



COMUNE DI MENDICINO
PROVINCIA DI COSENZA

**Manuale di gestione
del protocollo, dei flussi documentali e della
conservazione sostitutiva**

INDICE

1	DEFINIZIONI ED AMBITO DI APPLICAZIONE.....	5
1.1	AMBITO DI APPLICAZIONE.....	5
1.2	DEFINIZIONI.....	5
2	DISPOSIZIONI GENERALI	8
2.1	AREE ORGANIZZATIVE OMOGENEE	8
2.2	UFFICIO PER LA TENUTA DEL PROTOCOLLO INFORMATICO, DELLA GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI E DEGLI ARCHIVI.....	8
2.3	UNICITÀ DEL PROTOCOLLO INFORMATICO	9
3	PROTOCOLLO INFORMATICO.....	10
3.1	ANNULLAMENTO DELLE INFORMAZIONI REGistrate IN FORMA IMMODIFICABILE:.....	10
3.2	FORMATO DELLA SEGNA TURA.....	10
3.3	TRASMISSIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI TRA PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI	10
3.4	ELIMINAZIONE DEI PROTOCOLLI DI SETTORE E DI REPARTO	11
3.5	MODELLO ORGANIZZATIVO ADOTTATO PER LA GESTIONE DEI DOCUMENTI	11
3.6	ACCREDITAMENTO ALL'INDICE DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONE	11
3.7	CASELLE DI POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA.....	11
3.8	FIRMA DIGITALE QUALIFICATA. ABILITAZIONE DEI DIPENDENTI	11
3.9	CARATTERISTICHE TECNICHE DELLA FIRMA DIGITALE.....	11
4	PRODUZIONE DEI DOCUMENTI.....	13
4.1	TIPOLOGIA DI DOCUMENTI.....	13
4.2	DOCUMENTI INFORMATICI.....	13
4.3	FORMAZIONE DEL DOCUMENTO AMMINISTRATIVO INFORMATICO – IMMODIFICABILITÀ ED INTEGRITÀ.....	14
4.4	MODALITÀ DI TRASMISSIONE DEI DOCUMENTI	14
4.5	TRATTAMENTO DELLE DIVERSE TIPOLOGIE DI DOCUMENTI.....	15
4.6	REGOLE GENERALI E CONTENUTI MINIMI	15
4.7	DOCUMENTI IN PARTENZA.....	15
4.7.1	<i>Registrazione di protocollo in partenza/misto.....</i>	15
4.7.2	<i>Confezionamento e predisposizione per la trasmissione</i>	16
4.8	TRASMISSIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI.....	16
4.9	DOCUMENTI INTERNI	16
4.10	DOCUMENTI INERENTI A GARE D'APPALTO	16
4.11	CORRISPONDENZA PERSONALE O RISERVATA.....	16
4.12	DOCUMENTI RICEVUTI PRIMA VIA FAX E POI IN ORIGINALE SU SUPPORTO CARTACEO	17
4.13	MODALITÀ DI TRATTAMENTO DI DETERMINATE, DELIBERE, FATTURE ELETTRONICHE E TIPOLOGIE DIVERSE DI DOCUMENTI.....	17
5	RICEZIONE DEI DOCUMENTI.....	18
5.1	DOCUMENTI IN ARRIVO (PROVENIENZA ESTERNA DEI DOCUMENTI).....	18
5.2	RICEZIONE DEI DOCUMENTI ANALOGICI (SU SUPPORTO CARTACEO).....	18
5.3	RILASCIO DI RICEVUTE ATTESTANTI LA RICEZIONE DI DOCUMENTI ANALOGICI	18
5.4	RICEZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI PERVENUTI VIA PEC.....	19
5.5	RILASCIO DI RICEVUTE ATTESTANTI LA RICEZIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI	19
5.6	RICEZIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI SULLA CASELLA DI POSTA ELETTRONICA NON ISTITUZIONALE	19
5.7	RICEZIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI SU SUPPORTI RIMOVIBILI	20
5.8	RICEZIONE E SPEDIZIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI ATTRAVERSO WEB SERVICES RESI DISPONIBILI DAL SERVIZIO DI PROTOCOLLO	20
6	REGISTRAZIONE SUL REGISTRO DI PROTOCOLLO DEI DOCUMENTI...21	
6.1	DOCUMENTI SOGGETTI A REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO	21
6.2	DOCUMENTI NON SOGGETTI A REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO.....	21
6.3	REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO DEI DOCUMENTI SU SUPPORTO CARTACEO	21
6.4	REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO DEI DOCUMENTI INFORMATICI	22
6.5	SEGNA TURA DI PROTOCOLLO.....	22

6.5.1	<i>Segnatura di protocollo dei documenti su supporto cartaceo</i>	22
6.5.2	<i>Segnatura di protocollo dei documenti informatici</i>	22
6.6	PRODUZIONE E CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO INFORMATICO	22
6.7	ANNULLAMENTO DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO	23
6.8	REGISTRO GIORNALIERO DI PROTOCOLLO	23
6.9	REGISTRO DI EMERGENZA	23
6.10	DIFFERIMENTO DEI TERMINI DI REGISTRAZIONE	24
7	CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI	25
7.1	PIANO DI CONSERVAZIONE DELL'ARCHIVIO	25
7.2	MODALITÀ DI ESECUZIONE DELL'OPERAZIONE DI CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI	25
8	ASSEGNAZIONE, RECAPITO E PRESA IN CARICO DEI DOCUMENTI	26
8.1	IL PROCESSO DI ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI	26
8.2	RECAPITO E PRESA IN CARICO DEI DOCUMENTI RICEVUTI SU SUPPORTO CARTACEO	26
8.3	RECAPITO E PRESA IN CARICO DEI DOCUMENTI RICEVUTI SU SUPPORTO INFORMATICO	26
8.4	MODIFICA DELLE ASSEGNAZIONI	26
9	SCANSIONE DEI DOCUMENTI	27
9.1	DOCUMENTI SOGGETTI A SCANSIONE ED UFFICI ABILITATI	27
9.2	MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL PROCESSO DI SCANSIONE	27
10	FASCICOLAZIONE DEI DOCUMENTI	28
10.1	FORMAZIONE ED IDENTIFICAZIONE DEI FASCICOLI	28
11	SPEDIZIONE DEI DOCUMENTI	29
11.1	SPEDIZIONE DEI DOCUMENTI SU SUPPORTO CARTACEO	29
11.2	SPEDIZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI	29
12	FASI DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI	30
12.1	FASI DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI	30
12.2	FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI SPEDITI	30
12.3	FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI INTERNI	30
13	GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI	31
13.1	COMUNICAZIONI UFFICIALI TRA UNITÀ ORGANIZZATIVE	31
14	GESTIONE DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI	32
14.1	PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI E REGISTRAZIONE DELLO STATO DI AVANZAMENTO	32
15	ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI CARTACEI	33
15.1	TENUTA E CONSERVAZIONE DEI FASCICOLI DELL'ARCHIVIO CORRENTE	33
15.2	VERSAMENTO DEI FASCICOLI NELL'ARCHIVIO DI DEPOSITO	33
15.3	ARCHIVIO DI DEPOSITO E FORMAZIONE DELL'ARCHIVIO STORICO	33
16	ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI	34
16.1	ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI	34
16.2	CONSERVAZIONE DIGITALE	34
16.3	RUOLI E RESPONSABILITÀ DELLA CONSERVAZIONE	34
16.4	OGGETTI SOTTOPOSTI A CONSERVAZIONE	34
17	ACCESSIBILITÀ AL SISTEMA DI GESTIONE DEI DOCUMENTI	35
17.1	ACCESSO DA PARTE DEGLI UFFICI UTENTE	35
18	PIANO DI SICUREZZA INFORMATICA	36
19	FUNZIONALITÀ DEL SISTEMA DI GESTIONE DI PROTOCOLLO E DOCUMENTALE	37

DEFINIZIONI ED AMBITO DI APPLICAZIONE

Ambito di applicazione

Il presente manuale di gestione dei documenti è adottato ai sensi degli articoli 3 e 5 del DPCM 3 dicembre 2013, recante le regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli artt. 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71 del Codice dell'Amministrazione Digitale di cui al D.Lgs n. 82 del 2005, del DPR 445 DEL 28/12/2000, del DPCM 22 febbraio 2013 e del DPCM 13 novembre 2014, recante le regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni ai sensi degli artt. 20, 22, 23-bis, 23-ter, 40 comma 1, 41 e 71 del Codice dell'Amministrazione digitale di cui al D.Lgs n. 82/2005. .

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 del Comune di Mendicino (CS).

Definizioni

Ai fini del presente manuale s'intende per:

- a) **Amministrazione**, l'Amministrazione Comunale di Mendicino (CS);
- b) **Testo Unico**, il DPR 28 dicembre 2000, n° 445 s.m.i., recante il Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa;
- c) **CAD**, il Codice del Codice dell'Amministrazione Digitale di cui al D.Lgs n. 82 del 2005;
- d) per **area organizzativa omogenea (AOO)**, un insieme di funzioni e di strutture, individuate dall'Amministrazione che opera su tematiche omogenee e che presenta esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato (art. 50 del Testo Unico);
- e) **unità organizzativa**, un ufficio utente dell'area organizzativa omogenea che utilizza i servizi messi a disposizione dal sistema di gestione informatica dei documenti;
- f) **posta elettronica certificata**: sistema di comunicazione in grado di attestare l'invio e l'avvenuta consegna di un messaggio di posta elettronica e di fornire ricevute opponibili ai terzi (art.1 lett. V-bis del CAD);
- g) **casella di posta elettronica certificata istituzionale**, è la casella di posta elettronica istituita da una AOO, adibita alla protocollazione dei messaggi ricevuti (D.P.C.M. 31 ottobre 2000, articolo 15, comma 3).
- h) **documento amministrativo**, ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa [cfr. art. 1, comma 1, lettera a), del testo unico];
- i) **documento informatico**, la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti [cfr. art. 1, comma 1, lettera b), del testo unico ed art.1 lett. p) del CAD];
- j) **documento analogico**: la rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti, art.1, comma 1 lett.p-bis del CAD)
- k) **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, comma 1 lett.q del CAD);
- l) **firma elettronica avanzata**: insieme di dati in forma elettronica allegati oppure connessi a un documento informatico che consentono l'identificazione del firmatario del documento e garantiscono la connessione univoca al firmatario, creati con mezzi sui quali il firmatario può conservare un controllo esclusivo, collegati ai dati ai quali detta firma si riferisce in modo da consentire di rilevare se i dati stessi siano stati successivamente modificati (art.1 comma 1 lett.q-bis del CAD);
- m) **firma elettronica qualificata**: un particolare tipo di firma elettronica avanzata che sia basata su un certificato qualificato e realizzata mediante un dispositivo sicuro per la creazione della firma (art.1, comma 1 lett.r del CAD);
- n) **firma digitale**: un particolare tipo di firma elettronica avanzata basata su un certificato qualificato e 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, comma 1, lettera n), del Testo Unico ed art. 1, comma 1 lett.s) del CAD];
- o) **impronta del documento informatico**, una sequenza di simboli binari di lunghezza predefinita, generata mediante l'applicazione al documento di una funzione matematica di HASH che assicura l'univocità del risultato [cfr. art. 1, comma 1, lettere b) e c), del DPCM 8 febbraio 1999, recante le regole tecniche per la

