazione e protocollazione.

I dati di fascicolazione sono riportati su tutti i documenti.

Qualora i documenti siano analogici e debbano essere inseriti in aggregazioni documentali, questi dovranno essere consegnati agli uffici competenti che avranno cura di inserirli fisicamente nei rispettivi fascicoli archivistici. Qualora l'unità archivistica sia formata da documenti sia analogici che informatici, l'unitarietà del fascicolo è garantita dal sistema mediante l'indice di classificazione e il numero di repertorio.

In presenza di documenti cartacei da inserire in fascicoli informatici, dovrà essere prodotta copia per immagine conforme secondo la normativa vigente.

L'originale cartaceo sarà conservato dal responsabile del procedimento.



Ai documenti informatici prodotti nei *software* gestionali tramite l'utilizzo di modelli *standard* o creati dall'utente attraverso moduli e formulari, resi disponibili mediante applicativi *web*, sono associati automaticamente dal sistema di gestione documentale i metadati minimi del fascicolo informatico o aggregazione documentale informatica cui appartengono o a cui danno avvio.

6.6 *Condivisione dei fascicoli informatici e delle aggregazioni documentali informatiche*

Le unità organizzative garantiscono la consultazione e/o l'implementazione dei propri fascicoli ad altre unità organizzative mediante le specifiche funzioni del sistema di gestione documentale.

6.7 *Modifica delle assegnazioni dei fascicoli e delle aggregazioni documentali informatiche*

Le modifiche di assegnazione di un fascicolo informatico e aggregazione documentale sono effettuate dall'unità organizzativa competente o dalle postazioni di protocollo su richiesta dell'unità organizzativa, provvedendo a correggere le informazioni del sistema informatico.

Delle operazioni di riassegnazione e degli estremi del provvedimento di autorizzazione è lasciata traccia nel sistema informatico di gestione dei documenti.

6.8 *Chiusura dei fascicoli*

I fascicoli/pratiche cartacei e informatici che corrispondono ad affari o procedimenti conclusi, i fascicoli annuali e i fascicoli del personale cessato, e altri fascicoli per soggetto conclusi, nonché le aggregazioni documentali informatiche, devono essere chiusi all'interno del sistema di protocollo informatico. La chiusura dei fascicoli compete al responsabile della struttura competente.



7. Casi particolari

7.1 Documenti con mittente o autore non identificabile

I documenti, analogici o digitali, ricevuti dall'Ente di cui non sia identificabile l'autore, non si registrano, salvo diversa valutazione del Responsabile della gestione documentale, che ne dispone l'eventuale protocollazione ed il séguito.

7.2 Documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato

Qualora l'Ente riceva documenti informatici firmati digitalmente il cui certificato di firma risulta scaduto o revocato prima della sottoscrizione, questi verranno protocollati e inoltrati al responsabile di procedimento che farà opportuna comunicazione al mittente.

Qualora l'Ente riceva documenti informatici firmati digitalmente il cui certificato di firma, valido nel momento della sottoscrizione e invio, risulta scaduto o revocato nella fase di protocollazione, questi verranno protocollati.

7.3 Documenti ricevuti e inviati via fax

La normativa vigente prevede l'esclusione della corrispondenza via fax fra pubbliche amministrazioni.

La trasmissione di documenti via *fax* con cittadini o altri soggetti privati non aventi l'obbligo di comunicazione in forma telematica con la pubblica amministrazione richiede la registrazione di protocollo.

Di norma al *fax* non segue mai l'originale. Qualora successivamente arrivasse anche l'originale del documento, a questo sarà attribuito lo stesso numero di protocollo.

7.4 Documenti di competenza di altre amministrazioni o altri soggetti

Qualora all'Ente pervengano documenti informatici di competenza di altre amministrazioni o altri soggetti deve essere inviata comunicazione al mittente dell'errato invio. Se il documento viene protocollato il deve restituito comunque con un protocollo in uscita senza annullare l'entrata.

Qualora all'Ente pervengano documenti analogici di competenza di altre amministrazioni o altri soggetti, questi vanno restituiti con lettera protocollata di accompagnamento. Se il documento viene protocollato il numero di protocollo deve essere annullato e il documento inviato al destinatario. Nel caso in cui il destinatario non sia individuabile il documento deve essere rimandato al mittente.

7.5 Corrispondenza con più destinatari

Le comunicazioni che abbiano più destinatari si registrano con un solo numero di protocollo.

