



COMUNE DI MARTELLAGO

c . a . p . 30030 Area Metropolitana di Venezia

**MANUALE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO
INFORMATICO, DEI FLUSSI DOCUMENTALI E DEGLI
ARCHIVI DEL COMUNE DI MARTELLAGO (VE)**

*Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 03 dicembre 2013
"Regole tecniche per il protocollo informatico"
e degli artt. 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71 del C.A.D. D.L. 82/2005*

INDICE

1 PRINCIPI GENERALI

- 1.1 Premessa
- 1.2 Ambito di applicazione del manuale
- 1.3 Definizioni
- 1.4 Norme di riferimento

2 DOCUMENTI E MODALITA' DI GESTIONE

- 2.1 Il documento informatico amministrativo
- 2.2 Il documento analogico – cartaceo amministrativo
- 2.3 Documento ricevuto
- 2.4 Documento inviato
- 2.5 Documento interno formale
- 2.6 Documento interno informale
- 2.7 Copia informatica di documento analogico
- 2.8 Copia analogica di documento informatico
- 2.9 Duplicati di documenti informatici
- 2.10 Copie ed estratti informatici di documenti informatici
- 2.11 Formazione del documento informatico
- 2.12 La firma
- 2.13 Immodificabilità e integrità del documento informatico, copie, duplicati ed estratti
- 2.14 Requisiti degli strumenti informatici di scambio
- 2.15 Trasmissione documenti con il sistema pubblico di connettività
- 2.16 Uso della Posta Elettronica Certificata
- 2.17 Interoperabilità dei sistemi di protocollo informatico

3 ORGANIZZAZIONE DELL'ENTE E DEL PROTOCOLLO

- 3.1 Il protocollo informatico
- 3.2 Area Organizzativa Omogenea e modelli organizzativi
- 3.3 Accreditamento dell'amministrazione/AOO all'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA)
- 3.4 Individuazione del Responsabile della Gestione Documentale e del Servizio di Protocollo informatico
- 3.5 Individuazione del Responsabile della Conservazione dei Documenti Informatici
- 3.6 La classificazione dei documenti
- 3.7 Requisiti minimi di sicurezza dei sistemi di gestione documentale e protocollo informatico
- 3.8 Tutela dei dati personali
- 3.9 Formazione del personale

4 DESCRIZIONE DEL FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI

4.1 Generalità

4.2 Flusso dei documenti ricevuti dalla AOO

4.2.1 Ricezione di documenti informatici sulle caselle di posta elettronica certificata

4.2.2 Ricezione di documenti informatici sulla casella di posta elettronica tradizionale

4.2.3 Caratteristiche dei documenti inviati telematicamente

4.2.4 Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili

4.2.5 Ricezione di documenti informatici da portale web dell'Ente

4.2.6 Ricezione di documenti cartacei a mezzo servizio postale, corriere o consegnati a mano

4.2.7 Documenti esclusi dalla protocollazione

4.2.8 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici

4.2.9 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti cartacei

4.2.10 Classificazione, assegnazione e presa in carico dei documenti

4.3 Flusso dei documenti creati e trasmessi dall'AOO

4.3.1 Sorgente interna dei documenti

4.3.2 Verifica formale dei documenti

4.3.3 Registrazione di protocollo e segnatura

4.3.4 Trasmissione di documenti informatici

4.3.5 Trasmissione di documenti cartacei a mezzo posta

4.4 Documenti informali

5 SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE DIGITALE E ARCHIVIAZIONE

5.1 Titolario o piano di classificazione

5.2 Classificazione dei documenti

5.3 La fascicolazione

5.4 La fascicolazione digitale

5.4.1 Processo di assegnazione dei fascicoli digitali ai documenti

5.4.2 Fascicoli relativi ad affari o procedimenti amministrativi

5.4.3 Fascicoli relativi a persone fisiche o giuridiche

5.4.4 Modifica delle assegnazioni dei fascicoli digitali

5.4.5 Chiusura dei fascicoli digitali

5.5 Serie archivistiche e repertori

5.6 Archiviazione dei documenti - Tempi, criteri e regole di selezione del sistema di classificazione

5.6.1 Procedure di scarto

6 GESTIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO

6.1 Unicità del protocollo informatico

6.2 Registrazione di protocollo

6.3 Elementi facoltativi delle registrazioni di protocollo

- 6.4 Segnatura di protocollo dei documenti
- 6.5 Annullamento delle registrazioni di protocollo
- 6.6 Protocollazione documenti interni formali
- 6.7 Registrazione differita di protocollo
- 6.8 Documenti riservati (Protocollo riservato)
- 6.9 Corrispondenza anonima
- 6.10 Corrispondenza priva di firma o con firma illeggibile
- 6.11 Protocollazione di documenti digitali pervenuti erroneamente
- 6.12 Ricezione di documenti cartacei pervenuti erroneamente
- 6.13 Corrispondenza personale
- 6.14 Integrazioni documentarie
- 6.15 Buste di gara
- 6.16 Documenti in partenza con più di tre destinatari

7 IL SISTEMA DI GESTIONE DOCUMENTALE E DI PROTOCOLLAZIONE ADOTTATO DALL'ENTE

- 7.1 Descrizione funzionale ed operativa

8 CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI

- 8.1 Principi sulla conservazione dei documenti informatici
- 8.2 La conservazione dei documenti informatici dell'Ente

9 REGISTRO DI EMERGENZA

- 9.1 Utilizzo del registro di emergenza

10 SICUREZZA

- 10.1 Obiettivi
- 10.2 Misure di sicurezza
- 10.3 Credenziali di accesso al sistema documentale
- 10.4 Sicurezza nella formazione dei documenti
- 10.5 Trasmissione ed interscambio dei documenti informatici
- 10.6 Accesso ai documenti informatici

11 NORME TRANSITORIE E FINALI

- 11.1 Modalità di approvazione e aggiornamento del manuale
- 11.2 Pubblicità del manuale
- 11.3 Entrata in vigore

ALLEGATI

Allegato 1 – TITOLARIO DI CLASSIFICAZIONE

Allegato 2 – PIANO DI FASCICOLAZIONE

Allegato 3 – NORME DI RIFERIMENTO

Allegato 4 – DESCRIZIONE SISTEMA DI PROTOCOLLO INFORMATICO

Allegato 5 – FORMATI DEI DOCUMENTI INFORMATICI

Allegato 6 – METADATI MINIMI DEL DOCUMENTO

Allegato 7 – ORGANIGRAMMA

Allegato 8 – PIANO DI CONSERVAZIONE

Allegato 9 – OGGETTARIO

Allegato 10 – PIANO DI SICUREZZA E DI CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI

Allegato 11 – METADATI MINIMI DEL FASCICOLO INFORMATICO

Allegato 12 – DIAGRAMMI DI FLUSSO

1 PRINCIPI GENERALI

1.1 Premessa

Obiettivo del Manuale di gestione è descrivere sia il sistema di gestione documentale a partire dalla fase di protocollazione della corrispondenza in ingresso e in uscita e di quella interna, sia le funzionalità disponibili agli addetti interni e ai soggetti esterni che a diverso titolo interagiscono con l'amministrazione.

Il protocollo informatico costituisce l'infrastruttura di base tecnico-funzionale su cui avviare il processo di ammodernamento e di trasparenza dell'amministrazione. Il Manuale è destinato alla più ampia diffusione interna ed esterna, in quanto fornisce indicazioni complete circa la corretta esecuzione delle operazioni di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e archiviazione dei documenti informatici e non. Il presente documento pertanto si rivolge non solo agli operatori di protocollo ma, in generale, a tutti i dipendenti e ai soggetti esterni che si relazionano con l'amministrazione del Comune di Martellago.

Esso disciplina:

- _ la gestione dei documenti in un contesto di dematerializzazione e di digitalizzazione dei procedimenti;
- _ i livelli di esecuzione, le responsabilità e i metodi di controllo dei processi e delle azioni amministrative;
- _ le modalità operative di gestione del protocollo, dei flussi documentali e procedurali, degli archivi;
- _ l'uso del titolario di classificazione (All. 1) e del piano di fascicolazione (All. 2);
- _ le modalità di accesso alle informazioni da parte di coloro che ne hanno titolo ed interesse, in attuazione del principio di trasparenza dell'azione amministrativa.

1.2 Ambito di applicazione del manuale

Il presente Manuale di gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi è adottato ai sensi del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 03 dicembre 2013 – Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli artt. 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71 del C.A.D. di cui D.L. 82/2005. Esso descrive le attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione ed archiviazione dei documenti, oltre che la gestione dei flussi documentali dell'Ente.

Attraverso l'integrazione con le procedure di gestione dei procedimenti amministrativi, di accesso agli atti e di archiviazione dei documenti, il protocollo informatico realizza le condizioni operative per una più efficiente gestione del flusso informativo e documentale interno dell'amministrazione anche ai fini dello snellimento delle procedure e della trasparenza dell'azione amministrativa. Il protocollo fa fede, anche con effetto giuridico, dell'effettivo ricevimento e spedizione di un documento.

1.3 Definizioni

Ai fini del presente Manuale s'intende:

- per “CAD”, il decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82 – Codice dell’amministrazione digitale, nel testo vigente;
- per “Regole tecniche” o “DPCM”, il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 03 dicembre 2013 – Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi dell’artt. 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71, del C.A.D. di cui D.L. 82/2005;
- per “amministrazione” l’ente Comune di Martellago.

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

_ AOO - Area Organizzativa Omogenea;

_ PeA – Protocollo e Atti – Sistema di Gestione documentale - l’applicativo sviluppato o acquisito dall’amministrazione per implementare il servizio di protocollo informatico e di gestione documentale;

_ UOR – Unità Organizzativa Responsabile

_ RPA Responsabile del Procedimento Amministrativo - il dipendente che ha la responsabilità dell’esecuzione degli adempimenti amministrativi relativi ad un affare;

_ RSP - Responsabile della gestione documentale e del Servizio di Protocollo informatico;

_ RCI – Responsabile della conservazione interna e della sicurezza dei documenti informatici;

_ MdG - Manuale di Gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi.

1.4 Norme di riferimento

Le principali norme di riferimento sono elencate nell’Allegato 3) – “Norme di riferimento”.

2 DOCUMENTI E MODALITA' DI GESTIONE

Nell'ambito del processo di gestione documentale, il documento amministrativo, in termini tecnologici, è classificabile in:

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

In termini operativi, il documento amministrativo è invece classificabile in:

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

2.1 Il documento informatico amministrativo

Il Codice dell'Amministrazione Digitale definisce il documento informatico come "il documento elettronico che contiene la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti".

Gli atti formati dalle pubbliche amministrazioni con strumenti informatici, nonché i dati e i documenti informatici detenuti dalle stesse, costituiscono informazione primaria ed originale da cui è possibile effettuare, su diversi o identici tipi di supporto, duplicazioni e copie per gli usi consentiti dalla legge.

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

Secondo quanto previsto dall'art. 40 del CAD "1. Le pubbliche amministrazioni formano gli originali dei propri documenti con mezzi informatici secondo le disposizioni di cui al presente codice e le regole tecniche di cui all'articolo 71".

2.2 Il documento analogico – cartaceo amministrativo

Per documento analogico si intende "la rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti" cioè un documento "formato utilizzando una grandezza fisica che assume valori continui, come le tracce su carta (esempio: documenti cartacei), come le immagini su film (esempio: pellicole mediche, microfilm), come le magnetizzazioni su nastro (esempio: cassette e nastri magnetici audio e video) su supporto non digitale".

Di seguito faremo riferimento ad un documento amministrativo cartaceo predisposto con strumenti informatici (ad esempio, una lettera prodotta tramite un software di office automation) e poi stampato.

In quest'ultimo caso si definisce "originale" il documento cartaceo nella sua redazione definitiva, perfetta ed autentica negli elementi sostanziali e formali, comprendente tutti gli elementi di garanzia e di informazione del mittente e del destinatario, stampato su carta intestata e dotato di firma autografa.

2.3 Documento ricevuto

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

I documenti informatici possono essere recapitati/trasmessi, a titolo esemplificativo, tramite:

- Caselle di posta elettronica istituzionale. La casella istituzionale del Comune di Martellago è *info@comune.martellago.ve.it*; inoltre sono istituite le caselle di posta elettronica ordinaria dei diversi Settori, Servizi o Uffici pubblicate sul sito istituzionale *www.martellago.gov.it*;
- Posta elettronica certificata: la casella PEC del Comune di Martellago è *comune.martellago.ve@pecveneto.it* ;
- Canali Web: il Comune di Martellago è dotato di un portale web, raggiungibile all'indirizzo: *http://www.martellago.gov.it/it/home.html*;
- Eventuali canali informativi cooperativi.