- formazione, la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione, anche temporale, dei documenti informatici ai sensi dell'art.3, comma 1, del DPR 513/97];
- p) **gestione dei documenti**, l'insieme delle attività finalizzate alla formazione, ricezione, registrazione di protocollo e alla classificazione, organizzazione, assegnazione e reperimento dei documenti amministrativi formati o acquisiti dall'Amministrazione, nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato [cfr. art. 1, comma 1, lettera q), del testo unico];
- q) **gestione informatica dei documenti**, l'insieme delle attività finalizzate alla registrazione e segnatura di protocollo, nonché alla classificazione, organizzazione, assegnazione, reperimento e conservazione dei documenti amministrativi formati o acquisiti dalle amministrazioni, nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato, effettuate mediante sistemi informatici (art.1, comma 1 lett.u) del CAD);
- r) **dispositivo per la creazione della firma**, ai sensi dell'art. 2, comma 1, lettera f), del decreto legislativo 23 gennaio 2002, n. 10, l'apparato strumentale usato per la creazione della firma elettronica, rispondente ai requisiti di cui all'art. 10 del citato decreto legislativo, nonché del testo unico [cfr. art. 1, comma 1, lettera ii), del testo unico];
- s) **dispositivo sicuro per la creazione della firma**, ai sensi dell'art. 2 comma 1, lettera f), del decreto legislativo 23 gennaio 2002, n. 10, l'apparato strumentale usato per la creazione della firma elettronica, rispondente ai requisiti di cui all'art. 10 del citato decreto legislativo, nonché del testo unico [cfr. art. 1, comma 1, lettera ll), del testo unico];
- t) **dispositivo di verifica della firma**, il programma informatico (software) adeguatamente configurato o l'apparato strumentale (hardware) usati per effettuare la verifica della firma elettronica [cfr. art. 1, comma 1, lettera ll), del testo unico];
- u) **registro**: si intende un documento costituito dalla registrazione in sequenza, secondo criteri predefiniti, di una pluralità di documenti. In ambiente digitale i registri possono assumere la forma di un database.
- v) **segnatura di protocollo**, l'apposizione o l'associazione, all'originale del documento, in forma permanente e non modificabile, delle informazioni che consentono di identificare/individuare in modo inequivocabile il documento stesso [cfr. art. 1, comma 1, lettera s), del testo unico];
- w) **archivio corrente**, la parte di documentazione relativa agli sviluppi ed ai procedimenti in corso di istruttoria e di trattazione, o comunque verso i quali sussiste un interesse corrente [S. Guiati, *La gestione di un archivio di deposito di ente locale*, San Miniato (Pisa), Archilab 2000];
- x) **archivio di deposito**, la parte di documentazione relativa ad i procedimenti esauriti, non più occorrenti quindi alla trattazione degli affari in corso, ma non ancora destinata istituzionalmente alla conservazione permanente e alla consultazione da parte del pubblico [P. Carucci, *Le fonti archivistiche: ordinamento e conservazione*, Roma, NIS, 1996];
- y) **archivio storico**, il complesso di documenti relativi ad affari esauriti e destinati, previa operazioni di scarto, alla conservazione permanente per garantirne in forma adeguata la consultazione al pubblico [P. Carucci, *Le fonti archivistiche: ordinamento e conservazione*, Roma, NIS, 1996];
- z) **titolario di classificazione**, un sistema preconstituito di partizioni astratte gerarchicamente ordinate, individuato sulla base dell'analisi delle competenze dell'Amministrazione, al quale deve ricondursi la molteplicità dei documenti prodotti, per consentirne la sedimentazione secondo un ordine logico che rispecchi storicamente lo sviluppo dell'attività svolta [P. Carucci, *Le fonti archivistiche: ordinamento e conservazione*, Roma, NIS, 1996];
- aa) **piano di conservazione di un archivio**, il piano, integrato con il titolario di classificazione, contenente i criteri di organizzazione dell'archivio, di selezione periodica e conservazione permanente dei documenti, nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di tutela dei beni culturali [cfr. art. 68, comma 1, del testo unico];
- bb) **fascicolo**, l'unità di base indivisibile di un archivio che raccoglie i documenti relativi ad un procedimento amministrativo o ad un affare;
- cc) **archiviazione digitale**, il processo di memorizzazione, su qualsiasi idoneo supporto, di documenti digitali, anche informatici, univocamente identificati mediante un codice di riferimento, antecedente all'eventuale processo di conservazione;
- dd) **processo di conservazione**, il processo effettuato con le modalità dell'art. 9 del DPCM 3 dicembre 2013;
- ee) **servizio**, il Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi [cfr. art. 61, comma 1, del testo unico].
- ff) **copia informatica di documento analogico**: il documento informatico avente contenuto identico a quello del documento analogico da cui è tratto (art.1, comma 1 lett.i-bis del CAD);
- gg) **copia per immagine su supporto informatico di documento analogico**: il documento informatico avente contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto (art.1, comma 1 lett.i-ter del CAD);
- hh) **copia informatica di documento informatico**: il documento informatico avente contenuto identico a quello del documento da cui è tratto su supporto informatico con diversa sequenza di valori binari (art.1, comma 1 lett.i-quater del CAD);
- ii) **duplicato informatico**: il documento informatico ottenuto mediante la memorizzazione, sullo stesso dispositivo o su dispositivi diversi, della medesima sequenza di valori binari del documento originario (art.1, comma 1 lett.i-quinques del CAD);

- jj) **dato a conoscibilità limitata**: il dato la cui conoscibilità è riservata per legge o regolamento a specifici soggetti o categorie di soggetti(art.1, comma 1 lett.l del CAD);
- kk) **dato delle pubbliche amministrazioni**: il dato formato, o comunque trattato da una pubblica amministrazione (art.1, comma 1 lett.m del CAD);
- ll) **dato pubblico**: il dato conoscibile da chiunque (art.1, comma 1 lett.n del CAD);
- mm) **disponibilità**: la possibilità di accedere ai dati senza restrizioni non riconducibili a esplicite norme di legge(art.1, comma 1 lett. O del CAD);
- nn) **addetto al trattamento dei dati relativi al protocollo**: si intende il funzionario incaricato dal responsabile del protocollo, o dal dirigente del Settore, all'inserimento dei dati sulla procedura del protocollo informatico.
- oo) **responsabile del protocollo**; si intende il dirigente, o il funzionario delegato dal dirigente, responsabile della tenuta del protocollo informatico (art.61, comma 2 del Testo Unico);
- pp) **assegnatario del documento** si intende il Settore che, nell'ambito della struttura organizzativa dell'ente, viene individuato come destinatario/mittente del documento protocollato.
- qq) **responsabile della gestione documentale**: dirigente o funzionario, comunque in possesso di idonei requisiti professionali , preposto al servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, ai sensi dell'articolo 61 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, che produce il pacchetto di versamento ed effettua il trasferimento del suo contenuto nel sistema di conservazione.
- rr) **vicario del responsabile della gestione documentale**: rappresenta il sostituto del responsabile della gestione documentale per casi di vacanza, assenza o impedimento del primo

DISPOSIZIONI GENERALI

Aree organizzative omogenee

Per la gestione dei documenti, l'Amministrazione istituisce un'area organizzativa omogenea descritta nell'Allegato n° 1.

Nel medesimo allegato, è riportato il codice identificativo [cfr. art. 12, comma 2, lettera b), del DPCM 3 dicembre 2013] e l'insieme delle unità organizzative che la compongono con la loro articolazione [cfr. art. 3, comma 1, lettera a), del DPCM 3 dicembre 2013].

Ufficio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi

Nell'area organizzativa omogenea è istituito, nell'ambito del Settore Affari Generali, il Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi, ai sensi dell'art. 61, comma 1, del Testo Unico. Il Servizio sovrintende alla gestione documentale, dal protocollo all'archivio storico, a norma del citato art. 61, c. 3.

Nell'Allegato n. 1, sono riportati:

- la denominazione dell'Ufficio;
- il nominativo del Responsabile dell'Ufficio [cfr. art. 61, comma 2, del testo unico];
- il nominativo del vicario del Responsabile del Ufficio nei casi di vacanza, assenza o impedimento di questi [cfr. art. 3, comma 1, lettera b), DPCM 3 dicembre 2013];

Il Servizio sovrintende alla gestione documentale, dal protocollo storico alla conservazione a norma del documento, a norma del citato art. 61, c. 3. e sono assegnati i compiti di seguito elencati:

1. attribuisce il livello di autorizzazione per l'accesso alle funzioni del sistema di protocollo informatico, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione e abilitazioni all'inserimento e alla modifica delle informazioni
2. garantisce che le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo si svolgano nel rispetto della normativa vigente
3. garantisce la corretta produzione e la conservazione del registro giornaliero di protocollo di cui all'art.53 del Testo Unico;
4. trasmette entro la giornata lavorativa successiva, il registro giornaliero, al sistema di conservazione, garantendone l'immodificabilità del documento
5. cura 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;
6. si assicura che le fasi di backup dei dati di protocollo e dei documenti archiviati vengano effettuate dal CED (centro elaborazioni dati) dell'ente, di cui agli articoli 62 e 63, in luoghi sicuri e differenti su supporti informatici conservati in armadi ignifughi.
7. Garantisce il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali, incluse le funzionalità di accesso di cui agli articoli 59 e 60 del testo unico e le attività di gestione dell'archivio di cui agli articoli 67, 68 e 69 dello stesso testo unico
8. autorizza le operazioni di annullamento delle registrazioni di protocollo
9. vigila sull'osservanza delle disposizioni della normativa vigente in materia e del presente regolamento da parte del personale autorizzato e degli incaricati

Al Responsabile dell'Ufficio compete il costante aggiornamento di tutti gli allegati al presente manuale provvedendo alla:

- predisposizione delle linee guida metodologiche ed operative per le procedure informatiche di protocollo ed archiviazione documentale dell'Ente
- elaborazione ed aggiornamento del Manuale di gestione del protocollo e del sistema di classificazione documentale dell'Ente
- aggiornamento del Piano di conservazione documentale dell'Ente
- definizione dei criteri di organizzazione degli archivi, di formazione dei fascicoli, di selezione periodica e di conservazione permanente dell'Ente
- gestione del flusso documentale in entrata e in uscita dell'Ente