In ingresso i documenti si assegneranno ai singoli destinatari come indicato al punto 5.1.

In uscita i destinatari possono essere inseriti nell'apposito campo. Qualora si tratti di documento analogico i destinatari possono essere descritti in elenchi associati al documento.



Dei documenti analogici prodotti/pervenuti, di cui necessita la distribuzione interna all'ente, si faranno copie per immagine degli stessi.

7.6 Documenti con oggetti plurimi

Qualora un documento informatico in entrata presenti più oggetti, relativi a procedimenti diversi e pertanto da assegnare a più fascicoli, il documento verrà registrato un'unica volta e quindi, classificato e assegnato ai diversi responsabili e fascicolato nelle diverse voci. Se il documento è analogico si dovrà produrre copia conforme informatica.

Ciascun documento in uscita avrà un unico oggetto.

7.7 Documenti analogici indirizzati nominalmente al personale dell'Ente

La posta indirizzata nominalmente al personale dell'Ente è regolarmente aperta, a meno che sulla busta non sia riportata la dicitura "personale", "riservata personale" o simili. In questo caso la busta sarà trasmessa chiusa al destinatario.

7.8 Documentazione di gare d'appalto

Per la documentazione delle gare telematiche l'Ente utilizza le piattaforme del mercato elettronico in uso secondo la normativa vigente.

Tutta la documentazione gestita attraverso piattaforme del mercato elettronico (Sintel e MePA) qualora non espressamente indicato dal gestore della piattaforma stessa, viene protocollata e conservata a cura dell'Ente secondo la seguente procedura:

- Se possibile tutta la documentazione caricata sulla piattaforma viene protocollata conservata nel gestionale dell'Ente
- Qualora la piattaforma non permetta di caricare documentazione caricata questa verrà scaricata dalla piattaforma e conservata all'interno del software di gestione documentale (software di protocollo)
- Se la piattaforma lo rende possibile dovrà essere scaricato l'intero procedimento contenente tutta la documentazione caricata sulla piattaforma stessa e quella creata al suo interno.

Per la documentazione relativa a gare gestite al di fuori del mercato elettronico, per ragioni di sicurezza, si riceve di norma per via telematica solo la registrazione del partecipante alla gara e la documentazione che non faccia esplicito riferimento all'offerta economica, che invece dovrà essere inviata in cartaceo o tramite sistemi informatici di criptazione dell'offerta. Le buste contenenti le offerte sono registrate al protocollo senza effettuare l'apertura. Dopo l'apertura a cura dell'ufficio che gestisce la gara dovranno essere riportati su ciascun documento la data e il numero di protocollo assegnato alla busta.

7.9 Gestione della fatturazione

L'ufficio ragioneria è responsabile della gestione delle fatture elettroniche attraverso un sistema informatico di gestione della contabilità. Le fatture, pervenute all'indirizzo PEC del Comune, vengono protocollate dall'Servizio protocollo, assegnate all'ufficio competente e successivamente



se accettate assegnate all'Ufficio Ragioneria per essere contabilizzate.

7.10 Documentazione registrata in appositi gestionali

Si rimanda all'allegato 06 per l'indicazione in merito ai software gestionali in grado di acquisire automaticamente registrazione di specifici file nell'ambito di procedimenti riguardanti determinate attività.

7.11 Mandati di pagamento.

L'ente predispone i mandati di pagamento in forma elettronica e li trasmette attraverso canali telematici alla propria tesoreria che provvederà ad evadere la somma indicata. Tutta la documentazione associata viene conservata dalla tesoreria che provvede a riconsegnarla all'ente con scadenza annuale e conservati in base alle procedure descritte nel manuale di conservazione.

L'ufficio responsabile della tipologia documentale provvede ad inserirla nel sistema di conservazione in base alle procedure descritte nel manuale di conservazione.



8. Posta elettronica

8.1 Gestione della posta elettronica

La posta elettronica viene utilizzata per l'invio di comunicazioni, informazioni e documenti sia all'interno dell'Ente, sia nei rapporti con i cittadini e altri soggetti privati, sia con altre Pubbliche Amministrazioni.

Le comunicazioni formali e la trasmissione di documenti informatici, il cui contenuto impegni l'Ente verso terzi, avvengono tramite le caselle di posta elettronica istituzionali, secondo quanto descritto nella Sezione 3.

