



**Comune di VILLASANTA**

---

**SETTORE SERVIZI GENERALI E COMUNICAZIONE**  
**Segreteria Generale**

**MANUALE DI GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI, DEL PROTOCLLO  
INFORMATICO E DELLA CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI**

Approvato con Delibera Giunta n. 205 del 29/12/2016

## SEZIONE I – DISPOSIZIONI GENERALI

### **Art. 1.1 - Ambito di applicazione**

Il presente manuale è adottato ai sensi degli articoli 3 e 5 del D.P.C.M. del 3 dicembre 2013 recante "**Regole tecniche per il protocollo informatico**", degli artt. 7 e 8 del D.P.C.M. 3 dicembre 2013 recante Regole tecniche in materia di conservazione dei documenti informatici, e del D.P.C.M. 13 novembre 2014 recante Regole tecniche in materia di documenti informatici.

Esso disciplina il modello gestionale e le fasi operative per la gestione dei flussi documentali con riguardo, in particolare, ai documenti informatici, per la gestione del protocollo informatico e per la conservazione dei documenti analogici e informatici, nel rispetto della normativa vigente in materia di trasparenza degli atti amministrativi, di tutela della *privacy* e delle norme in materia di sicurezza dei dati e degli archivi.

Per quanto riguarda la definizione dei termini per la corretta interpretazione del presente manuale, si rimanda al glossario **allegato 1**

Il presente documento sostituisce integralmente quello approvato con delibera G.C. n. 81/2006.

### **Art. 1.2 – Area organizzativa omogenea.**

Il Comune di Villasanta è strutturato in un'unica area organizzativa omogenea, descritta **nell'allegato 2**, in cui le unità organizzative responsabili (cioè i singoli uffici) usufruiscono in modo omogeneo e coordinato del comune servizio per la protocollazione e la gestione dei flussi documentali e degli archivi.

L'area organizzativa omogenea è denominata "Comune di Villasanta" ed è identificata con il seguente codice IPA: c\_m017.

### **Art. 1.3 – Servizio per la gestione documentale e responsabili.**

Nell'ambito dell'area organizzativa omogenea, ai sensi della normativa vigente sono istituiti il Servizio di gestione documentale, il Servizio sistemi informativi e il servizio di conservazione dei documenti informatici ai quali sono preposti i relativi responsabili e i vicari nominati con decreto sindacale.

Il Responsabile della gestione documentale svolge le funzioni previste dall'art. 4 del D.P.C.M. 3/12/2013, nonché la funzione di coordinamento tra le strutture dell'Ente al fine di garantire l'uniformità delle attività di protocollazione e archiviazione dei documenti.

Il Responsabile della Conservazione, d'intesa con il Responsabile della gestione documentale, svolge le funzioni definite dagli artt. 6 e 7 delle regole tecniche sulla conservazione (D.P.C.M. 3/12/2013), garantendo la conservazione integrata dei documenti e delle informazioni prodotte sia nelle fasi di gestione sia in quelle di conservazione degli stessi documenti.

### **Art. 1.4 – Modello operativo della gestione documentale**

Per la gestione dei documenti il Comune dispone di un sistema di gestione documentale integrato con il protocollo informatico che consente di gestire e organizzare la documentazione prodotta o ricevuta dall'Ente, la corretta registrazione di protocollo, l'assegnazione, la classificazione, la fascicolazione, il reperimento e la conservazione dei documenti informatici.

Per i processi documentali comuni a tutti gli uffici dell'Ente, come dettagliati **nell'allegato 3** del presente manuale, sono adottati iter di processo standardizzati (*workflow*) che consentono la gestione interamente informatizzata del processo stesso, dalla produzione alla archiviazione dell'atto.

Ogni utente o gruppo di utenti abilitati dispone di una casella di posta interna al gestionale mediante la quale vengono effettuate le operazioni di consultazione, ricezione, scambio, elaborazione dei documenti e le operazioni di gestione degli iter procedurali e di protocollo informatico.

Le abilitazioni di accesso al sistema di gestione documentale sono rilasciate/revocate dal Responsabile della gestione documentale. La configurazione delle abilitazioni è operativamente eseguita a cura dei Servizi Informativi.

Per il protocollo informatico, in particolare, è adottato un modello operativo parzialmente decentrato che prevede la partecipazione attiva di più soggetti ed uffici utenti abilitati a svolgere soltanto le operazioni di loro competenza. L'identificazione degli uffici utente e del personale abilitato allo svolgimento delle operazioni di registrazione di protocollo, fascicolazione ed archiviazione dei documenti dell'area organizzativa omogenea, sono riportate **nell'allegato 4**

#### **Art. 1.5 – Protocollo informatico.**

Il protocollo informatico è unico per tutta l'area organizzativa omogenea ed è gestito mediante un sistema di gestione documentale programma AP System HYPERSIC web based le cui caratteristiche tecniche sono descritte **nell'allegato 5**, integrato con un sistema di scannerizzazione per l'acquisizione dei documenti in formato immagine.

