

MANUALE DI GESTIONE DOCUMENTALE

Del Comune di CANDIA CANAVESE

Versione del 18/12/2023

INTRODUZIONE.....	4
SEZIONE 1 – DISPOSIZIONI GENERALI E DEFINIZIONI	5
1. Riferimenti normativi	5
2. Definizioni e acronimi	5
3. Ambito di applicazione del Manuale	7
4. Ruoli e permessi.....	9
SEZIONE 2 - FORMAZIONE DEI DOCUMENTI	10
5. Modalità di formazione dei documenti e contenuti minimi	10
6. Formato dei documenti amministrativi informatici	10
SEZIONE 3 - MODALITÀ DI RICEZIONE/TRASMISSIONE DEI DOCUMENTI.....	11
7. Flusso organizzativo dei documenti in ingresso	11
8. Ricezione dei documenti su supporto cartaceo	11
9. Ricezione dei documenti informatici	12
10. Trattazione dei documenti cartacei in ingresso.....	12
11. Trattazione dei documenti informatici in arrivo sulle caselle <i>PEC</i>	13
12. Trattazione dei documenti informatici in arrivo sulle caselle <i>PEO</i>	13
13. Trattazione dei documenti informatici erroneamente ricevuti sulle caselle <i>PEC</i> e <i>PEO</i> integrate	14
14. Flusso organizzativo dei documenti in uscita	14
15. Sottoscrizione dei documenti.....	14
16. Invio dei documenti informatici.....	15
17. Specifiche del Servizio di Posta Elettronica Certificata (<i>PEC</i>)	15
SEZIONE 4 - REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI.....	17
18. Registrazione dei documenti.....	17
19. Registri informatici di protocollo.....	17
20. Documenti non soggetti a registrazione di protocollo	18
21. Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti	18
22. Segnatura di protocollo	20
23. Annullamento delle registrazioni di protocollo	20
24. Registrazione dei documenti interni	21
25. Documenti riservati.....	21
26. Registro di emergenza	21
SEZIONE 5 - ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI.....	22
27. Regole di assegnazione.....	22
28. Modifica delle assegnazioni.....	22
SEZIONE 6 - ORGANIZZAZIONE ARCHIVISTICA	23
29. Formazione e gestione dell'archivio corrente	23
30. Il sistema di classificazione	23
31. Le tipologie di documento	24
32. Fascicoli e faldoni	24
33. Piano di conservazione e scarto	25
SEZIONE 7. GESTIONE IN SICUREZZA DEI DOCUMENTI INFORMATICI	26
34. Principi generali.....	26
35. Misure generali di sicurezza per la gestione documentale.....	26
36. Formazione dei documenti – Aspetti di sicurezza	27
37. Gestione dei documenti informatici – Aspetti di sicurezza	27
38. Componente organizzativa della sicurezza.....	28

ALLEGATI

1. Linee Guida AGID
2. Titolario di classificazione
3. Decreto di nomina dei Responsabili della gestione documentale
4. Delibera di adozione del Manuale di gestione documentale
5. Elenco degli operatori con relativi ruoli
6. Elenco estensioni file gestiti dal Sistema
7. Elenco delle caselle PEC e PEO integrate nel Sistema documentale
8. Manuale della Conservazione

INTRODUZIONE

Il presente Manuale di gestione documentale, previsto dal paragrafo 3.1. delle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici emanate dall'AgID il 10 settembre 2020 (in seguito: Linee Guida), “descrive il sistema di gestione informatica dei documenti e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi” nell'Area Organizzativa Omogenea del Comune di Candia Canavese.

La presente versione del Manuale viene adottata per garantire il necessario adeguamento al quadro normativo in materia di gestione documentale, e per rendere coerenti le istruzioni in esso riportate all'evoluzione del sistema e degli applicativi informatici adottati dal-Ente.

Infatti, nel corso degli anni 2022/2023 è stato completato il passaggio al sistema documentale Olimpo WEB, integrato con l'applicativo di protocollo, individuato come sistema documentale unico.

Gli allegati al presente Manuale possono essere modificati o sostituiti per gli eventuali successivi adeguamenti di natura tecnica o organizzativa, riportando in calce la data dell'ultimo aggiornamento.

SEZIONE 1 – DISPOSIZIONI GENERALI E DEFINIZIONI

1. Riferimenti normativi

Il Manuale è stato redatto in applicazione delle seguenti norme:

Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, “Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa” (indicato nel Manuale con “Testo unico” o “TUDA”);

Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, “Codice dell'Amministrazione digitale” e successive modifiche e integrazioni (indicato di seguito nel Manuale con “CAD”);

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013, contenente “Regole tecniche per il protocollo informatico”, artt. 2, 6, 9, 18, 20 e 21;

Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici emanate dall'AGID il 10 settembre 2020 e successive modifiche e integrazioni (in seguito: Linee Guida) (*Allegato 1*).

2. Definizioni e acronimi

Ai fini del presente Manuale s'intende:

- per Amministrazione, il Comune di Candia Canavese;
- per area organizzativa omogenea (AOO), un insieme di funzioni e di uffici, individuati dall'Amministrazione, al fine di gestire i documenti in modo unitario e coordinato (vedi Linee Guida: Allegato 1 - Glossario dei termini e degli acronimi);
- per AOO, la AOO individuata nell'ambito dell'Ente e corrispondente alla totalità degli Uffici;
- per assegnazione, l'operazione d'individuazione dell'*Ufficio/Utente* competente per la trattazione del procedimento amministrativo o affare, cui i documenti si riferiscono;
- per classificazione, attività di organizzazione di tutti i documenti secondo uno schema costituito da un insieme di voci articolate in modo gerarchico e che individuano, in astratto, le funzioni, competenze, attività e/o materie del soggetto produttore (vedi Linee Guida: Allegato 1 - Glossario dei termini e degli acronimi);

- per **fascicolazione**, l'operazione di riconduzione dei singoli documenti classificati al fascicolo, aggregazione documentale informatica che contiene atti, documenti o dati prodotti e funzionali all'esercizio di un'attività o allo svolgimento di uno specifico procedimento;
- per **Posta Elettronica Certificata (PEC)**, il sistema di posta elettronica nel quale è fornita al mittente documentazione elettronica, con valenza legale, attestante l'invio e la consegna di documenti informatici, mentre convenzionalmente con la sigla **PEL (Posta Elettronica)** ovvero **PEO (Posta Elettronica Ordinaria)** viene indicato il sistema di posta elettronica che non fornisce attestazioni di invio e di consegna con valenza legale;
- per **Responsabile della conservazione**, il dirigente o funzionario individuato per definire e attuare le politiche complessive del sistema di conservazione e governarne la gestione con piena responsabilità e autonomia;
- per **Sistema di gestione documentale** [nel seguito anche solo **Sistema documentale**], l'insieme delle risorse, delle strutture e delle procedure utilizzate dall'*Amministrazione* per la gestione dei documenti come processo finalizzato al controllo efficiente e sistematico della produzione, ricezione, tenuta, uso, selezione e conservazione dei documenti;
- per **Titolario di classificazione o Piano di classificazione**, un sistema precostituito di partizioni astratte gerarchicamente ordinate, individuato sulla base dell'analisi delle competenze dell'*Amministrazione*, al quale deve ricondursi la molteplicità dei documenti prodotti, per consentirne la sedimentazione secondo un ordine logico che rispecchi storicamente lo sviluppo dell'attività svolta (**Allegato 2**);
- per **Uffici**, le strutture organizzative di livello dirigenziale non generale di cui si compone l'*AOO*;
- per **Utenti**, le persone dell'*Amministrazione* che utilizzano i servizi messi a disposizione dal sistema di gestione informatica dei documenti.

