



Manuale per la gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi del Comune della Spezia

Sommario

1.Disposizioni generali.....	5
1.1.Digitalizzazione e riorganizzazione.....	5
1.2.Ambito di applicazione.....	5
1.3.Definizioni	5
1.4. Responsabilità della gestione dei flussi documentali e degli archivi.....	5
1.5.Area Organizzativa Omogenea e Centri di Responsabilità.....	6
1.6.Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, Responsabile della gestione documentale e Responsabile della conservazione.	6
1.7.Modello operativo adottato per la gestione dei documenti	7
2.Formazione del documento	8
2.1.Requisiti minimi del documento	8
2.2.Formazione dei documenti informatici	8
2.3.Formato dei documenti informatici	9
2.4.Metadati dei documenti informatici	9
2.5.Sottoscrizione dei documenti informatici	11
3.Trasmissione e Ricezione dei documenti	11
3.1.Ricezione dei documenti informatici.....	11
3.2.Formati dei documenti.....	12
3.3.Controllo dei certificati di firma	12
3.4.Trasmissione di documenti tra Pubbliche Amministrazioni.....	13
3.5.Ricezione dei documenti su supporto analogico	13
3.6.Ricevute attestanti la ricezione dei documenti.....	14
3.7.Apertura della posta.....	14
3.8.Spedizione dei documenti informatici mediante l'utilizzo della posta elettronica.....	14
3.9.Trasmissione dei documenti informatici in interoperabilità e in cooperazione applicativa (trasmissioni telematiche).....	15
3.10.Acquisizione dei documenti analogici o tramite copia informatica.....	15
4.Registrazione dei documenti	17
4.1.Documenti soggetti a registrazione di protocollo.....	17
4.2.Documenti non soggetti a registrazione di protocollo	17
4.4.Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti	18
4.5.Segnatura di protocollo.....	18

4.6. Annullamento e modifica delle registrazioni di protocollo	19
4.7. Registro giornaliero di protocollo	20
4.8. Registro di emergenza	20
5. Assegnazioni dei documenti.....	21
5.1. Assegnazione dei documenti.....	21
5.2. Modifica delle assegnazioni.....	21
6. Classificazione e fascicolazione dei documenti.....	21
6.1. Classificazione dei documenti	21
6.2. Fascicolo informatico, aggregazioni documentali informatiche e loro formazione e gestione	22
7. Casi particolari.....	22
7.1. Documenti anonimi con mittente o autore non identificabile	22
7.2. Documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato	23
7.3. Documenti ricevuti e inviati via fax.....	23
7.4. Documenti di competenza di altre amministrazioni o altri soggetti.....	23
7.5. Corrispondenza con più destinatari	23
7.6. Posta indirizzata ai Servizi Demografici	24
7.7. Documenti analogici indirizzati nominalmente al personale dell'Ente.....	24
7.8. Documentazione di gare d'appalto	24
7.9. Segnalazioni di illecito (whistleblowing)	25
7.10. Registri analogici	25
8. Posta elettronica.....	25
8.1. Gestione della posta elettronica.....	25
8.2. La posta elettronica nelle comunicazioni interne.....	26
8.3. La posta elettronica ricevuta da cittadini o altri soggetti privati.....	26
9. Conservazione e tenuta dei documenti	27
9.1. Memorizzazione dei dati e dei documenti informatici e salvataggio della memoria informatica.....	27
9.2. Pacchetti di versamento dei documenti informatici, dei fascicoli informatici e delle aggregazioni documentali informatiche	27
9.3. Conservazione dei documenti informatici.....	27
9.4. Conservazione dei documenti analogici	28
9.5. Trasferimento delle unità archivistiche nell'archivio di deposito	28

9.6.Selezione dei documenti.....	28
10.Accesso ai dati, informazioni e documenti informatici.....	29
10.1.Accesso da parte degli utenti appartenenti all'Area Organizzativa Omogenea	29
10.2.Accesso da parte degli utenti non appartenenti all'Area Organizzativa Omogenea (diritto di accesso agli atti)	29
11.Pubblicità legale e trasparenza amministrativa	29
11.1.Modelli pubblicati.....	29
11.2.Obblighi di pubblicità trasparenza e diffusione di informazioni (diritto di accesso civico)..	30
12.Tutela dei dati personali	30
12.1.Modalità di trattamento dei dati personali	30
13.Sicurezza dei documenti informatici	31
13.1.Generalità.....	31
13.2.Formazione dei documenti informatici	32
13.3.Sistema di gestione del protocollo informatico e dei documenti.....	33

ALLEGATO 1 Glossario

ALLEGATO 2 Organigramma

ALLEGATO 3 Piano di sicurezza dei documenti informatici

ALLEGATO 4 Documentazione digitale in conservazione

ALLEGATO 5 Applicativi gestionali e relativi documenti soggetti e non a registrazione particolare

ALLEGATO 6 Elenco delle caselle di posta elettronica certificata

ALLEGATO 7 Manuale utente

ALLEGATO 8 Regole di scrittura

ALLEGATO 9 Procedura utilizzo registro protocollo di emergenza

ALLEGATO 10 Disposizioni per la formazione e la gestione dei fascicoli e delle aggregazioni documentali informatiche

ALLEGATO 11 Disposizioni per la gestione degli archivi analogici

ALLEGATO 12 Piano di conservazione

ALLEGATO 13 Piano di classificazione

ALLEGATO 14 Prontuario per la classificazione

ALLEGATO 15 Documenti informatici trasmessi in interoperabilità e cooperazione applicativa

ALLEGATO 16 Manuale di conservazione

1. Disposizioni generali

1.1. Digitalizzazione e riorganizzazione

Il Comune della Spezia nell'organizzare autonomamente la propria attività utilizza le tecnologie dell'informazione e della comunicazione per la realizzazione degli obiettivi di efficienza, efficacia, economicità, imparzialità, trasparenza, semplificazione e partecipazione. Al fine di garantire lo sviluppo del processo di digitalizzazione previsto dalla normativa vigente, l'Ente provvede a razionalizzare e semplificare i procedimenti amministrativi, le attività gestionali, i documenti, la modulistica, le modalità di accesso e di presentazione delle istanze da parte dei cittadini e delle imprese. Per garantire l'attuazione delle linee strategiche per la riorganizzazione e la digitalizzazione dell'amministrazione definite dal Governo in coerenza con le disposizioni del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), il Comune della Spezia con decreto del Sindaco del 21 febbraio 2019 ha individuato il Responsabile per la transizione al digitale a cui affidare la transizione alla modalità operativa digitale ed i conseguenti processi di riorganizzazione finalizzati alla realizzazione di un'amministrazione digitale e aperta, di servizi facilmente utilizzabili e di qualità, attraverso una maggiore efficienza ed economicità.

1.2. Ambito di applicazione

Il presente manuale è adottato ai sensi delle Linee Guida AGID per la formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici. Esso descrive il sistema di gestione, anche ai fini della conservazione, dei documenti informatici e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi. Regolamenta inoltre le fasi operative per la gestione informatica dei documenti, nel rispetto della normativa vigente in materia di trasparenza degli atti amministrativi, di tutela della privacy e delle politiche di sicurezza.

1.3. Definizioni

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

1.4. Responsabilità della gestione dei flussi documentali e degli archivi

L'Ente è responsabile della gestione dei documenti, dalla fase della loro formazione a quella della loro conservazione e dell'accesso agli archivi correnti, anche nel caso in cui

le modalità di gestione dovessero comportare l'esternalizzazione di determinati servizi. Ad ogni Responsabile di Centro di Responsabilità è affidato il compito di gestire la documentazione in conformità alle disposizioni del presente regolamento.

1.5. Area Organizzativa Omogenea e Centri di Responsabilità

L'Ente individua, nell'ambito del proprio ordinamento, una sola Area Organizzativa Omogenea (d'ora in poi AOO). L'AOO si articola in Centri di Responsabilità (d'ora in poi CdR) corrispondenti alle unità organizzative e servizi presenti nell'organigramma (Allegato n. 2), approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 174 del 31 maggio 2021. L'Ente assicura criteri uniformi di classificazione e archiviazione, nonché di comunicazione interna tra i CdR. L'Ente è accreditato presso l'Indice delle Pubbliche Amministrazioni; il codice identificativo è c_e463, in forma estesa "Comune della Spezia".

1.6. Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, Responsabile della gestione documentale e Responsabile della conservazione.