Il sistema di protocollo in dotazione all'Ente assicura:

- l'univoca identificazione ed autenticazione degli utenti;
- la garanzia di accesso alle risorse esclusivamente agli utenti abilitati;
- la registrazione delle attività rilevanti ai fini della sicurezza svolte da ciascun utente, in modo tale da garantirne l'identificazione;

Ad ogni messaggio ricevuto o spedito dagli uffici utenti dell'Ente corrisponde un'unica registrazione di protocollo.

La numerazione del registro di protocollo si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia dal numero 1 all'inizio dell'anno successivo.

Alla registrazione di protocollo vengono associate le ricevute generate dal sistema di protocollo informatico e, nel caso di messaggi di posta elettronica certificata, anche i dati relativi alla consegna rilasciati dal sistema di posta e correlati al messaggio oggetto di registrazione.

Il Responsabile della gestione documentale è responsabile del protocollo informatico e svolge un ruolo di coordinamento nei confronti delle strutture dell'Ente al fine di garantire l'uniformità delle attività di protocollazione e archiviazione.

## SEZIONE 2- Formazione dei documenti

### Art. 2.1 – Documenti informatici

E' documento informatico la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.

L'Ente produce documenti informatici mediante l'utilizzo di applicativi e/o software facenti parte del sistema di gestione documentale in dotazione all'Ente. Nella formazione dei documenti informatici effettuata nei diversi gestionali, viene attuato un controllo delle versioni degli stessi, tenendo traccia dei loro passaggi e trasformazioni fino alla versione definitiva inviata alla registrazione e, ove richiesto, vengono conservate le versioni stesse.

Il sistema di gestione documentale dei documenti informatici di cui ai precedenti art. 1.4 e 1.5 in dotazione all'Ente assicura:

- a) la sicurezza e l'integrità del sistema;
- b) la corretta e puntuale registrazione nel sistema di gestione documentale dei documenti in entrata e in uscita formati dall'Ente;
- c) le informazioni sul collegamento esistente tra ciascun documento ricevuto dall'amministrazione e i documenti dalla stessa formati nell'adozione dei provvedimenti finali;
- d) il reperimento delle informazioni riguardanti i documenti registrati;
- e) l'accesso, in condizioni di sicurezza, alle informazioni del sistema da parte dei soggetti interessati, nel rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali;
- f) la corretta organizzazione dei documenti nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato.

Il Comune di Villasanta per la formazione dei documenti informatici, adotta i formati di cui allegato 2 del DPCM 13 novembre 2014 recante *“Regole tecniche in materia di formazione, trasmissione. Copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici”*.

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

- - firma elettronica semplice:
- - firma elettronica avanzata:
- - firma elettronica qualificata:
- - firma digitale.

I documenti informatici prodotti dall'Ente, indipendentemente dal software utilizzato per la loro redazione, prima della sottoscrizione con firma elettronico/digitale, sono convertiti in uno dei formati standard previsti dalla normativa vigente in materia di conservazione dei documenti digitali.

Il documento informatico assume la caratteristica di immodificabilità quando forma e contenuto non sono alterabili durante le fasi di tenuta e accesso e sia garantita la staticità nella fase di conservazione.

Gli atti formati con strumenti informatici, i dati e i documenti informatici dell'Ente costituiscono informazione primaria ed originale da cui è possibile effettuare, su diversi tipi di supporto, copie e duplicati per gli usi consentiti dalla legge.

La copia o l'estratto di uno o più documenti informatici può essere sottoscritto con firma digitale o firma elettronica qualificata da chi effettua la copia.

I duplicati informatici di un documento informatico sono prodotti mediante processi e strumenti che assicurano che il documento informatico ottenuto sullo stesso sistema di memorizzazione, o su un sistema diverso, contenga la stessa sequenza di bit del documento informatico di origine.

Il sistema di gestione documentale in dotazione all'Ente produce automaticamente

## **2.2 Metadati dei documenti informatici**

Al documento informatico è associato l'insieme minimo dei metadati così come definito dalle regole tecniche del CAD D.Lgs 82/2005 e s.m.i..

L'insieme minimo dei metadati è il seguente:

- identificativo univoco e persistente;
- data di registrazione e/o di protocollazione;
- oggetto;
- numero allegati e descrizione;
- soggetto produttore/identificazione/codice univoco dell'Ente ;
- destinatario
- numero allegati e descrizione
- l'impronta del documento informatico.