I documenti ricevuti nelle caselle di posta elettronica ordinaria dovranno essere inoltrate al sistema di gestione documentale PeA, all'indirizzo: *postainterna@comune.martellago.ve.it*, quando se ne valuti la rilevanza ai fini della protocollazione.

L'Ente dà piena attuazione a quanto disposto dall'art. 45, comma 1, del CAD, in base al quale "I documenti trasmessi da chiunque a una pubblica amministrazione con qualsiasi mezzo telematico o informatico, idoneo ad accertarne la fonte di provenienza, soddisfano il requisito della forma scritta e la loro trasmissione non deve essere seguita da quella del documento originale".

Un documento analogico può essere tipicamente recapitato mediante:

- Posta convenzionale e posta raccomandata: I documenti analogici ricevuti tramite il servizio postale, recapitati al Comune di Martellago, pervengono all'ufficio Protocollo al più tardi entro le ore 12,00 di ogni giorno lavorativo. L'ufficio Protocollo provvede, tranne per i documenti esclusi dalla registrazione a protocollo (si veda art. 4.2.6), che vengono assegnati alle UOR destinatarie tramite inserimento nelle rispettive cassette/cartelline, alla registrazione a protocollo attraverso il sistema di protocollo informatico e gestione documentale PeA e alla segnatura dei singoli documenti dando priorità a quelli individuabili come urgenti. Provvede contestualmente alla scansione dei documenti analogici, che vengono comunque inoltrati per competenza alle UOR destinatarie. Tutti i documenti le cui dimensioni non consentono la scansione con l'attrezzatura in dotazione al Protocollo Generale dovranno essere scansionati dalla UOR destinataria.
- Fax: I documenti ricevuti tramite fax sono da considerarsi a tutti gli effetti analogici, poiché solo la loro modalità di trasmissione è telematica.
- Brevi Manu: consegna diretta da parte dell'interessato o tramite una persona dallo stesso delegata allo sportello dell'Ufficio Protocollo o agli altri uffici autorizzati alla

protocollazione in entrata. Gli operatori provvedono alla registrazione, segnatura e, per quanto possibile, scansione dei documenti, con relativo smistamento all'UOR di competenza nello stesso giorno di ricezione. Viene rilasciata apposita ricevuta della avvenuta registrazione mediante il programma di protocollo informatico o, in alternativa, viene apposta la segnatura di protocollo sulla copia già in possesso dell'utente apponendo la dicitura "copia per l'utente".

Tutti i documenti pervenuti devono essere registrati, segnati, classificati e smistati alla UOR di competenza contestualmente alla loro ricezione nella medesima giornata lavorativa. I documenti ricevuti al di fuori dell'orario di lavoro devono essere registrati, segnati, classificati e assegnati entro 24 ore da quando sono pervenuti salvo che vi figurino, entro detto lasso di tempo, uno o più giorni non lavorativi, nel qual caso l'operazione di smistamento viene assicurata entro le 24 ore dall'inizio del primo giorno lavorativo successivo, rispettando l'ordine cronologico di arrivo.

2.4 Documento inviato

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

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

Le comunicazioni verso i privati avvengono sia attraverso i canali analogici che informatici. Le comunicazioni verso le altre pubbliche amministrazioni avvengono di norma mediante l'uso dei canali informatici o in cooperazione applicativa e sono convertiti in formati standard (ad es. XML, PDF,...) 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; ove richiesto, i documenti vengono sottoscritti con firma digitale prima dell'invio con posta elettronica certificata.

Nel caso di costituzione di fascicoli informatici, a questi vanno allegati gli originali informatici dei documenti prodotti in partenza ed inviati all'esterno in forma cartacea.

Il documento in uscita viene di norma redatto su supporto informatico nel sistema di gestione documentale PeA, sottoscritto digitalmente dal Responsabile del procedimento amministrativo e registrato nel sistema di protocollo.

Per la formazione delle copie su supporto analogico dei documenti informatici si veda il punto 2.8 del presente Manuale.

2.5 Documento interno formale

I documenti interni sono formati con tecnologie informatiche avvalendosi del sistema di scrivania e gestione documentale PeA.

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

Il documento interno formale deve essere protocollato con protocollo interno.

Il sistema in uso è in grado di tracciare in modo immodificabile tutte le operazioni relative a una registrazione, con un meccanismo di attribuzione alla singola persona di documenti o annotazioni che configura i requisiti per l'identificazione informatica.

2.6 Documento interno informale

I documenti interni di preminente carattere informativo sono di norma memorie informali, appunti, brevi comunicazioni di rilevanza meramente informativa scambiate tra uffici.

Sono di norma scambiati attraverso il mezzo della posta elettronica interna non certificata.

2.7 Copia informatica di documento analogico

La copia informatica di documento analogico viene formata normalmente mediante copia per immagine (scansione di documento amministrativo cartaceo o altra modalità) che genera un documento informatico con **contenuto e forma identici** a quelli dell'originale analogico.

Tali copie hanno la stessa efficacia probatoria degli originali da cui sono estratte, se la loro conformità è attestata da un pubblico ufficiale a ciò autorizzato, con dichiarazione allegata al documento informatico e asseverata secondo le regole tecniche stabilite ai sensi dell'articolo 71 del CAD.

La dichiarazione di conformità all'originale:

- Attesta la corrispondenza di forma e contenuto della copia all'originale.
- E' attestata dal funzionario incaricato ad autenticare le copie.
- E' sottoscritta con firma digitale (in quanto sostituisce anche il timbro).
- Può essere inserita nel documento informatico contenente la copia informatica oppure può essere prodotta come documento informatico separato contenente un riferimento temporale e l'impronta di ogni copia.

Formula

ATTESTAZIONE DI CONFORMITA' DI COPIA INFORMATICA DI DOCUMENTO ANALOGICO

Il sottoscritto, nella sua qualità di pubblico ufficiale incaricato, attesta che la presente copia informatica del sopra riportato documento analogico è conforme per forma e contenuto all'originale ed è stata prodotta mediante l'utilizzo di un sistema di gestione documentale conforme alle regole tecniche vigenti.

(comma 2 art. 22 D.lgs 82/2005)

2.8 Copia analogica di documento informatico

Le copie analogiche di documenti informatici sostituiscono ad ogni effetto di legge l'originale, da cui sono tratte se, la conformità in tutte le sue componenti è attestata da un pubblico ufficiale a ciò autorizzato (art. 23 comma 1 e 2 del CAD).

La dichiarazione di conformità va apposta in calce alla riproduzione analogica del documento informatico secondo la seguente formulazione:

Formula

ATTESTAZIONE DI CONFORMITA' DI COPIA ANALOGICA DI DOCUMENTO INFORMATICO

La presente copia, composta di _____ fogli, è conforme all'originale, munito delle prescritte firme.

Il documento informatico riprodotto è stato formato con il software _____ e visualizzato con il software _____.

Le sottoscrizioni elettroniche sono state apposte come segue:

da _____ con firma elettronica semplice/qualificata/digitale rilasciata dal Certificatore _____ e verificata all'indirizzo www._____.com in data _____ alle ore _____;

Luogo e data di rilascio".

Firma

Ai sensi del comma 2-bis dell'art. 23, del CAD sulle copie analogiche di documenti informatici può essere apposto a stampa un contrassegno tramite il quale è possibile accedere al documento informatico, ovvero verificare la corrispondenza allo stesso della copia analogica, che sostituisce a tutti gli effetti di legge la sottoscrizione autografa del pubblico ufficiale.

Ai sensi dei commi 4-bis, 4-ter. e 4-quater., dell'art. 3-bis del D.lgs 82/2005, in assenza del domicilio digitale le amministrazioni possono predisporre le comunicazioni ai cittadini come documenti informatici sottoscritti con firma digitale, da conservare nei propri archivi, ed inviare ai cittadini stessi copia analogica di tali documenti sottoscritti con firma autografa sostituita a mezzo stampa predisposta secondo le disposizioni di cui all'articolo 3 del decreto legislativo 12 dicembre 1993, n. 39. Tale modalità soddisfa a tutti gli effetti di legge gli obblighi di conservazione e di esibizione dei documenti previsti dalla legislazione vigente laddove la copia analogica inviata al cittadino contenga una dicitura che specifichi che il documento informatico, da cui la copia è tratta, è stato predisposto e conservato presso l'amministrazione in conformità alle regole tecniche di cui all'articolo 71. Inoltre tali modalità soddisfano le condizioni di cui all'articolo 23, comma 2-bis, salvo i casi in cui il documento rappresenti, per propria natura, una certificazione rilasciata dall'amministrazione da utilizzarsi nei rapporti tra privati.

2.9 Duplicati di documenti informatici

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

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

I duplicati prodotti dal sistema di gestione documentale, conforme alle regole tecniche vigenti in materia di formazione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione, conservazione dei documenti informatici amministrativi (D.P.C.M. 13 novembre 2014), sono costituiti dalla stessa sequenza di bit del documento informatico di origine e pertanto hanno il medesimo valore giuridico, ad ogni effetto di legge, del documento informatico da cui sono tratti.

Se i duplicati non sono prodotti dal sistema di gestione documentale, ai duplicati viene allegata un'attestazione di conformità relativa al processo di formazione del duplicato che assicura l'identità della sequenza di bit del duplicato rispetto all'originale.

Il sottoscritto, nella sua qualità di funzionario incaricato, attesta che il duplicato allegato è conforme all'originale.

Martellago

Il Funzionario Incaricato

Firma digitale

Il duplicato del documento informatico è un documento prodotto mediante idoneo processo o strumento che assicuri che il documento informatico, ottenuto sullo stesso sistema di memorizzazione o su un sistema diverso, contenga la stessa sequenza binaria del documento informatico di origine da cui è tratto. I duplicati informatici hanno il medesimo valore giuridico del documento informatico da cui sono tratti se prodotti in conformità delle regole tecniche. Il “duplicato informatico” è dunque un documento informatico ottenuto mediante la memorizzazione, sullo stesso dispositivo o su dispositivi diversi, della medesima sequenza di valori binari del documento originario.

Pertanto, a differenza delle copie di documenti informatici, che si limitano a mantenere il contenuto dei documenti originari (ma non il loro formato), i duplicati informatici non necessitano di attestazione di conformità all'originale da parte di un notaio o di un pubblico ufficiale, stante la loro perfetta corrispondenza nel numero e nella sequenza dei valori binari e hanno il medesimo valore giuridico del documento informatico da cui sono tratti qualora prodotti mediante processi e strumenti che assicurino la predetta sequenza.

2.10 Copie ed estratti informatici di documenti informatici

La copia e gli estratti informatici dei documenti informatici sono prodotti attraverso il sistema di gestione documentale che utilizza i formati esposti nell'allegato 5), nonché mediante processi e strumenti che assicurano la corrispondenza del contenuto della copia o dell'estratto informatico alle informazioni del documento informatico di origine. In tal caso copie ed estratti hanno la stessa efficacia probatoria dell'originale se la conformità all'originale da cui sono tratte è attestata da un pubblico ufficiale a ciò autorizzato o se la conformità non è espressamente disconosciuta.

Copia/estratto di documento informatico prodotto con sistema di gestione documentale conforme alle regole tecniche vigenti (D.P.C.M. 13 novembre 2014)

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

Il sottoscritto, nella sua qualità di funzionario Incaricato, attesta che la copia / estratto informatico sopra riportato è conforme all'originale informatico
Martellago
Il Funzionario Incaricato
Firma digitale

2.11 Formazione del documento informatico

I documenti dell'amministrazione sono prodotti con sistemi informatici come previsto dalla vigente normativa.

