



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

Adottato ai sensi degli artt. 3 e 5 del DPCM 03/12/2013

SOMMARIO

CAPITOLO 1	DISPOSIZIONI GENERALI	PAG.
1.1	Premessa	5
1.2	Riferimenti normativi e definizioni	5
1.3	Area organizzativa omogenea	6
1.4	Sistema di gestione documentale	6
1.5	Servizio per la gestione documentale	7
1.6	Modello organizzativo adottato per la gestione dei documenti	7
1.7	Tutela dei dati personali	8
1.8	Protocollo informatico	8
1.9	Istituzione casella di posta elettronica certificata istituzionale	8
1.10	Interoperabilità del sistema di protocollo informatico (InterPRO)	9
CAPITOLO 2	FORMAZIONE DEI DOCUMENTI	
2.1	Definizione documento	10
2.2	Modalità di formazione dei documenti e contenuti minimi	10
2.3	Formazione dei documenti informatici	11
2.4	Formato dei documenti informatici	11
2.5	Metadati dei documenti informatici	11
2.6	Sottoscrizione dei documenti informatici	12
2.7	Tipologie di validazioni temporali dei documenti informatici	13
CAPITOLO 3	GESTIONE DEI DOCUMENTI	
3.1	Tipologie dei documenti	14
3.2	Flusso di lavorazione dei documenti in arrivo	14
3.3	Flusso di lavorazione dei documenti in partenza	14
3.4	Flusso di lavorazione dei documenti interni	15
3.5	Registrazione (protocollazione) dei documenti	15
3.5.1	Registro di protocollo	15
3.5.2	Elementi della registrazione di protocollo	16
3.5.3	Documenti non soggetti a registrazioni di protocollo	16
3.5.4	Documenti soggetti a registrazione particolare	16
3.5.5	Casi particolari	17
3.5.6	Registro annuale di protocollo	19
3.5.7	Annullamento delle registrazioni di protocollo	19
3.5.8	Redazione dell'oggetto e delle anagrafiche del protocollo	20
3.5.9	Registro di emergenza	20
3.6	Segnatura di protocollo	21
3.7	Classificazione dei documenti	21
3.8	Assegnazione dei documenti	22
3.9	Presenza in carico dei documenti	22
3.10	Fascicolazione dei documenti	22
3.11	Archivio comunale	23
3.11.1	Archivio corrente	23
3.11.2	Archivio deposito	23
3.11.3	Archivio storico	23
3.12	Conservazione dei documenti	24
3.12.1	Responsabile della conservazione dei documenti	24
3.12.2	Massimario di selezione e scarto archivistico	24
3.12.3	Conservazione dei documenti informatici, dei fascicoli informatici e delle aggregazioni documentali informatiche	25
3.12.4	Modello organizzativo per la conservazione dei documenti informatici	25
3.12.5	Conservazione del registro giornaliero di protocollo	26

CAPITOLO 4	MODALITA' DI TRASMISSIONE E RICEZIONE DEI DOCUMENTI	
4.1	Modalità di trasmissione dei documenti verso l'esterno	27
4.1.1	Documenti trasmessi ad un'altra pubblica amministrazione	27
4.1.2	Documenti trasmessi ad imprese e professionisti	27
4.1.3	Documenti trasmessi a cittadini provvisti di domicilio digitale/pec	28
4.1.4	Documenti trasmessi a cittadini sprovvisti di domicilio digitale/pec	28
4.2	Modalità di ricezione dei documenti	28
4.2.1	Ricezione di documenti cartacei	28
4.2.2	Ricezione di documenti informatici	29
4.3	Modalità di trasmissione dei documenti interni	31
CAPITOLO 5	PIANO DI SICUREZZA	
5.1	Obiettivi del piano di sicurezza	33
5.2	Generalità	33
5.3	Sicurezza nella formazione dei documenti informatici	33
5.4	Sicurezza nella gestione dei documenti informatici	34
5.4.1	Componente organizzativa della sicurezza	34
5.4.2	Componente fisica della sicurezza	35
5.4.3	Componente logica della sicurezza	35
5.4.4	Componente infrastrutturale della sicurezza	35
5.4.5	Gestione delle registrazioni di protocollo e di sicurezza	36
5.5	Sicurezza nella trasmissione e interscambio dei documenti informatici	36
5.5.1	Sicurezza nella posta elettronica certificata	36
5.5.2	Sicurezza dei sistemi interoperabili di protocollo	36
5.5.3	Sicurezza nello scambio dei documenti informatici all'interno della AOO	37
5.6	Sicurezza nell'accesso ai documenti informatici	37
5.6.1	Utenti interni alla AOO	37
5.6.2	Accesso al registro di protocollo per utenti interni alla AOO	38
5.6.3	Utenti esterni alla AOO	38
5.7	Sicurezza nella conservazione dei documenti informatici	38
5.7.1	Servizio di conservazione a norma e nomina del responsabile	38
5.7.2	Conservazione delle registrazioni di sicurezza	38
5.8	Politiche di sicurezza dei sistemi informativi	38
CAPITOLO 6	APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE, REGOLE TRANSITORIE E FINALI	
6.1	Modalità di approvazione e aggiornamento del manuale	40
6.2	Regolamenti abrogati	40
6.3	Pubblicità del presente manuale	40
6.4	Operatività del presente manuale	40

ALLEGATI

- Allegato 1 Descrizione dell'AOO
- Allegato 2 Abilitazioni all'utilizzo delle funzionalità del sistema di gestione informatica dei documenti
- Allegato 3 Documenti esclusi dalla registrazione di protocollo
- Allegato 4 Documenti soggetti a registrazione di protocollo particolare
- Allegato 5 Formati idonei per la formazione e conservazione dei documenti informatici
- Allegato 6 Titolario di classificazione dei documenti
- Allegato 7 Prontuario di classificazione dei documenti
- Allegato 8 Piano di conservazione dei documenti
- Allegato 9 Piano di fascicolazione dei documenti
- Allegato 10 Linee guida per la redazione dell'oggetto e delle anagrafiche del protocollo

CAPITOLO 1 - DISPOSIZIONI GENERALI

1.1 - Premessa

Il manuale di gestione è uno strumento operativo che descrive il sistema di produzione e di gestione documenti (tradizionali e digitali), come previsto dall'art. 3 e dall'art. 5 del DPCM 3 dicembre 20131.

Serve a indicare le procedure e a fornire le istruzioni per la corretta formazione, gestione, tenuta e conservazione della documentazione analogica e digitale.

Esso descrive, altresì, le modalità di gestione dei flussi documentali e degli archivi, in modo tale da organizzare e governare la documentazione ricevuta, inviata o comunque prodotta dall'amministrazione secondo parametri di corretta registrazione di protocollo, smistamento, assegnazione, classificazione, fascicolatura, reperimento e conservazione dei documenti.

Il manuale di gestione costituisce una guida vincolante per tutti gli operatori del Comune di Lastra a Signa, per i cittadini e per le imprese. I primi, per porre in essere le corrette operazioni di gestione documentale, gli altri per comprendere e per collaborare nella gestione documentale stessa (ad es., utilizzando formati idonei per la formazione delle istanze, ecc.)

La trattazione degli argomenti presenti nel manuale è suddivisa in tre parti:

1. una prima parte introduttiva illustra il modello organizzativo dell'Amministrazione;
2. una seconda parte di tipo operativo illustra le regole per la gestione documentale, la registrazione del protocollo, il sistema di classificazione e fascicolazione dei documenti;
3. una terza parte dedicata agli allegati presenti a cui è affidata una funzione descrittiva di dettaglio.

1.2 - Riferimenti normativi e definizioni

Ai fini delle definizioni del presente manuale si è fatto riferimento alla seguente normativa e documentazione:

- Legge 7 agosto 1990 n. 241 - Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi.
- Decreto del Presidente della Repubblica 20 dicembre 2000 n. 445 - Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa.
- Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 - Codice in materia di protezione dei dati personali.
- Decreto Legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 - Codice dei beni culturali e del paesaggio.
- Decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82 - Codice dell'amministrazione digitale (di seguito CAD).
- Quaderno 21 CNIPA, febbraio 2006 - Manuale di gestione del protocollo informatico, dei documenti e dell'archivio delle Pubbliche amministrazioni.
- Decreto del presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013 - Regole tecniche per il protocollo informatico.
- Decreto del presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013 - Regole tecniche in materia di sistema di conservazione.
- Decreto del presidente del Consiglio dei Ministri 22 febbraio 2013 - Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali.
- Decreto del presidente del Consiglio dei Ministri 11 novembre 2014 - 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 fini del presente manuale si intende per:

- Amministrazione: il Comune di Lastra a Signa;
- AOO: Area Organizzativa Omogenea, un insieme di funzioni e di strutture, individuate dal Comune che opera su tematiche omogenee e che presenta esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato. Tale insieme usufruisce degli stessi servizi per la gestione dei flussi documentali ed in particolare si avvale di un unico protocollo;
- Ufficio di protocollo: rappresenta l'ufficio che svolge le attività di registrazione di protocollo;
- Settori: costituiscono l'insieme di uffici che, per tipologia di mandato istituzionale e di competenza, di funzione amministrativa perseguita, di obiettivi e di attività svolta, rappresentano esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato;
- Registrazione: operazione di memorizzazione delle informazioni fondamentali relative al documento al fine di identificarlo in modo univoco;
- Segnatura: apposizione o associazione all'originale del documento, in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso (apposizione del timbro per i documenti cartacei, assegnazione automatica da parte del software per i documenti informatici). Essa consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile e va eseguita contestualmente alle operazioni di registrazione a protocollo;
- Classificazione: operazione che consente di organizzare tutti i documenti in relazione alle funzioni ed alle modalità operative del Comune, in base al piano di classificazione adottato.

1.3 - Area organizzativa omogenea

Le Aree Organizzative Omogenee (di seguito AOO) identificano gli uffici di protocollo degli Enti che gestiscono i flussi documentali in entrata e in uscita dall'Ente. Esse sono le vie principali per instaurare rapporti con gli Enti e rappresentano i canali ufficiali per l'invio di istanze e l'avvio di procedimenti amministrativi.

Ai fini della gestione unica e coordinata dei documenti l'Amministrazione è costituita da un'unica AOO, istituita con deliberazione di giunta n.14 del 8/03/2016.

Il codice AOO dell'Amministrazione registrato sull'indice delle pubbliche amministrazioni è c_e466 .

Per le specifiche dell'AOO vedasi l'allegato n. 1.

1.4 - Sistema di gestione documentale

L'art. 1, lettera U), del CAD contiene una definizione di "gestione informatica dei documenti" come "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 d'archivio adottato, effettuate mediante sistemi informatici"

In questa definizione sono ricomprese tutte le attività tradizionali della gestione documentale, già definite e descritte dalla disciplina archivistica, ma declinate nell'applicazione ad esse di sistemi di trattamento informatico.

Il sistema di gestione informatica dei documenti adottato dall'Amministrazione è basato sui seguenti elementi:

- attendibilità del sistema e dei documenti nella fase di formazione, garantendo una organizzazione stabile dei documenti, un controllo sulle responsabilità, certezza dei dati sulla formazione/acquisizione dei documenti;

- autenticità dei documenti gestiti, mantenendo l'integrità dei documenti e delle informazioni per l'accesso dei documenti nello spazio (trasmissione, assegnazione, reperimento) e nel tempo (conservazione);
- accessibilità nel tempo, mantenendo leggibili e comprensibili i documenti e il contesto di produzione degli stessi.

Questi elementi in un sistema informatico di gestione documentale si ottengono svolgendo correttamente le attività fondamentali di:

- formazione del documento in ambiente digitale;
- registrazione e identificazione certa dei documenti formati o acquisiti;
- identificazione e mantenimento di relazioni stabili, funzionali e non arbitrarie tra i documenti, inserendoli in un sistema di classificazione d'archivio e costituendo opportunamente i fascicoli d'archivio.