In particolare, in merito all'archivio corrente

- cura la gestione del protocollo informatico
- attribuisce, sulla base delle segnalazioni provenienti dalle singole Unità Organizzative, il livello di autorizzazione per l'accesso alle funzioni della procedura, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione e abilitazioni all'inserimento e alla modifica delle informazioni
- autorizza l'attivazione del registro di emergenza
- cura la redazione, l'aggiornamento e la corretta applicazione del titolario di classificazione, ivi compresi gli strumenti di riferimento (voci di indice, repertorio dei fascicoli, etc.);
- partecipa e collabora alla stesura delle procedure di fascicolazione e ne garantisce la corretta applicazione;
- vigila sull'osservanza della normativa da parte del personale autorizzato e degli incaricati, anche attraverso controlli a campione
- Il Responsabile per la gestione del protocollo informatico dell'AOO, dei flussi documentali e degli archivi (descritto al precedente art.3) periodicamente effettua controlli a campione sulla congruità delle registrazioni, sulla corretta sequenza della catena documentale e sull'utilizzo di un unico registro informatico, monitorando, attraverso verifiche e ispezioni mirate nelle varie Unità Organizzative, la classificazione e la fascicolazione archivistica

In merito all'archivio di deposito:

- individua, d'intesa con gli uffici e i servizi, le procedure di trasferimento delle unità archivistiche relative a procedimenti o affari conclusi, curando la redazione degli elenchi di versamento e di consistenza
- cura la movimentazione dei fascicoli
- effettua le operazioni di valutazione dei documenti ai fini di conservazione e scarto

Unicità del protocollo informatico

La numerazione delle registrazioni di protocollo è unica e rigidamente progressiva. Essa si chiude al 31 dicembre e ricomincia dal primo gennaio di ogni anno.

Il numero di protocollo individua un unico documento, e ogni documento reca un unico numero di protocollo. Con l'entrata in vigore del protocollo unico sono cessati di fatto e di diritto tutti i cosiddetti protocolli di settore o di reparto altri sistemi di registrazione o registratura dei documenti diversi dal protocollo unico.

Le informazioni apposte o associate ai documenti registrati nel registro di protocollo, che ne indicano l'univocità,

sono espresse nel seguente formato:

Codice identificativo dell'amministrazione

Codice identificativo dell'AOO

Codice identificativo del registro (anno)

Data di protocollo secondo il formato individuato nelle modalità previste dall'Agenzia per

l'Italia digitale

Progressivo di protocollo secondo il formato specificato all'art. 57 del testo unico ed è costituito da almeno sette cifre numeriche

PROTOCOLLO INFORMATICO

Il sistema di protocollo informatico assicura:

1. L'univoca identificazione ed autenticazione degli utenti
2. La garanzia di accesso alle risorse esclusivamente agli utenti abilitati
3. La registrazione delle attività rilevanti ai fini della sicurezza svolte da ciascun utente, in modo tale da garantirne l'identificazione.

Il sistema di protocollo informatico consente il controllo differenziato dell'accesso alle risorse del sistema per ciascun utente.

Il sistema di protocollo informatico consente il tracciamento di qualsiasi evento di modifica delle informazioni trattate e l'individuazione del suo autore.

Il sistema di protocollo informatico assicura la protezione da eventuali modifiche non autorizzate di tutte le registrazioni

Il sistema di protocollo informatico assicura la trasmissione entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, garantendone l'immodificabilità del contenuto.

Il sistema di protocollo informatico rispetta le misure di sicurezza previste dagli articoli 31 e 36 del Dlgs n. 196 del 30 giugno 2003.

Annullamento delle informazioni registrate in forma immodificabile:

L'annullamento anche di una sola delle informazioni generate o assegnate automaticamente dal sistema e registrate in forma immodificabile determina il naturale annullamento dell'intera registrazione di protocollo. Le informazioni originarie, successivamente annullate vengono memorizzate secondo le modalità specificate nell'art. 54 del testo unico.

Formato della segnatura

Le informazioni apposte o associate ai documenti registrati nel registro di protocollo producono la creazione di un file di segnatura, associato al protocollo stesso, che garantisce l'identificazione univoca e certa e contiene le informazioni necessarie all'unicità del protocollo.

I dati relativi alla segnatura sono contenuti in un file, conforma alle specifiche dell'Extensible Markup Language (XML), compatibile con un file XML Schema e/o DTD (Document Type Definition), definito e aggiornato periodicamente dall'Agenzia per l'Italia digitale.

Oltre alle informazioni relative all'univocità del protocollo e quindi alla identificazione del protocollo, il file contiene le seguenti informazioni minime:

- Origine
- Destinazione
- Oggetto

Trasmissione dei documenti informatici tra pubbliche amministrazioni

Il sistema di protocollo informatico consente di trasmettere documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo e destinate ad altre amministrazione attraverso una funzione di interoperabilità purché le amministrazioni coinvolte siano accreditate presso l'indice della pubblica amministrazione (IPA).

Il sistema di protocollo informatico permette di reperire direttamente l'archivio contenente le informazioni relative alle pubbliche amministrazioni accreditate all'IPA, aggiornandolo direttamente dal sito dell'IPA.

Al fine di garantire il corretto reperimento nel tempo delle informazioni associate ad un documento protocollato, il sistema informatico assicura il mantenimento dei dati storici relativi alle variazioni intercorse nell'indice delle amministrazioni e delle rispettive aree organizzative omogenee conseguenti alle variazioni della struttura dell'amministrazione mittente o destinataria del documento.

Lo scambio dei documenti soggetti alla registrazione di protocollo tra due pubbliche amministrazioni, è effettuato attraverso messaggi trasmessi con l'utilizzo di posta PEC.

Ad ogni messaggio ricevuto o spedito da un'area organizzativa omogenea corrisponde un'unica operazione di registrazione di protocollo con le caratteristiche dell'univocità.

La casella di posta certificata utilizzata è quella accreditata sull'IPA, relativamente all'area organizzativa omogenea. (PEC istituzionale) ed è associata al registro di protocollo ed è utilizzata per i messaggi ricevuti e spediti.

Eliminazione dei protocolli di settore e di reparto

Con l'entrata in funzione del sistema di gestione informatica dei documenti sono eliminati tutti i sistemi di registrazione dei documenti alternativi al protocollo informatico (*ripetizione art. 5 c 3*) e tutti i registri cartacei di smistamento della corrispondenza

Modello organizzativo adottato per la gestione dei documenti

Per la gestione dei documenti è adottato un modello organizzativo che prevede la partecipazione attiva di più unità organizzative, ognuna delle quali è abilitata a svolgere soltanto le operazioni di propria competenza. Le abilitazioni all'utilizzo delle funzionalità del sistema di gestione informatica dei documenti, ovvero l'identificazione delle unità organizzative e del personale abilitati allo svolgimento delle operazioni di registrazione di protocollo, organizzazione ed archiviazione dei documenti, con i relativi flussi principali sono riportate nell'**Allegato n° 3**.

Accreditamento all'Indice delle Pubbliche Amministrazioni

Al fine di trasmettere documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo, l'Amministrazione si è accreditata presso l'IPA (Indice delle Pubbliche Amministrazioni) istituito ai sensi dell'art. 57 -bis del Codice, fornendo le informazioni identificative di cui all'art. 12 del DPCM del 03/12/2013.

Caselle di Posta elettronica Certificata

La casella di posta elettronica certificata direttamente associata al registro di protocollo utilizzata per la protocollazione dei messaggi ricevuti e spediti, ai sensi dell'art. 40 - bis del Codice, alla data dell'approvazione del presente manuale, è la seguente: ufficio.protocollo@certificata.comune.catanzaro.it. (L'indirizzo PEC ufficiale dell'Amministrazione). Tale casella costituisce l'indirizzo dell'Area Organizzativa Omogenea (AOO) e di tutti gli uffici che ad essa fanno riferimento.

L'AOO si è dotata comunque di più caselle di Posta Elettronica Certificata istituzionale per la corrispondenza, sia in ingresso che in uscita, pubblicate sull'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA); tali caselle costituiscono l'indirizzo virtuale dell'AOO e di tutti gli uffici che ad essa fanno riferimento.

Tutte le caselle di posta PEC sono integrate al sistema di protocollazione dell'Ente.

I documenti pervenuti via PEC seguiranno i principi generali di protocollazione espressi nel presente manuale, con le rispettive regole di univocità ed inoltre sono assegnate automaticamente al destinatario della PEC. Le caselle di Posta Elettronica Certificata accessibili, sia per la ricezione di documenti che per la loro spedizione verso l'esterno, sono esclusivamente quelle delle Unità Organizzative dell'AOO e sono accessibili solo dalle persone autorizzate.

Firma digitale qualificata. Abilitazione dei dipendenti

Per l'espletamento delle attività istituzionali e per quelle connesse all'attuazione delle norme di gestione del protocollo informatico, di gestione documentale e di archivistica, l'**AOO di Catanzaro** ha fornito le firme digitali ai **dirigenti di settore** e al **segretario generale**. Saranno firmati digitalmente i documenti in uscita e quelli interni aventi preminente carattere giuridico-probatorio (cfr. art. 21 CAD).

La firma digitale in uso presso l'AOO è conforme a quanto previsto per tale tipologia di firma dal Codice dell'Amministrazione Digitale, basata su un certificato rilasciato da un Certificatore accreditato e generata con un dispositivo sicuro.

Caratteristiche tecniche della Firma Digitale

Per apporre la Firma Digitale possono essere utilizzati tutti quei dispositivi classificabili quali **Secure Signature Creation Device** ai sensi dell'Allegato III della Direttiva Europea sulle Firme Elettroniche

(*DIRETTIVA 1999/93/CE*) e cioè dispositivi fisici che contengono oggetti (chiavi private, chiavi pubbliche e certificati digitali), attraverso i quali eseguono operazioni crittografiche. Ad oggi gli strumenti previsti sono le Smart Card, i Token USB e i dispositivi HSM (firma remota).

Il file firmato verrà salvato assumendo l'ulteriore estensione .p7m che costituisce il formato tradizionale utilizzato per la firma elettronica. Lo standard di riferimento è la specifica *ETSI TS 101 733*, nota anche come **CadES**. Tale formato consente di apporre tutte le tipologie di firma previste dalla normativa: singola, parallela, controfirma ed enveloped. I file generati hanno una struttura binaria (rigida), assumono l'estensione .p7m e sono leggibili solo dai software di verifica.