### **Art. 2.3 – Contenuti minimi dei documenti informatici.**

I documenti prodotti con mezzi informatici dagli uffici utente devono riportare le seguenti informazioni minime :

- stemma del Comune e dicitura " Comune di Villasanta";
- ufficio utente produttore;
- indirizzo completo dell'Amministrazione;
- codice fiscale e partita IVA;
- numero di telefono, fax, casella di posta certificata;
- responsabile del procedimento ed eventuale responsabile dell'istruttoria;
- data, luogo e numero di protocollo;
- identificativi di archiviazione ( titolo / classe, numero di fascicolo);
- oggetto del documento.
- destinatario del documento
- la sottoscrizione con firma elettronica/digitale del responsabile

## SEZIONE 3 – RICEZIONE DEI DOCUMENTI

### **Art. 3.1 – Ricezione dei documenti su supporto cartaceo**

I documenti su supporto cartaceo possono pervenire al Comune attraverso:

- il servizio postale;
- la consegna diretta agli uffici utente;
- gli apparecchi telefax;

I documenti che transitano attraverso il servizio postale vengono ritirati dal personale incaricato e consegnati direttamente al Servizio Protocollo per le operazioni conseguenti.

I documenti consegnati a mano direttamente agli uffici utenti, se soggetti a registrazione di protocollo, sono fatti pervenire immediatamente al Servizio Protocollo, salvo che l'ufficio utente sia abilitato alle operazioni di protocollo in arrivo.

### **Art. 3.2 – Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti su supporto cartaceo.**

Qualora un documento cartaceo sia consegnato direttamente a mano dal mittente (o da suo incaricato) e ne sia richiesta la ricevuta, l'URP abilitato alla protocollazione in arrivo deve rilasciare all'interessato la ricevuta di protocollazione generata dal sistema di protocollo informatico.

### **Art. 3.3 – Scansione dei documenti cartacei.**

I documenti ricevuti su supporto cartaceo, dopo le operazioni di registrazione e segnatura di protocollo, sono acquisiti in formato immagine attraverso un processo di scansione che assicura che il documento informatico abbia contenuto identico a quello del documento analogico da cui è tratto.

Il processo di scansione si articola nelle seguenti fasi:

- acquisizione delle immagini in modo tale che ad ogni documento, anche composto da più pagine, corrisponda un unico file;
- verifica della leggibilità, accessibilità e qualità delle immagini;
- collegamento delle immagini alle rispettive registrazioni di protocollo, in modo non modificabile;
- memorizzazione delle immagini su supporto informatico in modo non modificabile.

La scansione segue le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo.

Le copie per immagini dei documenti analogici possono essere sottoscritte con firma digitale o firma elettronica qualificata

Le immagini digitali dei documenti cartacei acquisite con lo scanner sono rese disponibili agli uffici, o ai responsabili di procedimento, tramite il sistema informatico di gestione documentale.

### **Art. 3.4 – Fax.**

Ai sensi della normativa vigente è esclusa la corrispondenza via fax fra pubbliche amministrazioni.

La trasmissione di documenti via *fax* con cittadini o altri soggetti privati non aventi l'obbligo di comunicazione in forma telematica con la pubblica amministrazione richiede la registrazione di protocollo.

L'Ente utilizza per la ricezione di fax un sistema di *archiviazione digitale dei fax*, che consente l'acquisizione dei documenti in formato elettronico in apposita cartella del server.

Per i documenti prodotti dall'Ente, di norma al *fax* non segue mai l'originale.

Per i documenti in entrata, qualora successivamente al *fax* arrivasse anche l'originale del documento, a questo sarà attribuito lo stesso numero di protocollo già attribuito al documento pervenuto via *fax*.

### **Art. 3.5– Ricezione dei documenti informatici.**

I documenti trasmessi via posta elettronica certificata sono protocollati dal sistema di protocollo informatico, previa verifica da parte degli operatori che gli stessi soddisfino i requisiti di cui al presente manuale.

Il personale del servizio protocollo adibito alla gestione di questa casella verifica più volte al giorno i messaggi pervenuti, provvede allo scarico e alla protocollazione, dando priorità ai messaggi con data/ora più vecchia.

I messaggi di posta elettronica tra uffici non devono essere protocollati.

I documenti informatici protocollati sono resi disponibili agli uffici /utenti abilitati mediante la funzione “casella di posta” del sistema di gestione documentale.

### **Art. 3.6 – Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici.**

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

### **Art. 3.7- Documenti inerenti a gare telematiche e ad altre procedure telematiche effettuate su piattaforme di altri enti.**

La protocollazione della documentazione di gara e delle offerte, scaricabili dalle piattaforme e- procurement dei mercati elettronici della Pubblica Amministrazione, istituiti ai sensi di legge, non è necessaria qualora i gestori di tali sistemi assicurino la conservazione a norma di legge e per il tempo previsto, della documentazione relativa alle singole gare.