L'allegato 1 del DPCM 3 dicembre 2013 definisce, in materia di documento informatico, le caratteristiche di:

- Staticità: "caratteristica che garantisce l'assenza di tutti gli elementi dinamici, quali macroistruzioni, riferimenti esterni o codici eseguibili e l'assenza di informazioni di ausilio alla redazione, quali annotazioni, revisioni, segnalibri, gestite dal prodotto software utilizzato per la redazione";
 - Integrità: "insieme delle caratteristiche di un documento informatico che ne dichiarano la qualità di essere completo e inalterato";
 - Immodificabilità: "caratteristica che rende il contenuto del documento informatico non alterabile nella forma e nel contenuto durante l'intero ciclo di gestione e ne garantisce la staticità nella conservazione del documento stesso"
 - Leggibilità: "insieme delle caratteristiche in base alle quali le informazioni contenute nei documenti informatici sono fruibili durante l'intero ciclo di gestione dei documenti"
 - Autenticità: "caratteristica di un documento informatico che garantisce di essere ciò che dichiara di essere, senza aver subito alterazioni o modifiche. L'autenticità può essere valutata analizzando l'identità del sottoscrittore e l'integrità del documento informatico"
- Ogni documento formato per essere inoltrato all'esterno o all'interno in modo formale deve:

- trattare un unico argomento indicato in maniera sintetica, ma esaustiva a cura dell'autore nello spazio riservato all'oggetto;
- fare riferimento, in via principale, ad un solo fascicolo.

Le firme necessarie alla redazione e perfezione giuridica del documento in partenza devono essere apposte prima della sua protocollazione.

L'art. 3 del DPCM del 13 novembre 2014 evidenzia che:

1. Il documento informatico è formato mediante una delle seguenti principali modalità:
 - a) redazione tramite l'utilizzo di appositi strumenti software;

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

2. Il documento informatico assume la caratteristica di immodificabilità se formato in modo che forma e contenuto non siano alterabili durante le fasi di tenuta e accesso e ne sia garantita la staticità nella fase di conservazione.

3. Il documento informatico, identificato in modo univoco e persistente, è memorizzato in un sistema di gestione informatica dei documenti o di conservazione la cui tenuta può anche essere delegata a terzi.

4. Nel caso di documento informatico formato ai sensi del comma 1, lettera a), le caratteristiche di immodificabilità e di integrità sono determinate da una o più delle seguenti operazioni:

- a) la sottoscrizione con firma digitale ovvero con firma elettronica qualificata;
- b) l'apposizione di una validazione temporale;
- c) il trasferimento a soggetti terzi con posta elettronica certificata con ricevuta completa;
- d) la memorizzazione su sistemi di gestione documentale che adottino idonee politiche di sicurezza;
- e) il versamento ad un sistema di conservazione.

5. Nel caso di documento informatico formato ai sensi del comma 1, lettera b), le caratteristiche di immodificabilità e di integrità sono determinate dall'operazione di memorizzazione in un sistema di gestione informatica dei documenti che garantisca l'inalterabilità del documento o in un sistema di conservazione.

6. Nel caso di documento informatico formato ai sensi del comma 1, lettere c) e d), le caratteristiche di immodificabilità e di integrità sono determinate dall'operazione di registrazione dell'esito della medesima operazione e dall'applicazione di misure per la protezione dell'integrità delle basi di dati e per la produzione e conservazione dei log di sistema, ovvero con la produzione di una estrazione statica dei dati e il trasferimento della stessa nel sistema di conservazione.

7. Laddove non sia presente, al documento informatico immodificabile è associato un riferimento temporale.

8. L'evidenza informatica corrispondente al documento informatico immodificabile è prodotta in uno dei formati contenuti nell'allegato 5) del presente decreto 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. Formati

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

9. Al documento informatico immutabile vengono associati i metadati che sono stati generati durante la sua formazione. L'insieme minimo dei metadati, come definiti nell'allegato 6) al presente manuale, è costituito da:

- a) l'identificativo univoco e persistente;
- b) il riferimento temporale di cui al comma 7;
- c) l'oggetto;
- d) il soggetto che ha formato il documento;
- e) l'eventuale destinatario;
- f) l'impronta del documento informatico.

Eventuali ulteriori metadati sono definiti in funzione del contesto e delle necessità gestionali e conservative.

Per agevolare il processo di formazione dei documenti informatici e consentire, al tempo stesso, la trattazione automatica dei dati in essi contenuti, l'amministrazione comunale renderà disponibili per via telematica moduli e formulari standardizzati validi ad ogni effetto di legge.

2.12 La firma

Nell'ambito del sistema di gestione documentale questo Ente utilizza le seguenti tipologie di firma:

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

La firma semplice viene utilizzata per l'autenticazione a fini di consultazione e accesso all'erogazione di servizi:

- all'interno dell'Ente per l'utilizzo delle procedure documentali dei software applicativi secondo i diversi livelli di autorizzazione;
- per la consultazione di fascicoli informatici sul sito dell'Ente in quanto soggetto interessato al procedimento;
- per la redazione in download di documentazione dal sito dell'Ente;
- per procedimenti semplici sul sito dell'Ente ad esempio pagamenti.

Non ha valore di sottoscrizione.

Firma avanzata: consente l'identificazione del firmatario e la connessione univoca ad esso. Le forme di firma avanzata utilizzabili da questo Ente sono: Certificati digitali, codici OTP (One Time Password), firma grafometrica, PEC con ricevuta completa, Carta Naz. Servizi.

Nei rapporti con i soggetti esterni, segnatamente in caso di ricezione dei documenti la firma avanzata per così dire "sostitutiva" rappresentata dalla ricevuta completa della PEC, costituisce legittimazione per l'inserimento all'interno di un'istruttoria procedimentale di documentazione prodotta dal mittente interessato al procedimento.

Firma qualificata: realizzata mediante dispositivo sicuro per la generazione di un certificato digitale e utilizzata mediante dispositivi quali Token, Smart card, Firma remota, Firma automatica.

Viene utilizzata per tutte le attività di natura pubblicistica che non richiedono che il documento informatico acquisisca le caratteristiche di immodificabilità ed integrità ed inoltre che non richieda l'apposizione di timbri o sigilli.

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

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

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

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

A queste firme si aggiunge la modalità di acquisizione digitale della sottoscrizione autografa ai sensi dell'art 25 comma 2 del CAD.

2.13 Immodificabilità e integrità del documento informatico, copie, duplicati ed estratti

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

- a) conversione in formato privo di contenuti dinamici (macro istruzioni e codici eseguibili) quali in PDF/A o altri formati esplicitati nell'apposito allegato 5);
- b) sottoscrizione con firma digitale ovvero con firma elettronica qualificata;
- c) l'apposizione di una validazione temporale (marca temporale);
- d) il trasferimento a soggetti terzi con posta elettronica certificata con ricevuta completa;
- e) la memorizzazione su sistemi di gestione documentale che adottino idonee politiche di sicurezza;
- f) il versamento ad un sistema di conservazione.

Con riferimento in particolare a documenti specifici quali:

- 1) la registrazione di protocollo
- 2) la registrazione in ulteriori registri, repertori, albi, elenchi, archivi e raccolte di dati contenuti nel sistema di gestione documentale.

Al documento, una volta divenuto immodificabile, deve essere associato l'insieme minimo dei metadati (identificativo univoco e persistente, il riferimento temporale, l'oggetto, il soggetto che ha formato il documento, l'eventuale destinatario, l'impronta informatica). Eventuali ulteriori metadati sono descritti nell'allegato 5).

2.14 Requisiti degli strumenti informatici di scambio

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

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

2.15 Trasmissione documenti con il sistema pubblico di connettività

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

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

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

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

2.16 Uso della Posta Elettronica Certificata

L'utilizzo della Posta Elettronica Certificata (PEC) o di altro sistema analogo consente di:

- conoscere in modo inequivocabile la data, l'ora di trasmissione e il contenuto;
- garantire l'avvenuta consegna all'indirizzo di posta elettronica certificata dichiarato dal destinatario;

· interoperare e cooperare dal punto di vista applicativo con altre AOO.

Il documento informatico trasmesso per via telematica si intende inviato e pervenuto al destinatario se trasmesso all'indirizzo elettronico (PEC) da questi dichiarato. La dichiarazione da parte dell'utente del proprio indirizzo di posta elettronica certificata costituisce espressa accettazione dell'invio, tramite questo canale, degli atti e dei provvedimenti amministrativi relativi all'utente stesso. Quanto sopra vale anche per l'indirizzo di posta elettronica ordinaria, per le istanze, le comunicazioni e le dichiarazioni presentate all'Ente. La trasmissione del documento informatico per via telematica, con una modalità che assicuri l'avvenuta consegna, equivale alla notificazione per mezzo della posta raccomandata, salvo che la legge disponga diversamente.

L'AOO Comune di Martellago dispone di una casella di Posta Elettronica Certificata istituzionale per la corrispondenza, sia in ingresso che in uscita, pubblicata sull'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA). Tale casella costituisce l'indirizzo virtuale della AOO e di tutti gli uffici che ad essa fanno riferimento.

2.17 Interoperabilità dei sistemi di protocollo informatico

Per interoperabilità dei sistemi di protocollo informatico si intende la possibilità di trattamento automatico, da parte di un sistema di protocollo ricevente, delle informazioni trasmesse da un sistema di protocollo mittente, allo scopo di automatizzare anche le attività ed i processi amministrativi conseguenti (Circolare n. 60 del 23/01/2013 dell'Agenzia per l'Italia Digitale).

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

I sistemi di gestione informatica dei flussi documentali, orientati alla trasparenza amministrativa ed all'efficienza interna, si collocano in una dimensione più ampia nell'ottica della interconnessione e interoperabilità dei sistemi informativi pubblici.

Per interoperabilità dei sistemi di gestione documentale e protocollo informatico si intende la possibilità di trattamento automatico, da parte di un sistema, delle informazioni trasmesse da un diverso sistema mittente, allo scopo di automatizzare altresì le attività ed i processi amministrativi conseguenti (art. 55, comma 4, del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445).

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

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

- posta elettronica e posta elettronica certificata, con l'impiego del protocollo SMTP e del formato MIME per la codifica dei messaggi secondo quanto indicato nelle regole tecniche per il protocollo informatico previste dal CAD;

- cooperazione applicativa basata sul Sistema Pubblico di Connettività e Sistema Pubblico di Cooperazione. In tale caso i messaggi scambiati tra Enti e PA attraverso le Porte di Dominio, secondo gli standard definiti nell'ambito dell'SPCoop, sono racchiusi in una busta costituita da un uso della struttura SOAP 1.1 con estensioni (come indicato nelle regole tecniche del SPC di cui al D.P.C.M. 1 aprile 2008).

Oltre ad una modalità di comunicazione comune, l'interoperabilità dei sistemi di protocollo richiede anche una efficace interazione dei sistemi di gestione documentale. In questo senso, le regole tecniche stabiliscono che ogni messaggio protocollato debba riportare alcune informazioni archivistiche fondamentali, per facilitare il trattamento dei documenti da parte del ricevente. Tali informazioni sono incluse nella segnatura informatica di ciascun messaggio protocollato.

3 ORGANIZZAZIONE DELL'ENTE E DEL PROTOCOLLO

3.1 Il protocollo informatico

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

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

Il registro è generato automaticamente dal sistema di protocollo che assegna a ciascun documento registrato il numero e la data di protocollazione.

All'unico sistema di protocollazione corrisponde un unico titolare di classificazione (all. 1).

L'Ente produce un unico archivio, l'articolazione in archivio corrente, archivio di deposito ed archivio storico risponde esclusivamente a criteri di funzionalità.

Il personale autorizzato dei singoli uffici provvede all'implementazione della fascicolazione della corrispondenza in arrivo, secondo il Piano di Fascicolazione (all. 2), ed alla protocollazione della corrispondenza in partenza. Gestisce e custodisce i documenti dell'archivio corrente (e, in alcuni casi, dell'archivio di deposito).

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

- risorse archivistiche: il piano di classificazione o titolare (Allegato 1) e il presente manuale di gestione;
- risorse informatiche: software applicativo dedicato descritto PeA nell'apposito (Allegato 4), piattaforma documentale, PEC e posta elettronica ordinaria;
- risorse umane: operatori che agiscono nell'ambito dell'organigramma dell'AOO (Allegato 7) con esclusione del personale operaio;
- normativa: D.P.R. 445/2000, D.P.C.M. 3 dicembre 2013, D.Lsg 82/2005.

3.2 Area Organizzativa Omogenea e modelli organizzativi

L'amministrazione ha individuato un'unica Area Organizzativa Omogenea (AOO) che è composta dall'insieme di tutte le unità organizzative (settori, servizi). All'interno della AOO il sistema di protocollazione è unico.

Nell'unica AOO è istituito un servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi. All'interno della AOO il sistema di protocollazione è parzialmente centralizzato per la corrispondenza in entrata mentre è decentralizzato per la corrispondenza in uscita.

Gli operatori incaricati dell'attività di protocollazione in entrata e in uscita sono abilitati dal RSP per il tramite del Responsabile del CED.