PRODUZIONE DEI DOCUMENTI

La sottoscrizione dei documenti informatici a rilevanza esclusivamente interna può essere realizzata con gli strumenti tecnologici utilizzati dall'Amministrazione per il riconoscimento degli utenti.

Tipologia di documenti

Per documento amministrativo si intende ogni rappresentazione grafica, fotocinematografica, informatica o di qualsiasi altra specie del contenuto di atti, fatti o cose giuridicamente rilevanti, anche interni, prodotti e acquisiti ai fini dell'attività amministrativa, così come prevede l'art. 22 comma 2 della legge 7 agosto 1990, n. 241.

Un documento amministrativo è dunque una rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque utilizzati ai fini dell'attività amministrativa, così come prevede l'art. 1 del DPR 28 dicembre 2000, n. 445.

I documenti devono intendersi acquisiti dalla AOO con l'atto di registrazione di Protocollo Generale.

Il documento amministrativo costituisce l'elemento centrale del sistema, rappresentando l'oggetto su cui si esplica la funzione di protocollazione. La sua centralità è anche sancita dal fatto che, direttamente o indirettamente, è in relazione con tutte le altre entità del sistema

Il documento amministrativo, in termini tecnologici, è:

1. **informatico**, intendendosi per tale la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti. Ai sensi dell'art. 20 del Codice *"Il documento informatico da chiunque formato, la memorizzazione su supporto informatico e la trasmissione con strumenti telematici conformi alle regole tecniche di cui all'art. 71 sono validi e rilevanti a tutti gli effetti di legge, ai sensi delle disposizioni del presente codice"* (c. 1);

2. **analogico**, intendendosi per tale un documento amministrativo "formato utilizzando supporti quali carta (documenti cartacei), immagini su film (ad es. microfilm), magnetizzazioni su nastro (cassette e nastri magnetici audio/video) su supporto non digitale".

Il documento cartaceo può essere prodotto sia in maniera tradizionale (scritto a mano o a macchina), sia con strumenti informatici (prodotto tramite un sistema di videoscrittura o text editor) 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 destinatario, stampato su carta intestata e dotato di firma autografa.

Il documento ha carattere di unicità, in quanto ciascun documento è identificabile, in maniera univoca, attraverso l'identificativo di univocità di Protocollo Generale e la relativa data di protocollazione. In questo modo, esso diventa unico e rintracciabile nel tempo e nello spazio.

Essendo scopo essenziale del protocollo quello di attestare l'esistenza di un determinato documento, dando certezza legale del suo avvenuto ricevimento o spedizione da parte dell'Ente, occorre che ogni atto che, in qualunque modo, viene ad incidere sull'azione amministrativa conferendole valore aggiunto, abbia un riconoscimento su tale registro.

In relazione al modo in cui diventano parte integrante del sistema documentario della AOO, si distinguono le seguenti tipologie di documenti:

Documenti in partenza: i documenti prodotti dall'AOO nell'esercizio delle proprie funzioni, inviati a persone fisiche o giuridiche esterne ovvero eventualmente in aggiunta, e successivamente, a unità interne;

Documenti in arrivo: i documenti acquisiti dalla AOO, nell'esercizio delle proprie funzioni, da persone fisiche o giuridiche esterne;

Documenti interni: i documenti inviati da un'unità operativa all'altra, entrambe appartenenti all'AOO. I documenti interni si distinguono in:

documenti di carattere informativo: memorie informali, appunti, brevi comunicazioni di rilevanza meramente informativa scambiate tra uffici che, di norma, possono non essere protocollati;

documenti di carattere giuridico-probatorio: quelli prodotti dall'AOO nell'esercizio delle proprie funzioni e al fine di documentare fatti inerenti l'attività svolta e la regolarità delle azioni amministrative, o qualsiasi altro documento dal quale possono nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi e, come tali, devono essere protocollati secondo le modalità in uso.

Documenti misti: i documenti prodotti dalle singole Unità Organizzative ed indirizzate a persone fisiche o giuridiche esterne ed ad altre Unità Organizzative della AOO.

Documenti Informatici

Il documento informatico può essere prodotto mediante una delle seguenti principali modalità (art.3, comma 1 del DPCM 13 novembre 2014):

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

Formazione del documento amministrativo informatico – Immodificabilità ed Integrità

Il documento informatico assume la caratteristica di immodificabilità se formato in modo che forma e contenuto non siano alterabili durante le fasi di tenuta e accesso e ne sia garantita la staticità nella fase di conservazione (art.3 comma 2 del DPCM 13 novembre 2014).con le modalità di seguito elencate.:

- e) registrazione nel registro di protocollo;
- f) laddove non sia presente, è associato un riferimento temporale;
- g) nel caso di documento informatico formato ai sensi del comma 1, lett.a) del DPCM 13 novembre 2014 con l'effettuazione di una o più delle seguenti operazioni:
 - 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 idonee politiche di sicurezza;
 - il versamento ad un sistema di conservazione.
- h) nel caso di documento informatico formato ai sensi del comma 1 lett. b) del DPCM 13 novembre 2014 con l'effettuazione dell'operazione di memorizzazione in un sistema di gestione informatica dei documenti che garantisca l'inalterabilità del documento o nel sistema di conservazione;
- i) nel caso di documento informatico formato ai sensi del comma 1 lett. c) e d) del DPCM 13 novembre 2014 con l'operazione di registrazione dell'esito della medesima operazione e dall'applicazione di misure per la protezione dell'integrità delle basi di dati e per la produzione e conservazione dei log di sistema, ovvero con la produzione di un'estrazione statica dei dati ed il trasferimento della stessa nel sistema di conservazione.

Al documento amministrativo informatico viene associato l'insieme minimo dei metadati.

- numero di protocollo del documento 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 per i documenti ricevuti o, in alternativa, il destinatario o i destinatari per i documenti spediti, registrati in forma non modificabile;
- oggetto del documento, registrato in forma non modificabile; data e protocollo del documento ricevuto, se disponibili;
- l'impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica, costituita dalla sequenza di simboli binari in grado di identificarne univocamente il contenuto, registrata in forma non modificabile.

Modalità di trasmissione dei documenti

Le modalità di trasmissione e ricezione dei documenti possono essere molteplici, in particolare:

- **Brevi manu**: consegnati direttamente all'Ufficio del Protocollo Generale o alle altre unità organizzative dell'AOO;
- **Posta** (ordinaria, raccomandata, prioritaria, assicurata) e Posta Elettronica Certificata;
- **Servizi di interoperabilità da altre Amministrazioni**;
- **Servizi di e-government on line**;
- **Telegramma**.

Trattamento delle diverse tipologie di documenti

I **documenti in partenza** sono registrati sul protocollo informatico unico dell'AOO a cura del Referente o incaricato dell'Ufficio Protocollo Generale o dell'Unità organizzativa di competenza che è pure responsabile delle operazioni di formazione e gestione del fascicolo relativo.

I **documenti in arrivo** sono registrati sul protocollo informatico unico dell'AOO e sono classificati a cura: del Protocollo Generale, che poi provvede a smistarli ai Settori di competenza o loro strutture organizzative decentrate;

dell'incaricato del Settore o della Unità Organizzativa di competenza;

I **documenti interni** di preminente carattere informativo (memorie informali, appunti, brevi comunicazioni di rilevanza meramente informativa scambiate tra uffici) non vanno protocollati.

I **documenti interni** di preminente carattere giuridico-probatorio (quelli redatti dalle Unità Operative organizzative del Comune nell'esercizio delle proprie funzioni ed al fine di documentare fatti inerenti all'attività svolta e alla regolarità delle azioni amministrative, oppure quelli dai quali possono nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi) devono essere protocollati. La registrazione sul protocollo informatico unico è effettuata dall'Unità Operativa interessata .

Regole generali e contenuti minimi

I documenti dell'Amministrazione sono di norma prodotti con sistemi informatici, ai sensi dell'articolo 9 del DPCM 13 novembre 2014.

Le regole per la determinazione dei contenuti e della struttura dei documenti informatici sono definite dalla dirigenza [cfr. art. 3, comma 4, della *Deliberazione AIPA 51/2000, recante le regole tecniche in materia di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni*].

Documenti in partenza

Per documenti in partenza s'intendono quelli prodotti dal personale degli uffici dell'AOO nell'esercizio delle proprie funzioni avente rilevanza giuridico-probatoria e destinati ad essere trasmessi ad altra amministrazione oppure ad altra UO della stessa AOO.

Registrazione di protocollo in partenza/misto

L'Unità Organizzativa produttrice dei documenti in partenza li protocolla e ne cura la loro predisposizione per il recapito.

I documenti in partenza vengono protocollati riportando i seguenti elementi minimi:

- L'Unità Operativa **produttrice del documento** - Sarà proposta in automatico dal sistema e coincide con l'Unità Operativa per la quale l'operatore risulti abilitato. Essa deve essere indicata come mittente.
- L'**oggetto del documento** - Dovrà essere riportato integralmente come espresso sul documento. Se, per esigenze legate all'espletamento del procedimento relativo, l'oggetto contiene dati afferenti alla sfera personale di soggetti individuabili tra i destinatari, quali dati sensibili o dati giudiziari, in fase di protocollazione, l'addetto ometterà di riportare l'oggetto nella sua integrità, limitandosi alla registrazione della dicitura Oggetto con dati riservati - D.Lgs.196/2003 – Codice privacy.
- Il **destinatario singolo o multiplo** - Ogni destinatario, registrato con l'apposita funzione, potrà essere inserito sulla base di quanto attestato sul documento. Una volta completata la protocollazione, a quel record saranno permanentemente associati i dati del destinatario come inseriti in fase di registrazione. Se fra i destinatari di un documento in partenza sono ricomprese anche altre Unità Organizzative dell'AOO, queste vanno registrate attraverso la funzione protocollo **Interno/Misto** .
- L'**indice di classificazione** desunto dal titolario di classificazione adottato dall'ente
- Il **numero di eventuali allegati presenti** - Da specificare nell'apposito campo del record di protocollo.

Altri dati da ritenersi opportuni sono:

- La **modalità di trasmissione del documento** - Da specificarsi selezionando l'opzione desiderata dall'apposita funzione del sistema.

Confezionamento e predisposizione per la trasmissione

I documenti cartacei, una volta protocollati, devono essere inseriti nelle buste sulle quali dovrà leggersi il destinatario, completo dei dati come indicati sul documento contenuto. Sulla busta devono essere, inoltre, riportati il timbro dell'Unità Organizzativa, data e numero di protocollo del documento contenuto, oltre alle eventuali indicazioni inerenti la sua riservatezza.