Nell'ambito della AOO è istituito il CdR Archivio e Protocollo Generale per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi. Il CdR ha competenza sulla gestione dell'intera documentazione archivistica, ovunque trattata, distribuita o conservata dall'Ente, ai fini della sua corretta registrazione, classificazione, conservazione, selezione e ordinamento. Il CdR svolge i seguenti compiti:

a) cura, in collaborazione con i Servizi Informatici, l'attribuzione e l'aggiornamento delle autorizzazioni per l'accesso alle funzioni della procedura, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione e abilitazioni all'inserimento e alla modifica delle informazioni;

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

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

d) cura, in collaborazione con i Servizi Informatici, che le funzionalità del sistema in caso di guasti o anomalie siano ripristinate nei termini temporali previsti dal Piano di sicurezza dei documenti informatici (allegato n. 3);

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

f) cura le operazioni di annullamento;

g) conserva il registro di emergenza;

Il Dirigente del CdR Archivio e Protocollo Generale e, come suo vicario, il Responsabile del medesimo CdR per casi di vacanza, assenza o impedimento del primo, è Responsabile della gestione documentale e Responsabile della conservazione.

Il Responsabile della gestione documentale garantisce l'attuazione di quanto stabilito dall'art. 61 del DPR 445/2000¹ e propone i tempi, le modalità e le misure organizzative e tecniche finalizzate all'eliminazione dei protocolli di settore e di reparto, e più in generale, dei protocolli diversi dal protocollo informatico.

Predisporre altresì il Piano per la sicurezza dei documenti informatici in collaborazione con il Responsabile dei Servizi Informatici.

Il Responsabile della Conservazione, svolge le funzioni ad esso attribuite dalla normativa di settore, tra cui la predisposizione e l'aggiornamento del Manuale della Conservazione, garantendo la conservazione integrata dei documenti e delle informazioni di contesto generale, prodotte sia nelle fasi di gestione sia in quelle di conservazione degli stessi.

Il Responsabile della conservazione provvede altresì alla conservazione degli strumenti di descrizione, ricerca, gestione e conservazione dei documenti.

1.7. Modello operativo adottato per la gestione dei documenti

Per la gestione dei documenti è adottato un modello operativo decentrato che prevede la partecipazione attiva degli utenti interni.

Nell'ambito della AOO, tutti gli utenti interni possono effettuare le registrazioni di protocollo in entrata, in uscita e interne.

Il sistema di gestione informatica dei documenti consente al CdR Archivio e Protocollo Generale di effettuare operazioni di ricerca, consultazioni, modifiche e annullamento su tutte le registrazioni di protocollo. Gli altri CdR possono svolgere operazioni di ricerca, consultazione e modifica esclusivamente sulle registrazioni di competenza.

1

Art. 61 (R)
Servizio per la gestione informatica dei documenti,
dei flussi documentali e degli archivi

1. Ciascuna amministrazione istituisce un servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi in ciascuna delle grandi aree organizzative omogenee individuate ai sensi dell'articolo 50. Il servizio è posto alle dirette dipendenze della stessa area organizzativa omogenea. 2. Al servizio è preposto un dirigente ovvero un funzionario, comunque in possesso di idonei requisiti professionali o di professionalità tecnico archivistica acquisita a seguito di processi di formazione definiti secondo le procedure prescritte dalla disciplina vigente. 3. Il servizio svolge i seguenti compiti: a) attribuisce il livello di autorizzazione per l'accesso alle funzioni della procedura, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione e abilitazioni all'inserimento e alla modifica delle informazioni; b) garantisce che le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo si svolgano nel rispetto delle disposizioni del presente testo unico; c) garantisce la corretta produzione e la conservazione del registro giornaliero di protocollo di cui all'articolo 53; d) cura che le funzionalità del sistema in caso di guasti o anomalie siano ripristinate entro ventiquattro ore dal blocco delle attività e, comunque, nel più breve tempo possibile; e) conserva le copie di cui agli articoli 62 e 63, in luoghi sicuri differenti; f) garantisce il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali, incluse le funzionalità di accesso di cui agli articoli 59 e 60 e le attività di gestione degli archivi di cui agli articoli 67, 68 e 69; g) autorizza le operazioni di annullamento di cui all'articolo 54; h) vigila sull'osservanza delle disposizioni del presente testo unico da parte del personale autorizzato e degli incaricati.

Nell'ambito della AOO, la numerazione delle registrazioni di protocollo è unica e progressiva, non si differenzia fra documenti in ingresso, in uscita o interni e si rinnova ogni anno solare.

Il numero di protocollo e la data di protocollo sono generati tramite il sistema di protocollo informatico ed assegnati automaticamente a ciascun documento registrato.

Ad ogni documento è assegnato un solo numero, che non può essere utilizzato per la registrazione di altri atti, anche se correlati allo stesso.

Tutti i protocolli di settore e di reparto, e più in generale, i protocolli diversi dal protocollo informatico, sono da considerarsi aboliti.

L'Ente ha esternalizzato il servizio di conservazione dell'archivio digitale del Comune, in particolare quanto indicato nell'allegato n. 4 "Documentazione digitale in conservazione", presso un conservatore esterno.

2. Formazione del documento

2.1. Requisiti minimi del documento

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

- denominazione dell'Ente
- indicazione del servizio o ufficio che ha prodotto il documento
- luogo e data
- destinatario
- indice di classificazione
- oggetto del documento
- testo
- numero degli allegati (se presenti)
- sottoscrizione digitale del responsabile
- indicazione del Responsabile del procedimento (in assenza di indicazione si intende come Responsabile il firmatario).

2.2. Formazione dei documenti informatici

L'Ente forma gli originali dei propri documenti con mezzi informatici secondo l'art. 71 del CAD e i suoi relativi rimandi, ossia secondo le seguenti modalità:

- utilizzo di applicativi di videoscrittura;
- utilizzo di appositi strumenti software;
- registrazione informatica delle informazioni risultanti da transazioni o processi informatici o attraverso presentazione telematica di dati mediante moduli standard o formulari;

-generazione o raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni provenienti da una o più basi dati, anche in modalità interoperativa;

-acquisizione di un documento informatico per via telematica o su supporto informatico, della copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico, della copia informatica di un documento analogico.

Il documento informatico assume la caratteristica di immodificabilità quando forma e contenuto non sono alterabili durante le fasi di tenuta e accesso e quando sia garantita la staticità nella fase di conservazione. Gli atti formati con strumenti informatici, i dati e i documenti informatici dell'Ente costituiscono informazione primaria ed originale da cui è possibile effettuare, su diversi tipi di supporto, copie e duplicati per gli usi consentiti dalla legge.

L'Ente effettua copie e duplicati degli atti e documenti informatici per gli usi consentiti dalla legge su diversi tipi di supporto. La copia o l'estratto di uno o più documenti informatici possono essere sottoscritti con firma digitale. Affinché la copia non sia disconoscibile essa deve essere firmata da un pubblico ufficiale. I duplicati informatici di un documento informatico sono prodotti mediante processi e strumenti che assicurino che il documento informatico ottenuto sullo stesso sistema di memorizzazione, o su un sistema diverso, contenga la stessa sequenza di bit del documento informatico di origine.

2.3.Formato dei documenti informatici

I documenti informatici prodotti dall'Ente, indipendentemente dal software utilizzato, prima della loro sottoscrizione con firma digitale, sono convertiti in uno dei formati standard previsti dalla normativa vigente in materia di conservazione. L'evidenza informatica corrispondente al documento informatico immodificabile è prodotta in uno dei formati previsti dalla normativa di settore, in modo da assicurare l'indipendenza dalle piattaforme tecnologiche, l'interoperabilità tra sistemi informatici e la durata nel tempo dei dati in termini di accesso e di leggibilità. Per la formazione dei documenti informatici, delle copie e degli estratti informatici adotta i seguenti formati: PDF-PDF/A -TIFF -XML-JPEG-OOXML -ODT. Formati diversi possono essere scelti nei casi in cui la natura del documento informatico lo richieda per un utilizzo specifico nel suo contesto tipico.

2.4.Metadati dei documenti informatici

Al documento informatico è associato il seguente insieme di metadati, indicato nell'allegato 5 alle "Linee Guida AGID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici":

- identificativo univoco e persistente;
- modalità di formazione;
- tipologia documentale;
- dati di registrazione (documento in entrata, in uscita o interno; data associata al documento in fase di registrazione; numero documento)

- soggetti (autore del documento; mittente; destinatario);
- chiave descrittiva (riassunto del contenuto del documento);
- allegati;
- classificazione;
- riservato;
- identificativo del formato;
- verifica;
- identificativo dell'aggregazione documentale;
- identificativo del documento primario (se presente);
- nome del documento/file;
- versione del documento;
- tracciature modifiche documento;
- tempo di conservazione ;
- note.