L'amministrazione, nell'ambito degli adempimenti previsti, si è accreditata presso l'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA) fornendo le informazioni che individuano l'amministrazione stessa e le unità organizzative in cui è articolata.

L'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA) è accessibile tramite il relativo sito internet da parte di tutti i soggetti pubblici o privati. L'amministrazione comunica tempestivamente all'IPA ogni successiva modifica delle proprie credenziali di riferimento e la data in cui la modifica stessa sarà operativa in modo da garantire l'affidabilità di tutti i dati.

3.3 Accreditamento dell'amministrazione/AOO all'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA)

Nell'ambito degli adempimenti previsti, l'amministrazione si è accreditata presso l'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA) fornendo le seguenti informazioni che individuano l'amministrazione stessa e le AOO in cui è articolata:

- la denominazione della amministrazione;
- il codice identificativo proposto per la amministrazione;
- l'indirizzo della sede principale della amministrazione;
- l'elenco delle proprie Aree Organizzative Omogenee con l'indicazione:
 - della denominazione;
 - del codice identificativo;
 - della casella di posta elettronica;
 - del nominativo del RSP;
 - della data di istituzione;
 - dell'eventuale data di soppressione;
- l'elenco delle UOR dell'AOO.
- i dati relativi alla fatturazione elettronica

L'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA) è accessibile tramite il relativo sito internet da parte di tutti i soggetti pubblici o privati. L'amministrazione comunica tempestivamente all'IPA ogni successiva modifica delle proprie credenziali di riferimento e la data in cui la modifica stessa sarà operativa in modo da garantire l'affidabilità di tutti i dati.

3.4 Individuazione del Responsabile della gestione documentale e del Servizio di Protocollo informatico

Nell'ambito dell'Area Organizzativa Omogenea è istituito il Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione informatica dei flussi documentali e degli archivi.

Alla guida del suddetto servizio è posto il Responsabile della gestione documentale e del Servizio Protocollo Informatico (RSP) da nominare, con il suo sostituto, con specifica delibera di Giunta Comunale.

E' compito del Responsabile:

- provvedere all'aggiornamento e all'eventuale revisione del Manuale della gestione documentale e del Servizio di Protocollo informatico;
- provvedere alla pubblicazione e divulgazione del Manuale, anche attraverso il sito Internet dell'Amministrazione;
- abilitare, in collaborazione con il Responsabile del Servizio CED, gli addetti dell'amministrazione all'utilizzo del sistema di gestione documentale e definire per ciascuno di essi il tipo di funzioni disponibili (ad esempio consultazione, modifica ecc.) e l'ambito di azione consentito;
- curare il rispetto delle disposizioni normative durante le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo;
- proporre eventuali modifiche al Titolare di classificazione;
- garantire il buon funzionamento degli strumenti e curare il rispetto delle procedure concernenti le attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali, incluse le funzionalità di accesso dall'esterno e le attività di gestione degli archivi analogici;
- autorizzare le operazioni di annullamento della registrazione di protocollo;
- aprire e chiudere il registro di protocollazione di emergenza;
- predisporre il piano per la sicurezza informatica relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio, all'accesso, alla conservazione interna dei documenti informatici d'intesa con il responsabile della conservazione interna.
- assicurarsi che la trasmissione del contenuto del pacchetto di versamento prodotto dal sistema di gestione documentale, al sistema di conservazione avvenga secondo le modalità operative definite nel piano di conservazione.

3.5 Individuazione del Responsabile della conservazione interna e della sicurezza dei documenti informatici

Al Responsabile della conservazione interna e della sicurezza dei documenti informatici compete:

- curare la leggibilità nel tempo di tutti i documenti trasmessi o ricevuti dalla AOO attraverso l'adozione dei formati standard ammessi dalla normativa vigente e destinati alla conservazione;
- la supervisione dell'invio del pacchetto di versamento e quindi il transito del documento al sistema di conservazione. Il documento, il fascicolo o l'aggregazione per poter essere correttamente versati in conservazione devono essere stati formati e gestiti in ottemperanza alle regole tecniche sulla formazione, protocollazione e firma secondo le regole tecniche e secondo quanto esplicitato nel presente manuale.
- conservare le copie di salvataggio delle informazioni del sistema di protocollo e del registro di emergenza in luoghi sicuri e diversi da quello in cui viene custodito il suddetto sistema;
- garantire la corretta produzione e conservazione del registro giornaliero di protocollo e la funzionalità del sistema di gestione del protocollo informatico;

- provvedere a ripristinare al più presto le funzionalità del sistema in caso di interruzioni o anomalie;
- garantire la correttezza delle fasi di salvataggio e il ripristino, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.
- predisporre e aggiornare, in collaborazione con il Responsabile della gestione documentale il Piano di sicurezza del sistema di conservazione e del sistema di gestione informatica dei documenti.

Il Responsabile della conservazione interna e della sicurezza dei documenti informatici dovrà essere nominato, con il suo sostituto, con specifica delibera di Giunta Comunale.

3.6 La classificazione dei documenti

La classificazione è un'attività di organizzazione logica di tutti i documenti correnti, protocollati e non (spediti, ricevuti, interni) secondo uno schema di voci che identificano attività e materie specifiche del soggetto produttore.

Il sistema complessivo di organizzazione dei documenti è definito nel titolario di classificazione (All. 1).

Lo scopo del titolario di classificazione è quello di guidare la sedimentazione archivistica dei documenti secondo le funzioni del soggetto. La classificazione collega ciascun documento in maniera univoca ad una precisa unità archivistica, il fascicolo.

3.7 Requisiti minimi di sicurezza dei sistemi di gestione documentale e protocollo informatico

1. Il sistema di gestione documentale e protocollo informatico assicura:

- a) l'univoca identificazione ed autenticazione degli utenti;
- b) la protezione delle informazioni relative a ciascun utente nei confronti degli altri;
- c) la garanzia di accesso alle risorse esclusivamente agli utenti abilitati;
- d) la registrazione delle attività rilevanti ai fini della sicurezza svolte da ciascun utente, in modo tale da garantirne l'identificazione.
- e) l'univoca identificazione dei documenti.

2. Il sistema di gestione documentale e protocollo informatico deve consentire il controllo differenziato dell'accesso alle risorse del sistema per ciascun utente o gruppo di utenti.

3. Il sistema di gestione documentale e protocollo informatico deve consentire il tracciamento di qualsiasi evento di modifica delle informazioni trattate e l'individuazione del suo autore.

4. Le registrazioni di cui ai commi 1, lettera d), e 3 devono essere protette da modifiche effettuabili senza autorizzazione.

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

3.8 Tutela dei dati personali

L'amministrazione, titolare dei dati di protocollo e dei dati personali - comuni, sensibili, para sensibili e/o giudiziari – contenuti nella documentazione amministrativa di propria pertinenza, dà attuazione al dettato del decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196 e n. 33/2013 con atti formali aventi rilevanza interna ed esterna.

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

3.9 Formazione del personale

Nell'ambito delle attività di attivazione ed applicazione del sistema di gestione documentale e di workflow, l'Ente organizza percorsi formativi specifici e generali che coinvolgono il personale.

In particolare, considerato che il personale assegnato al servizio di protocollo deve conoscere sia l'organizzazione e i compiti svolti da ciascuna unità organizzativa all'interno della AOO sia gli strumenti informatici e le norme di base per la tutela dei dati personali, la raccolta, la registrazione e l'archiviazione delle informazioni, dovranno essere effettuati percorsi formativi e di aggiornamento volti ad assicurare l'operatività del personale stesso.

4 DESCRIZIONE DEL FLUSSO DI ELABORAZIONE DEI DOCUMENTI

Il presente capitolo descrive il flusso di lavorazione dei documenti ricevuti, spediti o interni, incluse le regole di registrazione per i documenti pervenuti secondo particolari modalità di trasmissione.

4.1 Generalità

Per descrivere i flussi di lavorazione dei documenti all'interno della AOO si fa riferimento ai diagrammi di flussi riportati nell'allegato (12).

Essi si riferiscono, in particolare, ai documenti:

- ricevuti dalla AOO, dall'esterno (sorgente esterna dei documenti);
- inviati dalla AOO, all'esterno (sorgente interna dei documenti).

4.2.1 Ricezione di documenti informatici sulla casella di posta elettronica certificata

Di norma la ricezione dei documenti informatici è assicurata tramite la casella di posta elettronica certificata.

Ogni messaggio deve riferirsi a una sola questione. Anche nel caso in cui vengano inviati contestualmente più documenti, deve essere possibile attribuire all'invio una unica protocollazione, e una unica classificazione.

L'operazione di ricezione dei documenti informatici avviene con le modalità previste dalle regole tecniche vigenti, recanti standard del formato dei documenti, modalità di trasmissione, definizioni dei tipi di informazioni minime ed accessorie comunemente scambiate tra le AOO e associate ai documenti protocollati.

I documenti ricevuti per via telematica sono resi disponibili sulla "scrivania virtuale" delle UOR attraverso il sistema di gestione documentale PeA subito dopo l'operazione di classificazione e assegnazione.

Le UOR verificano la validità della firma apposta.

4.2.2 Ricezione di documenti informatici sulla casella di posta elettronica tradizionale

Nel caso in cui il messaggio venga ricevuto su una casella di posta elettronica ordinaria spettano al titolare della casella le valutazioni e le incombenze in merito alla ricevibilità. Nel caso in cui la mail debba essere registrata al Protocollo dell'Ente, l'ufficio destinatario della mail la inoltra immediatamente alla casella di posta ordinaria "Posta Interna" dopo aver specificato il mittente e l'oggetto, se necessario.

I documenti pervenuti tramite fax sono indirizzati direttamente ad una cartella di rete dell'ufficio di riferimento che valuta se inoltrarli a "Posta Interna" con le modalità di cui al comma precedente.

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

Le UOR verificano la validità della firma apposta.

4.2.3 Caratteristiche dei documenti inviati telematicamente

Le istanze e le dichiarazioni inviate tramite il servizio PEC o PEO saranno considerate valide ai fini del procedimento soltanto se il documento inviato allegato alla mail corrisponderà alle caratteristiche di sicurezza, integrità, leggibilità, accessibilità e immutabilità del contenuto e della sua struttura nel tempo. Tali caratteristiche sono necessarie ai fini della garanzia del valore giuridico-probatorio del documento stesso.

I documenti pertanto:

- non dovranno contenere macro istruzioni o codici eseguibili tali da attivare funzionalità che possano modificare la struttura e gli atti, i fatti o i dati in esso rappresentati (come, ad esempio, l'aggiornamento automatico di data e ora o di altre parti del documento).
- dovranno essere trasmessi con formati aperti, standard e documentati. In tal modo è possibile garantire la conservazione a lungo termine dei documenti informatici.
- non dovranno contenere riferimenti (link) a pagine o oggetti esterni al documento.

Nel caso dovessero pervenire messaggi contenenti link a pagine web l'UOR verificherà l'opportunità di "scaricare" il contenuto provvedendo ad allegarlo alla registrazione di protocollo del messaggio originale o attribuendo un numero di protocollo "interno".

4.2.4 Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili

I documenti digitali possono essere recapitati su supporti rimovibili. L' AOO si riserva la facoltà di acquisire e trattare tutti i documenti informatici ricevuti su supporto rimovibile che riesce a verificare, decodificare e interpretare con le tecnologie a sua disposizione.

Superata questa fase, il documento viene protocollato e quindi inserito nel flusso di lavorazione e sottoposto a tutti i controlli e gli adempimenti del caso.

4.2.5 Ricezione di documenti informatici da portale web dell'Ente

I documenti digitali possono anche essere ricevuti dall'Ente dal sito internet istituzionale, tramite apposito servizio web. Il cittadino, dopo essersi registrato al servizio o tramite SPID, può avviare on line la procedura di erogazione dei servizi messi a disposizione dall'Ente.

4.2.6 Ricezione di documenti cartacei a mezzo servizio postale, corriere, consegnati a mano o altro

I documenti pervenuti a mezzo posta convenzionale o tramite corriere sono consegnati all'ufficio protocollo.

I documenti consegnati a mano al personale degli uffici comunali sono verificati ed immediatamente consegnati all'ufficio protocollo che provvede alla protocollazione e all'inserimento nel sistema di gestione documentale.

Le buste o contenitori sono inizialmente esaminati per una preliminare verifica dell'indirizzo e del destinatario sugli stessi apposti.

Quando la corrispondenza non rientra nelle categorie “buste di gara, concorso, offerte o altro” (6.14) o “riservate/personali” (6.16), si procede all’apertura delle buste e si eseguono gli ulteriori controlli preliminari alla registrazione.