1.5 - Servizio per la gestione documentale

Il servizio per la gestione documentale dell'Amministrazione, facente parte integrante dell'ufficio protocollo, svolge i seguenti compiti:

- garantisce il corretto svolgimento delle attività di gestione dei documenti, nonché la formazione, gestione, conservazione e fruizione dell'archivio;
- attribuisce il livello di autorizzazione per l'accesso alle funzioni del sistema di gestione informatica dei documenti, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione e abilitazioni all'inserimento e alla modifica delle informazioni;
- garantisce che le operazioni di registrazione e segnatura di protocollo si svolgano nel rispetto della normativa vigente;
- garantisce la corretta produzione e conservazione del registro giornaliero di protocollo;
- predispone e mantiene aggiornati il titolario di classificazione dei documenti e il piano di conservazione dell'archivio, compresi gli indici e tutti gli altri strumenti archivistici necessari;
- autorizza le operazioni di annullamento delle registrazioni di protocollo;
- vigila sull'osservanza delle disposizioni del presente manuale.

A capo del servizio è posto il responsabile della gestione documentale il cui nominativo e quello del suo vicario, nei casi di vacanza, assenza o impedimento, sono riportati nell'allegato n. 1.

Al Responsabile della gestione documentale sono assegnati i compiti di cui all'articolo 4 del DPCM 3 dicembre 2013:

- predispone lo schema del manuale di gestione;
- propone i tempi, le modalità e le misure organizzative e tecniche per la eliminazione dei protocollo interni;
- predispone il piano per la sicurezza informatica relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio, all'accesso, alla conservazione dei documenti informatici.

Al Responsabile della gestione documentale compete il continuo aggiornamento del presente manuale e dei suoi allegati.

1.6 - Modello organizzativo adottato per la gestione dei documenti

Per la gestione dei documenti è adottato un modello operativo accentrato presso l'ufficio protocollo per quanto riguarda la protocollazione dei documenti in entrata verso il Comune, ad eccezione della protocollazione delle e-mail ordinarie ricevute direttamente dai vari uffici, decentrato presso le altre unità organizzative del Comune per quanto riguarda la gestione del flusso documentale in uscita.

Le operazioni consentite ai soggetti abilitati dipendono dal profilo utente loro assegnato.

Le relative abilitazioni sono rilasciate dal responsabile del servizio di protocollo, con l'ausilio del responsabile dei servizi informatici.

La gestione dell'archivio corrente è assegnata alle unità organizzative, sotto la supervisione dell'ufficio archivio; la gestione dell'archivio di deposito e dell'archivio storico compete all'ufficio archivio.

1.7 - Tutela dei dati personali

L'Amministrazione, a norma del decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" (di seguito codice della privacy), è titolare dei dati personali.

Gli stessi vengono, poi, classificati in:

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

I dati personali contenuti nella documentazione amministrativa dell'Amministrazione, sia analogica che informatica, sono trattati nel rispetto delle disposizioni dettate dal codice della privacy.

1.8 - Protocollo informatico

Nell'ambito della AOO l'Amministrazione istituisce un unico registro di protocollo generale. Tutti i documenti inviati e ricevuti dall'Amministrazione sono registrati all'interno del registro di protocollo informatico; sono aboliti ed eliminati tutti i registri particolari di protocollo esistenti.

1.9 - Istituzione casella di posta elettronica certificata istituzionale

La posta elettronica certificata (di seguito PEC) è un mezzo di trasmissione di documenti informatici, previsto dal CAD, che fornisce al mittente, qualora il destinatario sia dotato di analogo casella PEC, la garanzia dell'avvenuta ricezione del messaggio/documento, tramite l'invio di apposite ricevute di accettazione e consegna che costituiscono prova legale della trasmissione.

Questo equipara la comunicazione da PEC a PEC ad una raccomandata con ricevuta di ritorno.

La PEC è diventata lo strumento principale di comunicazione tra pubbliche amministrazioni, e tra queste ed i diversi utenti esterni, tra cui professionisti ed imprese e prossimamente anche nei confronti dei cittadini con l'introduzione del domicilio digitale.

L'Amministrazione è dotata di una casella di PEC istituzionale per la corrispondenza, sia in ingresso che in uscita. Tale casella costituisce l'indirizzo virtuale della AOO e di tutti gli uffici che ad essa fanno riferimento.

La casella di posta elettronica certificata istituzionale è: comune.lastra-a-signa@pec.it

Il sistema di gestione della PEC è presidiato, per la ricezione dei documenti, solo dall'ufficio protocollo e segue le regole di assegnazione previste nei successivi paragrafi.

La trasmissione di un documento tramite PEC è invece consentita a tutte le unità organizzative dell'Amministrazione.

La casella suap.comune.lastra-a-signa@pec.it è dedicata unicamente alle istanze del SUAP. Le stesse, costituendo patrimonio documentario del Comune, sono registrate automaticamente nel sistema di gestione documentale.

1.10 - Interoperabilità del sistema di protocollo informatico (InterPRO)

L'art. 47 del CAD ha individuato come canali per le comunicazioni digitali tra pubbliche amministrazioni, oltre alla PEC, la cooperazione applicativa.

La cooperazione applicativa attiene alla capacità di un'applicazione di far uso, nel corso del suo processo elaborativo, di un'informazione elaborata da un'altra applicazione, attraverso l'interoperabilità dei sistemi informativi sottostanti.

Cooperazione e interoperabilità, quindi, definiscono una specifica capacità di due o più sistemi informativi connessi in rete di disporre automaticamente, per le proprie finalità applicative, dei dati che sono producibili e/o acquisibili attraverso il processo elaborativo delle applicazioni operanti in altri sistemi informativi.

La Regione Toscana ha avviato un servizio di interoperabilità tra sistemi di protocollo denominato InterPRO, che permette di inviare e ricevere documenti digitali, rilasciando una documentazione sulla avvenuta consegna al destinatario, contenente l'indicazione della protocollazione della comunicazione.

Il Comune di Lastra a Signa ha aderito ad InterPRO.

Il sistema di protocollo interoperabile InterPRO è presidiato, per la ricezione dei documenti, solo dall'ufficio protocollo e segue le regole di assegnazione previste nei successivi paragrafi.

La trasmissione di un documento tramite InterPRO è invece consentita a tutte le unità organizzative dell'Amministrazione.

CAPITOLO 2 - FORMAZIONE DEI DOCUMENTI

2.1 - Definizione di documento

Si definisce documento amministrativo ogni rappresentazione, grafica, fotocinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie, del contenuto di atti, anche interni, formati dalle pubbliche amministrazioni, o, comunque, da queste ultime utilizzati ai fini dell'attività amministrativa (cfr. art. 22, l. n. 241/1990).

Il documento è un bene culturale e come tale tutelato sia nella sua singolarità, che nella unitarietà dell'archivio. Il documento della pubblica amministrazione, in quanto parte dell'archivio, è anche un bene demaniale ai sensi dell'art. 822 del codice civile, e quindi è inalienabile.

Ogni azione contraria alle norme di buona conservazione dei documenti, ivi compreso il semplice comportamento omissivo o l'abbandono in stato di incuria degli archivi, costituisce una grave violazione di legge a carico del funzionario o del pubblico amministratore responsabile anche penalmente.

Il documento amministrativo, in relazione al supporto, è così classificabile:

- informatico;
- analogico/cartaceo.

Per documento informatico si intende il documento elettronico che contiene la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti, ai sensi dell'art. 1, comma 1, lett. p), del CAD mentre il documento analogico è la rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.

2.2 - Modalità di formazione dei documenti e contenuti minimi

Ai sensi dell'art.40 del CAD il Comune di Lastra a Signa forma gli originali dei propri documenti in modalità informatica e conserva gli stessi con mezzi informatici.

La redazione di documenti su supporto cartaceo, nonché la copia di documenti informatici sul medesimo supporto è consentita solo ove risulti indispensabile nei rapporti con soggetti privati non dotati di domicilio digitale o in casi particolari ed eccezionali.

Anche in questo caso però il documento originale sarà sempre redatto con mezzi informatici e sottoscritto con firma digitale.

Una volta sottoscritto sarà trasformato in formato analogico in base a quanto previsto dall'art.23 del CAD e trasmesso al destinatario con le modalità tradizionali.

Indipendente dal supporto su cui sono formati, i documenti prodotti dall'Amministrazione devono riportare le seguenti informazioni:

- la denominazione e il logo dell'amministrazione;
- l'indicazione completa della AOO e dell'ufficio che ha prodotto il documento;
- l'indirizzo completo dell'amministrazione (via, numero civico, CAP, città, provincia, numero di telefono dell'ufficio, indirizzo di posta elettronica certificata e ordinaria);
- luogo e data (giorno, mese, anno);
- il destinatario;
- il numero di protocollo;
- il numero degli allegati, se presenti;
- l'oggetto;
- sottoscrizione digitale del responsabile;
- indicazione del responsabile del procedimento. In assenza si intende il responsabile firmatario.

2.3 - Formazione dei documenti informatici

Il momento della formazione dei documenti informatici è di fondamentale importanza, poiché solo una corretta formazione è in grado di garantirne un'efficace gestione e una valida conservazione a lungo termine.

Dovrà pertanto essere garantita la loro integrità, immodificabilità, identificazione, classificazione, fascicolazione, leggibilità, memorizzazione e conservazione in conformità alle norme e alle regole tecniche che presidiano la corretta tenuta e gestione dei documenti di una pubblica amministrazione

Ai sensi dell'art. 3 del DPCM 13 novembre 2014, il documento informatico è formato mediante una delle seguenti principali modalità:

- redazione tramite l'utilizzo di appositi strumenti software (es. redazione documento programmi di video-scrittura);
- acquisizione di un documento informatico per via telematica (es. ricezione documento via pec) o su supporto informatico (es. consegna di CD/DVD contenente il documento), acquisizione della copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico (es. scansione di documento cartaceo), acquisizione della copia informatica di un documento analogico (es. acquisizione del documento via OCR);
- registrazione informatica su appositi data base delle informazioni risultanti da transazioni o processi informatici o dalla presentazione telematica di dati attraverso moduli o formulari resi disponibili all'utente (es. compilazione form on line);
- 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.

In ogni caso, al termine della sua formazione, il documento informatico deve possedere le seguenti cinque caratteristiche fondamentali:

1. staticità;
2. integrità;
3. immodificabilità;
4. leggibilità;
5. autenticità.

2.4 - Formato dei documenti informatici

I documenti informatici prodotti dall'Amministrazione, indipendentemente dal software utilizzato, prima della loro sottoscrizione con firma digitale, sono convertiti in uno dei formati standard previsti dalla normativa vigente in materia di conservazione digitale, preferibilmente in formato PDF/A al fine di garantirne l'immodificabilità e la corretta archiviazione.

Gli altri formati ammessi sono quelli riportati nell'allegato 5.

2.5 - Metadati dei documenti informatici

Il documento informatico, una volta formato, dovrà essere identificato in modo univoco e persistente e dovrà essere memorizzato in un sistema di gestione informatica dei documenti.

L'art. 3, comma 9, del DPCM 13 novembre 2014 stabilisce, infatti, che "al documento informatico immodificabile vengono associati i metadati che sono stati generati durante la sua formazione".

I metadati altro non sono che un insieme di dati (informazioni) associati ad un documento informatico, o a un fascicolo informatico, o ad un'aggregazione documentale informatica per

identificarlo e descriverne: contesto, contenuto e struttura, nonché per permetterne la gestione nel tempo nel sistema di conservazione.

Il DPCM 13 novembre 2014, individua un insieme minimo di metadati da associare ad ogni documento informatico, in particolare il comma 9, dell'art. 3, stabilisce che tale insieme è costituito dalle seguenti informazioni:

- a) l'identificativo univoco e persistente;
- b) il riferimento temporale (data di chiusura);
- c) l'oggetto;
- d) il soggetto che ha formato il documento;
- e) l'eventuale destinatario;
- f) l'impronta del documento informatico.