Al documento amministrativo informatico sono associati i metadati indicati nell'art. 53 del D.P.R. 445/2000² e nell'allegato 5 alle "Linee Guida AGID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici":

- identificativo univoco e persistente;
- modalità di formazione;
- tipologia documentale;
- dati di registrazione (documento in entrata, in uscita o interno; data associata al documento in fase di registrazione; numero documento)
- soggetti (autore del documento; mittente; destinatario);
- chiave descrittiva (riassunto del contenuto del documento);
- allegati;
- classificazione;
- riservato;
- identificativo del formato;
- verifica;

2

Art. 53 (R)
Registrazione di protocollo

1. La registrazione di protocollo per ogni documento ricevuto o spedito dalle pubbliche amministrazioni e' effettuata mediante la memorizzazione delle seguenti informazioni: a) numero di protocollo del documento generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile; b) data di registrazione di protocollo assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile; c) mittente per i documenti ricevuti o, in alternativa, il destinatario o i destinatari per i documenti spediti, registrati in forma non modificabile; d) oggetto del documento, registrato in forma non modificabile; e) data e protocollo del documento ricevuto, se disponibili; f) 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. Il sistema deve consentire la 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. 3. L'assegnazione delle informazioni nelle operazioni di registrazione di protocollo è effettuata dal sistema in unica soluzione, con esclusione di interventi intermedi, anche indiretti, da parte dell'operatore, garantendo la completezza dell'intera operazione di modifica o registrazione dei dati. 4. Con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, su proposta dell' Autorità' per l'informatica nella pubblica amministrazione di concerto con il Ministro per la funzione pubblica, sono specificate le regole tecniche, i criteri e le specifiche delle informazioni previste nelle operazioni di registrazione di protocollo. 5. Sono oggetto di registrazione obbligatoria i documenti ricevuti e spediti dall'amministrazione e tutti i documenti informatici. Ne sono esclusi le gazzette ufficiali, i bollettini ufficiali e i notiziari della pubblica amministrazione, le note di ricezione delle circolari e altre disposizioni, i materiali statistici, gli atti preparatori interni, i giornali, le riviste, i libri, i materiali pubblicitari, gli inviti a manifestazioni e tutti i documenti già soggetti a registrazione particolare dell'amministrazione.

- identificativo dell'aggregazione documentale;
- identificativo del documento primario (se presente);
- nome del documento/file;
- versione del documento;
- tracciate modifiche documento;
- tempo di conservazione ;
- note.

I metadati dei documenti informatici soggetti a registrazione particolare sono individuati nell'allegato "Applicativi gestionali e relativi documenti soggetti e non a registrazione particolare" (allegato n. 5).

2.5.Sottoscrizione dei documenti informatici

La sottoscrizione dei documenti informatici è ottenuta con un processo di firma elettronico/digitale conforme alle disposizioni di legge. L'Ente utilizza:

- firma elettronica semplice(User-Id e Password);
- firma elettronica avanzata (FEA) Grafometrica;
- firma elettronica qualificata(FEQ);

firma (qualificata) digitale: token, smart card e firma remota rilasciati da Certificatori Accreditati.

3.Trasmissione e Ricezione dei documenti

3.1.Ricezione dei documenti informatici

I documenti informatici formano oggetto di registrazione di protocollo e sono validi ai fini del procedimento amministrativo, una volta che ne sia accertata la provenienza. Le istanze e le dichiarazioni trasmesse per via telematica devono ritenersi valide a tutti gli effetti di legge, qualora:

a) siano trasmesse, via posta elettronica o via posta elettronica certificata, regolarmente sottoscritte con firma digitale dotata di certificato valido rilasciato da un Certificatore o comunque previa identificazione informatica dell'autore, con modalità tali da garantire la sicurezza, l'integrità e immodificabilità del documento e, in maniera manifesta ed inequivoca, la sua riconducibilità all'autore;

b) l'istante o il dichiarante del documento è identificato attraverso il Sistema pubblico di identità digitale (SPID), l'uso della carta d'identità elettronica (CIE) e della Carta Nazionale dei Servizi (CNS);

c) siano trasmesse dall'istante o dal dichiarante dal proprio domicilio digitale purché le relative credenziali di accesso siano state rilasciate previa identificazione del titolare e ciò sia attestato dal gestore del sistema nel messaggio o in un suo allegato;

d) si tratti di rappresentazioni digitali di documenti originali cartacei sottoscritti e presentati unitamente alla copia del documento d'identità.

La ricezione è assicurata tramite la casella di posta elettronica certificata istituzionale protocollo.comune.laspezia@legalmail.it

Per valorizzare il modello organizzativo adottato l'Ente ha istituito ulteriori indirizzi di posta elettronica certificata.

Gli indirizzi di posta elettronica certificata sono abilitati alla ricezione dei documenti provenienti da indirizzi di posta elettronica ordinaria.

Gli indirizzi di posta elettronica certificata sono riportati nell'Indice delle Pubbliche Amministrazioni e sono pubblicizzati sul sito web istituzionale.

Gli indirizzi di posta elettronica certificata istituiti dall'Ente sono elencati nell'allegato n. 7 "Elenco delle caselle di posta elettronica certificata", inseriti nell'Indice dei domicili digitali delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi e pubblicizzati sul sito web istituzionale.

L'Ente accetta documenti informatici consegnati attraverso supporto removibile presso le postazioni abilitate al protocollo in ingresso. I documenti informatici consegnati su supporto removibile sono scaricati e registrati nel sistema di gestione documentale. E' annotata nella registrazione la modalità di ricezione.

L'Ente riceve i documenti informatici creati dall'utente attraverso i moduli e i formulari resi disponibili sul sito istituzionale mediante sistemi di sportello telematico.

3.2.Formati dei documenti

Vengono accettati, e conseguentemente registrati, documenti informatici in formati standard previsti dalla normativa vigente. Si ricevono formati che possiedono requisiti di leggibilità, interscambiabilità e staticità al fine di garantire la loro inalterabilità. L'Ente dichiara di accettare comunicazioni e documenti informatici nei seguenti formati: PDF, PDF-A, XML, TIFF, JPEG, ODT e i medesimi formati firmati digitalmente.

L'Ente accetta unicamente formati di compressione .zip, .rar, salvo esigenze particolari concordate con l'Amministrazione.

3.3.Controllo dei certificati di firma

La validità dei certificati di firma viene effettuata dai Responsabili dei procedimenti. Gli addetti alla protocollazione dei documenti effettuano una prima verifica sui certificati di firma contestualmente alla registrazione. In caso di certificati scaduti o

revocati procedono alla registrazione segnalando in nota il risultato della verifica di firma. Sarà cura del responsabile del procedimento valutare l'iter da seguire secondo quanto indicato nella sezione.

3.4. Trasmissione di documenti tra Pubbliche Amministrazioni

Le comunicazioni di documenti tra le pubbliche amministrazioni avvengono mediante l'utilizzo della posta elettronica; esse sono valide ai fini del procedimento amministrativo una volta che ne sia verificata la provenienza. Ai fini della verifica della provenienza le comunicazioni sono valide se:

- a) sono sottoscritte con firma digitale o altro tipo di firma elettronica qualificata;
- b) ovvero sono dotate di segnatura di protocollo di cui all'articolo 55 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445³;
- c) ovvero è comunque possibile accertarne altrimenti la provenienza, secondo quanto previsto dalla normativa vigente;
- d) ovvero trasmesse attraverso sistemi di posta elettronica certificata.

3.5. Ricezione dei documenti su supporto analogico

I documenti su supporto analogico possono pervenire all'Ente attraverso:

- il servizio postale;
- la consegna diretta agli uffici, ai funzionari, o agli uffici/utenti abilitati presso l'Ente al ricevimento della documentazione;
- gli apparecchi fax.

I documenti devono pervenire all'ufficio Protocollo Generale per la loro registrazione. Le buste delle assicurate, corrieri, espressi, raccomandate ecc. si inoltrano insieme ai documenti, qualora il CdR Archivio e Protocollo Generale preveda di inviare

3

Art. 55 (R)
Segnatura di protocollo

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

a) il progressivo di protocollo, secondo il formato disciplinato all'articolo 57;

b) la data di protocollo;

c) l'identificazione in forma sintetica dell'amministrazione o dell'area organizzativa individuata ai sensi dell'articolo 50, comma 4.

2. L'operazione di segnatura di protocollo va effettuata contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo.

3. L'operazione di segnatura di protocollo può includere il codice identificativo dell'ufficio cui il documento è assegnato o il codice dell'ufficio che ha prodotto il documento, l'indice di classificazione del documento e ogni altra informazione utile o necessaria, qualora tali informazioni siano disponibili già al momento della registrazione di protocollo.