3. Ambito di applicazione del Manuale

Il Manuale è adottato dall'Area organizzativa Omogenea, costituita dagli Uffici dell'Ente.

Il Manuale di gestione documentale (di seguito anche solo "Manuale") è redatto e sottoscritto dal Responsabile della gestione documentale, nominato con decreto dirigenziale – decreto sindacale n.5 del 09 ottobre 2015 (*Allegato 3*).

Il Manuale è adottato con deliberazione della Giunta Comunale n. 107 del 19.12.2023 (*Allegato 4*) previa intesa con il *Responsabile della conservazione*, il Responsabile della transizione digitale, e acquisito il parere del Responsabile della protezione dei dati personali (DPO).

È pubblicato sul sito istituzionale del comune di Candia Canavese (Area Trasparenza, sezione disposizioni generali-Atti Generali).

Nel Manuale di gestione documentale, secondo quanto dettagliatamente previsto dal paragrafo 3.5. delle Linee Guida, sono riportati in particolare:

- 1) relativamente agli aspetti organizzativi:
 - a) le modalità di utilizzo degli strumenti informatici per la formazione dei documenti informatici e per lo scambio degli stessi all'interno ed all'esterno dell'AOO.
 - b) l'indicazione delle regole di assegnazione dei documenti ricevuti con la specifica dei criteri per l'ulteriore eventuale inoltro dei documenti verso gli uffici della stessa Amministrazione o verso altre amministrazioni;
 - c) i criteri e le modalità per il rilascio delle abilitazioni di accesso, interno ed esterno all'Amministrazione, al sistema di gestione informatica dei documenti;
- 2) relativamente ai formati dei documenti:
 - a) l'individuazione dei formati utilizzati per la formazione del documento informatico tra quelli indicati nell'Allegato 6 "Formati di file e riversamento" alle Linee Guida;
 - b) la descrizione di eventuali ulteriori formati utilizzati per la formazione di documenti in relazione a specifici contesti operativi che non sono individuati nell'Allegato 6 "Formati di file e riversamento";
 - c) le procedure per la valutazione periodica di interoperabilità dei formati e per le procedure di riversamento previste nell'Allegato 6 "Formati di file e riversamento";
- 3) relativamente al protocollo informatico e alle registrazioni particolari:
 - a) le modalità di registrazione delle informazioni annullate o modificate nell'ambito delle attività di registrazione;
 - b) la descrizione completa e puntuale delle modalità di utilizzo della componente «sistema di protocollo informatico» del sistema di gestione informatica dei documenti;

- c) le modalità di utilizzo del registro di emergenza ai sensi dell'art. 63 del Testo Unico¹ inclusa la funzione di recupero dei dati protocollati manualmente;
 - d) l'elenco dei documenti esclusi dalla registrazione di protocollo, per cui è prevista registrazione particolare ai sensi dell'art. 53, comma 5, del Testo Unico;²
 - e) determinazione dei metadati da associare ai documenti soggetti a registrazione particolare individuati, assicurando almeno quelli obbligatori previsti per il documento informatico;
 - f) i registri particolari individuati per la gestione del trattamento delle registrazioni particolari informatiche anche associati ad aree organizzative omogenee definite dall'Amministrazione sull'intera struttura organizzativa e gli albi, gli elenchi e ogni raccolta di dati concernente stati, qualità personali e fatti, riconosciuti da una norma;
- 4) relativamente alle azioni di classificazione e selezione:
- a) il piano di classificazione adottato dall'Amministrazione, con l'indicazione delle modalità di aggiornamento, integrato con le informazioni relative ai tempi, ai criteri e alle regole di selezione e conservazione, con riferimento alle procedure di scarto;
- 5) relativamente alla formazione delle aggregazioni documentali:
- a) le modalità di formazione, gestione e archiviazione dei fascicoli informatici e delle aggregazioni documentali informatiche con l'insieme minimo dei metadati ad essi associati;
- 6) relativamente ai flussi di lavorazione dei documenti in uso:
- a) la descrizione dei flussi di lavorazione interni all'Amministrazione, anche mediante la rappresentazione formale dei processi attraverso l'uso dei linguaggi indicati da AgID, applicati per la gestione dei documenti ricevuti, inviati o ad uso interno;
- 7) relativamente alle misure di sicurezza e protezione dei dati personali adottate:
- a) le opportune misure tecniche e organizzative per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio anche in materia di protezione dei dati personali;
- 8) relativamente alla conservazione:
- a) il piano di conservazione con l'indicazione dei tempi entro i quali le diverse tipologie di oggetti digitali devono essere trasferite in conservazione o scartati.

¹ L'art. 63 del Testo Unico prevede che: "1. Il responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi autorizza lo svolgimento anche manuale delle operazioni di registrazione di protocollo su uno o più registri di emergenza, ogni qualvolta per cause tecniche non sia possibile utilizzare la normale procedura informatica. Sul registro di emergenza sono riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione nonché la data e l'ora del ripristino della funzionalità del sistema. 2. Qualora l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre ventiquattro ore, per cause di eccezionale gravità, il responsabile per la tenuta del protocollo può autorizzare l'uso del registro di emergenza per periodi successivi di non più di una settimana. Sul registro di emergenza vanno riportati gli estremi del provvedimento di autorizzazione. 3. Per ogni giornata di registrazione di emergenza è riportato sul registro di emergenza il numero totale di operazioni registrate manualmente. 4. La sequenza numerica utilizzata su un registro di emergenza, anche a seguito di successive interruzioni, deve comunque garantire l'identificazione univoca dei documenti registrati nell'ambito del sistema documentario dell'area organizzativa omogenea. 5. Le informazioni relative ai documenti protocollati in emergenza sono inserite nel sistema informatico, utilizzando un'apposita funzione di recupero dei dati, senza ritardo al ripristino delle funzionalità del sistema. Durante la fase di ripristino, a ciascun documento registrato in emergenza viene attribuito un numero di protocollo del sistema informatico ordinario, che provvede a mantenere stabilmente la correlazione con il numero utilizzato in emergenza".

² L'art. 53, comma 5, del Testo Unico prevede che: "Sono oggetto di registrazione obbligatoria i documenti ricevuti e spediti dall'amministrazione e tutti i documenti informatici. Ne sono esclusi le gazzette ufficiali, i bollettini ufficiali e i notiziari della pubblica amministrazione, le note di ricezione delle circolari e altre disposizioni, i materiali statistici, gli atti preparatori interni, i giornali, le riviste, i libri, i materiali pubblicitari, gli inviti a manifestazioni e tutti i documenti già soggetti a registrazione particolare dell'amministrazione".