I documenti informatici eventualmente pervenuti agli uffici non abilitati alla ricezione, devono essere inoltrati all'indirizzo di posta elettronica istituzionale indicato dall'Ente come deputato alle operazioni di registrazione, secondo quanto previsto negli articoli seguenti.

Le semplici comunicazioni informali ricevute o trasmesse per posta elettronica, che consistano in semplice scambio di informazioni che non impegnino l'Ente verso terzi, possono non essere protocollate.

A chi ne fa richiesta deve sempre essere data la risposta dell'avvenuto ricevimento. Non è possibile inviare messaggi dalla casella di posta elettronica nominativa quando il contenuto di questi impegni l'amministrazione verso terzi. Nel formato dei messaggi di posta elettronica non certificata è inserito automaticamente il seguente testo: *“Questo messaggio non impegna l'ente Comune di Limbiate e contiene informazioni appartenenti al mittente, che potrebbero essere di natura confidenziale, esclusivamente dirette al destinatario sopra indicato. Qualora Lei non sia il destinatario indicato, Le comuniciamo che, ai sensi dell'articolo 616 Codice penale e del D. Lgs 196/03, sono severamente proibite la revisione, divulgazione, rivelazione, copia, ritrasmissione di questo messaggio nonché ogni azione correlata al contenuto dello stesso”*.

La posta elettronica nominativa non può essere utilizzata per la ricezione o la spedizione di documenti a firma digitale per i quali è prevista una apposita casella ufficiale; è vietato l'utilizzo di tale casella per comunicazioni non attinenti all'attività dell'Ente.

L'ente stabilisce in 15 megabyte la dimensione massima delle e-mail e dei rispettivi allegati della posta in uscita.

8.2 La posta elettronica nelle comunicazioni interne

Le comunicazioni tra l'Ente e i propri dipendenti, nonché tra le varie strutture, avvengono, di norma, mediante l'utilizzo della casella di posta elettronica ordinaria dei rispettivi uffici/servizi/dipartimenti/articolazioni aziendali o le caselle di posta elettronica nominative, nel rispetto delle norme in materia di protezione dei dati personali, nonché previa informativa agli interessati circa il grado di riservatezza degli strumenti utilizzati.

La posta elettronica viene utilizzata per:

- convocare riunioni (interne all'Ente)
- inviare comunicazioni di servizio o notizie, dirette ai dipendenti in merito a informazioni generali di organizzazione



- diffondere circolari, ordini di servizio, copie di documenti (gli originali si conservano nel fascicolo specifico debitamente registrati)

8.3 La posta elettronica ricevuta da cittadini o altri soggetti privati

Le istanze e le dichiarazioni trasmesse per via telematica all'indirizzo istituzionale dell'Ente devono ritenersi valide a tutti gli effetti di legge, qualora:

- siano trasmesse, via posta elettronica o via posta elettronica certificata, regolarmente sottoscritte con firma digitale dotata di certificato valido rilasciato da un certificatore accreditato;
- l'autore del documento è identificato dal sistema informatico per mezzo della firma digitale che consentano l'individuazione certa del soggetto richiedente;
- siano inviate utilizzando una casella di Posta Elettronica Certificata, le cui credenziali di accesso siano state rilasciate previa identificazione del titolare attestata da parte del gestore del sistema;
- si tratti di istanze o dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà trasmesse secondo le modalità di cui all'art. 38 comma 3 del DPR 445/2000.

Al di fuori delle predette ipotesi, le comunicazioni di posta elettronica che pervengono all'indirizzo istituzionale o di singoli servizi, sono valutate in ragione della loro rispondenza a ragionevoli criteri di attendibilità e riconducibilità al mittente dichiarato, e successivamente soggette, se del caso, a protocollazione secondo le seguenti modalità:

a) Messaggi di posta elettronica con allegate rappresentazioni digitali di documenti originali cartacei: nel caso in cui via posta elettronica pervengano rappresentazioni digitali di documenti originali cartacei in uno dei seguenti formati standard TIFF, PDF, PDF-A, JPEG, la rappresentazione digitale e il messaggio che la trasmette verranno inoltrati alla casella di posta elettronica istituzionale protocollo@comune.Limbiate.pv.it con richiesta di protocollazione da parte del responsabile del procedimento

b) Messaggi di posta elettronica senza documenti sottoscritti allegati: qualora si volessero registrare al protocollo semplici messaggi di posta elettronica ordinaria, o messaggi di posta elettronica con documenti allegati non sottoscritti, il Responsabile del procedimento dovrà fare richiesta di protocollazione, all'indirizzo protocollo@comune.Limbiate.pv.it, attraverso mail nominativa; poiché le istanze e le dichiarazioni presentate con tale modalità non sono valide ai sensi dell'art.65 del CAD, la richiesta di protocollazione dovrà contenere la dichiarazione della certezza della provenienza.