4. Quando il documento è indirizzato ad altre amministrazioni ed è formato e trasmesso con strumenti informatici, la segnatura di protocollo può includere tutte le informazioni di registrazione del documento. L'amministrazione che riceve il documento informatico può utilizzare tali informazioni per automatizzare le operazioni di registrazione di protocollo del documento ricevuto.

5. Con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, su proposta dell'Autorità per l'informatica nella pubblica amministrazione di concerto con il Ministro per la funzione pubblica, sono stabiliti il formato e la struttura delle informazioni associate al documento informatico ai sensi del comma 4.

all'ufficio competente anche il documento analogico, una volta protocollato ed effettuatane la scansione.

3.6.Ricevute attestanti la ricezione dei documenti

Alla registrazione di protocollo vengono associate le ricevute generate dal sistema di protocollo informatico e, nel caso di registrazione di messaggi di posta elettronica certificata spediti, anche i dati relativi alla consegna rilasciati dal sistema di posta elettronica certificata correlati al messaggio oggetto di registrazione. La ricevuta di consegna di un documento analogico è costituita da un apposito modulo generato dal sistema di protocollo.

3.7.Apertura della posta

L'Ufficio Protocollo Generale e gli uffici abilitati al ricevimento dei documenti presso i CdR sono incaricati dell'apertura di tutta la corrispondenza analogica e digitale pervenuta all'Ente, salvo i casi particolari specificati nella sezione 7. Qualora tuttavia i CdR ricevano documenti non di propria competenza, sono tenuti a:

- inoltrarli, senza protocollarli, all'ufficio di competenza, mediante il sistema di protocollo e di gestione documentale, se digitali;
- trasmettere il documento all'ufficio di competenza, se cartaceo.

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

Per la spedizione dei documenti informatici soggetti a registrazione di protocollo mediante l'utilizzo della posta elettronica certificata (indirizzi elencati nell'allegato n. 6 "Elenco delle caselle di posta elettronica certificata"). I documenti vengono trasmessi, dopo essere stati protocollati, classificati e fascicolati, secondo le procedure previste dal Manuale utente (allegato n. 7) all'indirizzo PEC dichiarato dai destinatari abilitati alla ricezione della posta per via telematica ovvero:

✓ in caso di cittadini, di persone fisiche o altri enti di diritto privato non tenuti all'iscrizione in albi professionali o nel registro delle imprese, all'indirizzo di posta elettronica certificata o altro recapito certificato comunicato in qualità di domicilio digitale e pubblicato nell'Indice dei domicili digitali delle persone fisiche e degli altri Enti di diritto privato;

✓ in caso di PA e di gestori di pubblici servizi all'indirizzo pubblicato sull'Indice dei domicili digitali delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi;

✓ in caso di imprese e professionisti all'indirizzo pubblicato sull'Indice nazionale dei domicili digitali delle imprese e dei professionisti. Le postazioni deputate ad effettuare l'invio telematico verificano l'avvenuto recapito dei documenti e il collegamento delle ricevute elettroniche alle registrazioni di protocollo.

In assenza del domicilio digitale, l'Ente può predisporre le comunicazioni ai soggetti che non hanno eletto un domicilio digitale come documenti informatici sottoscritti con firma digitale o firma elettronica qualificata o avanzata, da conservare nei propri archivi, ed inviare agli stessi, per posta ordinaria o raccomandata con avviso di ricevimento, copia analogica conforme all'originale informatico. L'Ente dovrà conservare l'originale digitale nei propri archivi. All'interno della copia analogica spedita al cittadino deve essere riportata la dicitura: "Copia conforme all'originale informatico firmato digitalmente", nonché quanto indicato dall'art. 18, comma 2, DPR 445/2000⁴. La spedizione delle copie analogiche dei documenti informatici originali è effettuata tramite il tradizionale servizio postale. La spedizione di documenti informatici, attraverso posta elettronica, al di fuori dei canali istituzionali descritti, è considerata una mera trasmissione di informazioni senza che a queste l'Ente riconosca un carattere giuridico-amministrativo che la impegni verso terzi. Per l'uso della posta elettronica si rimanda alla sezione 8.

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

L'Ente effettua lo scambio di informazioni, dati e documenti soggetti a registrazione di protocollo attraverso messaggi trasmessi in cooperazione applicativa. I documenti di cui all'allegato n. 15 – "Documenti informatici trasmessi in interoperabilità e cooperazione applicativa" sono trasmessi dall'Ente con immissione diretta dei dati sul server dell'Ente destinatario, senza la produzione e conservazione dell'originale cartaceo. I documenti possono essere trasmessi senza firma digitale in quanto inviati tramite linee di comunicazione sicure, riservate ad identificazione univoca attivati con i singoli enti destinatari. Gli invii telematici sostituiscono integralmente gli invii cartacei della medesima documentazione.

3.10. Acquisizione dei documenti analogici o tramite copia informatica

4

Art. 18 (L-R)
Copie autentiche

1. Le copie autentiche, totali o parziali, di atti e documenti possono essere ottenute con qualsiasi procedimento che dia garanzia della riproduzione fedele e duratura dell'atto o documento. Esse possono essere validamente prodotte in luogo degli originali. (L)

2. L'autenticazione delle copie può essere fatta dal pubblico ufficiale dal quale è stato emesso o presso il quale è depositato l'originale, o al quale deve essere prodotto il documento, nonché da un notaio, cancelliere, segretario comunale, o altro funzionario incaricato dal sindaco. Essa consiste nell'attestazione di conformità con l'originale scritta alla fine della copia, a cura del pubblico ufficiale autorizzato, il quale deve altresì indicare la data e il luogo del rilascio, il numero dei fogli impiegati, il proprio nome e cognome, la qualifica rivestita nonché apporre la propria firma per esteso ed il timbro dell'ufficio. Se la copia dell'atto o documento consta di più fogli il pubblico ufficiale appone la propria firma a margine di ciascun foglio intermedio. Per le copie di atti e documenti informatici si applicano le disposizioni contenute nell'articolo 20. (L)

3. Nei casi in cui l'interessato debba presentare alle amministrazioni o ai gestori di pubblici servizi copia autentica di un documento, l'autenticazione della copia può essere fatta dal responsabile del procedimento o da qualsiasi altro dipendente competente a ricevere la documentazione, su esibizione dell'originale e senza obbligo di deposito dello stesso presso l'amministrazione procedente. In tal caso la copia autentica può essere utilizzata solo nel procedimento in corso. (R)

L'Ente può acquisire i documenti analogici attraverso la copia per immagine su supporto informatico e/o attraverso la copia informatica. Dei documenti analogici ricevuti viene effettuata copia per immagine e il documento originale viene trattenuto dall' Ufficio Protocollo o presso i CdR competenti per il procedimento amministrativo, se a loro consegnati direttamente. I documenti informatici e/o le immagini digitali dei documenti cartacei acquisite con lo scanner sono resi disponibili agli uffici, o ai responsabili di procedimento, tramite il sistema di gestione informatica dei documenti. Il processo di scansione della documentazione cartacea è effettuato successivamente alle operazioni di registrazione, classificazione, segnatura e si articola nelle seguenti fasi:

-acquisizione delle immagini in modo che a ogni documento, anche composto da più fogli, corrisponda un unico file in formato PDF/ PDF-A;

-verifica della leggibilità delle immagini acquisite e della loro esatta corrispondenza con gli originali cartacei;

-collegamento delle rispettive immagini alla registrazione di protocollo, in modo non modificabile;

-memorizzazione delle immagini, in modo non modificabile. La copia informatica di un documento analogico, è acquisita nel sistema mediante processi e strumenti che assicurino che il documento informatico abbia contenuto identico a quello del documento analogico da cui è tratto. L'unitarietà è garantita dal sistema mediante il numero di protocollo. Alle copie per immagine dei documenti analogici è apposta l' attestazione di conformità all'originale cartaceo, ai sensi dell'art. 22 CAD⁵ e delle Linee guida AGID, rilasciata da pubblico ufficiale autorizzato e sottoscritta per mezzo di firma digitale.

5

Art. 22
Copie informatiche di documenti analogici

1. I documenti informatici contenenti copia di atti pubblici, scritture private e documenti in genere, compresi gli atti e documenti amministrativi di ogni tipo formati in origine su supporto analogico, spediti o rilasciati dai depositari pubblici autorizzati e dai pubblici ufficiali, hanno piena efficacia, ai sensi degli articoli 2714 e 2715 del codice civile, se sono formati ai sensi dell'articolo 20, comma 1-bis, primo periodo. La loro esibizione e produzione sostituisce quella dell'originale.