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

Tutti i documenti analogici destinati all’Ente Comune di Martellago saranno scansionati e allegati funzionalmente al sistema di gestione documentale. Le scansioni conterranno l’attestazione di conformità all’originale resa ai sensi dell’art. 22 co. 2 del CAD.

Dalla scansione saranno esclusi i documenti che pur transitando nell’Ente, che funge da tramite, sono destinati a soggetti esterni all’amministrazione (atti da notificare, passaporti, lasciapassare minore, ecc...).

I documenti analogici originali saranno comunque oggetto di conservazione.

Le ricevute di ritorno della posta raccomandata potranno essere scansionate ed inserite nel sistema di gestione documentale collegate al relativo fascicolo a cura degli uffici.

4.2.7 Documenti esclusi dalla protocollazione

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo:

- bollettini ufficiali, notiziari della pubblica amministrazione;
- note di ricezione delle circolari e altre disposizioni;
- materiale statistico e certificazioni anagrafiche;
- atti preparatori interni;
- giornali, riviste, materiale pubblicitario, inviti a manifestazioni, stampe varie, plichi di libri e tutti i documenti che per loro natura non rivestono alcuna rilevanza giuridico - amministrativa presente o futura (es. i messaggi di errore provenienti dalle PEC di destinazione).
- Tutti i documenti già soggetti a registrazione particolare dell’amministrazione (es. repertori).

Alcuni di questi documenti potranno essere resi disponibili alle UOR tramite il sistema di gestione documentale (appunti).

4.2.8 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici

La ricezione di documenti attraverso la casella di posta certificata comporta automaticamente la notifica al mittente dell’avvenuto recapito al destinatario, assicurata dallo stesso servizio di posta certificata.

Il sistema di gestione documentale PeA consente la produzione di un messaggio automatico di risposta al processo di protocollazione dei documenti ricevuti via mail.

Il messaggio viene generato in modo automatico ed inviato in modo silente in concomitanza della assegnazione del numero di protocollo alla mail ricevuta.

Nessuna ricevuta viene di norma rilasciata o trasmessa in caso di ricezione di documenti tramite posta elettronica tradizionale, salvo specifica richiesta.

4.2.9 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti cartacei

Gli addetti alla protocollazione in arrivo non rilasciano, di regola, ricevute per i documenti che non sono soggetti a regolare protocollazione. Sono di regola esclusi dalla protocollazione i documenti non indirizzati all'Ente, per i quali lo stesso funge unicamente da tramite tra il mittente e il destinatario finale.

Quando il documento cartaceo è consegnato direttamente dal mittente o da altra persona incaricata all'ufficio protocollo si rilascia una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, l'ufficio rilascia una ricevuta generata automaticamente dal sistema di protocollo oppure può essere rilasciata copia della prima pagina del documento (o fotocopia della busta chiusa) riportante il timbro o l'etichetta con gli estremi della segnatura.

4.2.10 Classificazione, assegnazione e presa in carico dei documenti

Gli addetti alla protocollazione, per i documenti da loro trattati, eseguono la classificazione sulla base del Titolario di classificazione adottato presso l'AOO (All. 1). Provvedono ad inviarli tramite il sistema documentale PeA, per competenza, all'unità organizzativa di destinazione e per conoscenza al Sindaco e al Segretario Generale.

L'UOR:

- esegue una verifica formale e di congruità in base alle proprie competenze;
- in caso di errore, ritrasmette con motivazione espressa, da indicare nel campo "note" del sistema di gestione documentale, il documento all'ufficio protocollo;
- in caso di verifica positiva, esegue l'operazione di presa in carico e, di norma, di fascicolazione digitale;
- assegna le eventuali visibilità ulteriori rispetto a quelle attribuite automaticamente in base alla classificazione, consentendo di portare il documento all'attenzione di tutti i soggetti interessati, attraverso la condivisione interna del sistema documentale;
- gestisce il documento.

Terminata la fase di protocollazione, i documenti sono portati automaticamente nella disponibilità dei soggetti competenti alla loro trattazione grazie al sistema documentale PeA.

I documenti ricevuti dall'amministrazione in formato cartaceo, di regola acquisiti in formato immagine o altro formato standard non modificabile con l'ausilio di scanner, una volta concluse le operazioni di registrazione segnatura e assegnazione sono fatti pervenire al Servizio di competenza per via informatica attraverso il sistema di gestione documentale PeA. L'originale cartaceo viene anch'esso trasmesso alla struttura di competenza, mediante collocazione nell'apposita cartella presso l'Ufficio Protocollo.

L'unità organizzativa competente ha notizia dell'arrivo del documento direttamente sulla scrivania virtuale del sistema di gestione documentale PeA.

4.3.1 Sorgente interna dei documenti

Per documenti in partenza s'intendono quelli prodotti dal personale degli uffici dell'AOO nell'esercizio delle proprie funzioni aventi rilevanza giuridico-probatoria e destinati ad essere trasmessi a soggetti esterni all'Amministrazione.

Il documento viene predisposto in formato digitale, secondo gli standard illustrati nei precedenti capitoli, e recapitato prioritariamente tramite posta elettronica certificata.

I documenti vengono prodotti con il sistema documentale PeA in dotazione all'Ente con le modalità descritte nell'allegato 4.

4.3.2 Verifica formale dei documenti

Ogni unità organizzativa è autorizzata dal RSP a svolgere l'attività di registrazione di protocollo e apposizione della segnatura per la corrispondenza in uscita. Le unità organizzative provvedono quindi ad eseguire al loro interno le verifiche di conformità della documentazione predisposta per essere trasmessa.

4.3.3 Registrazione di protocollo e segnatura

La protocollazione e la segnatura della corrispondenza in partenza è effettuata direttamente dalle singole unità organizzative abilitate, in quanto collegate al sistema di protocollo informatico della AOO a cui appartengono.

4.3.4 Trasmissione di documenti informatici

I documenti informatici sono trasmessi all'indirizzo elettronico dichiarato dai destinatari, ovvero abilitato alla ricezione della posta per via telematica.

Per la spedizione dei documenti informatici, l'AOO si avvale prioritariamente di un servizio di "Posta Elettronica Certificata", conforme al decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68, offerto da un soggetto esterno in grado di garantire la sicurezza del canale di comunicazione, e di dare certezza sulla data di spedizione e di consegna dei documenti attraverso una procedura di rilascio di ricevute di ritorno elettroniche. In particolare, la PEC è strumento ordinario di trasmissione verso i cittadini che hanno dichiarato il loro domicilio digitale, nonché verso i soggetti inseriti nell'Indice nazionale degli indirizzi PEC delle imprese e dei professionisti, o in altri indici analoghi che si rendessero disponibili in futuro.

E' ammesso il recapito tramite posta elettronica tradizionale, qualora si disponga dei necessari riferimenti relativi al destinatario.

Nel caso di trasmissione di allegati al documento che eccedano la capienza della casella di posta elettronica, è possibile utilizzare supporti rimovibili, o avvalersi di adeguati canali telematici alternativi.

La trasmissione telematica di comunicazioni che necessitano di una ricevuta di invio e di una ricevuta di consegna avviene sempre, ove tecnicamente possibile, mediante posta elettronica certificata, con effetto equivalente alla notificazione per mezzo della posta raccomandata.

4.3.5 Trasmissione di documenti cartacei a mezzo posta

L'ufficio protocollo o suo delegato quale incaricato alla spedizione gestisce le operazioni di spedizione della corrispondenza predisposta dagli uffici comunali. Gli uffici comunali recapitano al protocollo la corrispondenza specificando la modalità di spedizione scelta (raccomandata semplice, raccomandata con ricevuta di ritorno, ordinaria, ecc...), entro le ore 10.30 del giorno di spedizione.

4.4 Documenti informali

Si considerano documenti informali i documenti che non assumono rilievo all'interno di procedimenti (informazioni etc).

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

5 SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE DIGITALE E ARCHIVIAZIONE

Il presente capitolo illustra il sistema di classificazione dei documenti, di formazione del fascicolo digitale e di corretta gestione e formazione dell'archivio corrente e di deposito.

5.1 Titolario o piano di classificazione

La classificazione dei documenti, destinata a realizzare una corretta organizzazione dei documenti nell'archivio, è obbligatoria per legge e si avvale del piano di classificazione (Titolario All. 1), cioè di quello che si suole definire "sistema preconstituito di partizioni astratte gerarchicamente ordinate, individuato sulla base dell'analisi delle funzioni dell'ente, al quale viene ricondotta la molteplicità dei documenti gestiti".

Il piano di classificazione è lo schema logico utilizzato per organizzare i documenti d'archivio in base alle funzioni e alle materie di competenza dell'ente.

Il Titolario è uno strumento suscettibile di aggiornamento: esso deve infatti descrivere le funzioni e le competenze dell'ente, soggette a modifiche in forza di leggi o regolamenti.

Le modifiche al Titolario sono apportate con provvedimento esplicito della Giunta Comunale.

La revisione anche parziale del Titolario viene proposta dal RSP quando necessaria ed opportuna.

Dopo ogni modifica del Titolario, il RSP provvede ad informare tutti i soggetti abilitati all'operazione di classificazione dei documenti e a fornire loro le istruzioni per il corretto utilizzo delle nuove classifiche.

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

Viene garantita la storicizzazione delle variazioni di Titolario e la possibilità di ricostruire le diverse voci nel tempo, mantenendo stabili i legami dei fascicoli digitali e dei documenti con la struttura del Titolario vigente al momento della produzione degli stessi. Per ogni modifica di una voce, viene riportata la data di introduzione e la data di variazione. Le variazioni sono di norma introdotte a partire dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello di approvazione del nuovo Titolario, e valgono almeno per l'intero anno.

Allo stato attuale il Comune di Martellago utilizza un titolare di classificazione approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 198 del 25/06/2007 All. 1) Titolario di classificazione.

5.2 Classificazione dei documenti

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

Essa è generalmente strutturata a "livelli" che si articolano gerarchicamente tra loro.

Le voci di primo e secondo livello del titolare (*titoli e classi*) individuano le funzioni primarie e di organizzazione dell'Ente.

L'elenco dei titoli e delle classi associate è disponibile nell'allegato 1).

I successivi livelli di classificazione (fascicoli, sub fascicoli) corrispondono a specifiche competenze che rientrano concettualmente nelle macrofunzioni descritte dai primi livelli. Le operazioni di classificazione vengono generalmente svolte in momenti diversi e da personale differente.

I primi due livelli di classificazione (*titolo-classe*) vengono attribuiti nella fase di protocollazione; l'individuazione dei successivi livelli (*fascicolo, sub fascicolo*) è invece generalmente demandata al Responsabile del procedimento o suo incaricato.

Tutti i documenti ricevuti e prodotti dall'Ente, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono classificati in base al sopra citato titolario.

5.3 La fascicolazione

I documenti ricevuti e prodotti dall'Ente sono di regola raccolti in fascicoli costituiti in modo che ciascuno rappresenti l'insieme ordinato dei documenti riferiti ad uno stesso procedimento amministrativo o, comunque, ad una stessa pratica.

I fascicoli possono essere:

- **Fascicoli cartacei:** laddove tutta la documentazione originale della pratica è prodotta in formato cartaceo;

- **Fascicoli informatici:** laddove tutta la documentazione originale della pratica è prodotta in formato elettronico;

- **Fascicoli ibridi:** nel caso in cui la documentazione riguardante la pratica sia stata formata da documenti prodotti, in originale, sia in formato cartaceo che in formato elettronico. In questi casi vengono prodotti due fascicoli distinti:

- un fascicolo cartaceo nel quale viene raccolta la documentazione cartacea

- un fascicolo informatico, archiviato nel sistema di gestione documentale, nel quale sono raccolti tutti i documenti prodotti in formato elettronico e i riferimenti di protocollo dei documenti prodotti in formato cartaceo o la scansione degli stessi.

I due fascicoli sono collegati tra loro e i riferimenti al fascicolo collegato sono riportati sia nella copertina del fascicolo cartaceo che nei dati di identificazione del fascicolo informatico.

Oltre ai fascicoli informatici possono essere costituiti fascicoli per serie documentale, in cui vengono aggregati documenti della stessa tipologia.

I Responsabili di Settore interni dell'AOO forniscono le indicazioni operative per la gestione dei fascicoli e assicurano che la costituzione dei fascicoli avvenga secondo modalità uniformi, sia per quanto riguarda i criteri da adottare per la denominazione della pratica al fine di identificare il fascicolo in modo univoco che di quelli adottati per la descrizione del fascicolo.