In ogni caso, spetterà al Responsabile del procedimento, ove ne rilevi la necessità, richiedere al mittente la regolarizzazione dell'istanza o della dichiarazione, acquisendo ogni utile documentazione integrativa, compresa la firma autografa del documento.

8.4 La posta elettronica ricevuta da altre Pubbliche Amministrazioni

Le comunicazioni e i documenti ricevuti da altre Pubbliche amministrazioni, attraverso l'utilizzo della posta elettronica, sono valide ai fini del procedimento una volta che ne sia verificata la provenienza, ovvero quando:



- sono sottoscritti con firma elettronica qualificata o digitale;
- sono dotati di segnatura di protocollo;
- sono trasmessi attraverso sistemi di posta elettronica certificata;



9. Conservazione e tenuta dei documenti

9.1 Memorizzazione dei dati e dei documenti informatici e salvataggio della memoria informatica

I dati e i documenti informatici sono memorizzati nel sistema di gestione documentale al termine delle operazioni di registrazione.

Alla fine di ogni giorno sono create, a cura dei servizi informativi, copie di *backup* della memoria informatica dell'Ente, che verranno poi riversate su supporti di memorizzazione tecnologicamente avanzati e conservati secondo quanto previsto dal Piano di Continuità Operativa e Disaster Recovery (allegato n. 13) e dalle procedure di salvataggio dati descritte all'interno del Piano per la sicurezza informatica dell'Ente (allegato n. 14).

9.2 Pacchetti di versamento

Il Responsabile della gestione documentale assicura la trasmissione del contenuto del pacchetto di versamento al sistema di conservazione secondo le modalità operative definite nel Manuale di conservazione dell'Ente, allegato n. 15.

Il Responsabile della conservazione genera il rapporto di versamento relativo ad uno o più pacchetti di versamento e una o più impronte relative all'intero contenuto del pacchetto, secondo le modalità descritte nel Manuale di conservazione.

9.3 Conservazione dei documenti informatici, dei fascicoli informatici e delle aggregazioni documentali informatiche

I documenti informatici, i fascicoli informatici e le aggregazioni documentali informatiche sono versati nel sistema di conservazione con i metadati ad essi associati di cui all'allegato 5 delle regole tecniche sulla conservazione, in modo non modificabile, nei tempi previsti dal Manuale di conservazione dell'Ente.

I fascicoli e le aggregazioni contengono i riferimenti che identificano univocamente i singoli oggetti documentali che appartengono al fascicolo o all'aggregazione, secondo quanto disposto agli articoli 6.3 e 6.4 del presente manuale.

Per la conservazione dei messaggi di posta elettronica si rimanda alle procedure descritte nel Manuale di conservazione dell'Ente.

Tutti i documenti destinati alla conservazione utilizzano i formati previsti nell'allegato 2 delle regole tecniche sulla conservazione.

In caso di migrazione dei documenti informatici la corrispondenza fra il formato originale e quello migrato è garantita dal Responsabile della conservazione

La documentazione prodotta nell'ambito del manuale di gestione e dei relativi aggiornamenti deve essere conservata integralmente e perennemente nell'archivio dell'ente.



9.4 Conservazione digitale

Gli oggetti e le modalità di conservazione e accesso ai documenti, analogici o digitali, sono specificate con riferimento al Manuale di conservazione dell'outsourcer.

Il Responsabile della conservazione dell'Ente vigila affinché il soggetto individuato come conservatore esterno provveda alla conservazione integrata dei documenti e delle informazioni di contesto generale, prodotte sia nelle fasi di gestione sia in quelle di conservazione degli stessi.

9.5 Trasferimento delle unità archivistiche analogiche nell'archivio di deposito

Il Responsabile della gestione documentale cura il versamento nell'archivio di deposito delle unità archivistiche non più utili per la trattazione degli affari in corso, individuate dagli uffici produttori. Le procedure di versamento sono descritte nell'allegato n. 16 "Linee Guida per la gestione degli archivi analogici".