4. Ruoli e permessi

☐ *Ruoli organizzativi*

La gestione del *Sistema documentale* si basa sui ruoli organizzativi previsti dalle Linee Guida, già menzionati nel paragrafo 3:

Responsabile della gestione documentale dell'AOO:

dirigente incaricato con decreto che, in possesso di idonee competenze giuridiche, informatiche ed archivistiche, è responsabile della gestione del *Sistema documentale* o responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, ai sensi dell'articolo 61 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 (*Allegato 3*).

☐ *Ruoli e permessi applicativi*

L'accesso al *Sistema documentale* e l'operatività sono regolati dall'insieme di ruoli applicativi e dai relativi permessi resi disponibili dall'applicativo.

Il *Sistema* infatti offre funzionalità specifiche in base al ruolo assegnato: ogni *Utente* viene contraddistinto da uno specifico ruolo all'interno dell'*Ufficio* dove lavora che gli consentirà l'abilitazione alle specifiche funzionalità previste.

Nell'*Allegato 5* sono descritti i ruoli, i permessi applicativi, e la tabella di associazione tra i ruoli e i permessi applicativi.

L'attribuzione del ruolo a ciascun *Utente* del *Sistema* è a cura del *Responsabile della gestione documentale* su proposta dei responsabili degli *Uffici*, ed è attivata dall'assistenza tecnica dell'applicativo.

Ogni *Utente* può essere inserito, se necessario, in più *uffici* e potrà avere un ruolo diverso in ogni ufficio dove deve operare.

SEZIONE 2 - FORMAZIONE DEI DOCUMENTI

5. Modalità di formazione dei documenti e contenuti minimi

I documenti sono prodotti dagli *Utenti* con sistemi informatici, ai sensi del capitolo 2 delle Linee Guida e dell'art. 40 del CAD³.

Sui documenti prodotti devono essere obbligatoriamente riportate le seguenti informazioni:

- denominazione e stemma dell'*Amministrazione*;
- indicazione completa dell'*Ufficio* che ha prodotto il documento, con indirizzo completo, numero di telefono, indirizzo di posta elettronica;
- data completa e n° di registrazione desumibili dalla segnatura di protocollo;
- numero degli allegati, se presenti;
- oggetto del documento;
- denominazione completa del destinatario, con indirizzo elettronico (per documenti in uscita dalla AOO);
- sottoscrizione del Responsabile, o dei Responsabili, quando prescritta.

6. Formato dei documenti amministrativi informatici

Ai fini della formazione e della gestione del documento amministrativo informatico sul *Sistema documentale*, come previsto dalle Linee Guida, i formati ammessi sono elencati nell'*Allegato 6*.

Il documento amministrativo informatico, indipendentemente dal software utilizzato, prima della sottoscrizione con firma digitale, è convertito nel formato standard PDF/A al fine di garantirne 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.

³ Le pubbliche amministrazioni formano gli originali dei propri documenti, inclusi quelli inerenti ad albi, elenchi e pubblici registri, con mezzi informatici secondo le disposizioni di cui al presente codice e le Linee guida.

SEZIONE 3 - MODALITÀ DI RICEZIONE/TRASMISSIONE DEI DOCUMENTI

7. Flusso organizzativo dei documenti in ingresso

Il *Sistema documentale* informatico adottato consente sia la centralizzazione che il decentramento della attività relative alla gestione dei documenti in entrata.

L'Ente adotta una soluzione organizzativa mista che prevede di avere un unico ufficio che riceve/protocolla/assegna i vari documenti in entrata.

In entrambe le ipotesi il flusso dei documenti in ingresso è:

- L'Ufficio riceve i documenti in ingresso;
- L'Ufficio provvede alla registrazione, segnatura di protocollo, classificazione ed eventuale fascicolazione;
- L'Ufficio assegna i documenti all'*Ufficio* (e/o all'*Utente*) per competenza di trattazione ed eventualmente ad altri *Uffici* per conoscenza;

8. Ricezione dei documenti su supporto cartaceo

I documenti su supporto cartaceo possono pervenire alla *AOO* attraverso:

- a) il servizio postale tradizionale;
- b) gli apparecchi telefax (obsoleto).
- c) consegna a mano

I documenti che transitano attraverso il servizio postale tradizionale sono ritirati ogni giorno a cura del personale preposto.

Tutti i documenti su supporto cartaceo pervenuti alla *AOO* vengono consegnati all'Ufficio protocollo.

I documenti soggetti a registrazione di protocollo (vedi SEZIONE 4 – Registrazione dei documenti), consegnati direttamente agli *Utenti* non abilitati alla loro protocollazione, sono fatti pervenire all'Ufficio protocollo, a cura del personale che li riceve e nell'arco della stessa giornata.

I documenti ricevuti con apparecchi telefax, se soggetti a registrazione di protocollo, sono trattati come quelli consegnati direttamente agli *Utenti*.

Nella successiva SEZIONE 4 - Registrazione dei documenti - sono trattate le modalità di registrazione per i documenti che costituiscono eccezioni a quanto suddetto.

Sui documenti ricevuti su supporto cartaceo l'Ufficio protocollo effettua, ovvero cura che siano effettuate, le seguenti operazioni:

- ricezione: apertura buste, autenticazione (esame al fine di verificarne la provenienza);
- scansione dei documenti per l'acquisizione in formato elettronico;
- registrazione di protocollo;
- segnatura di protocollo sul documento cartaceo;
- assegnazione all'Ufficio/Uffici competente/i per la trattazione;
- archiviazione del documento cartaceo.

Le modalità di ricezione dei documenti cartacei illustrate nel presente paragrafo sono destinate a diventare residuali, e comunque esclusivamente ammesse per la ricezione di documenti inviati da mittenti pubblici e privati non soggetti alle prescrizioni del CAD e delle *Linee Guida* (ad es. cittadini privati sprovvisti di identità e indirizzo digitale), mentre tutte le pubbliche amministrazioni soggette al CAD devono adottare esclusivamente scambio di documenti informatici.

9. Ricezione dei documenti informatici

La ricezione dei documenti informatici è assicurata tramite:

- ☐ **caselle di posta elettronica certificata (PEC)** integrate, direttamente associate al registro di protocollo, riservate a questa funzione ed accessibili solo all'Ufficio protocollo tramite apposito ruolo del *Sistema documentale*.

Gli indirizzi di tali caselle sono elencati nell'*Allegato 7* e sono pubblicati sull'indice delle P.A. all'indirizzo <http://www.indicepa.gov.it> ;

- ☐ **casella di posta elettronica ordinaria (PEO) integrata e unica per la AOO;**

Tutte le caselle *PEC* e *PEO* integrate sono elencate nell'*Allegato 7*.

10. Trattazione dei documenti cartacei in ingresso

I documenti su supporto cartaceo, qualunque sia la modalità con cui sono pervenuti, seguono il seguente iter:

1. consegna della corrispondenza direttamente a personale dell'Ente;
2. smistamento all'Ufficio destinatario;
3. apertura buste, autenticazione (esame al fine di verificarne la provenienza);
4. scansione dei documenti per l'acquisizione in formato elettronico;

5. registrazione di protocollo;
6. segnatura di protocollo sul documento cartaceo;
7. assegnazione all'ufficio/i competente/i per la trattazione;
8. archiviazione del documento cartaceo.