I fascicoli possono anche essere distinti in annuali e non annuali, con riferimento alla durata e alla tipologia delle pratiche.

La fascicolazione dovrà avvenire sulla base del Piano di Fascicolazione (allegato 2).

5.4 La fascicolazione digitale

Il fascicolo digitale corrisponde generalmente ad una "Aggregazione strutturata e univocamente identificata di atti, documenti o dati informatici, prodotti e funzionali all'esercizio di una specifica attività o di uno specifico procedimento.

La formazione dei fascicoli tiene conto di come sia opportuno allocare le risorse umane addette alle pratiche in modo da razionalizzare l'impiego delle specifiche competenze degli appartenenti ai diversi settori di attività.

Qualora un documento dia luogo all'avvio di un nuovo procedimento amministrativo, il soggetto preposto provvede all'apertura di un nuovo fascicolo/subfascicolo.

La formazione di un nuovo fascicolo/subfascicolo avviene attraverso l'operazione di "apertura" che comprende la registrazione di alcune informazioni essenziali (metadati) così come previsto nell'allegato 6 del D.P.C.M del 3 dicembre 2013 (*regole tecniche in materia di sistema di conservazione ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5 -bis, 23 -ter, comma 4, 43, commi 1 e 3, 44, 44 -bis e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005*).

L'insieme minimo dei metadati attribuiti ai fascicoli digitali è riportato nell'allegato 11) del presente manuale.

Ogni unità organizzativa è responsabile per la creazione e la gestione dei fascicoli nell'ambito dei servizi di competenza e delle prestazioni effettuate.

I criteri di visibilità dei fascicoli digitali e dei loro relativi sottofascicoli all'interno dell'AOO sono definiti dai vari Responsabili dei Procedimenti Amministrativi.

I fascicoli possono anche essere distinti in annuali e non annuali, con riferimento alla durata e alla tipologia delle pratiche.

5.4.1 Processo di assegnazione dei fascicoli digitali ai documenti

Quando un nuovo documento viene recapitato al servizio competente o creato dall'Ente, il Responsabile del procedimento stabilisce se il documento si riferisce a un nuovo affare o procedimento; in caso affermativo è necessario aprire un nuovo fascicolo, altrimenti, se il documento stesso può essere ricollegato ad un affare o procedimento in corso, viene inserito in un fascicolo digitale già esistente.

A seconda delle ipotesi, si procede come segue:

- Se il documento dà avvio ad un *NUOVO PROCEDIMENTO*, il soggetto preposto:
 - esegue l'operazione di apertura del fascicolo/subfascicolo;
 - collega il documento al nuovo fascicolo aperto;
 - si occupa della gestione del documento o assegna il documento al collaboratore che dovrà istruire la pratica.
- Se il documento si ricollega ad un *affare o procedimento in corso*, l'addetto:
 - seleziona il relativo fascicolo;
 - collega il documento al fascicolo selezionato;
 - si occupa della gestione del documento o assegna il documento al collaboratore che dovrà gestire la pratica.

STRUTTURA DI BASE DEL SISTEMA DI FASCICOLAZIONE	
Classificazione Ente	<p>1° LIVELLO: Titoli (Attribuiti in fase di protocollatura o automaticamente dalle procedure)</p> <p>2° LIVELLO: Classi (Attribuiti in fase di protocollatura o automaticamente dalle procedure)</p>
Classificazione definita da ciascun servizio	<p>3° LIVELLO: Fascicoli (Attribuiti/Gestiti dai servizi o automaticamente dalle procedure)</p> <p>4° LIVELLO: Sub-fascicoli (Inseriti dai servizi o automaticamente dalle procedure)</p>

5.4.2 Fascicoli relativi ad affari o procedimenti amministrativi

Qualora un documento dia luogo all'avvio di un autonomo affare o procedimento amministrativo, il RPA assegnatario del documento stesso deve provvedere all'apertura (istruzione) di un nuovo fascicolo che comprende la registrazione di alcune informazioni essenziali:

- anno;
- indice di classificazione;
- numero del fascicolo;
- oggetto del fascicolo;
- data di apertura del fascicolo;
- durata/data di chiusura del fascicolo;
- anni di conservazione obbligatoria (All. 8);
- UOR;
- nominativo del responsabile.

Il fascicolo di norma viene aperto all'ultimo livello della struttura gerarchica del titolare. Il RPA provvede anche all'archiviazione dei documenti all'interno del fascicolo.

Qualora insorgano esigenze pratiche, il fascicolo può essere distinto in subfascicoli. I documenti sono archiviati all'interno di ciascun fascicolo o subfascicolo, secondo l'ordine cronologico di registrazione, in base cioè al numero di protocollo ad essi attribuito.

Il fascicolo viene chiuso al termine del procedimento amministrativo o all'esaurimento dell'affare. La data di chiusura si riferisce alla data dell'ultimo documento prodotto. Esso va archiviato rispettando l'ordine del repertorio, vale a dire l'anno di apertura.

5.4.3 Fascicoli relativi a persone fisiche o giuridiche

Per ogni persona fisica o giuridica deve essere istruito un fascicolo nominativo.

Il fascicolo viene aperto al momento dell'inizio del rapporto con il Comune di Martellago e viene chiuso al momento della cessazione del rapporto. L'apertura prevede la registrazione di alcune informazioni essenziali:

- anno;
- indice di classificazione;
- indicazione della serie e del numero identificativo del fascicolo al suo interno;
- oggetto del fascicolo;
- data di apertura del fascicolo;
- durata/data di chiusura del fascicolo;
- anni di conservazione obbligatoria;
- UOR;
- nominativo del responsabile:

Il fascicolo di norma viene aperto all'ultimo livello della struttura gerarchica del titolare. Il fascicoli delle persone fisiche e giuridiche costituiscono una serie archivistica autonoma per ciascuna delle categorie di persone fisiche o giuridiche (serie fascicoli dei dipendenti, serie dei fascicoli degli assistiti, etc.). All'interno di ciascuna serie i fascicoli vanno conservati nell'ordine prestabilito secondo criteri che rispondano ad opportunità ed efficacia (es. ordine cronologico di instaurazione del rapporto, ordine alfabetico, ...).

5.4.4 Modifica delle assegnazioni dei fascicoli digitali

Quando si verifica un errore nella assegnazione di un fascicolo, l'ufficio abilitato all'operazione di fascicolazione provvede a correggere le informazioni inserite nel sistema informatico.

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

5.4.5 Chiusura dei fascicoli digitali

Il fascicolo digitale viene chiuso generalmente al termine del procedimento amministrativo o all'esaurimento dell'affare.

5.5 Serie archivistiche e repertori

I documenti soggetti a registrazione particolare, come i verbali, le delibere degli organi di governo dell'amministrazione, o i contratti, costituiscono una serie archivistica. Tali documenti sono organizzati nel registro di repertorio.

Per quanto concerne la gestione dei documenti informatici, ogni verbale, delibera, determinazione, decreto, ordinanza e contratto è, di norma, associato:

- al registro di repertorio con il numero progressivo di repertorio;
- al fascicolo, insieme ai documenti che afferiscono al medesimo affare o procedimento amministrativo.

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

Il repertorio è costantemente aggiornato.

5.6 Archiviazione dei documenti - Tempi, criteri e regole di selezione del sistema di classificazione

L'Archivio è il complesso dei documenti prodotti o acquisiti dall'Ente durante lo svolgimento della propria attività.

I documenti amministrativi prodotti e detenuti da questo Ente sono oggetto di tutela ai sensi dell'art.10 del Codice dei beni culturali di cui al decreto legislativo 42/2004 pertanto tutti i soggetti che agiscono nell'ambito del sistema di gestione documentale dell'Ente svolgono attività archivistica.

L'Ente, ai sensi dell'art. 30 del predetto Codice, assolve all'obbligo di conservazione e ordinamento degli archivi. Ai fini di un corretto esercizio dell'azione amministrativa, i fascicoli prodotti dagli uffici dell'Ente sono raccolti in archivi che possono essere distinti in:

- **archivio corrente**, la parte di documentazione relativa agli affari ed ai procedimenti in corso di trattazione.

L'archiviazione corrente si identifica per i documenti e i fascicoli informatici con l'archiviazione all'interno del sistema di gestione documentale;

- **archivio di deposito**, la parte di documentazione di affari esauriti, non più occorrenti quindi alla trattazione degli affari in corso;

- **archivio storico**, la parte di documentazione relativa agli affari esauriti destinata alla conservazione perenne

La coesistenza, nell'ambito di uno stesso procedimento, di documenti di natura mista (digitali e cartacei) dà vita al cosiddetto "archivio ibrido".

Nel sistema documentale informatico basta chiudere un fascicolo per farlo passare all'archivio di deposito. I fascicoli cartacei chiusi fanno parte dell'archivio di deposito tradizionale. Tutti i fascicoli cartacei chiusi, che non servono più per la consultazione, possono essere spostati anche fisicamente nell'archivio di deposito comunale.

La gestione dei processi di selezione dei documenti dell'archivio di deposito, può condurre a due esiti tra di loro contrastanti: la conservazione permanente dei documenti che rivestono significativo valore di testimonianza storica, oltre che rilevanza giuridico probatoria, oppure lo scarto, cioè l'eliminazione irreversibile dei documenti ritenuti di valore transitorio e strumentale, da effettuare con l'autorizzazione del Soprintendente Archivistico di Venezia.

Secondo le diverse tipologie documentali gestite dall'Ente sono definiti criteri e regole di selezione al fine di individuare i documenti da scartare e quelli da conservare (Piano di conservazione - All. 8).

Gli archivi e i singoli documenti degli enti pubblici sono beni culturali inalienabili ai sensi dell'art. 10, c. 2 del D.lgs 42/2004.

Quindi, tutti i documenti acquisiti e prodotti (compresi quelli interni) nel sistema di gestione documentale dal Comune di Martellago sono inalienabili e appartengono ad un unico complesso archivistico, che è l'archivio del Comune di Martellago.

L'archivio non può essere smembrato e deve essere conservato nella sua organicità. Lo scarto dei documenti, siano essi cartacei o informatici, è subordinato all'autorizzazione della Soprintendenza archivistica del Veneto ai sensi degli artt. 20 e 21 del D.lgs 42/2004.

Il Comune di Martellago adotta le misure previste dal D.Lgs 196/2003 a tutela delle informazioni, dei dati e dei documenti.

5.6.1 Procedure di scarto

La procedura di scarto dovrà farsi sulla base delle disposizioni della Soprintendenza Archivistica del Veneto:

- predisposizione della proposta di scarto indicando la documentazione che si intende scartare;
- presentazione di apposita istanza di autorizzazione alla Soprintendenza;
- rilascio dell'autorizzazione da parte della Soprintendenza con approvazione dell'elenco di scarto;
- Distruzione della documentazione scartata con verbalizzazione delle operazioni.

6 GESTIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO

Il presente capitolo illustra le modalità di produzione delle registrazioni di protocollo informatico.

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

6.1 Unicità del protocollo informatico

Nell'ambito della AOO il registro di protocollo è unico e la numerazione progressiva delle registrazioni di protocollo è unica indipendentemente dal modello organizzativo. La numerazione si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia dal primo gennaio dell'anno successivo.

Il numero di protocollo individua un unico documento e, di conseguenza, ogni documento reca un solo numero di protocollo. Il numero di protocollo è costituito da almeno sette cifre numeriche. Non è consentita l'identificazione dei documenti mediante l'assegnazione manuale di numeri di protocollo che il sistema informatico ha già attribuito ad altri documenti, anche se questi documenti sono strettamente correlati tra loro.

Non è pertanto consentita in nessun caso la cosiddetta registrazione "a fronte", cioè l'utilizzo di un unico numero di protocollo per il documento in arrivo e per il documento in partenza.

La documentazione che non è stata registrata sul protocollo viene considerata giuridicamente inesistente presso l'amministrazione. Non è consentita la protocollazione di un documento già protocollato. Qualora ciò avvenisse per errore, la seconda protocollazione va annullata.

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.

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

6.2 Registrazione di protocollo

Di seguito vengono illustrate le regole di registrazione del protocollo valide per tutti i tipi di documenti trattati dall'AOO (ricevuti, trasmessi ed interni formali, digitali o informatici e analogici).

Su ogni documento ricevuto o spedito dall'AOO è effettuata una registrazione di protocollo con il sistema di gestione del protocollo informatico, consistente nella memorizzazione dei dati obbligatori.