Il successivo art. 9, comma 7, dello stesso DPCM, prevede che i metadati "minimi" da associare ad un documento amministrativo informatico di cui all'art. 53 del D.P.R. 28 ottobre 2000 n. 445:

- 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.

2.6 - Sottoscrizione dei documenti informatici

Una volta redatto il documento va sottoscritto da parte del responsabile di settore.

A tal fine appare utile ricordare i diversi tipi di firma e il loro valore giuridico-probatorio attribuito dal CAD ai documenti digitali.

L'art. 20 comma 1 bis del CAD recita "L'idoneità del documento informatico a soddisfare il requisito della forma scritta e il suo valore probatorio sono liberamente valutabili in giudizio, tenuto conto delle sue caratteristiche oggettive di qualità, sicurezza, integrità ed immutabilità, fermo restando quanto disposto dall'articolo 21.

Ai sensi dell'art. 21 comma 2 del CAD il documento informatico sottoscritto con firma elettronica avanzata, qualificata o digitale, formato nel rispetto delle regole tecniche di cui all'articolo 20, comma 3, che garantiscano l'identificabilità dell'autore, l'integrità e l'immutabilità del documento, ha l'efficacia prevista dall'articolo 2702 del codice civile. L'utilizzo del dispositivo di firma si presume riconducibile al titolare, salvo che questi dia prova contraria.

Allo stato delle attuali tecnologie e dotazioni, le tipologie di firma usabili dai dipendenti del Comune sono la firma elettronica semplice (associazione user-id e password) e la firma digitale.

La firma elettronica semplice è applicata a documenti generati all'interno di sistemi informatici che identificano il soggetto che opera e che lo stesso sia il responsabile/l'autore del documento prodotto (ad esempio il sistema di gestione dell'orario e delle presenze del personale).

Visti i limiti di validità giuridica, l'uso della firma elettronica deve essere, comunque, limitato a documenti che non abbiano particolare rilevanza esterna e non implicino azioni dichiarative necessariamente riconducibili a specifici soggetti.

Detto ciò, i principi di base per la scelta del "dispositivo di firma" da utilizzare nella fase di produzione dei documenti informatici sono i seguenti:

- in generale i documenti informatici dell'Amministrazione con rilevanza verso l'esterno sono firmati digitalmente;

- per gli atti interni, in particolare quelli relativi alla ordinaria gestione del personale (escluse comunque le comunicazioni che afferiscono al rapporto giuridico tra il singolo collaboratore e l'Amministrazione) e per quelli esterni meramente comunicativi e non dichiarativi, può essere utilizzata la firma elettronica.

Si ricorda comunque, che il requisito della forma scritta e il pieno valore probatorio del documento informatico, si ha solo con l'utilizzo della firma digitale, mentre l'uso della firma elettronica o di documenti non sottoscritti elettronicamente, sono liberamente valutabili in giudizio.

In situazioni di particolare complessità o delicatezza, quindi, anche al fine di prevenire eventuali contenziosi, è consigliato ai soggetti competenti alla firma dell'atto di firmare digitalmente anche gli atti e le comunicazioni per i quali sarebbe ammissibile la sola firma elettronica.

L'Amministrazione fornisce ai propri dipendenti abilitati la firma digitale sia in formato CAAdES (file con estensione p7m) che PAdES (file con estensione pdf).

2.7 - Tipologie di validazione temporali dei documenti informatici

Il CAD definisce la validazione temporale come "il risultato della procedura informatica con cui si attribuiscono, ad uno o più documenti informatici, una data ed un orario opponibili ai terzi." All'art. 20, comma 3, stabilisce poi che "La data e l'ora di formazione del documento informatico sono opponibili ai terzi se apposte in conformità alle regole tecniche sulla validazione temporale."

Per attribuire a un documento informatico una data ed un orario opponibili ai terzi, è necessario attenersi a quanto riportato nelle regole tecniche contenute nel DPCM 22 febbraio 2013 e nel DPCM 13 novembre 2014.

La validazione temporale dei documenti informatici sottoscritti dunque, oltre a rappresentare uno strumento essenziale per la gestione e la conservazione dei documenti stessi, rappresenta uno strumento idoneo a preservarne l'efficacia probatoria nel tempo e a consentirne la verifica anche a distanza di anni.

Il metodo più diffuso di validazione temporale è la c.d. marca temporale intendendosi con ciò, il riferimento temporale che consente la validazione temporale e che dimostra l'esistenza di un'evidenza informatica (ad es. un documento informatico) in un tempo certo. La marca temporale, in quanto attestazione, ha pieno valore legale solo se ottenuta/apposta mediante l'intervento di una terza parte fidata ed imparziale, ossia di un certificatore accreditato, che opera nel rispetto delle norme vigenti.

A norma di quanto disposto dall'art. 41, comma 4, del DPCM 22 febbraio 2013, costituiscono inoltre validazione temporale:

- il riferimento temporale contenuto nella segnatura di protocollo di cui all'art. 9 del DPCM 3 dicembre 2013 sul protocollo informatico;
- il riferimento temporale ottenuto attraverso la procedura di conservazione dei documenti in conformità alle norme vigenti;
- il riferimento temporale ottenuto attraverso l'utilizzo di posta elettronica certificata ai sensi dell'art. 48 del CAD;
- il riferimento temporale ottenuto attraverso l'utilizzo della marcatura postale elettronica ai sensi dell'art. 14, comma 1, punto 1.4 della convenzione postale universale.

Indipendentemente dallo strumento di validazione temporale utilizzato la regola da seguire è quella di far trascorrere il minor tempo possibile tra la sottoscrizione digitale e la successiva apposizione della validazione temporale.

CAPITOLO 3 - GESTIONE DEI DOCUMENTI

Ai sensi dell'art. 1, lett. Q) del DPR 28 dicembre 2000, n. 445 la gestione dei documenti è effettuata mediante sistemi informativi automatizzati e riguarda l'insieme delle attività finalizzate alla registrazione di protocollo e alla classificazione, organizzazione, assegnazione e reperimento dei documenti amministrativi formati o acquisiti dalle amministrazioni, nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato.

3.1 - Tipologie dei documenti

Nell'ambito del processo di gestione documentale dell'Amministrazione i documenti sono classificabili in:

- documenti in arrivo (ricevuti): sono quei documenti avente rilevanza giuridico-probatoria, prodotti da altri soggetti giuridici ed acquisiti dall'Amministrazione nell'esercizio della sue funzioni.
- documenti in partenza (inviati): sono quei documenti, aventi rilevanza giuridico-probatoria, prodotti dall'Amministrazione nell'esercizio delle sue funzioni da trasmettere a soggetti giuridici esterni.
- documenti interni: sono i documenti scambiati tra gli uffici dell'Amministrazione.
Si distinguono a sua volta in:
 - comunicazione interne informali: scambio di informazioni all'interno dell'ente che non hanno valenza giuridico probatoria, né rilevanza ai fini dell'azione amministrativa.
 - comunicazioni interne formali: scambio di informazioni all'interno dell'ente di natura giuridico probatoria o, comunque sia, di rilevanza amministrativa della quale si vuole tenere traccia nel fascicolo relativo all'affare o al procedimento cui si riferisce.

3.2 - Flusso di lavorazione dei documenti in arrivo

Le fasi della gestione dei flussi di documenti in arrivo, esattamente nell'ordine in cui devono essere eseguite, sono elencate nei seguenti punti:

N.	FASI	COMPETENZA
1	Ricezione	Ufficio Protocollo
2	Registrazione	Ufficio Protocollo
3	Segnatura	Ufficio Protocollo
4	Classificazione	Ufficio Protocollo (titolo) / Unità organizzativa responsabile del procedimento (categoria ed eventuali sotto categorie)
5	Assegnazione	Ufficio Protocollo
6	Presa in carico	Unità organizzativa responsabile del procedimento
7	Fascicolazione	Unità organizzativa responsabile del procedimento

3.3 - Flusso di lavorazione dei documenti in partenza

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

N.	FASI	COMPETENZA
----	------	------------

1	Produzione	Unità organizzativa responsabile del procedimento
2	Registrazione	Unità organizzativa responsabile del procedimento
3	Segnatura	Unità organizzativa responsabile del procedimento
4	Classificazione	Unità organizzativa responsabile del procedimento
5	Fascicolazione	Unità organizzativa responsabile del procedimento
6	Spedizione	Unità organizzativa responsabile del procedimento

3.4 - Flusso di lavorazione dei documenti interni formali

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

N.	FASI	COMPETENZA
1	Produzione	Unità organizzativa responsabile del procedimento
2	Registrazione	Unità organizzativa responsabile del procedimento
3	Segnatura	Unità organizzativa responsabile del procedimento
4	Classificazione	Unità organizzativa responsabile del procedimento
5	Fascicolazione	Unità organizzativa responsabile del procedimento
6	Trasmissione	Unità organizzativa responsabile del procedimento

3.5 - Registrazione (protocollazione) dei documenti

Tutti i documenti dell'Amministrazione, dai quali possano nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi, devono essere registrati sul protocollo informatico, con le modalità e le eccezioni di seguito illustrate.

La registrazione è l'operazione di memorizzazione delle informazioni fondamentali relative al contenuto, alla forma, all'autore e alla modalità di trasmissione di un documento.

Tale operazione serve a identificare in modo univoco un documento individuandone data, forma e provenienza certa e viene effettuata entro e non oltre le 24 ore.

La ratio che deve governare il comportamento di un operatore durante la fase di registrazione di un documento in arrivo deve essere improntata alla valutatività. In altre parole, l'operatore di protocollo deve attestare che un documento determinato così come si registra è pervenuto senza ulteriori istruttorie.

Sarà poi compito del responsabile del procedimento, assegnatario del documento, valutare, caso per caso ai fini della sua efficacia riguardo ad un affare o un determinato procedimento amministrativo.

Per alcune procedure la registrazione avviene in maniera automatica sulla base delle indicazioni fornite dal responsabile della gestione documentale circa l'oggetto, la classifica e l'attribuzione.

3.5.1 - Registro di protocollo

Il registro di protocollo è un documento informatico prodotto e redatto secondo le modalità previste dalla vigente normativa.

La registrazione di protocollo attesta che un determinato documento è stato prodotto (arrivato, spedito o interno) in una data determinata.

Nell'ambito della AOO dell'Amministrazione il registro di protocollo è unico e la sua numerazione, unica, progressiva e costituita da almeno sette cifre numeriche, si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia dal primo gennaio dell'anno successivo.

Il numero di protocollo individua un unico documento e, di conseguenza, ogni documento reca un solo numero di protocollo..

La documentazione che non è stata registrata viene considerata giuridicamente inesistente presso l'amministrazione.

Il registro di protocollo è un atto pubblico originario che fa fede della tempestività e dell'effettivo ricevimento e spedizione di un documento, indipendentemente dalla regolarità del documento stesso, ed è idoneo a produrre effetti giuridici.

La data di registrazione al protocollo determina inoltre, di norma, l'esatta decorrenza dei termini del relativo procedimento amministrativo.

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

3.5.2 - Elementi della registrazione di protocollo

Gli elementi obbligatori immodificabili servono ad attribuire ad un determinato documento data, forma e provenienza certa attraverso la registrazione di determinate informazioni rilevanti sul piano giuridico-probatorio.

Gli elementi obbligatori della registrazione di protocollo sono:

- il numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- la data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- il mittente per i documenti ricevuti o, in alternativa, il destinatario o i destinatari per i documenti spediti, registrati in forma non modificabile;
- l'oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
- 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;
- l'ufficio assegnatario, modificabile;
- la classificazione, modificabile.

La registrazione di protocollo di un documento, oltre ai dati obbligatori, può contenere i seguenti elementi facoltativi:

- il luogo di provenienza o di destinazione del documento;
- la data e il numero di protocollo del documento ricevuto, se disponibile;
- il mezzo di ricezione/spedizione del documento (ad esempio: raccomandata o fax);
- il collegamento ad altri documenti;
- il riferimento agli allegati;
- il nominativo dei destinatari delle copie per conoscenza;

In caso di errore di registrazione gli elementi facoltativi sono modificabili, fermo restando che il sistema informatico di protocollo registra tali modifiche.