La corrispondenza personale, intendendo con tale termine non solo quella dove sulla busta sia precisato personale/riservata, ma anche quella dove sia specificato oltre all'Ufficio anche il nominativo del Dirigente o di altra persona dell'Ufficio, non viene aperta ma viene recapitata direttamente all'Ufficio competente che provvede a consegnare la busta cartacea al destinatario, che ne valuta il contenuto e nel caso dovesse riguardare l'Istituzione provvede a restituirla in forma cartacea, insieme alla busta d'arrivo, all'Ufficio di protocollo per la registrazione.

L'*Ufficio protocollo* procede all'apertura della corrispondenza personale soltanto nel caso in cui, preventivamente, sia stato autorizzato dagli interessati, quindi provvede alla registrazione e all'assegnazione nel sistema.

11. Trattazione dei documenti informatici in arrivo sulle caselle PEC

La casella di Posta Elettronica Certificata (*PEC*) costituisce l'indirizzo virtuale dell'Ente dove ricevere le comunicazioni telematiche esterne provenienti da altre Amministrazioni e da cittadini ed imprese in possesso a loro volta di *PEC*.

Normalmente la *PEC* è formata da uno o più file: un messaggio elettronico e gli eventuali documenti (file) allegati.

Le estensioni e le dimensioni dei file accettate dalle caselle *PEC* sono riportate nell'*Allegato 6* del presente Manuale.

Le caselle di *PEC*, configurate sull'applicativo di gestione documentale, sono accessibili dagli *Utenti* rispettivamente individuati all'interno dell'Ente come Operatori di Protocollo in grado di leggere, smistare, registrare, classificare ed assegnare agli uffici competenti i messaggi o i documenti pervenuti.

Per lo svolgimento di tale attività vengono seguiti i seguenti criteri:

1. se la mail è un semplice vettore del documento allegato si protocolla sia la mail sia il documento;
2. se la mail non ha documento allegato si protocolla la mail.

12. Trattazione dei documenti informatici in arrivo sulle caselle PEO

Nel caso in cui pervengano documenti sulle caselle istituzionali di posta elettronica non certificata (*PEO*) degli *Uffici*, non configurate sul *Sistema documentale*, l'*Utente* della casella deve accertare, in proprio o tramite confronto con il Responsabile dell'*Ufficio*, che si tratti di documentazione che deve essere registrata in ingresso.

In questa ipotesi si procede ad effettuare la registrazione, a cura dell' Ufficio protocollo, con i seguenti criteri:

1. se la mail è un semplice vettore del documento allegato si protocolla sia il documento sia la mail scaricata o in formato PDF o in formato eml o msg;
2. se la mail non ha documento allegato si protocolla la mail, preventivamente scaricata in formato PDF.

13. Trattazione dei documenti informatici erroneamente ricevuti sulle caselle *PEC* e *PEO* integrate

Nel caso in cui pervengano su una delle caselle integrate di posta elettronica certificata o ordinaria messaggi dal cui contenuto si rileva che sono stati erroneamente inviati, si procede, tramite l'applicativo, nel modo seguente:

- se è possibile reperire l'indirizzo *PEC/PEO* del destinatario, l'operatore di Protocollo, provvede ad inoltrare il messaggio, con l'eventuale allegato, all'indirizzo corretto mettendone in conoscenza il mittente;
- in caso di difficoltà a reperire l'indirizzo corretto del destinatario, il messaggio è restituito al mittente con frasi pertinenti come ad esempio:

“Si restituisce la documentazione pervenuta con la email cui si riscontra, in quanto non sono stati rilevati profili di specifica competenza di questo Ente.”.

14. Flusso organizzativo dei documenti in uscita

Nel *Sistema documentale* informatico adottato dall'Ente il flusso dei documenti in uscita è decentrato a livello di singolo *Ufficio/Utente* che forma il documento in uscita.

I documenti informatici in uscita sono formati con mezzi informatici che soddisfano i requisiti di legge e, indipendentemente dal software utilizzato, sono convertiti prima della loro sottoscrizione con firma digitale nei formati idonei a 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 (PDF/A).

Il documento informatico principale, cioè quello che dovrà essere protocollato e firmato digitalmente, una volta formato viene inserito sul *Sistema documentale*, nell'apposita sezione dedicata al documento in uscita per essere in seguito trattato (firmato, segnato e spedito oppure segnato, firmato e spedito). È prevista un'apposita sezione per caricare gli allegati al documento principale, che seguiranno il flusso in uscita del documento principale.

15. Sottoscrizione dei documenti

☐ *Firma digitale e firma autografa*

La sottoscrizione dei documenti informatici è ottenuta con un processo di firma digitale conforme alle disposizioni dettate dalla normativa vigente (artt. 24-37 del *CAD*).

L'*Amministrazione* si avvale a tale scopo dei servizi di una Certification Authority iscritta nell'elenco pubblico dei certificatori tenuto dall'AgID.

L'apposizione della firma può essere effettuata su di un singolo documento o in modo massivo su più documenti contemporaneamente.

Nel *Sistema* sono previste funzioni automatiche di verifica della *firma digitale* sui documenti e sugli eventuali allegati.

La sottoscrizione dei documenti con firma autografa, previa stampa del documento informatico, è consentita esclusivamente nei casi di impedimento accertato nell'apposizione della *firma digitale* o nella spedizione del documento su supporto informatico.

☐ *Sottoscrizione degli allegati*

Tramite l'apposita funzionalità è possibile richiedere che la firma digitale venga contestualmente apposta anche su uno o più degli allegati al documento principale in uscita.

16. Invio dei documenti informatici

La funzione di invio del documento in uscita è attivata contestualmente all'operazione di firma del documento, e di registrazione in uscita dello stesso, in quanto il *Sistema documentale* utilizza i dati relativi alla spedizione (mezzo di spedizione, indirizzi dei destinatari, etc.) inseriti a sistema dall'*Utente* che ha formato il documento in uscita.

L'invio dei documenti informatici è assicurato tramite una delle caselle (di norma *PEC*, ovvero *PEO* se necessario) attestate sul *Sistema documentale*.

17. Specifiche del Servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)

Il servizio è erogato dal CSI Piemonte, appoggiandosi a Poste Italiane, certificatore iscritto nell'elenco pubblico tenuto dall'AgID.

☐ *Caratteristiche e limiti*

La casella di *PEC* integrata e direttamente associata al registro di protocollo della *AOO*:

- può correttamente colloquiare con altre caselle di *PEC* e *NON-PEC*;
- accetta posta proveniente da caselle *NON-PEC*;
- invia verso *Utenti NON-PEC* se il sistema di posta destinatario (*NON-PEC*) è abilitato alla ricezione di messaggi *PEC*.

Nel comporre il messaggio di *PEC*, si deve fare attenzione ad alcuni aspetti, che potrebbero creare problemi nell'invio del messaggio in uscita.

Di seguito alcuni accorgimenti da tener presenti:

1. non allegare al messaggio PEC un messaggio di posta in quanto il sistema di protocollo del destinatario potrebbe non essere in grado di individuare correttamente gli allegati e quindi di acquisire correttamente i documenti e gli allegati in ingresso;
2. la dimensione massima di tutto il messaggio (documento principale e allegati) è di circa 30 MB (MegaByte);
3. non tutte le estensioni degli allegati sono ammesse. Le estensioni ammesse sia per il documento principale sia per gli allegati della PEC sono riportate nell'**'Allegato 6**.