Delle operazioni di trasferimento deve essere lasciata traccia documentale o attivata l'apposita funzione all'interno del sistema informatico di gestione dei documenti.

La documentazione analogica corrente è conservata a cura del responsabile del procedimento fino al trasferimento in archivio di deposito.

9.6 Conservazione dei documenti analogici

I documenti analogici dell'Ente sono conservati presso locali e strutture dell'ente

Le procedure adottate per la corretta conservazione sono descritte nell'allegato n. 16 "Linee Guida per la gestione degli archivi analogici".

Il loro aggiornamento compete al Responsabile per la gestione documentale.

I fascicoli non soggetti a operazioni di scarto sono conservati nell'archivio di deposito secondo i termini di legge e quindi trasferiti nell'archivio storico per la conservazione permanente.

9.7 Selezione dei documenti

Periodicamente, in base al Massimario di scarto di cui all'allegato n. 12, viene effettuata la procedura di selezione della documentazione da proporre allo scarto ed attivato il procedimento amministrativo di scarto documentale con l'invio della proposta alla competente Soprintendenza Archivistica.

Le modalità di selezione e scarto per i documenti informatici sono descritte nel Manuale di Conservazione (allegato n. 15).

Le procedure per la selezione e lo scarto dei documenti analogici sono descritte nell'allegato n. 16 "Linee Guida per la gestione degli archivi analogici".



10. Accesso ai dati, informazioni e documenti informatici

10.1 Accessibilità da parte degli utenti appartenenti all'Area Organizzativa Omogenea

Per ogni documento, all'atto della registrazione, il sistema consente di stabilire quali utenti o gruppi di utenti hanno accesso ad esso, nel rispetto della normativa in materia di trattamento e tutela dei dati personali. Ogni dipendente dell'Ente può consultare i documenti relativi ad affari di propria competenza ad esso assegnati e quei documenti di carattere generale e infrastrutturale necessari a concludere il procedimento.

Il controllo degli accessi è assicurato utilizzando le credenziali di accesso (username e password) ed un sistema di autorizzazione basato sulla profilazione degli utenti.

Sulla base della struttura organizzativa e funzionale dell'Ente, il Responsabile della gestione documentale attribuisce almeno i seguenti livelli di autorizzazione:

- a) abilitazione alla consultazione
- b) abilitazione all'inserimento
- c) abilitazione alla cancellazione e alla modifica delle informazioni solo agli operatori del Protocollo
- d) gestione pratiche protocolli in uscita

L'elenco degli utenti abilitati all'accesso al sistema, con i diversi livelli di autorizzazioni, è riportato nell'allegato n. 4.

I dipendenti, in quanto funzionari pubblici, sono tenuti a rispettare il segreto d'ufficio e quindi a non divulgare notizie di natura riservata, a non trarre profitto personale o a procurare danno a terzi e all'amministrazione di appartenenza dalla conoscenza di fatti e documenti riservati.

10.2 Accessibilità da parte degli utenti non appartenenti all'Area Organizzativa Omogenea (diritto di accesso agli atti)

Per l'esercizio del diritto di accesso ai documenti, sono possibili due alternative: l'accesso diretto per via telematica e l'accesso diretto tramite i singoli uffici responsabili.

L'accesso per via telematica da parte di utenti esterni all'amministrazione è consentito solo attraverso richiesta espressa tramite posta elettronica certificata.

L'accesso agli atti, nell'Ente, è disciplinato dal Regolamento per l'accesso agli atti (Allegato n. 17).

10.3 Accesso da parte di altre amministrazioni

Lo scambio dei documenti informatici tra le varie amministrazioni, e con i cittadini, avviene attraverso meccanismi di "interoperabilità" e "cooperazione applicativa". L'articolo 72 del CAD, distinguendo diversi livelli di interoperabilità, ne fornisce la seguente definizione:

- interoperabilità di base: 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
- interoperabilità evoluta: 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



- cooperazione applicativa: 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 un'infrastruttura condivisa a livello nazionale, operante sul Sistema Pubblico di Connettività (d'ora in poi SPC), che si colloca nel contesto definito dal CAD. 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.”*



11. Pubblicità legale e trasparenza amministrativa

11.1 Modelli pubblicati

L'Ente provvede a definire e a rendere disponibile per via telematica l'elenco della documentazione richiesta per i singoli procedimenti, i moduli e i formulari validi ad ogni effetto di legge, anche ai fini delle dichiarazioni sostitutive di certificazione e delle dichiarazioni sostitutive di notorietà.