3.5.3 - Documenti non soggetti a registrazioni di protocollo

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo tutti i documenti di cui all'art. 53, comma 5, del DPR 28 dicembre 2000, n. 445 del come riportato nell'allegato 3.

3.5.4 - Documenti soggetti a registrazione particolare

I documenti espressamente individuati nell'allegato 4 sono sottoposti a registrazione particolare con repertori informatici autonomi e possono essere afferenti al sistema di gestione documentale oppure avere una registrazione indipendente nel software applicativo dedicato.

I documenti già soggetti a registrazione particolare dell'Amministrazione non vanno registrati al protocollo.

I documenti soggetti a registrazione particolare afferenti al sistema di gestione documentale, di cui all'allegato 4, pur avendo una registrazione separata, sono comunque soggetti ad operazione di repertoriazione, classificazione e fascicolazione.

3.5.5 - Casi particolari

- Corrispondenza personale o riservata

La corrispondenza personale è regolarmente aperta dall'ufficio protocollo per la registrazione di protocollo dei documenti in arrivo, a meno che sulla busta non sia riportata la dicitura RISERVATA, "PERSONALE", "S.P.M." o formula equivalente;

La corrispondenza recante la dicitura "RISERVATA", "PERSONALE" o "S.P.M." viene consegnata in busta chiusa al destinatario, previa firma di ricevuta.

Il destinatario, se reputa che i documenti ricevuti debbano essere, comunque, protocollati, provvede a effettuare registrazione e segnatura di protocollo.

- Documenti anonimi, privi di firma o con firma illeggibile

I documenti anonimi, privi di firma o con firma illeggibile sono sottoposti alle operazioni di registrazione di protocollo e di segnatura.

Nel campo mittente verrà indicata la dicitura "ANONIMO".

Spetterà poi all'ufficio di competenza, e in particolare al responsabile del procedimento, valutare la loro validità.

- Documenti ricevuti via fax

I documenti ricevuti via fax sono soggetti a registrazione di protocollo e segnatura.

Qualora gli originali pervengano successivamente in formato cartaceo ad essi sono attribuiti lo stesso numero e la stessa data di protocollo assegnati ai relativi fax.

Qualora, invece, si riscontri una differenza, anche minima, tra il documento ricevuto mediante fax e il successivo originale, quest'ultimo deve essere ritenuto un documento diverso e, pertanto, si deve procedere ad una nuova registrazione di protocollo.

La segnatura di protocollo deve essere apposta sul documento e non sulla copertina di trasmissione.

- Documenti inerenti le gare di appalto

La corrispondenza riportante l'indicazione "offerta", "gara d'appalto" o simili che evidenzino la partecipazione ad una gara, non viene aperta ma viene apposto sulla busta (plico o simili) il timbro di arrivo indicando, altresì, l'orario di ricevimento della stessa.

Il responsabile del procedimento relativo ad una gara, ne comunica all'ufficio Protocollo generale la data e l'ora di scadenza della presentazione delle offerte, avendo cura di far corrispondere quest'ultima con l'ora di chiusura dell'ufficio stesso.

Le buste (pliche o simili) relative alla partecipazione ad una gara vengono conservate dall'ufficio protocollo generale fino alla data di scadenza della presentazione delle offerte, dopodiché vengono inoltrate all'unità organizzativa responsabile del procedimento amministrativo.

Nel caso la gara di appalto venga svolta in modalità telematica sulle piattaforme e-procurement dei mercati elettronici della pubblica amministrazione la documentazione deve essere comunque protocollata nel sistema di gestione documentale per la successiva conservazione a norma.

- Fatture elettroniche

Lo scambio delle fatture in formato elettronico tra le amministrazioni ed i fornitori avviene tramite il sistema di interscambio (SDI), secondo le regole tecniche e le linee guida del D.M. 3 Aprile 2013, n. 55.

Le fatture passive in arrivo acquisiscono il numero di protocollo in modalità automatica tramite il software applicativo, se corredate del file dei metadati necessari.

- Documenti con oggetto plurimo

Ai documenti che arrivano in Comune e che riguardano più argomenti deve essere attribuito un unico numero di protocollo. In questo caso il documento viene assegnato per competenza alle diverse unità organizzative ed avrà una classificazione principale e più classificazioni secondarie, diversificate in relazione agli argomenti trattati, in modo da consentire la collocazione nei rispettivi fascicoli.

Per quanto riguarda i documenti in uscita non sono previsti oggetti plurimi in quanto è compito del responsabile del procedimento produrre documenti che trattino una sola materia, chiaramente identificata nell'oggetto dei documenti stessi.

- Documento inviato ad una pluralità di destinatari

Qualora i destinatari di un documento in uscita siano in numero superiore a tre nella registrazione di protocollo può essere riportato il nominativo del primo destinatario con la seguente indicazione "... ed altri. Vedi elenco allegato" (per es.: Rossi Mario ed altri. Vedi elenco allegato). Alla registrazione di protocollo deve essere associato il file contenente l'elenco dei destinatari.

- Integrazioni documentarie

Gli operatori dell'ufficio protocollo addetti al ricevimento della corrispondenza e alle registrazioni di protocollo non sono tenuti a verificare la completezza formale e sostanziale della documentazione pervenuta, ma unicamente a protocollare i documenti e gli eventuali allegati.

La verifica di cui sopra spetta all'ufficio competente o al responsabile del procedimento che, qualora ritenga necessario acquisire documenti che integrino quelli già pervenuti, provvede a richiederli al mittente con le comunicazioni del caso.

- Documenti soggetti a registrazione riservata

Per i procedimenti amministrativi o gli affari per i quali si renda necessaria la riservatezza delle informazioni è disponibile all'interno del sistema di protocollo informatico una specifica funzionalità che consente la gestione di un protocollo riservato, non disponibile alla consultazione dei soggetti non espressamente abilitati.

Sono soggetti a registrazione riservata le seguenti tipologie di documenti:

1. le attestazioni relative allo stato di salute;
2. documenti legati a procedure disciplinari a carico del personale dipendente;

3. documenti relativi al casellario giudiziale;
4. documenti dalla cui pubblicità possa derivare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell'attività amministrativa;
5. tutti i documenti considerati riservati secondo il regolamento dell'accesso ai documenti;
6. rapporti informativi sul personale dipendente del Comune;
7. documenti che possano riguardare la riservatezza di persone, gruppi e imprese;
8. documenti di carattere politico e di indirizzo di competenza che, se resi di pubblico dominio, potrebbero ostacolare il raggiungimento degli obiettivi prefissati.
9. documenti afferenti a segnalazioni di cui all'art. 54 bis d.lgs. 165/2001 (whistleblowers);

La registrazione di protocollo riservata avviene come segue:

- compilazione del profilo del documento;
- spunta del campo "riservato" nel programma protocollo;

- Oggetti ricorrenti

Ciascun servizio può individuare tipologie di documenti per i quali concordare con il protocollo generale l'indicazione esatta dell'oggetto, la classificazione, la tipologia e l'assegnazione a predeterminati soggetti o ambiti organizzativi.

E' compito di ciascun servizio provvedere a verificare il permanere dell'attualità di ciascun oggetto individuato e del relativo smistamento.

3.5.6 - Registro annuale di protocollo

Entro il 30 gennaio di ogni anno si provvede a trasmettere al sistema di conservazione le registrazioni del protocollo dell'anno precedente.

Considerando che successivamente alla generazione del registro giornaliero possono essere effettuate modifiche sui dati minimi di registrazione, nel registro annuale sarà riportato l'elenco di tutti i protocolli effettuati nell'anno e per ogni protocollo lo storico delle variazioni in termini di annullamento totale o parziale (oggetto o mittente), acquisizione o sostituzione del documento principale e degli allegati.

Il registro annuale, una volta generato, segue lo stesso flusso di quello giornaliero, con apposizione della firma digitale e invio al sistema di conservazione.

3.5.7 - Annullamento delle registrazioni di protocollo

La necessità di modificare anche una sola delle informazioni tra quelle obbligatorie e immutabili della registrazione di protocollo per correggere errori verificatisi in sede di immissione manuale di dati o attraverso l'interoperabilità dei sistemi di protocollo mittente e destinatario, comporta l'obbligo di annullare la registrazione di protocollo.

L'annullamento o l'autorizzazione all'annullamento di una registrazione di protocollo avviene a cura del responsabile della gestione documentale, o suo incaricato.

L'annullamento è effettuato solo previa verifica della motivazione e avviene, nel caso di documenti in uscita o interni, solo se non ancora spediti.

Le informazioni relative alla registrazione di protocollo annullata rimangono memorizzate nel registro informatico del protocollo per essere sottoposte alle elaborazioni previste dalla procedura, ivi comprese le visualizzazioni e le stampe, insieme a data, ora e autore dell'annullamento e agli estremi dell'autorizzazione all'annullamento del protocollo di cui sopra.

L'annullamento di una registrazione di protocollo deve essere richiesto dall'unità organizzativa competente con specifica nota, adeguatamente motivata.

In tale ipotesi la procedura riporta l'annotazione di annullamento, la data e il soggetto che è intervenuto.

3.5.8 - Redazione dell'oggetto e delle anagrafiche del protocollo

La registrazione delle informazioni costituisce una delle fasi più delicate della registrazione del documento al protocollo informatico.

In particolare, l'oggetto deve rappresentare un unico argomento sintetizzando il contenuto della comunicazione.

Sul punto, si evidenzia che l'indicazione corretta dell'oggetto - per ogni comunicazione in ingresso ed in uscita - oltre che essere un requisito obbligatorio di legge (tra l'altro necessario per la corretta metadattazione dei documenti ai sensi dell'articolo 3, comma 9 del DPCM 13/11/2014), costituisce una condizione essenziale per il funzionamento del sistema di protocollo nel suo complesso.

Le funzioni del sistema di gestione documentale che consentono la ricerca testuale sul campo oggetto potrebbero essere compromesse dalla scarsa qualità dell'informazione relativa al documento protocollato, ovvero dall'utilizzo di criteri descrittivi non uniformi; risulta invece essenziale che un documento possa essere reperito, sempre ed immediatamente, anche attraverso una ricerca testuale sul campo dell'oggetto.

Anche il corretto inserimento delle anagrafiche nel sistema di gestione documentale è un requisito fondamentale per evitare ridondanze, imprecisioni ed errori nella formazione nella gestione del database dei soggetti mittenti e destinatari, criticità che potrebbero neutralizzare l'efficacia delle trasmissioni nonché le successive operazioni di ricerca.

A tal fine, per la redazione degli oggetti e delle anagrafiche si osservano le regole contenute nel documento "Linee guida per la redazione dell'oggetto e delle anagrafiche del protocollo" di cui all'allegato n.10.

3.5.9 - Registro di emergenza

Il responsabile della gestione documentale o, in caso di sua assenza, altro incaricato, autorizza lo svolgimento anche manuale delle operazioni di registrazione di protocollo sul registro di emergenza ogni qualvolta per cause tecniche non sia possibile utilizzare la procedura informatica.

Ogni ufficio che effettua la protocollazione in sede decentrata è dotato di un proprio registro di emergenza. Il registro di emergenza inizia il 1° gennaio e si chiude il 31 dicembre di ogni anno. I numeri dei protocolli del registro di emergenza sono preceduti da apposito codice identificativo assegnato dal responsabile della gestione documentale.

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, il responsabile della gestione documentale 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 manuale è riportato sul registro di emergenza il numero totale di operazioni registrate manualmente.

REGISTRO DI EMERGENZA				
Provvedimento di autorizzazione:				
Progr.	A/P	Data	Oggetto	Mittente/Destinatario

Nel registro di emergenza sono protocollati in via prioritaria i documenti per i quali riveste rilevanza l'effettiva data di ricevimento o di partenza. Per gli altri documenti si può procedere al differimento delle operazioni di registrazione fino al momento del ripristino della funzionalità del sistema.