□ *Ricevute*

L'utilizzo della posta elettronica certificata (PEC) consente di:

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

Gli automatismi sopra descritti consentono, in prima istanza, la generazione e l'invio in automatico di "ricevute di ritorno" costituite da messaggi di posta elettronica generati dal sistema di PEC dell'AOO ricevente.

Questi ultimi sono:

- ✓ Ricevuta di accettazione, emesso del sistema di PEC del mittente che ha accettato il messaggio;
- ✓ Ricevuta di consegna, emessa dal sistema di PEC mittente a valle della consegna del messaggio da parte del sistema di PEC del destinatario, la ricevuta viene generata quindi solo nel caso in cui il messaggio sia stato inviato ad una casella di PEC;
- ✓ Avviso di mancata accettazione, emesso del sistema di PEC del mittente;
- ✓ Avviso di mancata consegna, nel caso in cui il sistema di PEC del destinatario abbia inviato l'avviso di impossibilità di recapitare il messaggio alla casella di PEC del destinatario;
- ✓ Avviso di mancata consegna per superamento tempo massimo, nel caso in cui il sistema di PEC del mittente non abbia ricevuto la ricevuta di avvenuta consegna da parte del sistema di PEC del destinatario trascorse le 24 ore dall'accettazione.

□ *Validità legale*

La trasmissione di comunicazioni che necessitano di una ricevuta di invio e di una ricevuta di consegna avviene mediante posta elettronica certificata.

La trasmissione del documento informatico per via telematica, con una modalità che assicuri l'avvenuto invio e l'avvenuta consegna, equivale alla notificazione per mezzo della posta.

La data e l'ora di trasmissione e di ricezione di un documento informatico trasmesso con PEC sono opponibili ai terzi.

Il documento informatico trasmesso per via telematica si intende spedito dal mittente se inviato al proprio gestore, e si intende consegnato al destinatario se reso disponibile all'indirizzo elettronico da questi dichiarato, nella casella di posta elettronica del destinatario messa a disposizione dal gestore (art. 45 del CAD⁴).

4 Art. 45 del CAD:

1. I documenti trasmessi da chiunque ad una pubblica amministrazione con qualsiasi mezzo telematico o informatico, idoneo ad accertarne la provenienza, soddisfano il requisito della forma scritta e la loro trasmissione non deve essere seguita da quella del documento originale.
2. Il documento informatico trasmesso per via telematica si intende spedito dal mittente se inviato al proprio gestore, e si intende consegnato al destinatario se reso disponibile all'indirizzo elettronico da questi dichiarato, nella casella di posta elettronica del destinatario messa a disposizione dal gestore.

SEZIONE 4 - REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI

18. Registrazione dei documenti

All'interno dell'*AOO* tutti i documenti rilevanti ai fini dell'attività amministrativa devono essere oggetto di registrazione. Tale registrazione è prevista dall'art. 53 del Testo Unico ed ha la funzione giuridica di certificare la produzione dei documenti e garantirne le operazioni di ricezione e di invio da parte dell'*AOO*, consentendo inoltre di tenere traccia delle movimentazioni degli stessi.

Ogni documento ricevuto dal Comune di Candia Canavese, dal quale possono nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi, e ogni documento prodotto dal Comune di Candia Canavese in uscita sono oggetto di registrazione obbligatoria tramite il *Sistema documentale*, tranne per quelli esclusi di cui al paragrafo 20.

19. Registri informatici di protocollo

Nell'ambito dell'*AOO*, tutte le operazioni di registrazione dei documenti sono effettuate esclusivamente tramite il *Sistema documentale*. Non sono ammessi altri protocolli di settore e di reparto.

Nell'ambito dell'*AOO* il Registro Ufficiale di protocollo e la numerazione progressiva delle registrazioni di protocollo sono unici.

Non sono ammessi altri registri di settore e di reparto, se non quelli previsti dal presente Manuale di gestione.

Il Registro Ufficiale di protocollo si apre il 1° gennaio e si chiude al 31 dicembre di ogni anno e contiene la numerazione unica e rigidamente progressiva delle registrazioni di protocollo dei documenti in entrata e in uscita dalla *AOO*.

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 (art. 57 del Testo unico).

Non è consentito prenotare numeri di protocollo per documenti non ancora disponibili, e non è consentita 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.

Il Registro Ufficiale 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.

L'applicativo Egisto provvede alla creazione, in formato PDF, del Registro giornaliero di protocollo. Con apposita funzione, tale documento viene estratto in forma immutabile e inviato al sistema di conservazione digitale.

Il Registro giornaliero di protocollo è trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione (paragrafo 3.1.6. delle Linee Guida).

20. Documenti non soggetti a registrazione di protocollo

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo:

le gazzette ufficiali, i bollettini ufficiali e notiziari della Pubblica Amministrazione, le note di ricezione delle circolari e altre disposizioni, i materiali statistici, gli atti preparatori interni, i giornali, le riviste, i libri, i materiali pubblicitari, gli inviti a manifestazioni di natura impersonale (art. 53, comma 5, *Testo Unico*).

Sono altresì esclusi dalla registrazione di protocollo:

- ☐ documenti relativi a vicende di persone o a fatti privati o particolari;
- ☐ documenti di carattere politico e di indirizzo che, se resi di pubblico dominio, possono ostacolare il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- ☐ documenti dalla cui contestuale pubblicità possa derivare pregiudizio a terzi o al buonandamento dell'attività amministrativa;
- ☐ documenti anonimi individuati ai sensi dell'art. 8, comma 4, e 141 del codice di procedura penale;
- ☐ corrispondenza legata a vicende di persone o a fatti privati o particolari;
- ☐ le tipologie di documenti individuati dall'art. 24 della legge 7 agosto 1990 n. 241 e dall'art. 8 del DPR 27 giugno 1992 n. 352, (documenti esclusi dal diritto di accesso);
- ☐ i documenti formati all'interno dell'AOO e scambiati fra *Uffici/Utenti*.

Le lettere anonime non sono registrate al protocollo, ma, dopo una preliminare analisi da parte dell'Ufficio preposto, inoltrate, se contengono informazioni o dati di interesse per l'*Amministrazione*, agli *Utenti* di competenza i quali valutano l'opportunità di dare seguito a queste comunicazioni ed individuano le eventuali procedure da sviluppare.

I documenti ricevuti non firmati, per i quali è invece prescritta la sottoscrizione, non sono registrati al protocollo, ma inoltrati agli *Uffici* di competenza i quali individuano le procedure da seguire per risolvere queste situazioni.

21. Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti

Per ogni documento ricevuto o spedito dall'AOO è effettuata una registrazione nel Registro Ufficiale di Protocollo.

Per registrazione si intende l'insieme delle procedure e degli elementi attraverso i quali i documenti vengono trattati sotto il profilo strettamente giuridico-probatorio che ne certifica l'acquisizione o la spedizione in data certa, indipendentemente dalla loro regolarità, verificata in un secondo tempo dai Responsabili dei relativi procedimenti.