Trasmissione di documenti informatici

I documenti informatici da inviare all'esterno dell'Amministrazione sono trasmessi, a cura degli uffici interni mittenti mediante le caselle di Posta Elettronica Certificata dell'Amministrazione, di cui al precedente art. 0, regolarmente registrate sull'indicePA ed inserite sulla piattaforma del Protocollo sia in entrata che in uscita.

Documenti interni

Per documenti interni si intendono i documenti inviati da una Unità Organizzativa (mittente) dell'AOO ad un'altra Unità Organizzativa (destinataria) dell'AOO.

La registrazione dei documenti interni è effettuata in un'unica occorrenza:

presso la UO mittente, nel caso di documenti scambiati tra diverse Unità Organizzative;

In capo alle Unità Organizzative è la registrazione completa del flusso documentale interno dalla protocollazione all'assegnazione della documentazione ed al suo recapito solo ed esclusivamente tramite l'applicativo del Protocollo.

La posta interna (tutta la posta in entrata) deve essere trasmessa solo ed esclusivamente attraverso l'applicativo del protocollo.

Per quanto concerne il recapito, l'apertura e la presa visione dei documenti interni, una volta esaurite le operazioni preliminari alla protocollazione, l'addetto della Struttura destinataria, in presenza di un documento proveniente da altra Struttura, avrà cura di attivare le apposite funzioni per la presa in carico dei documenti ad esso assegnati e, successivamente, procedere alle operazioni di accettazione o rifiuto del documento nei modi sotto descritti.

Qualora il documento sia di competenza dell'Unità Organizzativa destinataria, l'addetto alla protocollazione dovrà, in unica sessione, effettuare l'operazione di accettazione del documento.

Il sistema consente la visione del documento, senza che sia necessario effettuare la preventiva presa in carico.

Se il responsabile dell'Unità Organizzativa o suo delegato dispone che un documento (interno e accettato o protocollato in arrivo) debba essere inoltrato per competenza ad altra Unità Organizzativa, sarà sufficiente, contestualmente al recapito del documento e all'interno del record di protocollo corrispondente, attivare il collegamento alla lista delle Unità Organizzative e selezionare la Struttura cui effettuare l'inoltro.

Se il responsabile dell'Unità Organizzativa ricevente o suo delegato dispone che un documento interno debba essere rifiutato (respinto) e, pertanto, restituito all'Unità Organizzativa mittente, registrerà il rifiuto.

Documenti inerenti a gare d'appalto

La corrispondenza riportante l'indicazione "offerta" - "gara d'appalto" o simili, o comunque dalla cui confezione si evince la partecipazione ad una gara, non viene aperta, ma viene protocollata in arrivo con l'apposizione del numero di protocollo e della data di registrazione direttamente sulla busta, plico o simili, e inviata all'unità organizzativa interessata.

Dopo l'apertura delle buste sarà cura dell'unità organizzativa che gestisce la gara d'appalto riportare gli estremi di protocollo su tutti i documenti in esse contenuti.

Corrispondenza personale o riservata

La corrispondenza nominativamente intestata è regolarmente aperta dagli uffici incaricati della registrazione di protocollo dei documenti in arrivo.

La corrispondenza con la dicitura "riservata" o "personale" non è aperta e viene consegnata in busta chiusa al destinatario il quale, dopo averne preso visione, se valuta che i documenti ricevuti non sono personali, è tenuto a trasmetterli al più vicino ufficio abilitato alla registrazione di protocollo dei documenti in arrivo.

Documenti ricevuti prima via fax e poi in originale su supporto cartaceo

I documenti ricevuti via fax sono registrati al protocollo.

Qualora pervengano all'Amministrazione, successivamente per posta, gli originali, ad essi sono attribuiti lo stesso numero e la stessa data di protocollo assegnati ai relativi fax.

Modalità di trattamento di determinate, delibere, fatture elettroniche e tipologie diverse di documenti

Le modalità di trattamento delle deliberazioni di Giunta e di Consiglio; determinazioni dirigenziali; decreti; ordinanze; contratti; documenti anonimi; documenti non firmati; documenti di competenza di altre Amministrazioni sono descritte nell'**Allegato n° 8**.

Per quanto concerne le Fatture elettroniche il sistema di gestione delle Fatture Elettroniche, prevede, attraverso l'utilizzo di webservices una registrazione automatica nel registro di protocollo generale dell'Ente, delle fatture e delle note di credito.

RICEZIONE DEI DOCUMENTI

Documenti in arrivo (provenienza esterna dei documenti)

I documenti sono in arrivo quando provengono da soggetti non appartenenti alla AOO. La protocollazione dei documenti in arrivo è effettuata dal Protocollo Generale, istituito presso il Settore Affari generali e dall'incaricato del Unità Operativa di competenza, con esclusione dei casi definiti nel seguito.

Ricezione dei documenti analogici (su supporto cartaceo)

I documenti su supporto cartaceo possono pervenire all'Amministrazione attraverso:

- il servizio postale;
- la consegna diretta all'ufficio di protocollo;
- gli apparecchi telefax.

I documenti che transitano attraverso il Servizio postale vengono ritirati quotidianamente dagli uscieri e consegnati all'ufficio di Protocollo.

I documenti ricevuti con apparecchi telefax, se sono soggetti a registrazione di protocollo, in assenza di un sistema informatico che ne consente l'acquisizione in formato elettronico (fax management system), sono trattati come quelli consegnati direttamente all'ufficio di protocollo. Con la disponibilità di un fax management system, invece, si applicano le procedure previste per la ricezione dei documenti informatici.

Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti analogici

Qualora un documento cartaceo sia consegnato personalmente dal mittente o da altra persona incaricata e venga richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, l'ufficio che lo riceve è autorizzato a fotocopiare il documento e ad apporre sulla copia la segnatura del protocollo dell'Amministrazione con la data e l'ora d'arrivo e la sigla dell'operatore.

In alternativa, l'ufficio che riceve il documento, se abilitato, esegue la registrazione di protocollo in arrivo e rilascia la fotocopia del documento con gli estremi della segnatura.

Oppure può essere rilasciata la ricevuta di avvenuta protocollazione, prevista nell'apposito sistema.

Ricezione dei documenti informatici pervenuti via PEC

L'Amministrazione, per ragioni di sicurezza informatica e garanzia di autenticità e integrità, accetta e protocolla i documenti informatici, provenienti da PEC opportunamente configurate nel sistema e accreditate sull'IPA, firmati digitalmente e nei formati che abbiano i requisiti previsti tramite il servizio di Posta Elettronica Certificata.

1. La ricezione dei documenti informatici indirizzati all'area organizzativa omogenea è assicurata tramite una casella di posta elettronica istituzionale certificata riservata a questa funzione [cfr. art. 15, comma 3, DPCM 31 ottobre 2000].
2. L'indirizzo della casella di posta elettronica istituzionale attivata nell'area organizzativa omogenea è riportato nell'**Allegato N. 1**.
3. Il Responsabile del Servizio provvede a pubblicizzare l'indirizzo postale elettronico istituzionale con ogni mezzo di comunicazione e a trasmetterlo agli Organi competenti ai sensi dell'articolo 12, comma 2, lettera c), del DPCM 31 ottobre 2000.
4. I documenti informatici che pervengono direttamente agli uffici utenti sono da questi valutati, ai sensi dell'articolo 15, comma 7, del DPCM 31 ottobre 2000 e, se soggetti a registrazione di protocollo o ad altra forma di registrazione, immediatamente inoltrati all'indirizzo elettronico istituzionale dell'area organizzativa omogenea.
5. L'operazione di ricezione dei documenti informatici avviene con modalità conformi alle disposizioni contenute nella Circolare AIPA 7 maggio 2001, n° 28, recante standard, modalità di trasmissione, formato e definizioni dei tipi di informazioni minime ed accessorie comunemente scambiate tra le pubbliche amministrazioni e associate ai documenti protocollati.

I documenti pervenuti tramite PEC seguono lo stesso iter di registrazione della documentazione pervenuta tramite altri canali, quali consegna brevi manu e posta.

Tale servizio è fornito da un soggetto abilitato in grado di assicurare la riservatezza e la sicurezza del canale di comunicazione, di dare certezza in merito alla data di spedizione e consegna dei documenti, di fornire attestazioni di recapito con garanzia di identificazione del mittente e del destinatario.

La ricezione dei documenti informatici indirizzata all'AOO è assicurata tramite la casella di posta elettronica istituzionale e pubblicata sull'indice delle Pubbliche Amministrazioni.

La mancata accettazione di un documento elettronico non rispondente ai requisiti previsti, deve essere comunicata al mittente del documento.

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.

Qualora i messaggi di posta elettronica non siano conformi agli standard indicati dalla normativa vigente ovvero non siano dotati di firma elettronica e si renda necessario attribuire agli stessi efficacia probatoria, il messaggio è stampato con l'apposizione della dicitura "Documento ricevuto via posta elettronica". Successivamente esso viene protocollato smistato, assegnato, gestito e tenuto come un documento originale cartaceo.

L'addetto alla protocollazione controlla quotidianamente i messaggi pervenuti nella casella di posta istituzionale e verifica se sono da protocollare.

Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici

La ricezione di documenti comporta l'invio al mittente di due tipologie diverse di ricevute: una legata al servizio di posta certificata, una al servizio di protocollazione informatica.

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

Nel caso di ricezione di documenti informatici per via telematica, la notifica al mittente dell'avvenuto recapito è assicurata dal servizio di posta elettronica certificata utilizzato dall'Amministrazione.

Ricezione di documenti informatici sulla casella di posta elettronica non istituzionale

Nel caso in cui il messaggio venga ricevuto su una casella di posta elettronica non istituzionale o comunque non destinata al servizio di protocollazione, il messaggio viene inoltrato alla casella di posta istituzionale certificata e viene inviato un messaggio, per conoscenza, al mittente con l'indicazione della casella di posta corretta

Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili

I documenti digitali possono essere recapitati anche per vie diverse dalla posta elettronica. In tale caso, la AOO si riserva la facoltà acquisire e trattare tutti i documenti informatici ricevuti su supporto rimovibile che riesce a decodificare e interpretare con le tecnologie a sua disposizione. Superata questa fase il documento viene inserito nel flusso di lavorazione e sottoposto a tutti i controlli e gli adempimenti del caso.

Ricezione e spedizione di documenti informatici attraverso web services resi disponibili dal servizio di Protocollo

Alcuni documenti informatici in arrivo e/o in partenza vengono trattati direttamente dai sistemi informatici di gestione (es. fatturazione elettronica), pur essendo protocollati nel registro di protocollo generale dell'ente con l'utilizzo di web services che in automatico protocolla il documento, attribuendo a quest'ultimo i dati necessari per l'univocità sul registro di protocollo, e lasciando traccia dello stesso su tale registro.