Entro dieci giorni dal ripristino della funzionalità del sistema, le informazioni relative ai documenti protocollati manualmente sono inserite nel sistema informatico associando loro il numero di protocollo generale. In questo caso il documento sarà registrato con due numeri diversi:

- l'efficacia giuridico-probatoria sarà garantita dal numero del registro di emergenza
- il numero di protocollo generale garantirà l'unicità delle registrazioni.

3.6 - Segnatura di protocollo

Si definisce segnatura di protocollo l'apposizione (mediante etichetta adesiva o timbro di protocollo nei documenti analogici) o l'associazione all'originale del documento (nel caso dei documenti informatici) in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti la registrazione di protocollo per consentire l'individuazione di ciascun documento in modo inequivocabile.

La registrazione a protocollo e la segnatura costituiscono un'operazione unica e vanno effettuate contemporaneamente. Hanno entrambe natura di atto pubblico.

La segnatura di protocollo sul documento analogico viene posta mediante etichetta adesiva prodotta dal sistema di gestione documentale con l'operazione di registrazione di protocollo. La segnatura al documento informatico, invece, viene assegnata automaticamente dal sistema, riportando gli stessi elementi previsti per la segnatura del documento cartaceo.

Ai sensi dell'art. 55, comma 1 del DPR 445/2000 e dell'art. 9 del DPCM 3 dicembre 2013 gli elementi obbligatori della segnatura di protocollo sono:

- codice identificativo dell'amministrazione;
- codice identificativo dell'AOO;
- data di protocollo;
- numero di protocollo.

3.7 - Classificazione dei documenti

La classificazione è l'operazione finalizzata all'organizzazione dei documenti secondo un ordinamento logico in relazione alle competenze, alle funzioni ed alle attività dell'amministrazione.

Essa ha la funzione di ordinare i documenti sia logicamente che fisicamente ed è uno strumento di ricerca e reperimento dei documenti stessi.

Ogni documento corrente protocollato o non protocollato, ricevuto o prodotto dall'Ente e indipendentemente dal supporto sul quale viene formato, deve essere obbligatoriamente classificato e fascicolato.

La classificazione si effettua sulla scorta del titolario di classificazione elaborato dal gruppo di lavoro per la formulazione di proposte e modelli per la riorganizzazione dell'archivio dei Comuni di cui all'allegato 6.

Viene effettuata dall'ufficio protocollo per quanto riguarda l'assegnazione del titolo mentre è lasciata alle unità organizzative responsabile del procedimento l'assegnazione della classe.

Il titolario di classificazione è adottato si basa sulle funzioni e le materie di competenza dell'Ente; per questo motivo è uno strumento suscettibile di aggiornamento.

L'aggiornamento del titolare compete al responsabile della gestione documentale. Dopo ogni modifica del titolare, il responsabile della gestione documentale 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.

Il titolare non è retroattivo: non si applica, cioè, ai documenti protocollati prima della sua introduzione.

Il sistema di protocollazione garantisce la storicizzazione delle variazioni di titolare e la possibilità di ricostruire le diverse voci nel tempo, mantenendo stabili i legami dei fascicoli e dei documenti con la struttura del titolare vigente al momento della produzione degli stessi. Per ogni specifica voce viene riportata la data di inserimento e la data di variazione.

Di norma, le variazioni vengono introdotte a partire dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello di approvazione del nuovo titolare e hanno durata almeno per l'intero anno.

Al fine di agevolare e normalizzare la classificazione archivistica è stato predisposto il prontuario di classificazione di cui all'allegato 7.

Il prontuario si configura come una guida rapida di tipo alfabetico che, per ciascuna voce dell'indice, permette l'immediata individuazione della classificazione dei documenti.

3.8 - Assegnazione dei documenti

Durante la fase di protocollazione gli operatori di protocollo assegnano il documento ricevuto alla struttura responsabile del procedimento sulla base dell'organigramma dell'Amministrazione, utilizzando la funzione "assegnazione per competenza" del sistema di gestione documentale.

Nel caso in cui uno stesso documento dia avvio a più procedimenti, l'assegnazione per competenza può essere più di una.

Con l'assegnazione si provvede ad attribuire la responsabilità del procedimento amministrativo ad un soggetto fisico.

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

3.9 - Presa in carico dei documenti

Una volta assegnati i documenti sono portati automaticamente nella disponibilità dei soggetti competenti alla loro trattazione tramite il sistema di gestione documentale.

A questo punto il responsabile del procedimento verifica la competenza e, se esatta, provvede alla presa in carico del documento che gli è stato assegnato e alla successiva classificazione, fascicolazione e gestione.

Nel caso di assegnazione errata, il responsabile del procedimento provvedere a rifiutare, nel più breve tempo possibile, l'assegnazione indicando nelle note la motivazione. L'ufficio protocollo provvederà ad assegnare nuovamente il documento all'ufficio corretto.

Il sistema di gestione documentale memorizza tutti i passaggi, conservando, per ciascuno di essi, l'identificativo dell'utente che effettua l'operazione, la data e l'ora di esecuzione. La traccia risultante serve anche per individuare i tempi del procedimento amministrativo ed i conseguenti riflessi sotto il profilo della responsabilità.

3.10 - Fascicolazione dei documenti

La fascicolazione è un'attività strategica per la gestione documentale e per la corretta archiviazione dei documenti all'interno del sistema di gestione documentale.

Per fascicolazione si intende l'inserimento di un documento in un apposito fascicolo.

Tutti i documenti prodotti o ricevuti dall'Amministrazione, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono soggetti a fascicolazione obbligatoria ai sensi del DPR 445/2000, art. 64, comma 4.

L'attività di fascicolazione (apertura, alimentazione e chiusura del fascicolo) avviene a cura dell'unità organizzativa responsabile del procedimento.

3.11 - Archivio comunale

L'archivio è il complesso organico di documenti prodotti o ricevuti dall'Amministrazione durante l'esercizio delle sue funzioni.

Gli archivi e i singoli documenti del Comune di Lastra a Signa sono beni culturali inalienabili ai sensi dell'art. 10, comma 2 del Decreto Legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 "Codice dei beni culturali e del paesaggio".

L'archivio dell'Amministrazione è unico, e al suo interno si divide in tre parti:

- archivio corrente;
- archivio di deposito;
- archivio storico.

3.11.1 - Archivio corrente

Per archivio corrente s'intende quella parte di documentazione riguardante gli affari e i procedimenti in corso di istruttoria e di trattazione, o comunque sia verso i quali sussiste un interesse corrente.

Il responsabile del procedimento amministrativo è tenuto alla corretta gestione, conservazione e custodia dei documenti e dei fascicoli, siano essi di natura analogica, digitale o ibrida, relativi ai procedimenti di propria competenza; a esso è quindi affidata l'attuazione delle disposizioni contenute in questo manuale in merito al corretto funzionamento dell'archivio corrente di propria pertinenza.

Il responsabile del procedimento è tenuto alla corretta gestione dei fascicoli stessi.

E' cura dei responsabili dei procedimenti richiedere al responsabile della conservazione il versamento periodico in archivio deposito dei fascicoli relativi agli originali cartacei sulla base di quanto stabilito dal piano di conservazione (o massimario di scarto) di cui all'allegato 8.

Il trasferimento deve essere effettuato rispettando l'organizzazione dei fascicoli e le classificazioni che avevano nell'archivio corrente.

3.11.2 - Archivio di deposito

Per archivio di deposito s'intende quella parte di documentazione relativa ad affari esauriti, non più occorrenti quindi alla trattazione delle pratiche in corso, ma non ancora destinata istituzionalmente alla conservazione permanente e alla consultazione da parte del pubblico.

Gli strumenti per la gestione dell'archivio di deposito sono:

- elenco di consistenza, in cui sono riportati i fascicoli conservati presso l'archivio di deposito, suddivisi per titolo, classe e per anno di apertura;
- registro dei versamenti dei fascicoli dall'archivio corrente all'archivio di deposito e dall'archivio di deposito all'archivio storico.

Per esigenze di spazio e di gestione più razionale della documentazione, l'archivio di deposito del Comune di Lastra a Signa è stato affidato alla gestione di un soggetto esterno appositamente individuato.

Il versamento dei fascicoli e dei documenti all'archivio di deposito deve essere autorizzato dal responsabile del servizio archivistico e attuato secondo le modalità da esso stabilite, redigendo gli opportuni elenchi di versamento e di scarto.

3.11.3 - Archivio storico

La documentazione relativa agli affari esauriti destinata alla conservazione perenne deve essere conservata presso l'archivio storico.

I documenti che costituiscono l'archivio storico del Comune di Lastra a Signa (quelli relativi ad affari esauriti da oltre quarant'anni, giudicati degni di conservazione permanente) sono conservati presso la biblioteca comunale del Comune di Lastra a Signa.

Essi devono essere ordinati ed inventariati.

3.12 - Conservazione dei documenti

La produzione di documenti implica infatti la conservazione degli stessi nel tempo in modo da renderli disponibili a chi ha interesse a conoscere l'atto o il fatto rappresentato nel documento.

La conservazione dei documenti rappresenta per le pubbliche amministrazioni una funzione di carattere istituzionale.

Esse sono infatti tenute per legge a conservare i propri documenti e archivi sia come testimonianza diretta delle loro azioni al servizio della collettività che come memoria storica, in quanto gli archivi e i documenti degli enti pubblici sono beni culturali.

La normativa in materia di archivi e documenti pubblici è stata sempre ispirata al principio della salvaguardia della documentazione prodotta dalla pubblica amministrazione, tutelata come bene culturale e individuata come rappresentativa di atti o fatti giuridicamente rilevanti.

L'obbligo di conservazione dei documenti è inteso a salvaguardare diritti soggettivi, interessi legittimi, il diritto d'accesso, la ricerca a fini storici, culturali e scientifici ed è finalizzato alla fruizione dei documenti per finalità amministrative e per interesse storico.

3.12.1 - Responsabile della conservazione dei documenti

Il responsabile della conservazione è la figura cardine che governa il processo della conservazione digitale: è la persona fisica inserita stabilmente nell'organico del soggetto produttore dei documenti, che definisce e attua le politiche complessive del sistema di conservazione e ne governa la gestione con piena responsabilità e autonomia, in relazione al modello organizzativo adottato.

In particolare spetta al responsabile della conservazione:

- definire ed attuare le politiche complessive del sistema di conservazione governandone la gestione con piena responsabilità e autonomia, in relazione al modello organizzativo adottato.
- definire le caratteristiche e i requisiti generali del sistema;
- predisporre il manuale di conservazione;
- gestire e monitorare i processi conservativi al fine di salvaguardare gli aspetti fisici, logici e tecnologici, garantendo l'integrità e la leggibilità degli archivi nel tempo;
- sottoscrivere il rapporto di versamento ove richiesto;
- vigilare sulle procedure di versamento della documentazione presso gli archivi di Stato e presso l'archivio centrale dello Stato.

Per la sua attività il responsabile della conservazione si avvale della collaborazione del responsabile dei sistemi informatici.

Per le specifiche della nomina del responsabile della conservazione vedasi l'allegato n. 1.

3.12.2 - Il massimario di selezione e lo scarto archivistico

Il massimario di selezione (o piano di conservazione), di cui all'allegato 8 individua le tipologie documentali in rapporto ai procedimenti che le costituiscono e, a partire da tali tipologie, si applicano i criteri e le disposizioni atti ad individuare i termini di conservazione:

distinzione oggetto ed atto esercitato sull'oggetto; inoltre, è uno strumento indirizzato sia alla conservazione che

all'eliminazione, detto in altri termini il massimario consente la selezione che ha come conseguenze o la conservazione o la distruzione.

Del massimario è parte integrante il prontuario di scarto, nel quale sono menzionati i tempi di conservazione in relazione alle tipologie documentarie.