Il documento informatico in entrata viene (se in formato PDF o PDF/A), assegnato all'*Ufficio* competente, registrato e contestualmente su di esso viene apposta la segnatura di protocollo direttamente dall'applicativo.

La registrazione di protocollo del documento in uscita, con tutte le informazioni richieste necessarie per la sottoscrizione, registrazione e spedizione, va effettuata, in relazione all'organizzazione dell'Ente, prima o dopo la sottoscrizione digitale del documento. Se fatta prima si avrà contestualmente l'apposizione della segnatura di protocollo direttamente dall'applicativo, in caso contrario la segnatura sarà a parte in quanto un documento firmato digitalmente non è più modificabile.

I documenti informatici al termine delle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo sono memorizzati nel sistema in modo non modificabile.

Ogni registrazione di protocollo contiene dati obbligatori e dati facoltativi.

☐ *Dati obbligatori:*

- 1) il numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- 2) la data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- 3) l'Ufficio e l'*Utente* protocollante (assegnato automaticamente dal sistema) per i documenti in uscita;
- 4) il mittente per i documenti ricevuti e il destinatario per i documenti in partenza registrati in forma non modificabile;
- 5) l'oggetto del documento che, in forma chiara e sintetica, deve esprimere ciò di cui si parla nella documentazione e nel quale devono essere riportati tutti i dati utili per le successive ricerche;
- 6) l'impronta informatica per i soli documenti informatici che è costituita dalla sequenza di simboli binari in grado di identificarne univocamente il contenuto (assegnato automaticamente dal sistema);
- 7) l'indice di classificazione;
- 8) il file *segnatura.xml* per i soli documenti in uscita inviati all'esterno dell'AOO tramite *PEC* e *PEO* (allegato automaticamente dal sistema);
- 9) l'*Ufficio* assegnatario per competenza per i documenti in entrata;

☐ *Dati facoltativi:*

- 10) la data di arrivo;
- 11) la data e il numero di protocollo dell'Amministrazione mittente (ove presenti) per i documenti ricevuti;
- 12) il mezzo di ricezione e di spedizione (ad.es. se si tratta di raccomandata ecc.);

- 13) l'annotazione "ricevuto per conoscenza" eventualmente da inserire nel campo note;
- 14) la riservatezza;

22. Segnatura di protocollo

La segnatura è l'apposizione o l'associazione all'originale del documento, registrato nei registri di protocollo, in forma permanente non modificabile delle informazioni riguardanti il documento stesso.

L'operazione di segnatura di protocollo è effettuata contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo e garantisce l'identificazione univoca e certa di ciascun documento.

Le informazioni minime apposte od associate al documento mediante l'operazione di segnatura, ai sensi dell'art. 55 del D.P.R. 445/2000, sono:

- ☐ identificativo dell'*Amministrazione*;
- ☐ codice identificativo dell'*AOO (nello specifico Comune di Candia Canavese)*;
- ☐ data di protocollo;
- ☐ classificazione.

L'operazione di segnatura di protocollo è effettuata dal sistema in modo automatico sui documenti registrati in entrata e pervenuti in forma digitale (PDF), e registrati in uscita e firmati digitalmente.

L'apposizione della segnatura di protocollo continuerà, invece, ad essere apposta manualmente sui documenti originali cartacei in ingresso, al fine di garantire l'associazione univoca tra registrazione di protocollo e originale cartaceo.

23. Annullamento delle registrazioni di protocollo

È consentito l'annullamento di una registrazione di protocollo per motivate e verificate ragioni.

Solo il *Responsabile della gestione documentale* e il titolare dell'applicativo di gestione protocollo sono autorizzati ad annullare la registrazione di protocollo. Al *Responsabile* o al titolare vanno trasmesse via e-mail le richieste contenenti il numero di protocollo da annullare, i motivi dell'annullamento e, se il documento è stato riprotocollato correttamente, l'indicazione del nuovo numero di protocollo attribuito al documento nonché il cognome e nome dell'operatore che ha richiesto l'annullamento.

Le informazioni relative alla registrazione di protocollo rimangono memorizzate nel registro informatico per essere sottoposte alle elaborazioni previste dalla procedura, comprese le visualizzazioni e le stampe, nonché la data, l'ora, l'autore dell'annullamento e gli estremi dell'autorizzazione all'annullamento del protocollo, registrati in un apposito campo. Nella registrazione di protocollo, infatti, devono apparire in forma ben visibile, oltre agli elementi indicati, anche la data e l'ora dell'annullamento.

Sul documento cartaceo l'indicazione dell'annullamento va anche evidenziata attraverso l'apposizione della dicitura "annullato", in maniera tale da consentire la lettura delle informazioni registrate in precedenza e da non alterare quelle registrate negli elementi obbligatori del protocollo. Questa segnatura di annullamento è a cura del *Responsabile della gestione documentale*, o di un suo incaricato.

24. Registrazione dei documenti interni

I documenti prodotti dagli *Uffici/Utenti* della AOO che, a giudizio del Responsabile dell'*Ufficio* competente, hanno rilevanza amministrativa vengono registrati sul *Sistema documentale*.

In questo caso il sistema attribuisce l'ID, numero unico identificativo generato automaticamente e registrato in forma non modificabile.

25. Documenti riservati

In fase di registrazione del documento ovvero anche in un momento successivo, qualora il contenuto lo richieda, la visibilità dello stesso può essere ristretta, qualificandolo mediante l'attributo "Riservato". Rientra nei compiti del Responsabile della gestione documentale la definizione delle tipologie e dei livelli di riservatezza dei documenti. I Responsabili degli *Uffici* possono individuare, nell'ambito delle trattazioni di competenza, i documenti a cui applicare determinati livelli di riservatezza, e ne fanno richiesta al Responsabile della gestione documentale.

I documenti riservati saranno visibili solo agli utenti che partecipano alla lavorazione del procedimento.

26. Registro di emergenza

Ogni documento è individuato dal numero assegnato nel Registro di emergenza, data di registrazione, numero di protocollo (es. N.1 R. E./Registro emergenza, N.2 R. E., ecc.).

Ripristinata la piena funzionalità del sistema, il *Responsabile della gestione documentale*, o il suo sostituto, provvede alla chiusura del Registro di emergenza, annotando il numero delle registrazioni effettuate, la data e l'ora di chiusura, poi provvederà a riversare le registrazioni effettuate sul Registro d'emergenza nel registro unico di protocollo. Ad ogni registrazione recuperata dal registro di emergenza è attribuito un nuovo numero di protocollo, seguendo senza soluzione di continuità la numerazione del protocollo generale raggiunta al momento dell'interruzione del servizio. A tale registrazione è associato anche il numero di protocollo e la data di registrazione del relativo protocollo di emergenza.

Il Registro di emergenza si configura come un repertorio del protocollo ufficiale. I documenti annotati nel Registro di emergenza e trasferiti nel protocollo ufficiale recheranno, pertanto, due numeri: uno del protocollo di emergenza e uno del protocollo ufficiale.

SEZIONE 5 - ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI

27. Regole di assegnazione

L'*Ufficio protocollo* effettua l'*assegnazione* dei documenti registrati e/o protocollati in entrata agli *Uffici* interessati alla trattazione.