In caso contrario, sarà necessario richiedere al gestore della piattaforma di e-procurement la fornitura dei documenti in formato elettronico contenenti le informazioni necessarie affinché l'Ente possa procedere alla conservazione a norma.

In alternativa, al fine di poter assicurare la conservazione a norma, si dovrà provvedere a registrare nel protocollo informatico i seguenti atti del procedimento:

- report finale firmato digitalmente della procedura di aggiudicazione in caso di gare telematiche;

- ordine diretto di acquisto, firmato digitalmente, prodotto dalla piattaforma telematica.

In caso di altre procedure telematiche effettuate su piattaforme di altri enti, qualora detti enti non provvedano ad effettuare la conservazione documentale a norma, sarà necessario richiedere agli stessi la fornitura dei documenti in formato elettronico contenenti le informazioni necessarie affinché l'Ente possa procedere alla conservazione a norma.

### **Art. 3.8 Documenti prodotti nell'ambito di procedure gestite in forma associata.**

I documenti relativi ai procedimenti afferenti al servizio gestito in forma associata sono ricevuti tramite l'indirizzo di posta elettronica certificata indicato nel sito web dell'ente. I documenti sono registrati nel sistema di protocollo informatico. La gestione di questi documenti è descritta nel Manuale di gestione dell'ente/organizzazione capofila ed è posta in essere con le modalità specificate nella Convenzione che regola il servizio.

### **Art. 3.9- Documenti da posta elettronica non certificata.**

Le caselle di posta elettronica non certificata assegnate agli uffici e/o ai dipendenti sono utilizzate per l'invio di comunicazioni, informazioni e documenti sia all'interno dell'Ente, sia nei rapporti con i cittadini e altri soggetti privati, sia con altre Pubbliche Amministrazioni.

I messaggi di posta elettronica tra uffici interni dell'Ente non devono essere protocollati.

I messaggi di posta elettronica trasmessi o pervenuti da utenti esterni da caselle di posta non certificata, non sono soggetti a registrazione di protocollo, salvo che gli stessi non abbiano rilevanza ai fini delle norme in materia di procedimento amministrativo.

In tal caso, il Responsabile del procedimento/servizio provvede a trasmettere al Servizio Protocollo Generale dell'Ente la mail con la richiesta di protocollazione. La protocollazione deve avvenire con modalità informatica, senza che si proceda alla stampa cartacea del documento.

### **3.10 - Ricezione dei documenti informatici attraverso moduli, formulari e altri sistemi**

Per i procedimenti telematici messi attivati sul portale del Comune, la ricezione dei documenti informatici creati dall'utente attraverso i moduli e i formulari avviene mediante gli applicativi *web* relativi ai procedimenti stessi e tramite trasmissioni telematiche, sistemi di cooperazione applicativa e altri supporti.

I documenti di cui sopra sono trasmessi/ricevuti dal Comune con immissione diretta dei dati nel sistema dell'ente/organizzazione destinatario. I documenti possono essere trasmessi senza firma digitale in quanto inviati tramite linee di comunicazione sicure, riservate ed a identificazione univoca attivati dai singoli destinatari messi a disposizione dal Comune per l'accesso on line. Gli invii telematici sostituiscono integralmente gli invii cartacei della medesima documentazione.

### **3.11- Orari di apertura per il ricevimento della documentazione**

Gli uffici abilitati al ricevimento dei documenti sono delegati dal Responsabile della gestione documentale all'apertura di tutta la corrispondenza analogica e informatica pervenuta al Comune. . Gli orari di apertura degli uffici sono indicati sul sito web del Comune.

## SEZIONE 4– REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI

### **Art. 4.1 - Informazioni prodotte automaticamente dalla procedura informatica di protocollo.**

La procedura informatica di protocollo assegna in modo automatico ed immutabile, la data ed il numero progressivo di protocollo al momento della registrazione del documento. Il numero di protocollo è costituito da almeno sette cifre numeriche. A ciascun documento in arrivo e in partenza viene assegnato un unico ed esclusivo numero di protocollo.

### **Art. 4.2 - Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti.**

Tutti i documenti prodotti o ricevuti dall'Ente, indipendentemente dal supporto sul quale sono prodotti, sono soggetti a protocollazione, salvo quanto indicato ai successivi articoli. Per ogni documento ricevuto o spedito dal Comune di Villasanta è effettuata una registrazione di protocollo nel sistema di gestione informatica dei documenti. Tale registrazione è eseguita in un' unica operazione, senza possibilità per l'operatore di inserire le informazioni in più fasi successive.