Per scarto s'intende la distruzione, previa selezione, del materiale documentario ritenuto non necessario per la ricerca storica e inutile o superfluo ai bisogni ordinari dell'amministrazione, avendo perso, col decorrere del tempo, rilevanza giuridica ed amministrativa.

Lo scarto dei documenti negli enti pubblici è regolato dall'art. 21 comma 1 lettera d) del Codice dei beni culturali, che stabilisce che lo scarto di documenti degli archivi di enti pubblici e degli archivi privati di notevole interesse storico è subordinato ad autorizzazione del Ministero dei Beni Culturali nella figura del Soprintendente archivista.

La distruzione non autorizzata di documenti d'archivio, anche informatici è punibile con l'arresto.

La proposta di scarto formulata su apposito modulo cioè l'"elenco di scarto" in cui sono indicate le tipologie documentarie, gli estremi cronologici, il volume (espresso in metri lineari o in chilogrammi, solo per i documenti analogici) e le motivazioni dell'eliminazione, corredata da disposizione dirigenziale, è inviata alla Soprintendenza archivista della Toscana nelle modalità concordate.

L'attività è soggetta ad autorizzazione della Soprintendenza archivista ai sensi del D.Lgs. 42/2004 art. 21.

I tempi di conservazione sono calcolati dalla data di chiusura dell'affare o procedimento e non dalla data dei singoli documenti.

3.12.3 - Conservazione dei documenti informatici, dei fascicoli informatici e delle aggregazioni documentali informatiche

L'art. 43 del CAD stabilisce che i documenti informatici di cui è prescritta la conservazione per legge o regolamento sono conservati "in modo permanente con modalità digitali" nel rispetto delle regole tecniche. Pertanto la produzione di documenti informatici implica anche la loro conservazione in modalità informatica

Quindi un documento correttamente conservato deve essere reperibile ed avere le caratteristiche di autenticità, integrità, affidabilità e leggibilità.

Le caratteristiche sopra riportate sono definite nel glossario allegato alle regole tecniche emanate con i DPCM 3 dicembre 2013 e 13 novembre 2014:

- autenticità: è la caratteristica di un documento informatico che fornisce la garanzia che il documento sia ciò che dichiara di essere, senza avere subito alterazioni o modifiche;
- integrità: è la qualità di un documento di essere completo e inalterato, cioè non avere subito modifiche non autorizzate;
- affidabilità: esprime il livello di fiducia che l'utente, cioè colui che legge il documento ripone, o può riporre nel documento informatico, in particolare nella sua visualizzazione leggibile allo stesso;
- leggibilità: è la caratteristica che definisce il mantenimento della fruibilità delle informazioni contenute nel documento durante l'intero ciclo di gestione dei documenti, cioè al momento della sua formazione o produzione, nella sue forme di diffusione, nella sua memorizzazione e archiviazione e nella sua conservazione;
- reperibilità: esprime la capacità di reperire ed esibire il documento con le caratteristiche sopra riportate.

3.12.4 - Modello organizzativo per la conservazione dei documenti informatici

Vista la complessità del sistema ed in un'ottica di riduzione della spesa e di razionalizzazione delle risorse ICT, l'Amministrazione ha deciso di affidare il servizio di conservazione dei documenti direttamente da un soggetto terzo accreditato presso l'Agenzia per l'Italia Digitale.

Il responsabile della conservazione ha l'onere di coordinare questo processo affinché siano assicurate le modalità di conservazione dei documenti nel rispetto della norma.

In particolare:

- concordare con il conservatore gli elementi contenuti nel manuale di conservazione (tipologie documentali, tempi di versamento e conservazione, formati e metadati descrittivi);
- concordare con il conservatore la struttura e le modalità di produzione dei pacchetti di versamento dei documenti da avviare in conservazione (quindi quando il produttore trasmette al conservatore) e di esibizione (quando il conservatore trasmette al produttore);
- definire con il conservatore le modalità di comunicazione che possono essere utilizzati per scambiarsi i pacchetti di documenti.

3.12.5 - Conservazione del registro giornaliero di protocollo

Il responsabile della gestione documentale, o un suo incaricato, avvalendosi del sistema di gestione documentale, provvede alla produzione del registro giornaliero di protocollo, costituito dall'elenco delle informazioni inserite con l'operazione di registrazione di protocollo nell'arco di uno stesso giorno.

Al fine di garantire la non modificabilità delle operazioni di registrazione, il contenuto del registro giornaliero informatico di protocollo è riversato, al termine della giornata lavorativa al sistema di conservazione a norma.

Ai sensi dell'art. 7 comma 5 del DPCM 3 dicembre 2013, il registro giornaliero di protocollo verrà trasmesso entro alla giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, garantendone l'immodificabilità del contenuto.

CAPITOLO 4 - MODALITA' DI TRASMISSIONE E RICEZIONE DEI DOCUMENTI

4.1 - Modalità di trasmissione dei documenti verso l'esterno

Eseguite le operazioni di registrazione di protocollo, segnatura di protocollo, classificazione e fascicolazione, gli uffici provvedono ad organizzare la materiale spedizione della corrispondenza nel rispetto e con le modalità previste dalla normativa vigente, a seconda del tipo di destinatario.

In particolare i destinatari dei documenti possono essere di 4 tipi:

- altre pubbliche amministrazioni;
- imprese e professionisti;
- cittadini provvisti di domicilio digitale/pec;
- cittadini sprovvisti di domicilio digitale/pec.

4.1.1 - Documenti trasmessi ad un'altra pubblica amministrazione

Ai sensi dell'art. 47 del CAD le comunicazioni di documenti tra pubbliche amministrazioni avvengono mediante l'utilizzo della posta elettronica o in cooperazione applicativa; esse sono valide ai fini del procedimento amministrativo una volta che ne sia verificata la provenienza.

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

- sono sottoscritte con firma digitale o altro tipo di firma elettronica qualificata;
- sono dotate di segnatura di protocollo;
- sono imputabili chiaramente quanto a provenienza o comunque è possibile accertarne altrimenti la provenienza stessa;
- trasmesse attraverso sistemi di posta elettronica certificata.

È in ogni caso esclusa la trasmissione di documenti a mezzo fax tra amministrazioni pubbliche.

Pertanto per la trasmissione di documenti ad altre pubbliche amministrazioni è obbligatorio utilizzare i seguenti due canali:

1. posta elettronica certificata (pec)

La trasmissione di un documento tramite posta elettronica certificata è consentita a tutti gli uffici dell'amministrazione e avviene con le seguenti modalità:

- redazione del documento con un sistema di videoscrittura;
- firma digitale del documento da parte del responsabile di settore o di servizio;
- protocollazione del documento in uscita;
- invio del documento al destinatario tramite apposita funzione del software applicativo.

2. cooperazione applicativa (interpro)

La trasmissione di un documento tramite interpro è consentita a tutti gli uffici dell'amministrazione e avviene con le seguenti modalità:

- redazione del documento con un sistema di videoscrittura;
- firma digitale del documento da parte del responsabile di settore o di servizio;
- protocollazione del documento in uscita;
- invio del documento al destinatario tramite apposita funzione del software applicativo.

4.1.2 - Documenti trasmessi ad imprese e professionisti

Nei rapporti tra pubbliche amministrazioni e imprese/professionisti la comunicazione avvengono esclusivamente tramite posta elettronica certificata o mediante canali telematici tramite appositi portali.

L'indirizzo di posta elettronica certificata dell'impresa o del professionista può essere reperito dal sito internet del Ministero dello Sviluppo Economico "INI-PEC".

4.1.3 - Documenti trasmessi a cittadini provvisti di domicilio digitale/pec

Se il cittadino è provvisto di pec/domicilio digitale l'Amministrazione deve comunicare esclusivamente attraverso la posta elettronica certificata al domicilio digitale inserito nell'anagrafe nazionale della popolazione residente (ANPR).

4.1.4 - Documenti trasmessi a cittadini sprovvisti di domicilio digitale/pec

Nel caso in cui il cittadino sia sprovvisto di domicilio digitale si continuerà ad effettuare l'invio cartaceo della corrispondenza, tenendo presente che la produzione del documento originale sarà sempre in formato digitale, con le seguenti indicazioni:

- produrre l'originale del documento come documento informatico sottoscritto con firma digitale, da conservare nei propri archivi;
- produrre copia analogica del documento informatico sottoscritto digitalmente con l'indicazione del ruolo e nominativo del firmatario, apponendo in calce al documento la seguente dicitura: "Riproduzione cartacea del documento informatico sottoscritto con firma digitale predisposto e conservato presso l'Amministrazione in conformità alle regole tecniche del CAD identificato con il numero di registrazione indicato";
- stampare la copia analogica ed inviarla ai cittadini, tramite posta ordinaria, raccomandata a/r o consegna a mano.

I documenti cartacei da spedire per posta convenzionale o posta raccomandata sono trasmessi in busta chiusa all'ufficio protocollo, che provvede alla spedizione dopo che sono state.

All'ufficio addetto alla spedizione competono le seguenti operazioni:

- pesatura, calcolo delle spese postali e tenuta della relativa contabilità;
- adempimenti connessi alla spedizione previsti da accordi con Poste Italiane, corrieri o altri soggetti coinvolti.

Gli uffici devono far pervenire la posta in partenza all'ufficio protocollo nei tempi e secondo le modalità appositamente stabiliti dall'ufficio protocollo stesso.

Eventuali situazioni di urgenza saranno valutate dal responsabile del servizio di protocollo che potrà autorizzare, in via eccezionale, procedure diverse da quella descritta.

L'invio dei documenti cartacei tramite corriere, telegramma e consegna avviene direttamente a cura dei vari uffici del Comune.

4.2 - Modalità di ricezione dei documenti

I documenti possono pervenire all'Amministrazione sia in forma cartacea sia in forma digitale.

4.2.1 - Ricezione di documenti cartacei

I documenti cartacei possono essere trasmessi all'Amministrazione con le seguenti modalità:

- tramite posta convenzionale, posta raccomandata e corriere: In questi casi la consegna avviene direttamente all'ufficio protocollo.

Gli operatori del protocollo provvedono, entro 24 ore dalla ricezione, alla registrazione a protocollo ed alla segnatura dei singoli documenti, dando la priorità a quelli individuabili come urgenti.

La busta/contenitore del documento deve essere conservata ed allegata al documento cartaceo per l'evidenza dei timbri postali.

- tramite fax: I documenti ricevuti tramite fax sono da considerarsi a tutti gli effetti analogici anche se la loro modalità di trasmissione avviene in modalità telematica. Per legge soddisfano il requisito della forma scritta e la loro trasmissione può non essere eseguita da quella del documento originale.

Gli operatori addetti al protocollo provvedono, entro 24 ore dalla ricezione, alla registrazione a protocollo ed alla segnatura dei singoli documenti.

Se il fax sono ricevuti direttamente dai vari uffici, gli stessi dovranno trasmetterli il prima possibile all'ufficio protocollo per la relativa registrazione e segnatura.

- consegna diretta allo sportello unico al cittadino o ai vari uffici: Gli operatori dello sportello unico al cittadino provvedono immediatamente a registrare al protocollo il documento ricevuto ed a rilasciare al cittadino copia del numero di registrazione di protocollo.

Se i documenti sono consegnati direttamente ai vari uffici, gli stessi dovranno trasmetterli il prima possibile all'ufficio protocollo per la relativa registrazione e segnatura.

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

- etichettatura del documento con bar-code contenente la segnatura di protocollo;
- acquisizione delle immagini in modo tale che ad ogni documento, anche se composto da più pagine, corrisponda un unico file;
- verifica della leggibilità e della qualità delle immagini acquisite;
- collegamento del file delle immagini alle rispettive registrazioni di protocollo nel sistema di gestione documentale, in modo non modificabile;

I documenti cartacei dopo l'operazione di riproduzione in formato immagine vengono comunque consegnati agli uffici di competenza parallelamente all'assegnazione telematica. Se la busta è indirizzata ad altra amministrazione ed è ancora chiusa, viene restituita al servizio postale che provvede ad inoltrarla all'indirizzo corretto.