1-bis. La copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico è prodotta mediante processi e strumenti che assicurano che il documento informatico abbia contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto, previo raffronto dei documenti o attraverso certificazione di processo nei casi in cui siano adottate tecniche in grado di garantire la corrispondenza della forma e del contenuto dell'originale e della copia.

2. Le copie per immagine su supporto informatico di documenti originali formati in origine su supporto analogico hanno la stessa efficacia probatoria degli originali da cui sono estratte, se la loro conformità è attestata da un notaio o da altro pubblico ufficiale a ciò autorizzato, secondo le Linee guida.

3. Le copie per immagine su supporto informatico di documenti originali formati in origine su supporto analogico nel rispetto delle Linee guida hanno la stessa efficacia probatoria degli originali da cui sono tratte se la loro conformità all'originale non è espressamente disconosciuta.

4. Le copie formate ai sensi dei commi 1, 1-bis, 2 e 3 sostituiscono ad ogni effetto di legge gli originali formati in origine su supporto analogico, e sono idonee ad assolvere gli obblighi di conservazione previsti dalla legge, salvo quanto stabilito dal comma 5.

5. Con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri possono essere individuate particolari tipologie di documenti analogici originali unici per le quali, in ragione di esigenze di natura pubblicistica, permane l'obbligo della conservazione dell'originale analogico oppure, in caso di conservazione sostitutiva, la loro conformità all'originale deve essere autenticata da un notaio o da altro pubblico ufficiale a ciò autorizzato con dichiarazione da questi firmata digitalmente ed allegata al documento informatico.

I documenti analogici che non possono essere scansionati sono protocollati e assegnati all'ufficio di competenza. Nel campo "Annotazioni" del sistema di protocollo viene riportata la dicitura "Cartaceo all'ufficio".

4.Registrazione dei documenti

4.1.Documenti soggetti a registrazione di protocollo

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

I documenti interni inviati da un CdR ad un altro CdR all' interno dell'Ente devono essere protocollati una sola volta dal CdR mittente.

Il sistema di protocollo informatico, unico per tutto l'Ente, è denominato P@doc ed è stato fornito mediante riuso dal Comune di Padova. Per le modalità operative del sistema, si veda l'allegato 7 "Manuale utente".

4.2.Documenti non soggetti a registrazione di protocollo

Ai sensi dell'articolo 53, comma 5, del DPR 445/2000⁶ sono esclusi dalla registrazione di protocollo:

- Gazzette Ufficiali, Bollettini Ufficiali, notiziari della Pubblica Amministrazione-note di ricezione delle circolari e altre disposizioni;
- materiale statistico;
- atti preparatori interni-giornali, riviste, materiale pubblicitario, stampe varie, plichi di libri-biglietti augurali, inviti a manifestazioni e documenti di occasione vari che non attivino procedimenti amministrativi;
- bolle accompagnatorie;
- richiesta/invio comunicazioni informali.

4.3. Documenti soggetti a registrazione particolare

Sono inoltre escluse dalla protocollazione le tipologie documentali generate e archiviate in appositi gestionali, elencate nell'allegato n. 5 "Applicativi gestionali e relativi

⁶ Vedi nota 2

documenti soggetti e non a registrazione particolare” e contraddistinte da “SI” nella colonna “Registrazione particolare (SI/NO)”.

4.4.Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti

La registrazione di protocollo di un documento è eseguita dopo averne verificato l'autenticità, la provenienza e l'integrità. La registrazione dei documenti ricevuti, spediti e interni è effettuata in un'unica operazione, utilizzando le apposite funzioni previste dal sistema di protocollo informatico (Entrata, Uscita, Interno).

I metadati obbligatori di registrazione di protocollo sono:

-numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;

-data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;

-mittente o destinatario dei documenti ricevuti o spediti;

-oggetto del documento spedito o ricevuto;

-impronta del documento registrata in forma non modificabile;

-classificazione sulla base del Titolare in uso;

-assegnazione.

I metadati non obbligatori, ma funzionali se disponibili sono:

-altri mittenti/destinatari;

-data e numero di protocollo del documento ricevuto;

-mezzo di ricezione/invio;

- numero e data della raccomandata;

-annotazioni;

- livello di riservatezza

La descrizione funzionale e operativa del sistema di protocollo informatico è illustrata nella guida all'utilizzo dell'applicativo informatico di cui all'allegato n. 7. Le regole di scrittura sono descritte all'allegato n. 8.

Al termine della registrazione il sistema genera automaticamente un numero progressivo, collegato in modo univoco e immutabile alla data di protocollazione. Esso rappresenta il numero di protocollo attribuito al documento. Il numero progressivo di protocollo è un numero ordinale costituito da almeno sette cifre numeriche. Il Registro di protocollo si configura come atto pubblico di fede privilegiata fino a querela di falso. La registrazione della documentazione pervenuta avviene normalmente in giornata o comunque entro il giorno lavorativo successivo a quello di arrivo. In ogni caso, della ricezione del documento da parte del Comune, fa fede la ricevuta di ritorno della raccomandata, o la ricevuta della PEC.

4.5.Segnatura di protocollo

La segnatura di protocollo apposta o associata al documento è effettuata contemporaneamente alla registrazione di protocollo o di altra registrazione cui esso è soggetto. I requisiti necessari di ciascuna segnatura di protocollo sono:

- codice identificativo dell'Ente;
- codice identificativo dell'Area Organizzativa Omogenea;
- codice identificativo del registro;
- data di protocollo;
- numero progressivo di protocollo.

Per i documenti analogici la segnatura è apposta con apposito timbro/etichetta riportante i seguenti dati:

- nome ente;
- numero protocollo;
- data protocollo;
- ufficio competente.

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

- oggetto del documento;
- mittente;
- destinatario.

Inoltre possono essere aggiunti:

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

4.6. Annullamento e modifica delle registrazioni di protocollo

L'annullamento anche di una sola delle informazioni generate o assegnate automaticamente dal sistema e registrate in forma immodificabile, determina l'automatico e contestuale annullamento dell'intera registrazione. L'annullamento della registrazione di protocollo deve essere effettuato unicamente dal Responsabile della gestione documentale o suo delegato tramite specifica funzione del sistema di protocollo informatico

Le richieste di annullamento delle registrazioni di protocollo sono presentate anche a mezzo mail all'ufficio Protocollo Generale. Gli utenti delegati dal Responsabile della gestione documentale valutano la motivazione e concludono la procedura.

Gli interventi, su campi registrati in forma immutabile necessari per correggere errori in sede di immissione di dati, comportano la rinnovazione del campo stesso con i dati corretti, unitamente a data, ora e autore della modifica.

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

4.7.Registro giornaliero di protocollo

Il registro giornaliero di protocollo è trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, garantendone l'immutabilità del contenuto secondo quanto previsto nel Manuale di conservazione. Delle registrazioni del protocollo informatico è sempre possibile estrarre evidenza analogica.

4.8.Registro di emergenza

In condizioni di emergenza, l'Ente garantisce la protezione del proprio sistema informativo attraverso le misure preventive e correttive indicate nel Piano per la sicurezza dei documenti informatici, al fine di evitare, o almeno minimizzare, gli impatti negativi e disservizi nei procedimenti svolti e nei servizi erogati all'utenza. Nell'attuazione del suddetto Piano, l'Ente non deve prescindere da quanto disposto in tema di sicurezza, dematerializzazione e conservazione dei documenti informatici. In condizioni di emergenza e per garantire la normale attività di protocollazione in entrata e in uscita il Responsabile della gestione documentale autorizza lo svolgimento delle operazioni di protocollo sul registro di emergenza.

Per attivare il registro di protocollo di emergenza si devono infatti verificare tre condizioni, non necessariamente dipendenti una dall'altra:

- 1) guasto al software di protocollazione informatica
- 2) guasto all'infrastruttura informatica
- 3) mancanza di energia elettrica.

Al termine dell'emergenza si devono inserire le registrazioni di emergenza nel protocollo informatico e conservare il registro di emergenza.

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

Le procedure adottate dal Responsabile della gestione documentale per l'attivazione, la gestione e il recupero dei dati contenuti nel registro di emergenza sono descritte nell'allegato n. 9 "Procedura utilizzo registro protocollo di emergenza".