Tutti i modelli di documenti pubblicati sul sito *internet* o sulla rete *intranet* dell'Ente sono classificati secondo il piano di classificazione in uso.

Non possono essere pubblicati modelli, formulari, ecc. che non siano stati classificati.

11.2 Albo on line

Per le pubblicazioni all'Albo *on line* si rimanda alle apposite linee guida presenti nell'allegato n. 18.

11.3 Obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni (diritto di accesso civico)

La trasparenza, ai sensi della Legge sulla trasparenza amministrativa, è intesa come accessibilità totale delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività dell'Ente, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche. La trasparenza, nel rispetto delle disposizioni in materia di segreto di Stato, di segreto d'ufficio, di segreto statistico e di protezione dei dati personali, concorre ad attuare il principio democratico e i principi costituzionali di eguaglianza, di imparzialità, buon andamento, responsabilità, efficacia ed efficienza nell'utilizzo di risorse pubbliche, integrità e lealtà nel servizio alla nazione. Essa è condizione di garanzia delle libertà individuali e collettive, nonché dei diritti civili, politici e sociali, integra il diritto ad una buona amministrazione e concorre alla realizzazione di un'amministrazione aperta, al servizio del cittadino.

L'ente provvede a pubblicare sul sito istituzionale dell'Ente, all'interno della sezione "*Amministrazione Trasparente*" i dati, i documenti e le informazioni secondo quanto previsto dalla normativa di settore e come specificato nel "*Programma triennale per la trasparenza e l'integrità*" (allegato n. 19).

I documenti, le informazioni e i dati oggetto di pubblicazione obbligatoria sono pubblicati in formato di tipo aperto.

I dati, le informazioni e i documenti oggetto di pubblicazione obbligatoria sono pubblicati per un periodo di 5 anni, decorrenti dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello da cui decorre l'obbligo di pubblicazione, e comunque fino a che gli atti pubblicati producono i loro effetti, fatti salvi i diversi termini previsti dalla normativa in materia di trattamento dei dati personali. Alla scadenza del termine di durata dell'obbligo di pubblicazione, i documenti, le informazioni e i dati sono comunque conservati e resi disponibili, all'interno di distinte sezioni del sito istituzionale nella sezione "*Archivio*", collocate e debitamente segnalate nell'ambito della sezione "*Amministrazione trasparente*".



Il Responsabile per la trasparenza, ai sensi dell'art. 43 del Legge sulla trasparenza amministrativa è nominato con delibera di giunta (allegato n. 19).

L'obbligo previsto dalla normativa vigente di pubblicare documenti, informazioni o dati comporta il diritto di chiunque a richiedere i medesimi, nei casi in cui sia stata omessa la loro pubblicazione (accesso civico)



12. Tutela dei dati personali

12.1 Modalità di trattamento dei dati personali

L'Ente, a norma del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" (d'ora in poi Codice *Privacy*), è Titolare dei dati personali, intesi come "...*qualunque informazione relativa a persona fisica, identificata o identificabile, anche indirettamente, mediante riferimento a qualsiasi altra informazione, ivi compreso un numero di identificazione personale*". Gli stessi vengono, poi, sottoripartiti in:

- comuni identificativi "*i dati personali che permettono l'identificazione diretta dell'interessato*"
- sensibili "*i dati personali idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale*"
- giudiziari "*i dati personali idonei a rivelare provvedimenti di cui all'articolo 3, comma 1, lettere da a) a o) e da r) a u), del d.P.R. 14 novembre 2002, n. 313, in materia di casellario giudiziale, di anagrafe delle sanzioni amministrative dipendenti da reato e dei relativi carichi pendenti, o la qualità di imputato o di indagato ai sensi degli articoli 60 e 61 del codice di procedura penale*"

I dati personali sono contenuti nella documentazione amministrativa - in arrivo, in partenza e interna, sia informatica che analogica - di pertinenza dell'Ente, che, in qualità di Titolare del trattamento dei dati stessi, è responsabile per quanto riguarda le decisioni in ordine alle finalità, alle modalità del trattamento e agli strumenti utilizzati, ivi compreso il profilo della sicurezza.

L'Ente dà attuazione al dettato del Codice *privacy* con atti formali aventi rilevanza interna ed esterna quali il Regolamento sui dati sensibili e giudiziari e la documentazione relativa al trattamento e alla tutela dei dati personali (allegato n. 20).