In caso di apertura della busta, la stessa va richiusa indicando la dicitura "Aperta per errore", apponendo timbro datario e riconsegnata al servizio postale.

Qualora il documento cartaceo sia consegnato personalmente dal mittente o da altra persona incaricata allo Sportello Unico al Cittadino, gli operatori dello Sportello provvederanno a protocollare immediatamente il documento ed a rilasciare apposita ricevuta con indicato il numero di protocollo

4.2.2 - Ricezione di documenti informatici

Ai sensi dell'art. 65 del CAD le istanze e le dichiarazioni presentate per via telematica sono valide:

- se sottoscritte mediante la firma digitale o la firma elettronica qualificata, il cui certificato è rilasciato da un certificatore qualificato;
- quando l'istante o il dichiarante è identificato attraverso il sistema pubblico di identità digitale (SPID), nonché attraverso uno degli altri strumenti di cui all'articolo 64, comma 2-novies del codice amministrazione digitale, nei limiti ivi previsti;
- se sono sottoscritte e presentate unitamente alla copia del documento d'identità (rientra in questa casistica l'invio di un documento informatico tramite posta elettronica ordinaria con allegato copia del documento di identità);
- se trasmesse dall'istante o dal dichiarante mediante la propria casella di posta elettronica certificata purché le relative credenziali di accesso siano state rilasciate previa identificazione del titolare, anche per via telematica secondo modalità definite

con regole tecniche adottate ai sensi dell'articolo 71, e ciò sia attestato dal gestore del sistema nel messaggio o in un suo allegato.

Le modalità sopra indicate dal legislatore prescindono dallo strumento di comunicazione utilizzato, ma si limitano a richiedere la certezza dell'identità dell'autore. Ciò significa che non è lo strumento utilizzato per comunicare ad assumere rilevanza, ma la certezza dell'identità dell'autore.

Pertanto, sulla base dalla suddetta normativa, la trasmissione di documenti informatici al Comune può avvenire tramite i seguenti canali:

1. tramite posta elettronica certificata;
2. tramite sistema di protocollo interoperabile InterPRO;
3. tramite posta elettronica ordinaria;
4. tramite supporti rimovibili;
5. tramite moduli e formulari.

- posta elettronica certificata (pec)

I documenti informatici possono essere trasmessi al Comune tramite posta elettronica certificata al seguente indirizzo: comune.lastra-a-signa@pec.it.

I documenti vengono recepiti in automatico dall'applicativo software del protocollo informatico e vengono registrati dagli addetti al protocollo entro 24 ore dalla ricezione.

Per quanto riguarda la corretta identificazione del mittente, bisogna tener presente che la PEC è solo un vettore, il mittente è colui che sottoscrive il documento allegato o, nel caso di testo nel corpo del messaggio (body message) senza allegato, colui che lo trasmette.

Nel caso in cui con uno stesso messaggio PEC pervengano documenti di firmatari diversi, senza alcun documento con funzione di lettera di trasmissione, è prodotta una registrazione di protocollo distinta per documento, corredata di annotazioni esplicative.

Una volta registrati i documenti vengono assegnati agli uffici competenti sempre tramite l'applicativo software del protocollo informatico.

- cooperazione applicativa (interpro)

Il documento digitale trasmesso viene recepito dall'applicativo software del protocollo informatico ed è registrato a protocollo dagli addetti dell'ufficio di protocollo entro 24 ore dalla ricezione.

Una volta registrato il documento viene assegnato all'ufficio comunale competente sempre tramite l'applicativo software del protocollo informatico.

Il software del protocollo informatico invierà in automatico al mittente il numero di protocollo attribuito al documento.

- posta elettronica ordinaria

Le e-mail ricevute tramite posta elettronica ordinaria sono considerate sottoscritte con firma elettronica semplice e sono soggette a protocollazione solo se il contenuto è rilevante ai fini giuridico probatori.

È compito del responsabile del procedimento valutare caso per caso la sua eventuale registrazione.

I documenti informatici trasmessi alle caselle di posta elettronica ordinaria istituzionale (urp@comune.lastra-a-signa.fi.it) verranno inoltrati preventivamente agli uffici competenti, che dopo attenta valutazione decideranno se protocollarli o meno. La protocollazione in questo caso è a carico dell'unità organizzativa responsabile del procedimento.

Nel caso di documenti pervenuti direttamente nelle caselle di posta elettronica ordinaria degli uffici del Comune la registrazione di protocollo è a carico dell'unità organizzativa stessa.

- su supporti rimovibili

I documenti digitali possono essere ricevuti dall'Amministrazione su supporto rimovibile (hard-disks, cd-rom, penna usb ecc...), che sia possibile decodificare ed interpretare con le tecnologie a disposizione.

Nel caso in cui pervengano all'ufficio protocollo documenti informatici su supporto rimovibile con nota di accompagnamento, il personale provvederà alla registrazione della nota di accompagnamento, indicando la presenza degli allegati.

Nel caso di allegati digitali senza nota accompagnatoria, l'ufficio protocollo attribuisce il protocollo alla busta che contiene l'hardware con i file e trasmette il plico alla unità organizzativa responsabile del procedimento di competenza.

E' cura dell'ufficio protocollo inserire gli allegati informatici conformi alle regole tecniche nel sistema di gestione documentale associati alla registrazione di protocollo.

- attraverso moduli e formulari

L'Amministrazione riceve i documenti informatici creati attraverso i moduli ed i formulari resi disponibili mediante gli applicativi web.

Le procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni online sono rese pubbliche sul sito istituzionale dell'Amministrazione nella sezione "Amministrazione Trasparente".

- Controllo dei formati

Per quanto riguarda i formati dei documenti informatici ammessi, essi sono individuati dal responsabile del procedimento e sono descritti nell'allegato 5.

Gli addetti alla protocollazione verificano la leggibilità dei documenti.

I controlli dei formati dei documenti informatici viene effettuato dal responsabile del procedimento

In caso di formati non conformi il responsabile del procedimento comunica al mittente, sulla base di quanto previsto nel presente manuale, l'assenza dei requisiti previsti dalla normativa e lo invita ad inviare il documento in un formato idoneo.

Qualora si ritenesse opportuno mantenere i documenti ricevuti in un formato diverso da quelli prescritti dal presente manuale, ma conformi alla normativa, tali documenti saranno convertiti in uno dei formati conformi.

- Controllo dei certificati di firma

La validità dei certificati di firma viene effettuata dal responsabile del procedimento. Gli addetti alla protocollazione dei documenti non verificano la validità del certificato di firma, ma si limitano a registrare i documenti e li assegnano agli uffici competenti.

In caso di certificati scaduti o revocati il responsabile del procedimento farà opportuna comunicazione al mittente.

- Errata ricezione di documenti digitali

Nel caso in cui pervengano sulla casella di posta elettronica certificata istituzionale dell'AOO messaggi dal cui contenuto si rileva che sono stati erroneamente ricevuti, l'operatore rispedisce il messaggio al mittente con la dicitura "Messaggio pervenuto per errore – non di competenza di questa Amministrazione".

4.3 - Modalità di trasmissione dei documenti interni

Le comunicazioni informali tra uffici dell'ente avvengono, di norma, tramite posta elettronica, non interessano il sistema di gestione documentale e non sono soggette a protocollazione.

Le comunicazioni interne formali sono gestite con un'apposita funzione del sistema di gestione documentale, sono soggette a protocollazione.

CAPITOLO 5 - PIANO DI SICUREZZA

Il presente capitolo riporta le misure di sicurezza adottate per la formazione, la gestione, la trasmissione, l'interscambio, l'accesso e la conservazione dei documenti informatici, anche in relazione alle norme sulla protezione dei dati personali.

5.1 - Obiettivi del piano di sicurezza

Il piano di sicurezza garantisce che:

- i documenti e le informazioni trattate dai servizi sono disponibili, integre e riservate;
- i dati personali comuni, sensibili e/o giudiziari vengono custoditi in modo da ridurre al minimo, mediante l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza, i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta, in relazione alle conoscenze acquisite in base al progresso tecnico, alla loro natura e alle specifiche caratteristiche del trattamento.

5.2 - Generalità

Considerata la particolare modalità di fruizione del servizio di protocollo, gran parte delle funzioni/responsabilità di sicurezza sono demandate all'erogatore del servizio di gestione documentale. Al servizio, in quanto fruitore del software, è demandata la componente "locale" della sicurezza, poiché attraverso la propria organizzazione, nonché le sue misure e le politiche di sicurezza, essa contribuisce a stabilire adeguati livelli di sicurezza proporzionati al "valore" dei dati/documenti trattati.

Il piano di sicurezza:

- è frutto di una collaborazione sinergica tra il responsabile della gestione documentale, il responsabile dei sistemi informatici ed il responsabile della tutela dei dati personali;
- si basa sui risultati dell'analisi dei rischi a cui sono esposti i dati e i documenti trattati, rispettivamente, nei locali dove risiedono le apparecchiature utilizzate dal servizio di gestione documentale e nei locali dei servizi;

definisce:

- le politiche generali e particolari di sicurezza da adottare all'interno dei servizi;
- le modalità di accesso al servizio di gestione documentale;
- gli aspetti operativi della sicurezza, con particolare riferimento alle misure minime di sicurezza, di cui al disciplinare tecnico richiamato nell'allegato B) del D.lgs. 196/2003 – codice in materia di protezione dei dati personali;
- i piani specifici di formazione degli addetti;
- le modalità esecutive del monitoraggio periodico dell'efficacia e dell'efficienza delle misure di sicurezza.

Il piano in argomento è soggetto a revisione formale con cadenza almeno biennale. Esso può essere modificato a seguito di eventi gravi. I dati personali registrati nel log del sistema operativo, del sistema di controllo degli accessi e delle operazioni svolte con il servizio di gestione documentale, saranno conservati secondo le vigenti norme e saranno consultati solo in caso di necessità.

5.3 - Sicurezza nella formazione dei documenti informatici

Le risorse strumentali e le procedure utilizzate nel servizio di gestione documentale per la formazione dei documenti informatici garantiscono:

- l'identificabilità del soggetto che ha formato il documento e il servizio di riferimento;

- la sottoscrizione dei documenti informatici, quando prevista, con firma digitale ai sensi delle vigenti norme tecniche;
- l'idoneità dei documenti ad essere gestiti mediante strumenti informatici e ad essere registrati mediante il protocollo informatico;
- l'accesso ai documenti informatici tramite sistemi informativi automatizzati;
- la leggibilità dei documenti nel tempo;
- l'interscambiabilità dei documenti all'interno dello stesso servizio e con diversi servizi.

I documenti del servizio sono prodotti con l'ausilio di applicativi di videoscrittura o text editor che possiedono i requisiti di leggibilità, interscambiabilità, non alterabilità, immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura.

I documenti informatici redatti dal servizio con altri prodotti di text-editor sono convertiti, prima della loro sottoscrizione con firma digitale, nei formati standard, come previsto dalle regole tecniche per la conservazione dei documenti, al fine di garantire la leggibilità per altri sistemi, la non alterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura del documento.

Laddove necessiti attribuire una data certa a un documento informatico prodotto all'interno del servizio, si applicano le regole per la validazione temporale e per la protezione dei documenti informatici di cui al DPCM 13 novembre 2014 .

5.4 - Sicurezza nella gestione dei documenti informatici

Il sistema operativo delle risorse elaborative destinate ad erogare il servizio di protocollo informatico è conforme alle specifiche previste dalla normativa vigente. Il sistema operativo del server che ospita i file utilizzati come deposito dei documenti è configurato in maniera da consentire:

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

Il sistema di gestione informatica dei documenti:

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

5.4.1 - Componente organizzativa della sicurezza

La componente organizzativa della sicurezza legata alla gestione del protocollo e della documentazione si riferisce principalmente alle attività svolte per l'erogazione del servizio di gestione documentale. Nella conduzione del centro servizi destinato ad erogare il servizio di gestione documentale, le qualifiche funzionali individuate sono le seguenti:

- responsabile della gestione documentale;;
- responsabile della tutela dei dati personali;
- responsabile dei sistemi informatici;

Nella conduzione del sistema di sicurezza, dal punto di vista organizzativo, sono state individuate le seguenti funzioni specifiche:

- sicurezza informatica si occupa principalmente della definizione dei piani di sicurezza e della progettazione dei sistemi di sicurezza, controllare le misure di sicurezza adottate, verificandone l'efficacia;
- sicurezza operativa ha il compito di realizzare, gestire e mantenere in efficienza le misure di sicurezza così da soddisfare le linee strategiche di indirizzo definite dalla funzione sicurezza informatica.