REGISTRAZIONE SUL REGISTRO DI PROTOCOLLO DEI DOCUMENTI

I documenti ricevuti, quelli spediti e quelli prodotti dalle unità organizzative, ad eccezione di quelli indicati al successivo paragrafo, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono soggetti a registrazione obbligatoria di protocollo.

Documenti soggetti a registrazione di protocollo

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo: le gazzette ufficiali, i bollettini ufficiali e notiziari della pubblica amministrazione, le note di ricezione delle circolari e altre disposizioni, i materiali statistici, gli atti preparatori interni, i giornali, le riviste, i libri, i materiali pubblicitari, gli inviti a manifestazioni, la corrispondenza interna che non ha, in modo diretto o indiretto, contenuto probatorio o comunque rilevanza amministrativa.

Documenti non soggetti a registrazione di protocollo

Sono altresì esclusi dalla registrazione di protocollo i documenti già soggetti a registrazione particolare dell'Amministrazione per i quali si applicano le modalità di trattamento riportate nell'**Allegato N. 4** [cfr. art. 53, comma 5, del testo unico]

Registrazione di protocollo dei documenti su supporto cartaceo

Per ogni documento su supporto cartaceo, ricevuto o spedito dall'Amministrazione, è effettuata una registrazione di protocollo [cfr. art. 53, comma 1, del testo unico].

Tale registrazione è eseguita in un'unica operazione, senza possibilità per l'operatore di inserire le informazioni in più fasi successive, ai sensi dell'articolo 53, comma 3, del testo unico.

Ciascuna registrazione di protocollo contiene dati obbligatori e dati accessori.

I dati obbligatori sono [cfr. articolo 53, comma 1, del testo unico]:

- a) **numero di protocollo**, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- b) **data di registrazione di protocollo**, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- c) **mittente** I dati relativi al mittente vengono inseriti in base all'anagrafica del Soggetto che ha spedito il documento. Una volta completata la protocollazione, alla registrazione di protocollo saranno permanentemente associati i dati dei mittenti come inseriti in fase di registrazione
- d) **oggetto del documento**, registrato in forma non modificabile;
 - Se è dichiarato all'inizio del documento (in genere per documenti provenienti da altri enti, soggetti pubblici, ditte, ecc.), esso va riportato nella sua formulazione completa.
 - Se non è dichiarato all'inizio del documento, esso va dedotto dalla lettura di questo ed espresso nel registro con una frase che ne sintetizzi il contenuto, evidenziando:
 - la volontà dell'autore del documento (richiesta, dichiarazione, segnalazione, denuncia, trasmissione, presentazione, risposta, ecc.);
 - eventuali riferimenti normativi dichiarati (Normativa statale e regionale, Deliberazioni, Decreti, Circolari, ecc.);
 - finalità del documento (erogazione di contributo, approvazione, autorizzazione, parere, ecc.)
 - **Oggetto contenente dati personali**
Se all'interno dell'oggetto espresso compaiono riferimenti nominativi di soggetti privati questi vanno indicati attraverso le iniziali del loro nome e cognome o denominazione. Particolare attenzione, inoltre, deve essere posta nella registrazione di documenti contenenti nell'oggetto dati personali, riconducibili al mittente o destinatario, la cui tutela sia disciplinata dal D.Lgs. 30/06/2003, n.196 – Codice in materia di protezione di dati personali (Codice Privacy) quali, ad esempio, stato civile, condizioni reddituali o stati relativi alla sfera sanitaria o giudiziaria (stati di infermità, informazioni relative a contenziosi di vario tipo, iscrizione in associazioni, ecc.).
In tal caso, l'operatore addetto alla registrazione di protocollo ometterà di riportare l'oggetto nella sua integrità, limitandosi alla registrazione della dicitura Oggetto con dati riservati - D.Lgs.196/2003 – Codice privacy.
- e) **destinatario** sarà proposto in automatico dal sistema e coinciderà con la Struttura per la quale l'operatore risulta abilitato. Essa dovrà essere indicata come destinatario oltre alla Struttura destinataria per la quale l'operatore risulta abilitato, dovranno essere registrati anche:

- le altre Strutture dell'ente eventualmente indicate come destinatarie nel documento (attraverso l'apposita funzione);
 - tutti gli altri eventuali destinatari esterni all'AOO desumibili dall'esame del documento
- f) **data e numero di protocollo del documento ricevuto**, se disponibili.
- g) **allegati**: files allegati al documento principale
- h) **Indice di classificazione**: Dovrà essere ricavato sulla base del titolario di classificazione **Allegato N. 2** al presente Manuale. Si rimanda al successivo capitolo **Errore**. L'origine riferimento non è stata trovata. **per le procedure relative al sistema di classificazione e di fascicolazione adottato dall'Ente**

Sono accessori gli elementi che assicurano una migliore utilizzazione dei documenti sotto il profilo giuridico, gestionale ed archivistico. Essi sono:

- a) data di arrivo;
- b) luogo di provenienza, o di destinazione, del documento;
- c) mezzo di ricezione o, in alternativa, mezzo di spedizione;

Registrazione di protocollo dei documenti informatici

La registrazione di protocollo di un documento informatico firmato digitalmente è eseguita dopo che l'operatore addetto ne ha verificato l'autenticità, la provenienza e l'integrità. Nel caso di documenti informatici in partenza, questa verifica è estesa alla validità amministrativa della firma [cfr. Circolare AIPA 7 maggio 2001, n° 28].

Per i documenti informatici è prevista la registrazione delle stesse informazioni indicate per quelli su supporto cartaceo, con l'aggiunta, tra i dati obbligatori, dell'impronta del documento informatico, generata con la funzione di HASH SHA-256 e registrata in forma non modificabile [cfr. articolo 53, comma 1, lettera f), del testo unico].

La registrazione di protocollo dei documenti informatici ricevuti per posta elettronica è effettuata in modo da far corrispondere ad ogni messaggio una registrazione, la quale si può riferire sia al corpo del messaggio e sia ad uno o più file ad esso allegati.

Segnatura di protocollo

L'operazione di segnatura di protocollo è effettuata contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo [cfr. art. 55, comma 2, del testo unico], con la creazione del file XML di segnatura

Segnatura di protocollo dei documenti su supporto cartaceo

La segnatura di protocollo di un documento cartaceo è realizzata attraverso l'apposizione su di esso di un timbro di protocollo o un'etichetta non removibile sul quale sono riportate le seguenti informazioni:

- a) denominazione dell'Amministrazione;
- b) codice identificativo dell'Amministrazione
- c) codice identificativo dell'area organizzativa omogenea ;
- d) data e numero di protocollo del documento;
- e) indice di classificazione.

Oltre che la creazione automatica di un files XML allegato al protocollo stesso.

Segnatura di protocollo dei documenti informatici

I dati della segnatura di protocollo di un documento informatico sono contenuti nel file XML che accompagna il documento e che è generato automaticamente dal sistema.

Produzione e conservazione delle registrazioni di protocollo informatico

Ogni registrazione informatica di protocollo produce un record nella banca dati. Alcuni campi come l'oggetto, il mittente il numero e data di registrazione non sono alterabili nemmeno dall'amministratore.

Ogni operazione di inserimento e modifica viene registrata nel sistema con le relative informazioni, riguardanti la data e l'operatore che ha prodotto tale modifica. Il sistema fornisce lo storico degli aggiornamenti e le relative informazioni su di essi (operatore, data, ora, oggetto, classificazione, destinatari, tipo, allegati e caratteristiche di operazioni svolte).

L'applicativo non consente di effettuare cancellazioni di registrazione: in alternativa è previsto, l'annullamento di una registrazione

Annullamento delle registrazioni di protocollo

Le registrazioni di protocollo possono essere annullate dal Responsabile del procedimento di registrazione su autorizzazione del Responsabile del Servizio.

Le registrazioni annullate rimangono memorizzate nella base di dati e sono evidenziate dal sistema con un simbolo o una dicitura [cfr. art. 54, del testo unico].

Per il resto vale quanto detto nella sezione del protocollo informatico. (Annullamento delle informazioni registrate in forma immodificabile)

Registro giornaliero di protocollo

Ai sensi della normativa vigente, al fine di garantire la non modificabilità delle operazioni di registrazione, il contenuto del registro giornaliero informatico di protocollo, deve essere trasmesso (attività di versamento) entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione.

Le regole sulla formazione dei registri sono contenute nell'art. 14 del DPCM 13 novembre 2014. In particolare, il primo comma dell'articolo richiamato stabilisce che il registro di protocollo è formato ai sensi dell'art. 3, comma 1, lettera d), ossia 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”*

Garantita la staticità del documento informatico “Registro giornaliero di protocollo”, è necessario garantire anche la sua immodificabilità e integrità nel tempo.

Il documento informatico “Registro giornaliero di protocollo” possiede le seguenti tre caratteristiche:

- staticità;
- immodificabilità;
- integrità

Il documento informatico “Registro giornaliero di protocollo”, prodotto dal sistema di protocollo, ha un formato Portable Document Format (PDF) ed è privo di macro e campi variabili

I metadati minimi del documento informatico “Registro giornaliero di protocollo”, sono di seguito descritte:

- Data documento
- Codice identificativo dell'Amministrazione
- Codice identificativo AOO
- ID univoco
- Note
- Oggetto
- Numero Iniziale
- Numero finale

Il registro di protocollo è generato in via automatica attraverso l'estrazione, dal sistema di protocollazione informatico, di un insieme di dati, secondo una struttura predeterminata, trasferita in forma statica in un sistema di conservazione, come indicato all'art. 3, comma 1, lettera d), del DPCM 13 novembre 2014.

Tale modalità di formazione del registro di protocollo non rende necessaria la sua sottoscrizione con firma digitale né ai fini di garantirne le caratteristiche di immodificabilità ed integrità né, eventualmente, allo scopo di assicurarne la provenienza e l'autenticità, in quanto il registro di protocollo è comunque riferibile al pubblico ufficiale da cui è formato, cioè il responsabile della gestione documentale o responsabile del servizio per la tenuta del protocollo.

Registro di emergenza

Il Responsabile del Servizio autorizza lo svolgimento manuale delle operazioni di registrazione di protocollo su registri di emergenza ogni qualvolta per cause tecniche non sia possibile utilizzare il sistema di protocollo informatico.