Ogni registrazione di protocollo contiene i seguenti dati minimi:

- a) numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- b) data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- c) mittente per i documenti ricevuti o, in alternativa destinatario ( o destinatari) per i documenti spediti, registrati in forma non modificabile;
- d) oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
- e) data e numero di protocollo del documento ricevuto, se disponibili;
- f) ufficio utente di competenza/assegnatario;
- g) titolo e classe di archiviazione
- h) impronta del documento informatico generata automaticamente dal sistema.

La registrazione di protocollo di un documento informatico è eseguita dopo che l'operatore addetto ne ha verificato l'autenticità, la provenienza e l'integrità.

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

### **Art. 4.3 – Segnatura di protocollo.**

La segnatura di protocollo è l'associazione all'originale del documento delle informazioni riguardanti il documento stesso. La segnatura di protocollo è effettuata contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo.

I requisiti necessari di ciascuna segnatura di protocollo sono:

- codice identificativo dell'Ente
- codice identificativo dell'area organizzativa omogenea
- codice identificativo del registro
- data e ora di protocollo
- progressivo di protocollo
- classificazione del documento

Per i documenti informatici i dati relativi alla segnatura di protocollo sono contenuti, un'unica volta nell'ambito dello stesso messaggio, in un *file* conforme alle specifiche di cui

all'art. 9 del DPCM 3/12/2013 "Regole tecniche per il protocollo informatico" e comprendono anche:

- oggetto del documento
- mittente
- destinatario/i
- classificazione
- identificazione degli allegati

#### **Art. 4.4 Documenti non soggetti a protocollazione**

Non devono essere protocollati:

- le gazzette e i bollettini ufficiali;
- i notiziari della pubblica amministrazione;
- i materiali statistici;
- gli atti interni;
- i giornali, le riviste, i libri, i materiali pubblicitari;
- gli inviti a manifestazioni, convegni, etc;
- i documenti o provvedimenti di cui al successivo articolo, soggetti a registrazione particolare nei gestionali in dotazione che ne garantiscono la tracciabilità delle operazioni, la formazione mediante processi interamente digitali, la registrazione immodificabile.

#### **Art. 4.5 – Documenti soggetti a registrazione particolare.**

Non sono soggetti a registrazione di protocollo i seguenti documenti, già soggetti a particolare registrazione nel sistema di gestione documentale:

- Deliberazioni degli organi collegiali;
- Determinazioni dei responsabili di servizio;
- Decreti
- Ordinanze
- Liquidazioni
- Contratti di concessioni cimiteriali
- Richieste di iscrizione anagrafica

#### **Art. 4.6 Software di produzione**

Il software di produzione e conservazione delle tipologie di documenti di cui al precedente art. 4.5 deve consentire di eseguire su di essi tutte le operazioni previste nell'ambito della gestione dei documenti e del sistema adottato per il protocollo informatico.

Ogni registrazione deve riportare necessariamente:

- dati identificativi di ciascun atto (autore, destinatario, oggetto, data, generati in modo non modificabile);
- dati di classificazione e, ove necessario, di fascicolazione;
- numero di repertorio progressivo e annuale (generato in modo non modificabile);
- tracciabilità delle operazioni effettuate dagli uffici utente;
- formazione del pacchetto di conservazione per il versamento dei dati nel sistema di conservazione dei documenti informatici.

#### **Art. 4.7 – Corrispondenza anonima.**

Le lettere anonime (o con firma illeggibile) non sono soggette a protocollazione. Il Servizio Protocollo trasmetterà, tuttavia, l'originale del documento al responsabile del servizio competente cui spetta, caso per caso, decidere se la lettera anonima (o con firma

illeggibile) sia da tenere in considerazione ai fini di un determinato affare o procedimento amministrativo.

#### **Art. 4.8 Corrispondenza con più destinatari**

I documenti che abbiano più destinatari e il medesimo contenuto, possono essere registrati con un solo numero di protocollo qualora i destinatari siano riportati in elenchi associati al documento

#### **Art. 4.9 Registrazione di protocollo riservata**

Per alcuni documenti che contengono informazioni di natura sensibile o giudiziaria, è prevista la protocollazione in forma riservata e, quindi, un accesso controllato alla corrispondente registrazione di protocollo da parte dei soli uffici cui sono destinati.

Le tipologie di documenti che vanno sottoposti a registrazione di protocollo riservato, utilizzando la funzione “Riservato” presente nella procedura di protocollo informatico, sono individuati dal Responsabile della gestione documentale, sentito il Segretario Generale.

I documenti riservati sono comunque registrati nel sistema di protocollo informatico, in modo da garantire la sequenza dei numeri di protocollo.