5.Assegnazioni dei documenti

5.1.Assegnazione dei documenti

In fase di protocollazione in entrata, ai servizi competenti per materia/funzione sono assegnati i documenti acquisiti tramite il sistema di gestione documentale sulla base dell'organigramma dell'Ente, anche qualora il documento ricevuto rechi in indirizzo il nominativo di un dipendente. In fase di registrazione di protocollo i documenti non vanno mai assegnati ad una persona fisica, bensì deve essere individuato sempre il settore o l'ufficio competente. Il servizio assegnatario può a sua volta smistare i documenti agli uffici afferenti attraverso apposita funzione del software di gestione documentale. I servizi assegnatari sono tenuti a prendere in carico i documenti attraverso apposita funzione del sistema, o a rifiutarli se non di competenza, motivando il rifiuto. I documenti informatici e le copie immagine di documenti analogici sono resi disponibili agli uffici, o ai responsabili di procedimento, tramite il sistema di gestione informatica dei documenti.

5.2.Modifica delle assegnazioni

Nel caso di un'assegnazione errata, la struttura che riceve il documento è tenuta a restituirlo, nel più breve tempo possibile, all'unità di protocollazione che ha effettuato l'assegnazione, la quale provvederà alla riassegnazione, correggendo le informazioni inserite nel gestionale ed inviando il documento alla struttura di competenza. Il sistema di gestione informatica dei documenti tiene traccia dei passaggi di cui sopra, memorizzando per ciascuno di essi l'identificativo dell'operatore agente, data e ora di esecuzione.

6.Classificazione e fascicolazione dei documenti

6.1.Classificazione dei documenti

Tutti i documenti ricevuti e prodotti, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono classificati in base al Piano di classificazione (Titolario) per gli archivi dei Comuni italiani (Allegato 13 "Piano di classificazione") con relativo Prontuario (allegato n. 14 "Prontuario per la classificazione"). I documenti vanno sempre classificati anche se non sono protocollati. La classificazione dei documenti in arrivo è effettuata dalle unità di protocollazione abilitate. La classificazione dei documenti in partenza è effettuata dagli uffici produttori. Il software di protocollo informatico non permette la registrazione di documenti non classificati.

6.2.Fascicolo informatico, aggregazioni documentali informatiche e loro formazione e gestione

Le Pubbliche Amministrazioni danno luogo a fascicoli informatici contenenti atti, documenti e dati relativi ad un procedimento amministrativo, al fine di una corretta gestione documentale.

I documenti, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono riuniti in fascicoli o aggregazioni documentali nel rispetto delle voci di classificazione previste dal Titolario in uso e sulla base dei tempi di conservazione dei documenti, previsti dal Piano di conservazione per gli archivi dei Comuni italiani (Allegato n. 12). I fascicoli o aggregazioni documentali possono essere eventualmente articolati in sotto fascicoli. Nelle "Disposizioni per la formazione e la gestione dei fascicoli e delle aggregazioni documentali informatiche" (allegato n. 10) sono descritte le procedure adottate per la formazione e gestione dei fascicoli e delle aggregazioni documentali informatiche dell'Ente.

7.Casi particolari

7.1.Documenti anonimi con mittente o autore non identificabile

Le lettere anonime e i documenti non firmati non sono registrati al protocollo, ma semplicemente inoltrati, se contengono informazioni o dati di interesse per l'Amministrazione, agli uffici/utenti di competenza i quali valutano l'opportunità di dare seguito a queste comunicazioni ed individuano le eventuali procedure da sviluppare. In caso positivo, tali comunicazioni saranno protocollate. I documenti analogici ricevuti dall'Ente privi di sottoscrizione, ma il cui mittente è chiaramente identificabile, sono protocollati e assegnati agli uffici/settori competenti.

7.2.Documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato

Qualora l'Ente riceva documenti informatici firmati digitalmente il cui certificato di firma risulta scaduto o revocato prima della sottoscrizione, questi verranno protocollati e inoltrati al Responsabile di procedimento che farà opportuna comunicazione al mittente. I documenti informatici firmati digitalmente ai quali è stata apposta una marca temporale prima della scadenza del certificato sono validi e vengono protocollati. Qualora l'Ente riceva documenti informatici firmati digitalmente il cui certificato di firma, valido nel momento della sottoscrizione e invio tramite PEC, risulti scaduto o revocato nella fase di protocollazione, questi verranno protocollati.

7.3.Documenti ricevuti e inviati via fax

La normativa vigente prevede l'esclusione della corrispondenza via fax fra pubbliche amministrazioni. La trasmissione di documenti via fax con cittadini o altri soggetti privati non aventi l'obbligo di comunicazione in forma telematica con la pubblica amministrazione richiede la registrazione di protocollo. I documenti ricevuti via fax sono soggetti a registrazione. Qualora gli originali pervengano all'AOO successivamente per posta tradizionale, ad essi saranno attribuiti lo stesso numero e la stessa data di protocollo assegnati ai relativi fax.

7.4.Documenti di competenza di altre amministrazioni o altri soggetti

Qualora all'Ente pervengano documenti informatici di competenza di altre amministrazioni o altri soggetti, se il documento viene protocollato, il numero di protocollo deve essere annullato. E' possibile procedere al rifiuto del documento non di competenza del Comune senza procedere alla sua protocollazione, mediante la funzione "Rispondi" del sistema di protocollo informatico. Qualora all'Ente pervengano documenti analogici di competenza di altre amministrazioni o altri soggetti, questi vanno restituiti. Se il documento viene protocollato, il numero di protocollo deve essere annullato e il documento inviato al destinatario. Nel caso in cui il destinatario non sia individuabile il documento deve essere rimandato al mittente.

7.5.Corrispondenza con più destinatari

Le comunicazioni che abbiano più destinatari si registrano con un solo numero di protocollo. Se la trasmissione avviene in modalità elettronica, i destinatari sono inseriti negli appositi campi di registrazione. Qualora i documenti debbano essere inviati tramite PEC a più destinatari, i cui nominativi o indirizzi di posta elettronica non devono essere posti a conoscenza tra loro per tutela della privacy o non devono essere resi visibili tra loro

a garanzia di procedure contrattuali o per altre motivazioni, dovranno essere effettuati tanti invii quanti sono i destinatari.

7.6. Posta indirizzata ai Servizi Demografici

La posta cartacea indirizzata ai Servizi Demografici viene separata, a cura del Protocollo generale, dal resto della corrispondenza, ritirata dal commesso assegnato ai Servizi Demografici e protocollata dagli stessi.

7.7. Documenti analogici indirizzati nominalmente al personale dell'Ente

La posta indirizzata nominativamente al personale dell'AOO, viene regolarmente aperta e registrata al protocollo, a meno che sulla busta non sia riportata una delle seguenti diciture:

- Riservata;
- Personale;
- S.P.M.;
- C/o Comune della Spezia;
- Presso Comune della Spezia.

In questo caso viene recapitata in busta chiusa al destinatario il quale, dopo averla aperta e preso visione del contenuto, se valuta che il documento ricevuto non è personale lo fa protocollare.

7.8. Documentazione di gare d'appalto

Per la documentazione delle gare telematiche, l'Ente utilizza la piattaforma telematica Digital PA.

Il concorrente:

-utilizza in parte la modulistica fornita dall'Ente sia per la documentazione amministrativa che per quella economica e carica tutta l'ulteriore documentazione utile al fine dell'espletamento della procedura di gara (offerta tecnica, attestazioni SOA, attestazioni ISO, ecc);

-firma digitalmente la documentazione in formato PADES (estensione .pdf) o CADES (estensione .p7m);

-esegue l'upload della documentazione e lo trasmette tramite apposita procedura. Ogni singolo documento da caricarsi sul sistema non può superare i 15 MB di dimensione

Durante tutta la gestione della gara, viene garantito il rispetto della trasparenza e segretezza in base alle norme vigenti.

Ad ogni procedura di gara viene assegnato Id e la piattaforma crea un'apposita sezione dove viene conservata:

-tutta la documentazione di gara caricata sia dall'Ente come stazione appaltante sia dai singoli concorrenti;

-tutte le comunicazioni (messaggistica) inerenti la gara in oggetto;

-eventuali chiarimenti pubblicati sotto forma di FAQ.

7.9.Segnalazioni di illecito (whistleblowing)

Le segnalazioni di illecito definite dalla norma in materia di Anticorruzione, al fine di garantire l'eventuale anonimato del segnalante e la riservatezza delle informazioni contenute nella segnalazione, sono gestite all'interno di un applicativo dedicato Segnalazione Illeciti – Whistleblowing (DigitalPA).

7.10.Registri analogici

L'Ente mantiene in formato analogico i seguenti registri per la vidimazione periodica da parte degli Enti competenti: Repertorio dei contratti pubblici amministrativi, Registri dello Stato civile.