5.4.2 - Componente fisica della sicurezza

Il controllo degli accessi fisici alle risorse della sede del sistema informatico è regolato secondo i seguenti principi:

- l'accesso è consentito soltanto al personale autorizzato per motivi di servizio;
- i visitatori occasionali, i dipendenti di aziende esterne e gli ospiti devono possono entrare solo se non accompagnati da personale dell'erogatore del servizio autorizzato;

5.4.3 - Componente logica della sicurezza

La componente logica della sicurezza è ciò che garantisce i requisiti di integrità, riservatezza, disponibilità e non ripudio dei dati, delle informazioni e dei messaggi. Tale componente, nell'ambito del servizio di gestione documentale, è stata realizzata attraverso:

- l'attivazione dei seguenti servizi di sicurezza che prevengono l'effetto "dannoso" delle minacce sulle vulnerabilità del sistema informatico:
 - identificazione, autenticazione ed autorizzazione degli addetti dei servizi e degli operatori dell'erogatore del sistema di gestione documentale;
 - riservatezza dei dati;
 - integrità dei dati;
 - integrità del flusso dei messaggi;
 - non ripudio dell'origine (da parte del mittente);
 - non ripudio della ricezione (da parte del destinatario);
 - audit di sicurezza;
- la ridondanza dei sistemi di esercizio.

L'architettura realizza una soluzione per l'identificazione, l'autenticazione e l'autorizzazione degli addetti dei servizi e degli operatori dell'erogatore del sistema di protocollo, con le seguenti caratteristiche:

- login per la gestione dei diritti di accesso ai servizi applicativi;
- unico sistema di repository delle credenziali di accesso degli utenti;
- unico database delle anagrafiche contenente tutti i profili di utenza.

La componente della sicurezza logica viene gestita dall'ufficio Sistemi informatici.

5.4.4 - Componente infrastrutturale della sicurezza

Presso il centro elaborazione dati è disponibile un impianto di continuità elettrica.

Essendo e posto all'interno di un edificio adibito ad uffici, le sue condizioni ambientali per quanto riguarda polvere, temperatura, umidità, vibrazioni meccaniche, interferenze elettriche e radiazioni elettromagnetiche e livelli di inquinamento chimico e biologico, sono tali da non richiedere misure specifiche di prevenzione oltre quelle già adottate per le sedi di uffici di civile impiego.

5.4.5 - Gestione delle registrazioni di protocollo e sicurezza

Le registrazioni di sicurezza sono costituite da informazioni di qualsiasi tipo (ad esempio: dati, transazioni), presenti o transitate sul sistema di gestione documentale che occorre mantenere, sia dal punto di vista regolamentare, sia in caso di controversie legali che abbiano ad oggetto le operazioni effettuate sul sistema di gestione documentale, sia al fine di analizzare compiutamente le cause di eventuali incidenti di sicurezza.

Le registrazioni di sicurezza sono costituite dai log dei moduli applicativi.

Le registrazioni di sicurezza sono soggette alle seguenti misure di sicurezza:

- le registrazioni di sicurezza sono elaborate tramite procedure automatiche dal sistema;
- i log di sistema sono accessibili esclusivamente al responsabile informatico e servizio di gestione documentale in sola lettura al fine di impedirne la modifica;
- le registrazioni sono soggette a copia giornaliera.

5.5 - Sicurezza nella trasmissione e interscambio dei documenti informatici

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

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

Al fine di tutelare la riservatezza dei dati personali, i dati, i certificati ed i documenti trasmessi all'interno del servizio o ad altri servizi, contengono soltanto le informazioni relative a stati, fatti e qualità

personali di cui è consentita la diffusione e che sono strettamente necessarie per il perseguimento delle finalità per le quali vengono trasmesse.

5.5.1 - Sicurezza della posta elettronica certificata

Il server di posta certificata del fornitore esterno (provider) di cui si avvale l'AOO, oltre alle funzioni di un server SMTP tradizionale, svolge anche le seguenti operazioni:

- accesso all'indice dei gestori di posta elettronica certificata, allo scopo di verificare l'integrità del messaggio e del suo contenuto;
- tracciamento delle attività nel file di log della posta;
- gestione automatica delle ricevute di ritorno complete.

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

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

5.5.2 - Sicurezza dei sistemi interoperabili di protocollo

L'interoperabilità dei sistemi di protocollo informatico ha lo scopo di automatizzare le attività ed i processi amministrativi.

La trasmissione dei documenti informatici, firmati digitalmente e inviati attraverso il sistema InterPRO di Regione Toscana sono corredati della segnatura elettronica di protocollo in formato XML che garantisce le specifiche norme di sicurezza.

5.5.3 - Sicurezza nello scambio di documenti informatici all'interno dell'AOO

Gli uffici del servizio si scambiano documenti informatici attraverso l'utilizzo del servizio di gestione documentale che garantisce la sicurezza adottata.

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

5.6 - Sicurezza nell'accesso ai documenti informatici

Il sistema di gestione informatica dei documenti dell'Amministrazione è attivato su tutte le stazioni di lavoro degli uffici che compongono l'AOO.

Il controllo degli accessi è realizzato assegnando a ciascun utente le credenziali di identificazione (Username e Password) la cui gestione in termini di sicurezza e riservatezza è garantita dal responsabile dei servizi informatici dell'Ente.

Il sistema di protocollo informatico gestisce diversi tipi di accesso, dalla semplice consultazione alla possibilità di eseguire tutte le operazioni inerenti la gestione documentale. Le abilitazioni all'accesso alle funzionalità del sistema di protocollo informatico sono attribuite agli utenti dal responsabile della gestione documentale in base al ruolo, ai compiti assegnati e al servizio di appartenenza.

La profilazione preventiva consente di definire le abilitazioni/autorizzazioni che possono essere effettuate/rilasciate ad un utente del servizio di protocollo e gestione documentale. Queste, in sintesi, sono:

- consultazione, per visualizzare in modo selettivo, le registrazioni di protocollo eseguite da altri;
- inserimento, per inserire gli estremi di protocollo e effettuare una registrazione di protocollo, associare i documenti e modificare i dati accessori;
- annullamento, per annullare una registrazione di protocollo autorizzata dal responsabile della gestione documentale.

Il servizio di gestione documentale fruito dall'AOO:

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

Ad ogni documento può essere associata una Access Control List (ACL) che consente di stabilire quali utenti, o gruppi di utenti, hanno accesso ad esso (sistema di autorizzazione o profilazione utenza).

Considerato che il servizio gestione documentale segue la logica dell'organizzazione, ciascun utente può accedere solamente ai documenti che sono stati assegnati al suo Servizio.

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

5.6.1 - Utenti interni alla AOO

I livelli di autorizzazione per l'accesso alle funzioni del sistema di gestione informatica dei documenti sono attribuiti dal responsabile della gestione documentale dell'AOO. Tali livelli si distinguono in: abilitazione alla consultazione, abilitazione all'inserimento e modifica delle informazioni accessorie, abilitazione alla cancellazione.

La gestione delle utenze rispetta i seguenti principi operativi:

- gli utenti creati non sono mai cancellati ma, eventualmente, disabilitati
- la credenziale privata degli utenti e dell'amministratore non transita in chiaro sulla rete, né al momento della prima generazione, né successivamente al momento del login.

5.6.2 - Accesso al registro di protocollo per utenti interni alla AOO

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

- liste di competenza, gestite dall'amministratore di AOO, per la definizione degli utenti abilitati ad accedere a determinate voci del titolare;
- ruoli degli utenti, gestiti dal responsabile della gestione documentale congiuntamente al responsabile dei sistemi informativi dell'ente, per la specificazione dei ruoli/scrivanie ai quali vengono abilitati;

La visibilità completa sul registro di protocollo è consentita soltanto al responsabile della gestione documentale ed all'ufficio protocollo.

L'utente assegnatario dei documenti protocollati è invece abilitato ad una vista parziale sul registro di protocollo (come Servizio).

L'operatore che gestisce lo smistamento dei documenti può definire riservato un protocollo ed assegnarlo per competenza ad un utente assegnatario.

Nel caso in cui sia effettuata una protocollazione riservata la visibilità completa sul documento è possibile solo all'utente a cui il protocollo è stato assegnato per competenza e al suo responsabile (permesso associato al ruolo).

Tutti gli altri utenti possono accedere solo ai dati di registrazione (ad esempio: progressivo di protocollo, data di protocollazione) mentre vedono mascherati i dati relativi al profilo del protocollo.

5.6.3 - Utenti esterni alla AOO

L'accesso al sistema di gestione informatica dei documenti dell'amministrazione non è disponibile per soggetti esterni all'AOO.

5.7 - Sicurezza nella conservazione dei documenti informatici

La conservazione dei documenti informatici avviene sulla base delle disposizioni riportate nel DPCM 13 novembre 2014, per quanto attiene ai documenti informatici presenti nell'archivio corrente.

La conservazione a norma non viene ancora ottemperata, e il presente documento verrà aggiornato non appena verrà preso un accordo con un conservatore accreditato AGID.

5.7.1 - Servizio di conservazione a norma e nomina del responsabile

Il Responsabile della Conservazione è stato nominato con delibera di Giunta n° 82 del 20/06/2017 ed è responsabile dell'avvio del servizio di conservazione a norma dei documenti informatici.

5.7.2 - Conservazione delle registrazioni di sicurezza

Il responsabile dei sistemi informativi provvede giornalmente alla memorizzazione su di un server NAS di backup ubicato in un edificio differente rispetto alla sala server, tutto il database della gestione documentale e del protocollo.

5.8 - Politiche di sicurezza dei sistemi informativi

Le politiche di sicurezza generali, sia le misure preventive per la tutela e l'accesso al patrimonio informativo, sia le misure consuntive per la gestione degli incidenti informatici, vengono definite dal responsabile dei sistemi informativi.

È compito del responsabile dei sistemi informativi e del responsabile della tutela dei dati personali procedere al perfezionamento, alla divulgazione, al riesame e alla verifica delle politiche di sicurezza.

Il riesame delle politiche di sicurezza è conseguente al verificarsi di incidenti attinenti alla sicurezza, di variazioni tecnologiche significative, di modifiche all'architettura di sicurezza che potrebbero incidere sulla capacità di mantenere gli obiettivi di sicurezza o portare alla modifica del livello di sicurezza complessivo, o a seguito dei risultati delle attività di audit.

In ogni caso, tale attività è svolta almeno con cadenza annuale.

CAPITOLO 6 - APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE, REGOLE TRANSITORIE E FINALI

6.1 - Modalità di approvazione e aggiornamento del manuale

Il presente manuale è adottato con deliberazione di giunta comunale su proposta del responsabile della gestione documentale.

Successivamente il manuale potrà essere aggiornato direttamente con atto del responsabile della gestione documentale a seguito di:

- normativa sopravvenuta;
- introduzione di nuove pratiche tendenti a migliorare l'azione amministrativa in termini di efficacia, efficienza e trasparenza;
- inadeguatezza delle procedure rilevate nello svolgimento delle attività correnti;

6.2 - Regolamenti abrogati

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

6.3 - Pubblicità del presente manuale

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

Inoltre copia del presente manuale è:

- fornita a tutto il personale dell'AOO e resa disponibile mediante la rete intranet;
- pubblicato sul sito istituzionale dell'amministrazione.

6.4 - Operatività del presente manuale

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