#### **Art. 4.10 – Annullamento delle registrazioni di protocollo.**

In caso di errore nella registrazione, la procedura deve consentire l’annullamento delle informazioni relative al protocollo.

Le registrazioni di protocollo possono essere annullate solo su autorizzazione del Responsabile del Protocollo Informatico.

Le informazioni relative devono comunque rimanere memorizzate nella banca dati per essere sottoposte alle elaborazioni previste dalla procedura, comprese le visualizzazioni e le stampe; devono essere rilevabili gli estremi dell’autorizzazione all’annullamento del protocollo e la relativa motivazione. La procedura riporterà la dicitura “annullato” in posizione ben visibile a tale da consentire la lettura di tutte le informazioni originarie.

#### **Art. 4.11– Registro di giornaliero di protocollo.**

La procedura di gestione del protocollo informatico genera, automaticamente, al termine di ogni giornata lavorativa, il registro giornaliero del protocollo informatico ed il relativo pacchetto di versamento destinato al sistema di conservazione documentale dei documenti informatici.

Ai sensi dell’ art. 7 c.5 del DPCM 3/12/2013 il registro giornaliero di protocollo è trasmesso successivamente, a cura del Responsabile della Conservazione al sistema di conservazione descritto alla successiva sezione 7 del presente manuale.

#### **Art. 4.12 Registro annuale di protocollo.**

Nel mese di febbraio di ogni anno il responsabile del servizio protocollo informatico, in collaborazione con il responsabile dei sistemi informativi, provvede a riversare in un’unica soluzione le registrazioni del protocollo informatico dell’anno precedente su supporti di memorizzazione non riscrivibili. Una copia di tali supporti viene trasmessa al responsabile del CED ed una alla tesoreria , accertando che tali copie siano conservate in luoghi idonei.

Al fine della conservazione documentaria sono create, sul server, copie di back up giornaliero della memoria informatica dell’ente, che verranno poi riversate su supporti di memorizzazione removibili.

#### **Art. 4.13– Registro di emergenza.**

Il Responsabile del Servizio di gestione documentale autorizza lo svolgimento, anche manuale, delle operazioni di registrazione di protocollo su un registro di emergenza ogni volta che per cause tecniche non sia possibile utilizzare il sistema.

Sul registro di emergenza sono riportate la causa e l'ora di inizio dell'interruzione nonché la data e l'ora di ripristino della funzionalità del sistema.

Qualora l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi per oltre 24 ore, il Responsabile del Protocollo autorizza l'uso del registro di emergenza per un periodo successivo di non più di una settimana, riportando sul registro gli estremi del provvedimento di autorizzazione.

Per ogni giornata di registrazione di emergenza è riportato il numero delle operazioni registrate manualmente.

La sequenza numerica utilizzata sul registro di emergenza, anche a seguito di successive interruzioni, deve comunque garantire l'identificazione univoca dei documenti registrati nell'ambito dell'Area Organizzativa Omogenea.

Le informazioni relative ai documenti protocollati in emergenza sono inserite nel sistema informatico utilizzando un'apposita funzione che permette di ricopiare i dati.

Sino al completo inserimento dei dati protocollati in emergenza non è possibile procedere a nuove protocollazioni.

## SEZIO 5- POSTA ELETTRONICA

### 5.1 Gestione della posta elettronica

La posta elettronica viene utilizzata per l'invio di comunicazioni, informazioni e documenti sia all'interno del Comune, sia nei rapporti con i cittadini e altri soggetti privati, sia con altre Pubbliche Amministrazioni.

Di norma, le comunicazioni formali e la trasmissione di documenti informatici, a valenza procedimentale e/ il cui contenuto impegni il Comune verso terzi, avvengono tramite le caselle di Posta Elettronica Certificata.

I documenti informatici eventualmente pervenuti alle caselle di posta non certificata, possono essere inoltrati al Protocollo generale deputato alle operazioni di registrazione in entrata, secondo quanto previsto al successivo 'art. 5.3.

Non sono soggette a protocollazione le comunicazioni informali ricevute e/o trasmesse per posta elettronica, qualora consistano in scambio di informazioni che non impegnano il Comune verso terzi.

Nel formato dei messaggi di posta elettronica non certificata è inserito automaticamente il seguente testo: *“Questo messaggio contiene informazioni appartenenti al mittente, che potrebbero essere di natura confidenziale, esclusivamente dirette al destinatario sopra indicato. Qualora Lei non sia il destinatario indicato, Le comunichiamo che, ai sensi dell'articolo 616 Codice penale e del D. Lgs 196/03, sono severamente proibite la revisione, divulgazione, rivelazione, copia, ritrasmissione di questo messaggio nonché ogni azione correlata al contenuto dello stesso”.*

#### **Art. 5.2– Casella di posta elettronica certificata**

Il Comune di Villasanta è dotato di una o più caselle di posta elettronica certificata collegate al sistema di protocollo informatico al fine di assicurare la modalità di trasmissione dei documenti informatici mediante posta elettronica certificata sia con i soggetti privati, sia con le pubbliche amministrazioni.