8. Posta elettronica

8.1.Gestione della posta elettronica

La posta elettronica viene utilizzata per l'invio di comunicazioni, informazioni e documenti sia all'interno dell'Ente, sia nei rapporti con i cittadini e altri soggetti privati, sia con altre Pubbliche Amministrazioni. Le comunicazioni formali e la trasmissione di documenti informatici, il cui contenuto impegni l'Ente verso terzi, avvengono tramite le caselle di posta elettronica istituzionali, secondo quanto descritto nella Sezione 3. Le semplici comunicazioni informali ricevute o trasmesse per posta elettronica, che consistano in semplice scambio di informazioni che non impegnino l'Ente verso terzi, possono non essere protocollate. Nel formato dei messaggi di posta elettronica non certificata è inserito il seguente testo: *“AVVISO DI RISERVATEZZA. Le informazioni contenute in questo messaggio di posta elettronica e gli eventuali allegati sono strettamente riservati e sono indirizzati esclusivamente al destinatario. La riservatezza della presente e-mail è tutelata dal Regolamento UE 679/2016 e dal d.lgs. n. 196/2003 come modificato dal d.lgs. n. 101/2018. Si prega di non leggere, fare copia, inoltrare a terzi o conservare tale messaggio se non si è il legittimo destinatario dello stesso. La divulgazione o copia di questa comunicazione, se non*

espressamente e formalmente autorizzata dal mittente, comporta la violazione delle disposizioni in materia di protezione dei dati di cui alla citata normativa. Qualora tale messaggio sia stato ricevuto per errore, si prega di darne immediata comunicazione al mittente e di provvedere immediatamente alla sua distruzione”.

8.2.La posta elettronica nelle comunicazioni interne

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

- convocare riunioni (interne all’Ente);
- inviare comunicazioni di servizio o notizie dirette ai dipendenti in merito a informazioni generali di organizzazione;
- diffondere circolari, ordini di servizio, copie di documenti (gli originali si conservano nel fascicolo specifico debitamente registrati).

8.3.La posta elettronica ricevuta da cittadini o altri soggetti privati

Le istanze e dichiarazioni ricevute alle caselle di posta elettronica ordinaria sono valide ai sensi di legge se regolarmente sottoscritte con firma digitale o se trattasi di rappresentazioni digitali di documenti originali cartacei, sottoscritte con firma autografa con allegato documento d’identità del sottoscrittore. Al di fuori delle predette ipotesi, le comunicazioni di posta elettronica sono valutate in ragione della loro rispondenza a ragionevoli criteri di attendibilità e riconducibilità al mittente dichiarato e successivamente soggette, se del caso, a protocollazione come di seguito specificato:

a)Messaggi di posta elettronica con allegate rappresentazioni digitali di documenti originali cartacei: nel caso in cui alle caselle di posta elettronica ordinaria dei singoli servizi, pervengano rappresentazioni digitali di documenti originali cartacei in uno dei seguenti formati standard TIFF, PDF, PDF-A, JPEG, la rappresentazione digitale e il messaggio che la trasmette verranno protocollati. In fase di registrazione di protocollo, verrà annotata la mancanza del documento di identità.

b)Messaggi di posta elettronica senza documenti sottoscritti allegati: verrà valutato dal Responsabile del Procedimento se protocollare semplici messaggi di posta elettronica ordinaria, o messaggi di posta elettronica con documenti allegati non sottoscritti i quali non corrispondono ad istanza di parte o dichiarazione e che diano o meno avvio ad un procedimento amministrativo.

9.Conservazione e tenuta dei documenti

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

I dati e i documenti informatici sono memorizzati nel sistema di gestione informatica dei documenti al termine delle operazioni di registrazione. Alla fine di ogni giorno sono create, a cura dei Servizi Informatici, copie di backup della memoria informatica dell'Ente, che vengono poi riversate su supporti di memorizzazione tecnologicamente avanzati e conservati secondo quanto previsto dalle procedure di salvataggio dati descritte all'interno dell'allegato Piano per la sicurezza dei documenti informatici dell'Ente.

9.2.Pacchetti di versamento dei documenti informatici, dei fascicoli informatici e delle aggregazioni documentali informatiche

Il Responsabile della gestione documentale assicura la trasmissione del contenuto del pacchetto di versamento al sistema di conservazione secondo le modalità operative definite nel Manuale di conservazione del conservatore nell'allegato 16. Il Responsabile del servizio di conservazione genera il rapporto di versamento relativo ad uno o più pacchetti di versamento e una o più impronte relative all'intero contenuto del pacchetto, secondo le modalità descritte nel Manuale di conservazione del conservatore.

9.3.Conservazione dei documenti informatici

La conservazione dei documenti informatici dell'Ente è affidata in outsourcing ad un conservatore esterno. Le modalità di conservazione e accesso ai documenti informatici sono specificate nel Manuale di conservazione del conservatore esterno. Il Responsabile della conservazione dell'Ente vigila affinché il soggetto individuato come conservatore esterno provveda alla conservazione integrata dei documenti e dei metadati, prodotti sia nelle fasi di gestione che in quelle di conservazione degli stessi.

I documenti informatici sono versati nel sistema di conservazione con i metadati ad essi associati, in modo non modificabile e nei tempi previsti dal Piano di conservazione. I metadati associati agli oggetti digitali sono specificati nel Manuale di conservazione del conservatore. Tutti i documenti destinati alla conservazione utilizzano i formati previsti dalla normativa di settore. In caso di migrazione dei documenti informatici la

corrispondenza fra il formato originale e quello migrato è garantita dal Responsabile della conservazione.

9.4. Conservazione dei documenti analogici

I documenti analogici dell'Ente sono conservati presso l'archivio di deposito sito presso il Palazzo Civico, Piazza Europa, 1 e presso i locali di deposito collocati presso i vari C.D.R. decentrati, L'archivio storico del Comune è conservato presso la Biblioteca Mazzini.

Le procedure attivate per la corretta conservazione sono descritte nell'allegato n. 11 "Disposizioni per la gestione degli archivi analogici". Il loro aggiornamento compete al Responsabile per la gestione documentale.

9.5. Trasferimento delle unità archivistiche nell'archivio di deposito

Il Responsabile della gestione documentale cura il versamento nell'archivio di deposito delle unità archivistiche non più utili per la trattazione degli affari in corso, individuate dagli uffici produttori. Le procedure di versamento sono descritte nell'allegato n. 11 "Disposizioni per la gestione degli archivi analogici". La documentazione analogica corrente è conservata a cura del Responsabile del procedimento fino al trasferimento in archivio di deposito.

9.6. Selezione dei documenti

Periodicamente, in base al Piano di conservazione per gli archivi dei Comuni italiani (Massimario di scarto), viene effettuata la procedura di selezione della documentazione da proporre allo scarto ed attivato il procedimento amministrativo di scarto documentale con l'invio della proposta alla competente Soprintendenza Archivistica. Le tempistiche di selezione conservativa per i documenti informatici sono riportate nell'allegato Piano di conservazione (allegato n. 12). Le procedure per la selezione e lo scarto dei documenti analogici sono descritte nelle succitate "Disposizioni per la gestione degli archivi analogici"

10. Accesso ai dati, informazioni e documenti informatici

10.1. Accesso da parte degli utenti appartenenti all'Area Organizzativa Omogenea

Per ogni documento, all'atto della registrazione, il sistema consente di stabilire quali utenti o gruppi di utenti hanno accesso ad esso, nel rispetto della normativa in materia di trattamento e tutela dei dati personali. Ogni dipendente dell'Ente può consultare i documenti relativi ad affari di propria competenza ad esso assegnati e quei documenti di carattere generale e infrastrutturale necessari a concludere il procedimento. Il controllo degli accessi al sistema di gestione informatica dei documenti è assicurato mediante le modalità descritte nel Piano per la sicurezza dei documenti informatici allegato al presente Manuale. Sulla base della struttura organizzativa e funzionale dell'Ente, il Responsabile della gestione documentale attribuisce almeno i seguenti livelli di autorizzazione:

a) abilitazione all'inserimento e alla consultazione;

b) abilitazione alla modifica delle informazioni e/o all'annullamento dell'intero protocollo.

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

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

L'accesso agli atti nell'Ente è garantito secondo la normativa vigente in materia e il regolamento in vigore presso l'Ente, approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 35 del 14 ottobre 2013, pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente.