Relativamente agli adempimenti interni specifici, gli addetti autorizzati ad accedere al sistema di protocollo informatico e gestione documentale, sono formalmente incaricati con riferimento a quanto indicato nell'allegato n. 20.

Relativamente agli adempimenti esterni, l'Ente si organizza per garantire che i certificati e i documenti trasmessi ad altre pubbliche amministrazioni riportino le sole informazioni relative a stati, fatti e qualità personali previste da leggi e regolamenti e strettamente necessarie per il perseguimento delle finalità per le quali vengono acquisiti.

In relazione alla protezione dei dati personali trattati, l'Ente dichiara di aver ottemperato a quanto previsto dal Codice *privacy*, con particolare riferimento:

- al principio di necessità nel trattamento dei dati
- al diritto di accesso ai dati personali da parte dell'interessato
- alle modalità del trattamento e ai requisiti dei dati
- all'informativa fornita agli interessati ed al relativo consenso quando dovuto
- alla nomina degli incaricati del trattamento, per gruppo o individualmente



- alle misure minime di sicurezza

L'Ente garantisce il diritto degli individui e delle imprese ad ottenere che il trattamento dei dati effettuato, mediante l'uso di tecnologie telematiche, sia conformato al rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato, nonché secondo quanto previsto dal Piano di sicurezza informatica (allegato n. 14).



13. Sicurezza dei documenti informatici

13.1 Generalità

Il Responsabile dell'ufficio informatico predispone il Piano per la sicurezza informatica (allegato n. 14) relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio, all'accesso, alla conservazione dei documenti informatici nel rispetto delle misure minime di sicurezza previste nel disciplinare tecnico pubblicato nell'Allegato B del D.Lgs 196/2003, d'intesa con il Responsabile della conservazione e con il Responsabile dei sistemi informativi. della gestione documentale.

Tale piano è predisposto nell'ambito del Piano generale della sicurezza dell'Ente ed in coerenza con quanto previsto in materia dagli artt. 50-bis e 51 del Codice dell'amministrazione generale e dalle relative linee guida emanate dall'Agenzia per l'Italia Digitale.

13.2 Formazione dei documenti informatici

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'Ente/AOO di riferimento;
- la sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, ai sensi delle vigenti norme tecniche;
- l'idoneità dei documenti ad essere gestiti mediante strumenti informatici e ad essere registrati mediante il sistema di protocollo informatico;
- l'accesso ai documenti informatici tramite sistemi informativi automatizzati;
- la leggibilità dei documenti nel tempo;
- l'interscambiabilità dei documenti all'interno della stessa AOO e con AOO diverse

Le funzionalità del protocollo informatico e dell'ambiente elaborativo dell'Ente garantiscono il rispetto dei requisiti di riservatezza, di integrità, di disponibilità e non ripudio, oltre a quelli sopra richiamati.

I documenti informatici e i formati utilizzati dall'Ente per la produzione dei documenti possiedono i requisiti di leggibilità, interscambiabilità, non alterabilità, immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura. A tale fine i documenti informatici non devono contenere macroistruzioni o codice eseguibile, tali da attivare funzionalità che possano modificarne la struttura o il contenuto.

Le caratteristiche di immodificabilità e di integrità dei documenti informatici sono determinate da operazioni quali:

- la sottoscrizione con firma digitale ovvero con firma elettronica qualificata
- l'apposizione di una validazione temporale
- il trasferimento a soggetti terzi con posta elettronica certificata con ricevuta completa
- la memorizzazione su sistemi di gestione documentale che adottino politiche di sicurezza
- l'applicazione di misure per la protezione dell'integrità delle basi di dati
- l'applicazione di misure per la produzione e conservazione dei log di sistema
- il versamento ad un sistema di conservazione anche successivamente all'estrazione statica dei dati



Per attribuire una data certa ai documenti informatici prodotti all'interno dell'Ente, si applicano le regole per la validazione temporale e per la protezione dei documenti informatici, secondo la normativa vigente. L'Ente, laddove necessario, si avvale del servizio di marcatura temporale (time stamping) fornito da uno o più certificatori accreditati, secondo quanto indicato nel Piano di sicurezza informatica dell'Ente.

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

13.3 Sistema di gestione del protocollo informatico e dei documenti

Il sistema di gestione informatica del protocollo e dei documenti utilizzato dall'amministrazione è conforme alle specifiche previste dalla normativa di settore (scritture di sicurezza e controllo accessi).