Le caselle di posta elettronica certificata sono registrate nell'IPA a cura del Responsabile dei sistemi Informativi e sono rese pubbliche sul sito web dell'Ente.

Gli indirizzi di posta elettronica certificata sono riportati nella modulistica dell'Ente.

#### **Art.5.3- Caselle di posta elettronica interne all'Amministrazione**

In attuazione di quanto stabilito dalla Direttiva 27 novembre 2003 del Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie -“Impiego della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni”- l'Amministrazione ha attivato una casella di posta elettronica istituzionale per tutti i dipendenti dotati di personal computer. La casella di posta elettronica istituzionale gestisce sia messaggi interni sia verso utenti esterni.

Le comunicazioni tra l'ente/organizzazione e i propri dipendenti, nonché tra i diversi uffici dell'Ente, avvengono, di norma, mediante l'utilizzo della casella di posta elettronica istituzionale dei rispettivi uffici/ servizi e/o le caselle di posta elettronica nominative, nel rispetto delle norme in materia di protezione dei dati personali, nonché previa informativa agli interessati circa il grado di riservatezza degli strumenti utilizzati.

In particolare e a titolo esemplificativo, la posta elettronica viene utilizzata per:

- convocare riunioni (interne all'ente/organizzazione);

- inviare comunicazioni di servizio o notizie, dirette ai dipendenti in merito a informazioni generali di organizzazione;

- diffondere circolari, ordini di servizio, copie di documenti.

I messaggi di posta elettronica tra uffici interni dell'ente non devono essere protocollati.

I messaggi di posta elettronica trasmessi o pervenuti da utenti esterni da caselle di posta non certificata, non sono soggetti a registrazione di protocollo, salvo che gli stessi non abbiano rilevanza ai fini delle norme in materia di procedimento amministrativo.

In tal caso, il Responsabile del procedimento/servizio provvede a trasmettere al Servizio Protocollo Generale dell'Ente la mail con la richiesta di protocollazione. La protocollazione deve avvenire con modalità informatica, senza che si proceda alla stampa cartacea del documento.

In particolare:

a) nel caso in cui via posta elettronica pervengano rappresentazioni digitali di documenti originali cartacei in uno dei seguenti formati standard TIFF, PDF, PDF-A, JPEG, la rappresentazione digitale e il messaggio che la trasmette verranno inoltrati al Protocollo Generale da parte del Responsabile del procedimento, con richiesta di protocollazione/registrazione;

b) nel caso si volessero registrare al protocollo semplici messaggi di posta elettronica ordinaria/nominativa, il Responsabile del procedimento potrà fare richiesta di protocollazione/registrazione, la richiesta di protocollazione dovrà contenere la dichiarazione della certezza della provenienza.

In ogni caso, spetterà al Responsabile del procedimento, ove ne rilevi la necessità, richiedere al mittente la regolarizzazione dell'istanza o della dichiarazione, acquisendo ogni utile documentazione integrativa.

## **SEZ. 6 - RECAPITO, ASSEGNAZIONE E PRESA IN CARICO DEI DOCUMENTI**

### **Art. 6.1– Assegnazione della posta in arrivo per competenza.**

Il Servizio Protocollo Informatico e gli sportelli abilitati alle operazioni di protocollo, concluse le operazioni di registrazione, segnatura, classificazione, assegnano la corrispondenza in arrivo ai responsabili di servizio, per competenza in relazione alla materia oggetto della corrispondenza; a tali soggetti è trasmesso anche l'originale del documento, qualora si tratti di documento su supporto cartaceo.

### **Art. 6.2 – Presa in carico**

Dopo il ritiro della corrispondenza assegnata, ogni responsabile/collaboratore del servizio abilitato quale "assegnatario" provvede:

- alla fascicolazione informatica del documento;
- all'invio, tramite il gestionale, dei documenti ai responsabili del procedimento o ai collaboratori, qualora non trattenga a sé la pratica;
- ad inviare, tramite il gestionale, il documento per conoscenza ove opportuno o necessario, a Sindaco, Assessori, Segretario e/o ad altri responsabili di servizio;

### **Art. 6.3 – Erronea assegnazione di competenza.**

Nel caso in cui un servizio riceva quale assegnatario un documento relativo a materia estranea alla propria competenza, oppure a causa di un disguido o di un errore, un documento di competenza di altro servizio, provvede direttamente ad inoltrare il documento al responsabile competente mediante la funzione "delega assegnazione" presente nel gestionale del protocollo informatico.