Nel *Sistema documentale* è prevista l'*assegnazione* univoca per competenza, cioè l'*assegnazione* per competenza ad un solo *Ufficio*, in quanto ha la competenza esclusiva della trattazione, ovvero la competenza primaria o prevalente.

È possibile, contestualmente all'*assegnazione* per competenza, assegnare “per conoscenza” ad altri *Uffici* che devono o possono fornire il proprio contributo alla trattazione finale.

In alcuni casi il Responsabile dell'*Ufficio* assegnatario provvede alla trattazione in proprio ovvero riassegnando il documento all'*Utente* individuato per la trattazione.

In alcuni casi è possibile, assegnare per competenza il documento direttamente all'*Utente* finale.

28. Modifica delle assegnazioni

Nel caso di un'*assegnazione* ritenuta errata, l'*Ufficio* o l'*Utente* che riceve il documento è tenuto a:

- restituire il documento all'assegnante che provvederà a riassegnarlo correttamente.
- se ne ha la competenza, assegnarlo direttamente all'*Ufficio/Utente* corretto.

Il *Sistema documentale* tiene traccia di questi passaggi, memorizzando per ciascuno di essi l'identificativo dell'operatore che effettua l'operazione con la data e l'ora di esecuzione.

È possibile interrogare il *Sistema*, con ricerca per parole chiave singole o multiple, per individuare gli *Utenti* che stanno trattando, o hanno trattato, un determinato documento.

SEZIONE 6 - ORGANIZZAZIONE ARCHIVISTICA

29. Formazione e gestione dell'archivio corrente

I documenti sono creati, ricevuti e usati dalla AOO del presente Manuale a fini pratici e giuridici nell'esercizio delle proprie funzioni istituzionali e devono, quindi, essere gestiti in modo da costituire un supporto funzionale ed efficiente al lavoro d'ufficio.

L'archivio è un sistema complesso di documenti in reciproca relazione che deve:

- ☐ essere unitario (basato su principi di uniformità ricostruibili e conosciuti dai dipendenti);
- ☐ essere trasversale a tutto l'ente;
- ☐ coinvolgere attivamente tutto il personale;
- ☐ assicurare la continuità della memoria

e utilizza strumenti e metodi di organizzazione dei documenti (il più possibile condivisi e facili da usare):

- il sistema di classificazione;
- le tipologie di documenti e procedimenti;
- i fascicoli;

30. Il sistema di classificazione

La *classificazione*:

- ☐ è uno strumento di sedimentazione ordinata e razionale per organizzare e ricercare i documenti;
- ☐ consiste nell'attribuire tutti i documenti prodotti, nel momento della loro acquisizione o formazione, ad una partizione del sistema di classificazione corrispondente alle materie o alle funzioni di competenza dell'*Amministrazione*, al fine di inserire stabilmente i documenti medesimi nella corretta posizione logica e fisica dell'archivio corrente.

La *classificazione* è lo strumento fondamentale per la formazione dell'archivio ed è l'attività finalizzata a identificare e organizzare tutti i documenti, secondo un ordinamento logico, in relazione alle funzioni, alle competenze e alle attività dell'AOO.

Il sistema di *classificazione* dei documenti è basato su un *Titolario di classificazione* o *Piano di classificazione* e tutti i documenti sono soggetti a *classificazione*.

Il *Titolario* è un sistema logico astratto che organizza i documenti secondo una struttura ad albero, definita sulla base della organizzazione funzionale dell'AOO, permettendo di catalogare in maniera omogenea e coerente i documenti che si riferiscono ai medesimi affari o ai medesimi procedimenti amministrativi.

Il *Titolario* è predisposto, verificato e confermato dal *Responsabile della gestione documentale*. In **Allegato 2** è riportato il *Titolario* adottato dall'AOO.

Mediante la *classificazione*, si assegna al documento il codice completo dell'indice di *classificazione* articolato su tre livelli gerarchicamente ordinati, di cui i primi due sempre definiti e il terzo livello presente per alcune voci.

La *classificazione* può essere modificabile ed integrabile in ogni momento del ciclo di vita del documento aperto, cioè fino a che il documento in uscita non viene firmato-registrato-spedito e finché il documento in entrata non viene messo agli atti.

La *classificazione* del documento è quindi obbligatoria affinché il documento sia chiuso e reso definito.

31. Le tipologie di documento

Tutti i documenti registrati nel *Sistema documentale* possono essere tipizzati, cioè associati ad un “tipo documento”, costruito nell'applicativo per associare ogni documento ad una delle classi documentali omogenee censite come ricorrenti (es. attestazione, circolare, contratto, decreto, determina, etc.).

La tipizzazione dei documenti consente di disporre di un patrimonio di informazioni predefinito, standardizzato, orientato anche a esigenze conoscitive dell'*Amministrazione* e di reportistica.

La tipizzazione dei documenti nell'*AOO* viene utilizzata anche per l'individuazione dei documenti in uscita che periodicamente devono essere conteggiati ai fini della valorizzazione dei prodotti censiti nel sistema del controllo di gestione.

32. Fascicoli

All'atto della registrazione/protocollazione (in ingresso o in uscita) di un documento, il *Sistema documentale* permette l'associazione contestuale di uno o più fascicoli.

I “Fascicoli” hanno le seguenti caratteristiche:

- possono contenere documenti protocollati o non protocollati;
- ogni documento può essere inserito in più fascicoli;
- è possibile procedere con la classificazione anche del Fascicolo;

Poiché la *classificazione* è finalizzata a sostenere realmente ed efficacemente la sedimentazione delle carte, è necessario che si traduca anche in un vero e proprio piano generale di formazione e gestione del *Sistema documentale* con specifica attenzione per la formazione di fascicoli (piano di fascicolazione), che di norma si aprono in corrispondenza dell'ultimo livello del piano di classificazione. Pertanto, la classificazione guida la formazione delle aggregazioni documentarie, in modo che tutti i documenti di un fascicolo o di una serie condividono lo stesso indice di classificazione.

I “Fascicoli” possono contenere dei “sottofascicoli” in teoria infiniti. Vanno adattati e gestiti secondo le esigenze dell’AOO. Possono essere “privati”, legati ad un ufficio/i oppure “visti” da tutto l’Ente.

33. Piano di conservazione e scarto

Il Sistema di gestione informatica dei documenti consente di trasferire al Sistema di conservazione i fascicoli e i relativi documenti informatici presenti nell’archivio corrente e individuati e selezionati secondo i requisiti e le regole del Piano di conservazione.

Il vigente Piano di conservazione degli atti di archivio è rappresentato dall’*Allegato 8*.

Il Piano definisce i criteri di organizzazione, selezione e conservazione della documentazione e l’indicazione dei tempi entro i quali le diverse tipologie di oggetti digitali devono essere trasferite in conservazione e quindi scartate o versate.

SEZIONE 7. GESTIONE IN SICUREZZA DEI DOCUMENTI INFORMATICI

34. Principi generali

Di seguito sono riportate le misure di sicurezza adottate nel sistema per la formazione, gestione, trasmissione, accesso ai documenti informatici, anche in relazione alle norme sulla protezione dei dati personali.