Tale registrazione è eseguita in un'unica operazione, senza possibilità per l'operatore di inserire le informazioni in più fasi successive.

Ciascuna registrazione di protocollo contiene, almeno, i seguenti dati obbligatori:

- il numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- la data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- l'indicazione del mittente o del destinatario, registrata in forma non modificabile;
- l'oggetto del documento, registrato in forma non modificabile in base all'oggettario allegato al presente manuale (all. 9);
- la data e protocollo del documento ricevuto, se disponibili;
- la classificazione;
- l'impronta del documento informatico.

Le registrazioni di protocollo, in armonia con la normativa vigente, prevedono inoltre elementi accessori, rilevanti sul piano amministrativo, organizzativo e gestionale, sempre che le rispettive informazioni siano disponibili.

6.3 Elementi facoltativi delle registrazioni di protocollo

Il Responsabile del Servizio Protocollo, con proprio provvedimento e al fine di migliorare la gestione, la ricerca e la conservazione della documentazione, può modificare e integrare gli elementi facoltativi del protocollo, anche per singole categorie o tipologie di documenti.

La registrazione degli elementi facoltativi del protocollo, previa autorizzazione del Responsabile della gestione documentale e del Servizio di Protocollo informatico, può essere modificata, integrata e cancellata in base alle effettive esigenze delle unità organizzative o del servizio protocollo. I dati facoltativi sono modificabili senza necessità di annullare la registrazione di protocollo, fermo restando che il sistema informatico di protocollo registra tali modifiche.

6.4 Segnatura di protocollo dei documenti

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

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

Le informazioni previste sono:

- l'identificazione in forma sintetica o estesa dell'amministrazione e dell'area organizzativa omogenea (AOO) individuata ai fini della registrazione e della gestione documentale;
- il codice identificativo dell'amministrazione;
- il codice identificativo dell'area organizzativa omogenea;
- l'anno solare di riferimento del protocollo;
- titolo e classe di riferimento;
- il numero progressivo di protocollo, costituito da almeno sette cifre numeriche

- la data di protocollo

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

Per i documenti informatici tutte le informazioni sopra riportate sono generate automaticamente dal sistema e sono incluse nella segnatura informatica di ciascun messaggio protocollato(Circolare AGID 60/2013).

6.5 Annullamento delle registrazioni di protocollo

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

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

In tale ipotesi la procedura riporta l'annotazione di annullamento. Il sistema inoltre registra l'avvenuta rettifica, la data e il soggetto che è intervenuto.

Solo il RSP è autorizzato ad annullare, direttamente o delegando gli addetti, una registrazione di protocollo. Gli annullamenti effettuati in tal modo equivalgono implicitamente ad autorizzazione.

L'annullamento di una registrazione di protocollo generale deve essere richiesto con specifica nota, adeguatamente motivata dal RPA, indirizzata al RSP.

6.6 Protocollazione documenti interni formali

I documenti formali prodotti e scambiati internamente sono soggetti a protocollazione e indicati come protocolli interni. Vengono inseriti nel sistema di gestione documentale con opportuna classificazione, collegamento ai documenti o procedimenti correlati, fascicolazione e archiviazione.

6.8 Registrazione differita di protocollo

Nel caso di un temporaneo ed eccezionale carico di lavoro che non permette di evadere la corrispondenza ricevuta nella medesima giornata lavorativa e qualora dalla mancata registrazione di protocollo del documento nella medesima giornata lavorativa di ricezione possa venire meno un diritto di terzi (ad esempio per la registrazione di un consistente numero di domande di partecipazione ad un concorso in scadenza), con espresso e motivato provvedimento del RSP, l'addetto al protocollo è autorizzato all'uso del protocollo differito.

Il protocollo differito consiste nel differimento dei termini di registrazione, cioè nel provvedimento con il quale vengono individuati i documenti da ammettere alla

registrazione differita, le cause e il termine entro il quale la registrazione di protocollo deve comunque essere effettuata.

Il protocollo differito si applica solo ai documenti in arrivo e per tipologie omogenee che l'addetto al protocollo deve descrivere nel provvedimento.

6.9 Documenti riservati (Protocollo riservato)

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

I documenti registrati con tali forme appartengono al cosiddetto "protocollo riservato" costituito dalle registrazioni il cui accesso è autorizzato solo alle persone espressamente abilitate. Queste ultime hanno comunque la visibilità dei soli documenti riservati trattati dall'unità di appartenenza. Le procedure adottate per la gestione dei documenti ad accesso riservato, comprese le registrazioni, la segnatura, la classificazione e la fascicolazione, sono le stesse adottate per gli altri documenti.

6.10 Corrispondenza anonima

La registrazione di un documento in arrivo deve rispondere a criteri di valutatività. L'addetto alla protocollazione deve attestare che un determinato documento è pervenuto così come lo si registra. Si tratta di una competenza di tipo notarile, attestante la certezza giuridica di data, forma e provenienza per ogni documento.

La corrispondenza anonima, pertanto, va protocollata con indicazione di "anonimo" al mittente qualora ciò sia richiesto espressamente dal RPA a cui sono state inoltrate.

Non spetta a chi protocolla un documento in arrivo effettuare verifiche sulla veridicità del documento.

6.11 Corrispondenza priva di firma o con firma illeggibile

La corrispondenza priva di firma va protocollata. Si equiparano ai documenti privi di firma i documenti pervenuti con firma illeggibile.

La funzione notarile del protocollo (cioè della registratura) è quella di attestare data e provenienza certa di un documento senza interferire su di esso. Sarà poi compito del RPA, assegnatario del documento, valutare caso per caso, se il documento privo di firma o con firma illeggibile sia da ritenersi valido ai fini della sua efficacia riguardo ad un affare o un determinato procedimento amministrativo.

6.12 Protocollazione di documenti digitali pervenuti erroneamente

Nel caso in cui sia protocollato un documento digitale erroneamente inviato al Comune di Martellago, l'addetto al protocollo, previa autorizzazione del RSP, provvede o ad

annullare il protocollo stesso o a protocollare il documento in uscita indicando nell'oggetto "protocollato per errore" e rispedisce il messaggio al mittente.

6.13 Ricezione di documenti cartacei o fax pervenuti erroneamente

Nel caso in cui sia protocollato un documento cartaceo erroneamente inviato all'AOO, l'addetto al protocollo, previa autorizzazione del RSP, provvede o ad annullare il protocollo stesso o a protocollare il documento in uscita, indicando nell'oggetto "protocollato per errore"; il documento oggetto della rettifica viene restituito al mittente con la dicitura "protocollato per errore".

6.14 Corrispondenza personale

La corrispondenza personale non viene aperta, ma viene consegnata al destinatario, il quale, dopo averne preso visione, se reputa che i documenti ricevuti devono essere comunque protocollati perché riguardano problematiche istituzionali, provvede a trasmetterli all'Ufficio Protocollo per la protocollazione.

6.15 Integrazioni documentarie

L'addetto al protocollo non è tenuto a controllare la completezza formale e sostanziale della documentazione pervenuta, ma è tenuto a registrare in ogni caso il documento e gli eventuali allegati.

Tale verifica spetta al RPA che, qualora reputi necessario acquisire documenti che integrino quelli già pervenuti, provvede a richiederli al mittente indicando con precisione l'indirizzo al quale inviarli e specificando che la mancata integrazione della documentazione pervenuta comporta l'interruzione o la sospensione del procedimento.

I documenti pervenuti ad integrazione di quelli già disponibili sono protocollati dall'Ufficio Protocollo sul protocollo generale e, a cura del RPA, sono inseriti nel relativo fascicolo.

6.16 Buste di gara

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

Aperta la busta (plico o simili), il RPA, addetto al singolo Ufficio interessato alla pratica, provvede a riportare il numero di protocollo e la data di registrazione già assegnati al documento, conservando la busta (plico o simili) come allegato.

Espletata la gara e trascorsi i termini di legge per eventuali ricorsi, possono essere eliminate le buste (pliche e simili).

6.14 Documenti in partenza con più di tre destinatari

Qualora i destinatari siano più di tre, è autorizzata la spedizione di copie dell'originale.

Nella registrazione di protocollo va riportato il nominativo del primo destinatario. Nell'apposita sezione delle note va indicato "Altri destinatari. Vedi elenco allegato alla minuta".

L'elenco cartaceo dei destinatari va vistato dal RPA addetto all'Ufficio che spedisce la missiva, ed allegato alla minuta conservata nel fascicolo.

7 IL SISTEMA DI GESTIONE DOCUMENTALE E DI PROTOCOLLAZIONE ADOTTATO DALL'ENTE

Il sistema di gestione documentale e di protocollazione adottato dall'Ente è basato sulla piattaforma della soluzione software **PeA di Kibernetes srl**. La soluzione per la protocollazione prevede un modulo che gestisce tutte le fasi di protocollazione in arrivo/partenza nonché di protocolli interni in modo totalmente integrato con il sistema documentale.

La soluzione gestisce la ricezione e trasmissione delle pec con la protocollazione e l'archiviazione nel sistema documentale in modo sicuro e non modificabile. I documenti pervenuti vengono condivisi agli uffici ed operatori destinatari e vengono tracciati nell'iter burocratico.

I documenti prodotti dall'Ente vengono gestiti nell'ambito del sistema documentale sia nella fase di redazione che in quella di archiviazione, di protocollazione e di trasmissione. Il tutto il modo integrato.

7.1 Descrizione funzionale ed operativa

Il presente capitolo contiene la descrizione funzionale ed operativa del sistema di protocollo informatico, gestione documentale e dei procedimenti adottato dall'Ente, con particolare riferimento alle modalità di utilizzo dello stesso.

La descrizione funzionale ed operativa del sistema di protocollo informatico vengono specificate in dettaglio all'interno dell'allegato 4.

8 CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI

La conservazione può riguardare sia documenti informatici all'origine che documenti analogici convertiti in formato digitale.

8.1 Principi sulla conservazione dei documenti informatici

La conservazione digitale è l'insieme delle attività e dei processi che, tramite l'adozione di regole, procedure e tecnologie, garantiscono l'accessibilità, l'utilizzabilità (leggibilità e intelligibilità), l'autenticità (identificabilità univoca e integrità) e la reperibilità dei documenti e dei fascicoli informatici con i metadati ad essi associati nel medio e nel lungo periodo, in un ambiente tecnologico presumibilmente diverso da quello originario.

Il valore legale dell'attività di conservazione è subordinato all'organizzazione del servizio e allo svolgimento dell'attività secondo le regole tecniche vigenti.

Il sistema di conservazione opera trattando dei Pacchetti informativi, contenitori che racchiudono uno o più oggetti da conservare (documenti informatici, fascicoli informatici, aggregazioni documentali informatiche) o anche i soli metadati riferiti agli oggetti da conservare.

I pacchetti informativi possono avere varia natura:

- di versamento: pacchetto inviato dal produttore del documento al sistema di conservazione secondo il formato predefinito e concordato secondo le modalità riportate nel manuale della conservazione.

Con il versamento effettuato dal RCI, il fascicolo informatico o l'aggregazione transitano dal sistema di gestione documentale al sistema di conservazione.

- di archiviazione: pacchetto informativo composto dalla trasformazione di uno o più pacchetti di versamento utilizzando le specifiche contenute nell'allegato 4 del D.P.C.M e secondo le modalità riportate nel manuale di conservazione.

- di distribuzione: pacchetto informativo inviato dal sistema di conservazione all'utente in risposta ad una sua richiesta

Il processo di conservazione si articola nelle seguenti fasi:

1) acquisizione da parte del sistema di conservazione del pacchetto di versamento per la sua presa in carico;

2) verifica che il pacchetto di versamento e gli oggetti contenuti siano coerenti con le modalità previste dal manuale di conservazione e con quanto indicato all'art. 11 del D.P.C.M;

NB: nel caso in cui la verifica evidenzia anomalie il pacchetto di versamento viene rifiutato;

3) trasmissione del pacchetto di versamento in modalità sicura;

4) preparazione, sottoscrizione con firma digitale o firma elettronica qualificata del responsabile della conservazione e gestione del pacchetto di archiviazione sulla base delle specifiche della struttura dati contenute nell'allegato 4 del D.P.C.M. e secondo le modalità riportate nel manuale della conservazione;

5) preparazione e sottoscrizione del pacchetto di distribuzione ai fini dell'esibizione richiesta dall'utente;

- 6) ai fini della interoperabilità tra sistemi di conservazione, produzione dei pacchetti di distribuzione coincidenti con i pacchetti di archiviazione;
- 7) produzione di duplicati informatici o di copie informatiche effettuati su richiesta degli utenti in conformità a quanto previsto dalle regole tecniche in materia di formazione del documento informatico;
- 8) produzione delle copie informatiche al fine di adeguare il formato di cui all'art. 11 del D.P.C.M., in conformità a quanto previsto dalle regole tecniche in materia di formazione del documento informatico;
- 9) scarto del pacchetto di archiviazione dal sistema di conservazione alla scadenza dei termini di conservazione previsti dalla norma, dandone informativa al produttore.