11. Pubblicità legale e trasparenza amministrativa

11.1. Modelli pubblicati

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

11.2.Obblighi di pubblicità trasparenza e diffusione di informazioni (diritto di accesso civico)

La trasparenza, ai sensi della legge sulla trasparenza amministrativa, è intesa come accessibilità totale delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività dell'Ente, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche. La trasparenza, nel rispetto delle disposizioni in materia di segreto di Stato, di segreto d'ufficio, di segreto statistico e di protezione dei dati personali, concorre ad attuare il principio democratico e i principi costituzionali di eguaglianza, di imparzialità, buon andamento, responsabilità, efficacia ed efficienza nell'utilizzo di risorse pubbliche, integrità e lealtà nel servizio alla nazione. Essa è condizione di garanzia delle libertà individuali e collettive, nonché dei diritti civili, politici e sociali, integra il diritto ad una buona amministrazione e concorre alla realizzazione di un Ente aperto, al servizio del cittadino. L'Ente provvede a pubblicare sul proprio sito istituzionale, all'interno della sezione "Amministrazione Trasparente" i dati, i documenti e le informazioni secondo quanto previsto dalla normativa di settore e come specificato nel Regolamento unico sull'Accesso Civico, Documentale e dei Consiglieri, approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 34 del 2 dicembre 2019, a cui si rimanda.

12.Tutela dei dati personali

12.1.Modalità di trattamento dei dati personali

L'Ente, a norma del Regolamento generale sulla protezione dei dati personali 679/2016 dell'Unione Europea (d'ora in poi Regolamento 679/2016/UE) e del D.Lgs.196/2003 come novellato dal D.Lgs.101/2018, è Titolare dei dati personali, intesi come "...qualunque informazione relativa a persona fisica, identificata o identificabile, anche indirettamente, mediante riferimento a qualsiasi altra informazione, ivi compreso un numero di identificazione personale". I trattamenti di dati personali effettuati dall'Ente sono elencati nel Registro delle attività dei trattamenti, enunciato all'articolo 30 del Regolamento 679/2016/UE⁷ e nella documentazione prodotta ai sensi del medesimo

7

Art. 30 del Regolamento 679/2016/UE
Registri delle attività di trattamento

1. Ogni titolare del trattamento e, ove applicabile, il suo rappresentante tengono un registro delle attività di trattamento svolte sotto la propria responsabilità. Tale registro contiene tutte le seguenti informazioni:

a) il nome e i dati di contatto del titolare del trattamento e, ove applicabile, del contitolare del trattamento, del rappresentante del titolare del trattamento e del responsabile della protezione dei dati;

b) le finalità del trattamento;

Regolamento. I dati personali sono contenuti nella documentazione sia analogica che informatica prodotta e ricevuta dall'Ente che, in qualità di Titolare del trattamento dei dati stessi, è responsabile per quanto riguarda le decisioni in ordine alle finalità, alle modalità del trattamento e agli strumenti utilizzati, ivi compreso il profilo della sicurezza. L'Ente dà attuazione al dettato del Regolamento 679/2016/UE con atti formali aventi rilevanza interna ed esterna quali il Regolamento sui dati sensibili e giudiziari e la documentazione relativa al trattamento e alla tutela dei dati personali. L'Ente si organizza per garantire che i certificati e i documenti prodotti riportino le sole informazioni relative a stati, fatti e qualità personali previste da leggi e regolamenti e strettamente necessarie per il perseguimento delle finalità per le quali vengono acquisiti.

13. Sicurezza dei documenti informatici

13.1. Generalità

Il Responsabile della gestione documentale predispone il Piano per la sicurezza dei documenti informatici (allegato n. 3) relativo alla formazione, gestione, trasmissione,

c) una descrizione delle categorie di interessati e delle categorie di dati personali;

d) le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, compresi i destinatari di paesi terzi od organizzazioni internazionali;

e) ove applicabile, i trasferimenti di dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale, compresa l'identificazione del paese terzo o dell'organizzazione internazionale e, per i trasferimenti di cui al secondo comma dell'articolo 49, la documentazione delle garanzie adeguate;

f) ove possibile, i termini ultimi previsti per la cancellazione delle diverse categorie di dati;

g) ove possibile, una descrizione generale delle misure di sicurezza tecniche e organizzative di cui all'articolo 32, paragrafo 1.

2. Ogni responsabile del trattamento e, ove applicabile, il suo rappresentante tengono un registro di tutte le categorie di attività relative al trattamento svolte per conto di un titolare del trattamento, contenente:

a) il nome e i dati di contatto del responsabile o dei responsabili del trattamento, di ogni titolare del trattamento per conto del quale agisce il responsabile del trattamento, del rappresentante del titolare del trattamento o del responsabile del trattamento e, ove applicabile, del responsabile della protezione dei dati;

b) le categorie dei trattamenti effettuati per conto di ogni titolare del trattamento;

c) ove applicabile, i trasferimenti di dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale, compresa l'identificazione del paese terzo o dell'organizzazione internazionale e, per i trasferimenti di cui al secondo comma dell'articolo 49, la documentazione delle garanzie adeguate;

d) ove possibile, una descrizione generale delle misure di sicurezza tecniche e organizzative di cui all'articolo 32, paragrafo 1.

3. I registri di cui ai paragrafi 1 e 2 sono tenuti in forma scritta, anche in formato elettronico.

4. Su richiesta, il titolare del trattamento o il responsabile del trattamento e, ove applicabile, il rappresentante del titolare del trattamento o del responsabile del trattamento mettono il registro a disposizione dell'autorità di controllo.

5. Gli obblighi di cui ai paragrafi 1 e 2 non si applicano alle imprese o organizzazioni con meno di 250 dipendenti, a meno che il trattamento che esse effettuano possa presentare un rischio per i diritti e le libertà dell'interessato, il trattamento non sia occasionale o includa il trattamento di categorie particolari di dati di cui all'articolo 9, paragrafo 1, o i dati personali relativi a condanne penali e a reati di cui all'articolo 10.

interscambio, accesso, conservazione dei documenti informatici, d'intesa con il Responsabile della conservazione. Tale piano è predisposto sulla base di quanto previsto in materia dall'art. 51 del Codice dell'Amministrazione Digitale e dalle Linee guida emanate dall'Agenzia per l'Italia Digitale.

13.2. Formazione dei documenti informatici

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

- l'identificabilità del soggetto che ha formato il documento e l'Ente/AOO di riferimento;

- la sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, ai sensi delle vigenti norme tecniche;

- l'idoneità dei documenti ad essere gestiti mediante strumenti informatici e ad essere registrati mediante il sistema di protocollo informatico;

- l'accesso ai documenti informatici tramite sistemi informativi automatizzati;

- la leggibilità dei documenti nel tempo;

- l'interscambiabilità dei documenti all'interno della stessa AOO e con AOO diverse. Le funzionalità del protocollo informatico e dell'ambiente elaborativo dell'Ente garantiscono il rispetto dei requisiti di riservatezza, di integrità, di disponibilità e non ripudio, oltre a quelli sopra richiamati. I documenti informatici e i formati utilizzati dall'Ente per la produzione dei documenti possiedono i requisiti di leggibilità, interscambiabilità, non alterabilità, immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura. A tale fine i documenti informatici non devono contenere macroistruzioni o codici eseguibili, tali da attivare funzionalità che possano modificarne la struttura o il contenuto. Le caratteristiche di immutabilità e di integrità dei documenti informatici sono determinate da operazioni quali:

- la sottoscrizione con firma digitale ovvero con firma elettronica qualificata;

- l'apposizione di una validazione temporale;

- il trasferimento a soggetti terzi con posta elettronica certificata con ricevuta completa;

-la memorizzazione su sistemi di gestione documentale che adottino politiche di sicurezza.;

-l'applicazione di misure per la protezione dell'integrità delle basi di dati;

-l'applicazione di misure per la produzione e conservazione dei log di sistema;

-il versamento ad un sistema di conservazione anche successivamente all'estrazione statica dei dati.

Per attribuire una data certa ai documenti informatici prodotti all'interno dell'Ente, si applicano le regole per la validazione temporale e per la protezione dei documenti informatici, secondo la normativa vigente.

13.3.Sistema di gestione del protocollo informatico e dei documenti

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

-l'univoca identificazione ed autenticazione degli utenti

-la protezione delle informazioni relative a ciascun utente nei confronti degli altri

-la garanzia di accesso alle risorse esclusivamente agli utenti abilitati

-la registrazione delle attività rilevanti ai fini della sicurezza svolte da ciascun utente, in modo tale da garantire l'identificabilità dell'utente stesso.

Tali registrazioni sono protette da modifiche non autorizzate. Il sistema inoltre:

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

Per le funzionalità del sistema, si rimanda al manuale utente (allegato n. 7).