Le misure di sicurezza in tale ambito garantiscono che:

- le informazioni e i dati siano disponibili, integri e protetti secondo il loro livello di riservatezza;
- gli atti, i documenti e i dati, in relazione alle conoscenze acquisite in base all'evoluzione tecnologica, alla loro natura e alle specifiche caratteristiche del trattamento, 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 e di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta e della gestione.

Le credenziali di accesso al sistema di autenticazione, costituite da nome utente e password, rappresentano il riconoscimento univoco del dipendente in base ai requisiti di sicurezza.

35. Misure generali di sicurezza per la gestione documentale

Le misure generali tecniche e organizzative inerenti alla gestione documentale sono le seguenti:

- protezione dei sistemi di accesso e conservazione delle informazioni;
- assegnazione ad ogni utente di una credenziale di identificazione interna (utente), di una credenziale riservata di autenticazione (password) e di un profilo di accesso;
- cambio delle password con frequenza periodica durante la fase di esercizio;
- gestione del servizio con particolare riferimento sia all'esecuzione e alla gestione delle copie di back-up dei dati e dei documenti da effettuarsi con frequenza giornaliera, sia alla capacità di ripristino applicativo del sistema informatico;
- gestione delle situazioni di emergenza da parte di un sistemista esterno individuato e contrattualizzato dall'ente;
- impiego e manutenzione di un adeguato sistema antivirus e di gestione dei "moduli" (patch e service pack) correttivi dei sistemi operativi.

36. Formazione dei documenti – Aspetti di sicurezza

- Le risorse strumentali e le procedure utilizzate per la formazione dei documenti informatici gestiscono l'identificabilità del soggetto che ha formato il documento;
- la sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, con firma digitale ai sensi della normativa vigente;
- 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;

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

I documenti informatici prodotti sono convertiti, prima della loro sottoscrizione con firma digitale, nei formati standard al fine di garantire la leggibilità mediante altri sistemi, la non alterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura del documento (quindi PDF/A).

Quando è prevista la sottoscrizione del documento amministrativo informatico, per attribuire in modo certo la titolarità del documento, la sua integrità, la sua riservatezza e la validazione temporale, il documento è sottoscritto con firma digitale,

37. Gestione dei documenti informatici – Aspetti di sicurezza

Il sistema di gestione documentale che custodisce i documenti informatici è configurato in modo tale da consentire:

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

Nella gestione dei documenti informatici il sistema :

- garantisce la disponibilità, la riservatezza e l'integrità dei documenti e del registro di protocollo, in accordo ai principi del Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR);
- garantisce la registrazione di protocollo dei documenti in entrata ed in uscita;
- consente il reperimento delle informazioni riguardanti i documenti registrati;
- consente l'accesso in sicurezza alle informazioni del sistema da parte dei soggetti interessati;
- garantisce la corretta organizzazione dei documenti nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato.

38. Componente organizzativa della sicurezza

La definizione delle misure di sicurezza nell'ambito del sistema è proposta dalle strutture di sicurezza informatica, d'intesa con il *Responsabile della gestione documentale*.

38.1 COMPONENTE FISICA

Il controllo degli accessi ai luoghi fisici in cui sono custodite le risorse infrastrutturali e le relative misure di sicurezza sono regolate secondo i seguenti criteri:

- l'accesso alla sede fisica avviene tramite chiavi rilasciate per i dipendenti o altri soggetti previa autorizzazione e identificazione;
- il server è interno e quindi la sala server contiene solamente apparati per la gestione della telefonia, per i servizi di connettività e gli apparati della videosorveglianza.

38.2 COMPONENTE LOGICA E INFRASTRUTTURALE

La componente logica e infrastrutturale dei sistemi di sicurezza gestisce l'integrità, la riservatezza, la disponibilità e il non ripudio dei dati, delle informazioni e delle trasmissioni.

Dal punto di vista architetturale la sicurezza è gestita dalle seguenti componenti:

- i file dei documenti sono accessibili solo tramite il server;
- sicurezza del canale di comunicazione: i client che accedono all'archivio dei documenti ed alla PEC comunicano tramite protocolli sicuri.

Dal punto di vista applicativo la sicurezza è gestita dalle seguenti componenti:

- gestione di un insieme di profili di accesso attraverso i quali è possibile definire nel dettaglio cosa un utente può e non può fare nel sistema;
- log applicativo delle attività svolte sul sistema con tracciamento di ogni operazione eseguita sul documento informatico e sul fascicolo a livello di istanza.

38.3 GESTIONE DELLA RISERVATEZZA

Il sistema gestisce la riservatezza delle informazioni a livello di Ufficio ed a livello di utente, in accordo ai principi del Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR).

Un documento impostato come riservato ed assegnato ad un singolo utente può essere consultato esclusivamente dall'utente assegnatario.

38.4 *TRASMISSIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI –ASPETTI DI SICUREZZA*

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

Per garantire al soggetto ricevente la possibilità di verificare l'autenticità della provenienza, l'integrità del messaggio e la riservatezza del medesimo, viene utilizzata di norma la firma digitale con la posta elettronica certificata a disposizione dei soggetti coinvolti nello scambio dei messaggi.

38.5 *ACCESSO AI DOCUMENTI INFORMATICI –ASPETTI DI SICUREZZA*

Il controllo degli accessi è assicurato utilizzando le credenziali di accesso nominali (utente e password) 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 sistema.

Le politiche di composizione, di aggiornamento e di sicurezza delle password sono configurate sui sistemi di accesso come obbligatorie.

Le password di accesso al sistema sono gestite all'interno di una struttura dati crittografata e accessibile soltanto da un processo di sistema.

I profili di accesso al sistema sono suddivisi secondo le seguenti categorie:

- ☐ Responsabile di protocollo
- ☐ Amministratore di AOO
- ☐ Utente di Ufficio Arrivi/Partenze
- ☐ Utente di Ufficio solo Arrivi
- ☐ Utente di Ufficio solo Partenze
- ☐ Operatore Protocollo solo consultatore

38.6 *MODALITÀ DI GESTIONE DELLE UTENZE E DEI RELATIVI PROFILI DI ACCESSO*

Al fine di procedere alla gestione delle utenze, sulla base delle richieste formali pervenute dai responsabili degli Uffici il servizio di assistenza provvede alla creazione e/o alla disattivazione delle utenze con profilo di accesso stabilito.

38.7 *UTENTI INTERNI*

Ciascun utente interno può accedere solamente ai documenti a lui assegnati, ovvero assegnati all'Ufficio di appartenenza.

I livelli di autorizzazione per l'accesso alle funzioni del sistema di gestione informatica dei documenti sono definiti dal *Responsabile della gestione documentale*.

38.8 *UTENTI ESTERNI*

L'accesso al sistema da parte di soggetti esterni non è consentito.

38.9 *MANUTENZIONE ORDINARIA ED AGGIORNAMENTI*

Allo scopo di garantire la continuità del servizio, si prevede un piano di manutenzione programmata del sistema utilizzato, che ne riduce al minimo le alterazioni e ne preserva la funzionalità.

In assenza di specifiche inefficienze, l'aggiornamento del software è rilasciato per rispondere ad esigenze frutto di modifiche o novità in ambito normativo.