In condizioni di emergenza si applicano le modalità di registrazione e di recupero dei dati descritte nell'articolo 63 del testo unico, e precisamente:

- Sul registro di emergenza sono riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione nonché la data e l'ora del ripristino della funzionalità del sistema.
- Qualora l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre ventiquattro ore, per cause di eccezionale gravità, il Responsabile del Servizio può autorizzare l'uso del registro di emergenza per periodi successivi di non più di una settimana. Sul registro di emergenza vanno riportati gli estremi del provvedimento di autorizzazione.
- Per ogni giornata di registrazione di emergenza è riportato sul registro di emergenza il numero totale di operazioni registrate.
- La sequenza numerica utilizzata su un registro di emergenza, anche a seguito di successive interruzioni, deve comunque garantire l'identificazione univoca dei documenti registrati nell'ambito del sistema documentario dell'area organizzativa omogenea.
- Le informazioni relative ai documenti protocollati in emergenza sono inserite nel sistema informatico, attraverso l'utilizzo della funzione protocollo di emergenza. Durante la fase di utilizzo di questa funzione, a ciascun documento registrato in emergenza viene attribuito un numero di protocollo del sistema informatico ordinario, che provvede a mantenere stabilmente la correlazione con il numero utilizzato in emergenza.

Differimento dei termini di registrazione

Le registrazioni di protocollo dei documenti ricevuti sono effettuate in giornata e comunque non oltre le quarantotto ore dal ricevimento degli atti solo ed esclusivamente nel caso di ricezione di documenti tramite PEC nelle giornate di chiusura dell'AOO.

Eccezionalmente, il Responsabile del Servizio può differire con apposito provvedimento la registrazione di protocollo dei documenti ricevuti, fissando comunque un limite di tempo e conferendo valore, nel caso di scadenze predeterminate, al timbro datario d'arrivo.

CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI

Piano di conservazione dell'archivio

Per come previsto dall' art. 64 c. 4 DPR 445/2000 è obbligatoria la classificazione quale strumento fondamentale per la corretta gestione del sistema archivistico, in funzione dell'attuazione dei principi di economicità, efficacia, trasparenza e garanzia dell'imparzialità dell'azione amministrativa (art. 1 c. 1 L. 241/1990, art. 2 c. 1 D. Lgs. 29/1993), oltre che "necessaria" per la tenuta del sistema di gestione informatica dei documenti (art. 56 DPR 445/2000).

Il piano di conservazione dell'archivio, comprendente il titolario di classificazione ed il massimario di selezione, è riportato nell' **Allegato N° 5** [cfr. art. 68, comma 1, del testo unico].

L'aggiornamento del piano di classificazione compete esclusivamente al Responsabile del Servizio ed è assicurato quando se ne presenta la necessità, osservando quanto disposto dalla normativa vigente in materia di formazione e conservazione degli archivi degli enti pubblici [cfr. art. 40, comma 1, del D. Lgs. 490/1999].

Dopo ogni modifica del titolario di classificazione, il Responsabile del Servizio provvede ad informare tutti i soggetti abilitati all'operazione di classificazione dei documenti e a dare loro le istruzioni per il corretto utilizzo delle nuove classifiche

Modalità di esecuzione dell'operazione di classificazione dei documenti

La classificazione è l'operazione finalizzata alla organizzazione dei documenti, secondo un ordinamento logico, in relazione alle competenze, alle funzioni e alle attività dell'Amministrazione. Essa è eseguita a partire dal titolario di classificazione facente parte del piano di conservazione dell'archivio. (**Allegato N. 2**)

Tutti i documenti registrati nel sistema di protocollo informatico, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, devono essere classificati

ASSEGNAZIONE, RECAPITO E PRESA IN CARICO DEI DOCUMENTI

Il processo di assegnazione dei documenti

Per assegnazione di un documento si intende l'operazione di individuazione dell'unità organizzativa cui compete la trattazione del relativo affare o procedimento amministrativo. Tale ufficio nel seguito sarà denominato "unità organizzativa di competenza".

Il processo di assegnazione dei documenti può coinvolgere più unità di smistamento, una di seguito all'altra, fino ad arrivare all'unità organizzativa di competenza.

Nell' **Allegato N° 6**, sono specificate le principali tipologie di documenti trattati ed i relativi criteri di assegnazione [*cf. art. 5, comma 2, lettera e), DPCM 31 ottobre 2000*].

Recapito e presa in carico dei documenti ricevuti su supporto cartaceo

I documenti ricevuti dall'Amministrazione su supporto cartaceo, al termine delle operazioni di registrazione, segnatura di protocollo ed assegnazione, sono fatti pervenire in originale alle unità organizzative di competenza. Il sistema prevede anche l'invio al destinatario, di una notifica (via posta elettronica) con gli allegati del protocollo

Recapito e presa in carico dei documenti ricevuti su supporto informatico

I documenti ricevuti dall'Amministrazione per via telematica, comunque su supporto informatico o comunque acquisiti tramite scanner, sono trasmessi alle unità organizzative di competenza attraverso il sistema informatico di protocollo con la funzione dello smistamento, al termine delle operazioni di registrazione, segnatura di protocollo. Le unità organizzative di competenza, al momento della ricezione dei documenti scannerizzati, con una funzione del sistema informatico, eseguono l'operazione di "presa in carico" che determina la data effettiva d'ingresso dei documenti in queste strutture.

La "presa in carico" dei documenti informatici viene registrata dal sistema in modo automatico e la data di ingresso dei documenti nelle unità organizzative di competenza coincide con la data di assegnazione degli stessi.

Modifica delle assegnazioni

Nel caso di un'assegnazione errata, l'ufficio che riceve il documento, se è abilitato all'operazione di smistamento, provvede a rinviare all'ufficio che glielo ha erroneamente assegnato il quale apporterà le correzioni necessarie.

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

SCANSIONE DEI DOCUMENTI

Documenti soggetti a scansione ed uffici abilitati

I documenti ricevuti su supporto cartaceo, dopo le operazioni di registrazione e segnatura protocollo, possono o devono essere acquisiti in formato immagine mediante il processo di scansione.
Le modalità organizzative per la dematerializzazione dei documenti e gli obiettivi di ottimizzazione dei dati e dei documenti, sono riportati nell' **Allegato N° 9**. (Modalità di Comunicazione Ufficiale tra Unità Organizzative)

Modalità di svolgimento del processo di scansione

1. Il processo di scansione si articola nelle seguenti fasi:
 - a) fase di registrazione del protocollo con attribuzione del numero e data del protocollo
 - b) acquisizione delle immagini in modo tale che ad ogni documento, anche composto da più pagine, corrisponda un unico file in un formato standard abilitato alla conservazione;
 - c) inserimento del file prodotto dalla scansione collegandolo alla rispettiva registrazione di protocollo, in modo non modificabile;

FASCICOLAZIONE DEI DOCUMENTI

Formazione ed identificazione dei fascicoli

Tutti i documenti registrati nel sistema informatico e classificati, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, devono essere riuniti in fascicoli e devono contenere l'insieme minimo dei metadati di cui all'art.41 comma 2 –ter del Codice:

- a. l'amministrazione titolare del procedimento, che cura la costituzione e la gestione del fascicolo medesimo;
- b. le altre amministrazioni partecipanti;
- c. il responsabile del procedimento;
- d. l'oggetto del procedimento;
- e. l'elenco dei documenti contenuti, salvo quanto disposto dal comma 2-quater;
- f. l'identificativo del fascicolo medesimo.

Il sistema per la gestione dei flussi documentali fornisce informazioni sul legame esistente tra ciascun documento registrato, il fascicolo ed il singolo procedimento cui esso è associato. Per come previsto dall'art. 67 del DPR 445/2000 i fascicoli e le serie devono essere organizzati per mantenere l'ordinamento originario nel trasferimento dall'archivio corrente a quello di deposito. La formazione dei fascicoli consente di adeguarsi anche all'obbligo giuridico di ordinare il proprio archivio (art. 30 D. Lgs. 42/2004) secondo due aspetti: predisporre mezzi e procedure perché l'archivio corrente nasca ordinato, e riordinare l'archivio già esistente ove si trovi in stato di disordine.

Il sistema consente l'organizzazione dei documenti attraverso la funzione di classificazione che consiste nell'organizzare i documenti raggruppandoli in fascicoli, cioè in entità in primo luogo logiche, secondo la struttura di voci che rappresentano in modo sistematico le funzioni e le materie svolte e trattate dall'organizzazione che consenta inoltre l'identificazione dei fascicoli all'interno di un modello gerarchico a tre livelli.

Il sistema di fascicolazione deve poter definire e la gestire ACL che consentano il controllo differenziato dell'accesso ai documenti per ciascun utente o gruppo di utenti in condizioni di sicurezza nel rispetto delle disposizioni in materia di tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali per come previsto dal DPCM 31.10.2000 art. 7 comma 2 e dal DPR n. 445 del 28.12.2000 art. 52 comma 1e.

La formazione di un nuovo fascicolo avviene con l'operazione di "apertura" che comporta, al minimo, la registrazione delle seguenti informazioni:

- a) indice di classificazione;
- b) tipo di procedimento;
- c) numero del fascicolo;
- d) oggetto del fascicolo;
- e) data di apertura;
- f) data di chiusura;
- g) unità organizzativa produttrice;
- h) risorse autorizzate alla gestione del fascicolo;
- i) log delle modifiche.

Tutti uffici sono abilitati all'operazione di fascicolazione dei documenti secondo i flussi elencati nell'**Allegato N. 3**.

SPEDIZIONE DEI DOCUMENTI

Spedizione dei documenti su supporto cartaceo

I documenti da spedire su supporto cartaceo sono trasmessi agli uffici abilitati all'operazione di spedizione dopo che sono state eseguite le operazioni di registrazione di protocollo, segnatura di protocollo, classificazione e fascicolazione.

Nel caso di spedizioni per raccomandata con ricevuta di ritorno, posta celere, corriere, o altro mezzo che richieda una qualche documentazione da allegare alla busta, la relativa modulistica viene compilata a cura delle unità organizzative

Spedizione dei documenti informatici

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

Le modalità di composizione e scambio dei messaggi, il formato della codifica, le misure di sicurezza, sono conformi alle disposizioni contenute nella Circolare AIPA 7 maggio 2001, n° 28.

I documenti informatici sono trasmessi all'indirizzo elettronico certificata dichiarato dai destinatari, ovvero abilitato alla ricezione della posta per via telematica [cfr. art. 14, del testo unico].

Per la spedizione dei documenti informatici, l'Amministrazione si avvale di un servizio di "posta elettronica certificata" offerto da un soggetto in grado di assicurare la riservatezza e la sicurezza del canale di comunicazione; di dare certezza sulla data di spedizione e di consegna dei documenti, facendo ricorso al "time stamping" e al rilascio di ricevute di ritorno elettroniche.

L'operazione di spedizione di un documento informatico è eseguita dopo che sono state completate le operazioni di verifica della validità amministrativa della firma, registrazione di protocollo, segnatura di protocollo, classificazione e fascicolazione.