8.2 La conservazione dei documenti informatici dell'Ente

Il Comune di Martellago decide di affidare la gestione della conservazione ad outsourcer esterno accreditato.

Per tutti gli altri aspetti relativi alla conservazione dei documenti informatici si veda l'allegato 10) "Piano della sicurezza e della conservazione dei documenti informatici":

9 REGISTRO DI EMERGENZA

9.1 Utilizzo del registro di emergenza

Il responsabile del servizio di protocollo informatico autorizza lo svolgimento delle operazioni di registrazione di protocollo sull'apposito registro di emergenza, ogni qualvolta per cause tecniche non sia possibile utilizzare il sistema.

Il registro di emergenza è unico ed è gestito dall'Ufficio Protocollo. Tutti i servizi comunali, in caso di necessità, fanno quindi riferimento a questo ufficio per ottenere l'assegnazione di un numero di protocollo di emergenza, in entrata o in uscita.

Il registro di emergenza si rinnova ogni anno solare, pertanto inizia il primo gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno.

Si applicano le seguenti modalità di registrazione e di recupero dei dati:

- sul registro di emergenza sono riportate le cause, la data e l'ora di inizio dell'interruzione nonché la data e l'ora del ripristino della funzionalità del sistema;
- per ogni giornata di registrazione in emergenza è riportato sul registro il numero totale di operazioni registrate;
- la sequenza numerica utilizzata su un registro di emergenza, anche a seguito di successive interruzioni, garantisce comunque l'identificazione univoca dei documenti registrati nell'ambito del sistema documentario dell'AOO;
- le informazioni relative ai documenti protocollati in emergenza sono inserite immediatamente nel sistema di protocollo informatico ripristinato;
- durante la fase di ripristino, a ciascun documento registrato in emergenza viene attribuito un numero di protocollo del sistema informatico ordinario, annotando nella scheda di protocollo gli elementi necessari a mantenere stabilmente la correlazione univoca con il numero attribuito in emergenza.

10 SICUREZZA

La sicurezza e l'integrità dei dati di protocollo e dei documenti elettronici archiviati sono garantiti dall'applicazione informatica adottata dall'Ente.

Il piano di sicurezza informatica del sistema informativo dell'amministrazione è allegato al presente manuale (allegato 10) "Piano della sicurezza e della conservazione dei documenti informatici" predisposto d'intesa con il RC.

Il presente capitolo riporta le misure di sicurezza adottate specifiche per l'infrastruttura di protocollo informatico anche in relazione alle norme sulla protezione dei dati personali.

10.1 Obiettivi

La politica in merito alla sicurezza di questo Ente è finalizzata a assicurare che:

- i documenti e le informazioni trattati dall'amministrazione/AOO siano resi disponibili, integri e riservati;
- i dati personali comuni, sensibili e/o giudiziari vengano 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.

A tale fine l'Ente definisce:

- le politiche generali e particolari di sicurezza da adottare all'interno della AOO;
- le modalità di accesso al servizio di protocollo, di gestione documentale ed archivistico;
- gli interventi operativi adottati sotto il profilo organizzativo, procedurale e tecnico, con particolare riferimento alle misure minime di sicurezza, *di cui al disciplinare tecnico richiamato nell'allegato b) del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 - Codice in materia di protezione dei dati personali*, in caso di trattamento di dati personali;
- i piani specifici di formazione degli addetti;
- le modalità con le quali deve essere effettuato il monitoraggio periodico dell'efficacia e dell'efficienza delle misure di sicurezza.

10.2 Misure di sicurezza

L'Ente adotta le misure tecniche e organizzative di seguito specificate, al fine di assicurare la sicurezza dell'impianto tecnologico dell'A OO, la riservatezza delle informazioni registrate nelle banche dati, l'univoca identificazione degli utenti interni ed esterni:

- protezione periferica della Intranet dell'amministrazione/AOO;
- protezione dei sistemi di accesso e conservazione delle informazioni;
- assegnazione ad ogni utente del sistema di gestione del protocollo e dei documenti, di una credenziale di identificazione pubblica (user ID), di una credenziale riservata di autenticazione (password) e di un profilo di autorizzazione;
- cambio delle password con frequenza prestabilita durante la fase di esercizio;

- piano di continuità del servizio con particolare riferimento, sia alla esecuzione e alla gestione delle copie di riserva dei dati e dei documenti da effettuarsi con frequenza giornaliera, sia alla capacità di ripristino del sistema informativo in caso di disastro;
- conservazione delle copie di riserva dei dati e dei documenti, in locali diversi e se possibile lontani da quelli in cui è installato il sistema di elaborazione di esercizio che ospita il Sistema di gestione documentale;
- gestione delle situazioni di emergenza informatica attraverso la costituzione di un gruppo di risorse interne qualificate (o ricorrendo a strutture esterne qualificate);
- impiego e manutenzione di un adeguato sistema antivirus e di gestione dei “moduli” (patch e service pack) correttivi dei sistemi operativi;
- cifratura o uso di codici identificativi (o altre soluzioni ad *es. separazione della parte anagrafica da quella “sensibile”*) dei dati sensibili e giudiziari contenuti in elenchi, registri o banche di dati, tenuti con l’ausilio di strumenti elettronici, allo scopo di renderli temporaneamente inintelligibili anche a chi è autorizzato ad accedervi e permettendo di identificare gli interessati solo in caso di necessità;
- impiego delle misure precedenti anche nel caso di supporti cartacei di banche dati idonee a rilevare lo stato di salute e la vita sessuale;
- archiviazione giornaliera, in modo non modificabile, delle copie del registro di protocollo, dei file di log di sistema, di rete e applicativo contenenti le informazioni sulle operazioni effettuate da ciascun utente durante l’arco della giornata, comprese le operazioni di backup e manutenzione del sistema. I dati personali registrati nel log del sistema operativo, del sistema di controllo degli accessi e delle operazioni svolte con il sistema di protocollazione e gestione dei documenti utilizzato saranno consultati solo in caso di necessità dal RSP e dal titolare dei dati e, ove previsto dalle forze dell’ordine.

10.3 Credenziali di accesso al sistema documentale

Il controllo degli accessi è il processo che garantisce l’impiego degli oggetti/servizi del sistema informatico di gestione documentale e protocollo informatico nel rispetto di modalità prestabilite.

Il processo è caratterizzato da utenti che accedono ad oggetti informatici (applicazioni, dati, programmi) mediante operazioni specifiche (lettura, aggiornamento, esecuzione).

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

Ad ogni utente è assegnata:

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

La visibilità normalmente attribuita ad un utente si limita alla documentazione relativa ai servizi di competenza.

La visibilità su altri documenti può essere attribuita dal responsabile della pratica o del procedimento.

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

I diversi livelli di autorizzazione sono assegnati agli utenti dal RSP in collaborazione con il Servizio CED, in base alle indicazioni fornite dai Responsabili dei servizi di appartenenza.

Gli accessi esterni a documenti, dati e informazioni non divulgabili sono subordinati alla registrazione sul sistema e al possesso di apposite credenziali, rilasciate previa identificazione diretta da parte di un dipendente abilitato.

Gli accessi esterni a documenti, dati e informazioni divulgabili sono consentiti anche senza autenticazione all'accesso, garantendo comunque il diritto alla riservatezza e all'oblio, e la tutela dei dati personali in conformità alle disposizioni vigenti.

Gli accessi esterni vengono di norma gestiti attraverso il sito web dell'Ente. I dati in libera consultazione vengono esposti in formato aperto (con dovute eccezioni, indotte anche da considerazioni di carattere tecnico, organizzativo o gestionale) che ne consentano il riutilizzo.

10.4 Sicurezza nella formazione dei documenti

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

- l'identificabilità del soggetto che ha formato il documento e l'amministrazione/AOO di riferimento;
- la sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, con firma digitale ai sensi delle vigenti norme tecniche;
- l'idoneità dei documenti ad essere gestiti mediante strumenti informatici e ad essere registrati mediante il protocollo informatico;
- l'accesso ai documenti informatici tramite sistemi informativi automatizzati;
- la leggibilità dei documenti nel tempo;
- l'interscambiabilità dei documenti all'interno della stessa AOO e con AOO diverse.

I documenti sono prodotti con l'ausilio dell'applicativo specificato nell'allegato 4 che possiede i requisiti di leggibilità, interscambiabilità, non alterabilità, immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura. Si adottano preferibilmente i formati PDF/A, XML, TIFF.

I documenti informatici prodotti dall'AOO con altri prodotti di *text editor* sono convertiti, prima della loro sottoscrizione con firma digitale, nei formati standard (PDF/A, XML e TIFF) come previsto dalle regole tecniche per la conservazione dei documenti, al fine di garantire la leggibilità per altri sistemi, la non alterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura del documento.

Per attribuire in modo certo la titolarità del documento, la sua integrità e, se del caso, la riservatezza, il documento è sottoscritto con firma digitale.

Per attribuire una data certa a un documento informatico prodotto all'interno di una AOO, si applicano le regole per la validazione temporale e per la protezione dei documenti informatici.

L'esecuzione del processo di marcatura temporale avviene utilizzando le procedure previste dal certificatore accreditato, con le prescritte garanzie di sicurezza; i documenti così formati, prima di essere inviati a qualunque altra stazione di lavoro interna all'AOO, sono sottoposti ad un controllo antivirus onde eliminare qualunque forma di contagio che possa arrecare danno diretto o indiretto all'amministrazione/AOO.

10.5 Trasmissione ed interscambio dei documenti informatici

Gli addetti alle operazioni di trasmissione per via telematica di atti, dati e documenti formati con strumenti informatici non possono 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 della AOO o ad altre pubbliche amministrazioni, contengono soltanto le informazioni relative a stati, fatti e qualità personali di cui è consentita la diffusione e che sono strettamente necessarie per il perseguimento delle finalità per le quali vengono trasmesse.

Il server di posta certificata del fornitore esterno (*provider*) di cui si avvale l'amministrazione, (o, in alternativa, del servizio disponibile all'interno dell'amministrazione/AOO) oltre alle funzioni di un server SMTP tradizionale, volge 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.

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

Per garantire 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.

10.6 Accesso ai documenti informatici

Il controllo degli accessi è assicurato utilizzando le credenziali di accesso ed un sistema di autorizzazione basato sulla profilazione degli utenti in via preventiva.

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

Ciascun utente del sistema di gestione documentale può accedere solamente ai documenti che sono stati assegnati alla sua UOR, o agli Uffici Utente (UU) ad esso subordinati.

Il sistema consente altresì di associare un livello differente di riservatezza per ogni tipo di documento trattato dall'amministrazione. I documenti non vengono mai visualizzati dagli utenti privi di diritti di accesso, neanche a fronte di una ricerca generale nell'archivio.

11 NORME TRANSITORIE E FINALI

11.1 Modalità di approvazione e aggiornamento del manuale

L'amministrazione adotta il "Manuale di gestione" su proposta del responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi (RSP).

Il Manuale sarà aggiornato 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 rilevata nello svolgimento delle attività correnti;
- introduzione di nuove procedure

Il Manuale viene approvato e modificato con deliberazione della Giunta.

Gli allegati sono modificati, di norma e fatte salve le eccezioni esplicitamente dichiarate, con provvedimenti del Responsabile del Servizio per la tenuta del Protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi.

11.2 Pubblicità del manuale

Il Manuale, a norma dell'art. art. 15 della legge n. 15 del 2005, è reso disponibile alla consultazione del pubblico che ne può prendere visione in qualsiasi momento.

Inoltre copia del presente Manuale è:

- resa disponibile a tutto il personale dell'AOO tramite il sistema di gestione documentale;
- pubblicata sul sito internet del Comune di Martellago.

11.3 Entrata in vigore

Il presente documento diviene efficace al conseguimento dell'eseguibilità della deliberazione di approvazione.

Il manuale di protocollo informatico precedente cessa di avere applicazione dal giorno di entrata in vigore del presente.