Il sistema di gestione informatica del protocollo e dei documenti, assicura:

- l'univoca identificazione ed autenticazione degli utenti
- la protezione delle informazioni relative a ciascun utente nei confronti degli altri
- la garanzia di accesso alle risorse esclusivamente agli utenti abilitati
- la registrazione delle attività rilevanti ai fini della sicurezza svolte da ciascun utente, in modo tale da garantire l'identificabilità dell'utente stesso. Tali registrazioni sono protette da modifiche non autorizzate.

Il sistema inoltre:

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

La conformità del sistema alle specifiche di cui sopra sono attestate dal fornitore con idonea documentazione come indicato nell'allegato n. 21.

Il sistema di gestione informatica del protocollo rispetta le misure di sicurezza previste dal disciplinare tecnico di cui all'Allegato B del D.Lgs. 196/2003.



13.4 Classificazione della riservatezza dei documenti

Per garantire l'adeguato livello di riservatezza ai documenti, il sistema consente di associare ad essi un livello differente. I livelli di classificazione della riservatezza che si adottano in fase di protocollazione dei documenti nel registro di protocollo informatico corrispondono alle seguenti categorie:

- a) Riservati

Un documento mantiene il livello di classificazione assegnato nella fase di creazione o acquisizione per l'intero ciclo di vita all'interno dell'amministrazione e può essere modificato dagli addetti solo attraverso apposita procedura con riferimento a quanto disposto dall'art. 4.7 del presente Manuale.

13.5 Gestione dell'emergenza

In condizioni di emergenza, l'Ente garantisce la protezione del proprio sistema informativo attraverso le misure preventive e correttive indicate nel Piano di Continuità Operativa e Disaster Recovery, al fine di evitare, o almeno minimizzare, gli impatti negativi e disservizi nei procedimenti svolti e nei servizi erogati all'utenza.

Nell'attuazione del suddetto Piano, l'Ente non deve prescindere da quanto disposto in tema di sicurezza, dematerializzazione e conservazione dei documenti informatici.

In condizioni di emergenza e per garantire la normale attività di protocollazione in entrata e in uscita il Responsabile della gestione documentale, autorizza lo svolgimento delle operazioni di protocollo sul registro di emergenza (allegato 22), secondo quanto disposto nel Piano di Continuità Operativa e Disaster Recovery (allegato 13).

Qualora l'Ente non possa accedere al proprio sistema informativo, ma abbia una copia informatica del registro di emergenza su un altro dispositivo (es. pc portatile), dovrà procedere con l'attivazione di quest'ultimo.

Qualora non sia possibile utilizzare gli strumenti informatici, sarà necessario attivare il registro di emergenza analogico.

Le procedure che il Responsabile della gestione documentale adotta per l'attivazione, la gestione e il recupero dei dati contenuti nel registro di emergenza, sono descritte in allegato al Piano di sicurezza informatica.

La numerazione del registro di emergenza è unica per l'intero anno. Ricomincia dal numero successivo all'ultimo utilizzato per ogni attivazione.



14. Disposizioni finali

14.1 Modalità di approvazione

Il presente manuale è adottato con delibera di giunta su proposta del Responsabile della gestione documentale, dopo avere ricevuto il nulla osta della competente Soprintendenza archivistica.

14.2 Revisione

Il presente manuale è rivisto, ordinariamente, ogni due anni su iniziativa del Responsabile della gestione documentale. La modifica o l'aggiornamento di uno o tutti i documenti allegati al presente manuale non comporta la revisione del manuale stesso. Qualora se ne presenti la necessità si potrà procedere a revisione del manuale anche prima della scadenza prevista.

Le modifiche al manuale sono comunicate alla Soprintendenza archivistica.

Atteso il rapido evolversi della legislazione in materia di gestione documentale e di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione, si evidenzia che le disposizioni normative citate, in vigore al momento dell'approvazione, potrebbero subire variazioni prima dell'aggiornamento del presente manuale.

14.3 Pubblicazione e divulgazione

Il Manuale di gestione è reso pubblico tramite la sua diffusione sul sito *internet* dell'amministrazione.

La pubblicazione viene effettuata nell'*albo on line* degli atti di adozione e revisione e deve essere inviata copia alla Soprintendenza archivistica e ad altri enti o uffici.