Gli uffici che effettuano la spedizione dei documenti informatici curano anche l'archiviazione delle ricevute elettroniche di ritorno

FASI DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI

Fasi di lavorazione dei documenti ricevuti

Le fasi della gestione dei documenti ricevuti dall'Amministrazione, esattamente nell'ordine in cui devono essere eseguite, sono elencate nei seguenti punti:

- a) ricezione
- b) registrazione e segnatura di protocollo
- c) classificazione
- d) scansione – opzionale
- e) assegnazione, recapito e presa in carico
- f) fascicolazione

Flusso di lavorazione dei documenti spediti

Le fasi della gestione dei documenti spediti da un'area organizzativa omogenea, esattamente nell'ordine in cui devono essere eseguite, sono elencate nei seguenti punti:

- a) produzione
- b) registrazione e segnatura di protocollo
- c) classificazione
- d) fascicolazione
- e) spedizione

Flusso di lavorazione dei documenti interni

Le fasi della gestione dei documenti prodotti dalle unità organizzative dell'area organizzativa omogenea per altre unità dell'area, ammessi alla registrazione di protocollo, sono elencate nei seguenti punti esattamente nell'ordine in cui devono essere eseguite:

- a) produzione)
- b) registrazione e segnatura di protocollo
- c) classificazione
- d) fascicolazione

GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI

Comunicazioni ufficiali tra unità organizzative

Per comunicazione ufficiale tra uffici utente s'intende una comunicazione, con o senza documenti allegati, di natura giuridica probatoria, o comunque di rilevanza amministrativa.

Questo genere di comunicazioni sono gestite con attraverso il sistema di protocollo informatico mediante la funzione di protocollazione interna, applicando la logica procedurale descritta nell' **Allegato N° 3**.

GESTIONE DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

Procedimenti amministrativi e registrazione dello stato di avanzamento

Il sistema di gestione informatica dei documenti, al minimo, consente di registrare per ogni procedimento amministrativo avviato i seguenti dati:

- il Responsabile del procedimento;
- il termine di scadenza;
- l'Istruttore incaricato;
- documenti necessari per l'avvio del procedimento;
- modulistica di riferimento;
- normativa di riferimento.

L'aggiornamento dello stato di avanzamento dei procedimenti amministrativi è eseguito a cura dei rispettivi Responsabili.

Ai fini del monitoraggio dei procedimenti il sistema informatico dovrà consentire di avere le statistiche dei procedimenti attivi e/o archiviati per settore, per unità organizzativa e per responsabile, quindi le statistiche sui tempi di chiusura dei procedimenti (tempi minimi, medi, massimi e del rispetto delle tempistiche).

ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI CARTACEI

Tenuta e conservazione dei fascicoli dell'archivio corrente

I fascicoli cartacei dell'archivio corrente sono conservati nelle unità organizzative di competenza e formati a cura dei Responsabili dei procedimenti amministrativi.

Versamento dei fascicoli nell'archivio di deposito

All'inizio di ogni anno, gli uffici utente individuano i fascicoli relativi ad affari o procedimenti conclusi, o comunque non più necessari allo svolgimento delle attività correnti [cfr. art. 67, comma 1, del testo unico]. I fascicoli così individuati sono trasmessi all'archivio di deposito con un'apposita funzione del sistema di gestione documentale. Il trasferimento deve essere effettuato rispettando l'organizzazione che i fascicoli e le serie hanno nell'archivio corrente [cfr. art. 67, comma 2, del testo unico]. Il Responsabile del Servizio cura la formazione e la conservazione di un elenco dei fascicoli e delle serie trasferite nell'archivio di deposito [cfr. art. 67, comma 3, del testo unico].

Archivio di deposito e formazione dell'archivio storico

La gestione dell'archivio di deposito, la selezione periodica dei documenti (scarto archivistico), la formazione e gestione dell'archivio storico dell'Amministrazione avviene con le modalità descritte nel piano di conservazione dell'archivio riportato nell' **Allegato N. 5**.
Dei documenti prelevati dagli archivi deve essere tenuta traccia del movimento effettuato e della richiesta di prelievo [cfr. art. 68, comma 2, del testo unico].
Si applicano in ogni caso, per l'archiviazione e la custodia dei documenti contenenti dati personali, le disposizioni di legge sulla tutela della riservatezza dei dati personali [cfr. art. 68, comma 3, del testo unico].

ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI

Archiviazione dei documenti

I documenti informatici sono archiviati su supporti di memorizzazione, in modo non modificabile, contestualmente alle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo e sui sistemi di backup a cura del responsabile del CED (Centro elaborazione Dati)

Le rappresentazioni digitali dei documenti cartacei, acquisite con l'ausilio di scanner, sono archiviate, in modo non modificabile, dopo le operazioni di registrazione e segnatura di protocollo e al termine del processo di scansione.

Ai documenti ricevuti elettronicamente viene generata un'impronta di Hash SHA-256, che ne comprova l'integrità alla ricezione.

Conservazione digitale

La conservazione dei documenti archiviati in formato digitale avviene con le tecnologie e le procedure di cui al DPCM 3 dicembre 2013.

Le informazioni relative alla gestione informatica dei documenti costituiscono parte integrante del sistema di indicizzazione ed organizzazione dei documenti che sono oggetto delle procedure di conservazione a norma [cfr. art. 62, comma 4, del testo unico].

Ruoli e responsabilità della conservazione

La Conservazione è affidata ad un soggetto esterno individuato nell' **Allegato N 10** secondo il modello organizzativo di cui all'art. 5 comma 2 lettera b del DPCM 3 dicembre 2013, mediante opportuna convenzione di servizio che preveda l'obbligo del rispetto del manuale di conservazione predisposto dal responsabile della stessa.

Oggetti sottoposti a conservazione

Devono essere elencate e descritte le tipologie di documenti sottoposti a conservazione e le relative politiche di conservazione.

Per ciascuna tipologia devono essere elencati e descritti i relativi metadati e i formati (comprensivi della relativa versione) dei file utilizzati. Quest'ultima informazione è necessaria in quanto devono essere conservati tutti i visualizzatori relativi ai formati gestiti o le modalità con cui il sistema di conservazione ne garantisce la leggibilità nel tempo. A tale proposito si fa riferimento **Allegato N 11**

ACCESSIBILITÀ AL SISTEMA DI GESTIONE DEI DOCUMENTI

La riservatezza delle registrazioni di protocollo e dei documenti informatici è garantita dal sistema attraverso l'uso di profili utente e password.

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

In modo analogo, l'ufficio che effettua l'operazione di apertura di un nuovo fascicolo ne fissa anche il livello di riservatezza.

Al minimo, sono da considerarsi riservati i documenti:

- legati a vicende di persone o a fatti privati particolari;
- dalla cui contestuale pubblicità possa derivare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell'azione amministrativa.

I livelli di riservatezza gestiti dal sistema, il livello standard applicato automaticamente e le relative abilitazioni all'accesso alle informazioni documentali sono riportati nell'**Allegato N. 7**.

Accesso da parte degli uffici utenti

Agli utenti riconosciuti ed abilitati alla consultazione sono rese disponibili tutte le informazioni necessarie e sufficienti all'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi [cfr. art. 59, del testo unico].

PIANO DI SICUREZZA INFORMATICA

Il piano per la sicurezza informatica di cui all'articolo 4, comma 1, lettera c), del DPCM 31 ottobre 2000 e all'articolo 10, della Deliberazione AIPA 51/2000, sviluppato dal Responsabile del Servizio d'intesa con il Responsabile dei sistemi informativi automatizzati e con il Responsabile della sicurezza dei dati personali di cui alle legge 675/96 e successive modificazioni ed integrazioni, e nel rispetto delle misure minime di sicurezza previste dal regolamento di attuazione emanato con DPR 318/99 [cfr. art. 4, comma 1, lettera c), DPCM 31 ottobre 2000], si rifà al "Regolamento comunale per il trattamento dei dati e la sicurezza informatica".

Esso è sottoposto a verifica ed aggiornamento con cadenza biennale e comprende: analisi dei rischi, politiche di sicurezza ed interventi operativi [cfr. art. 10, commi 3 e 4, deliberazione AIPA 51/2000] e include le misure atte a garantire la corretta gestione e conservazione delle copie di sicurezza dell'archivio informatico

FUNZIONALITÀ DEL SISTEMA DI GESTIONE DI PROTOCOLLO E DOCUMENTALE

La gestione informatica di protocollazione e dei documenti utilizzato dall'Amministrazione comunale, è basata su un sistema LAN (Local Area Network), con sistema operativo LINUX e protocollo di comunicazione TCPIP, con applicativi web su base di dati DB2/UDB, condiviso dalle varie unità organizzative.

Le misure di sicurezza sono gestite conformemente all'articolo 7, commi 2, 3 e 4, del DPCM 31 ottobre 2000, ossia con profilazione degli utenti con diversi livelli di accesso, proteggendo il sistema di protocollazione dalle modifiche autorizzate e gestendo il tracciamento di qualsiasi evento di modifica delle informazioni trattate e l'individuazione del suo autore e del numero di autorizzazione.

Sono garantite le misure tecniche per la non modificabilità delle registrazioni di protocollo dalla parte applicativa non avendo nessuna funzione che permetta la modifica o la cancellazione senza autorizzazione e tracciatura e a livello di database con password di sicurezza per accesso ai dati crittografata e file di log con tracciamento di qualsiasi operazione sul database. Il registro giornaliero inoltre, estratto in formato PDF viene automaticamente inviato al sistema di conservazione.

Il sistema permette la contemporaneità delle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo, assegnando il numero solo subito dopo la registrazione del dato e gestendo l'integrità referenziale a livello di database.

In caso di modifica o annullamento del protocollo, il responsabile dovrà rilasciare autorizzazione che sarà numerata e indicando sia i campi da modificare sia l'operatore incaricato che potrà effettuare l'operazione.

In caso di interruzione del sistema, il responsabile del protocollo autorizzerà la gestione manuale delle registrazioni di protocollo nel registro di emergenza. Al ripristino del sistema allo stesso modo autorizzerà, il recupero dei dati, attraverso l'utilizzo della funzione del registro di emergenza a quello informatico, registrando la corrispondenza tra il numero di protocollo assunto nel registro di emergenza e quello informatico.

I documenti in arrivo con firma digitale sono verificati, attraverso il software specifico che attraverso la chiave pubblica risale al soggetto privato sottoscrittore e sono regolarmente registrati ed archiviati secondo le modalità di cui all'art. 49 del presente regolamento.

Per ogni documento informatico non firmato digitalmente, legato ad un numero di protocollo, verrà effettuato il calcolo dell'impronta attraverso la funzione di HASH SHA-256 dei documenti informatici.

La segnatura di protocollo dei documenti avverrà in conformità degli articoli 9, 18 e 19 del DPCM 31 ottobre 2000.