La procedura di protocollo registra automaticamente la variazione della competenza e la rende visibile nella funzione "iter lavorazione"

### **Art. 6.4 - Protocollo in uscita dei documenti.**

Gli atti in uscita sono protocollati, direttamente da ogni ufficio utente abilitato.

La protocollazione deve essere effettuata secondo quanto previsto ai precedenti articoli del presente manuale ed è obbligatorio provvedere alla classificazione e fascicolazione informatica del documento..

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

Nel caso in cui debba essere spedito all'utente copia analogica del documento informatico sarà cura dell'ufficio trasmettere detta copia al Servizio Protocollo per la spedizione.

## **SEZIONE 7**

### **CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI ANALOGICI E INFORMATICI.**

#### **Art. 7.1– Classificazione dei documenti.**

La classificazione è l'operazione finalizzata alla organizzazione dei documenti secondo un criterio di carattere logico, in relazione alle competenze, alle funzioni ed alle attività dell'Amministrazione. Essa è eseguita secondo l'allegato titolario di classificazione adottato dal Comune **Allegato 6**.

Il titolario di classificazione è un sistema preconstituito di partizioni astratte, individuate sulla base dell'analisi delle funzioni dell'ente, al quale deve ricondursi la molteplicità dei documenti prodotti, per organizzarne l'ordinata archiviazione

Il titolario si articola in titoli e in classi.

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

Il titolario di classificazione adottato dall'Ente è comunicato a tutti gli uffici utenti ed è inserito nel database del protocollo informatico.

Eventuali modifiche al titolario potranno essere apportate, ove necessario, dal responsabile del sistema di gestione documentale.

Il sistema informatico adottato deve garantire la storicizzazione delle variazioni del titolario e la possibilità di ricostruire le diverse voci nel tempo, mantenendo stabili i legami dei fascicoli e dei documenti in relazione al titolario vigente al momento della produzione degli stessi.

Ad ogni modifica del quadro di classificazione il suddetto responsabile provvede ad informare tutti i soggetti abilitati all'operazione di classificazione dei documenti e a dare le istruzioni per il corretto utilizzo delle nuove classificazioni.

La sostituzione delle voci del titolario comporta l'impossibilità di aprire nuovi fascicoli nelle voci precedenti a partire dalla data di attivazione delle nuove voci. Rimane possibile registrare documenti in fascicoli già aperti con la classificazione precedente storicizzata fino alla chiusura degli stessi.

#### **Art. 7.2 – Fascicolazione informatica.**

Tutti i documenti registrati nel sistema informatico e classificati, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, devono essere riuniti in fascicoli informatici (oltre che cartacei in caso di documenti analogici) mediante utilizzo della procedura del protocollo informatico.

La formazione del fascicolo informatico avviene con l'operazione di "apertura" che comporta, almeno, la registrazione delle seguenti informazioni:

- categoria e classe del titolario di classificazione;
- numero del fascicolo, attribuito automaticamente dalla procedura informatica in sequenza numerica progressiva all'interno della classe di riferimento;
- oggetto del fascicolo;
- data di apertura;
- ufficio utente (assegnatario o produttore);
- eventuali altri uffici/utenti abilitati alla consultazione/gestione del fascicolo

In presenza di un documento da inserire in un fascicolo l'ufficio utente abilitato all'operazione di fascicolazione stabilisce se si tratta di un documento relativo a un affare o a un procedimento in corso o se si tratta di un documento che dia avvio a un nuovo fascicolo. Nel primo caso collega la registrazione del protocollo del documento al fascicolo

già in corso; nel secondo caso esegue l'operazione di apertura del fascicolo e collega la registrazione di protocollo del documento al fascicolo aperto.

I fascicoli informatici vengono chiusi alla fine di ogni anno solare a cura dei responsabili di servizio mediante l'apposita funzione della procedura di protocollo informatico per i procedimenti che non hanno durata pluriennale.

I fascicoli relativi a procedimenti ancora in corso, rimangono aperti nel relativo anno di riferimento e si provvede alla loro chiusura a cura dei responsabili al termine del procedimento.

Il sistema di protocollo informatico aggiorna automaticamente il repertorio/elenco dei fascicoli.

### **Art. 7.3 – Fascicolazione documenti analogici**

Per i documenti su supporto analogico, ogni ufficio utente provvede alla formazione del fascicolo cartaceo nel quale deve essere inserito ogni documento o atto relativo all'affare trattato. I documenti devono essere inseriti in ordine cronologico, in base al numero o alla data di protocollo ad essi attribuiti.

Poiché il sistema di protocollo informatico consente l'acquisizione di copia per immagine su supporto informatico dei documenti analogici, anche per detti documenti viene formato il corrispondente fascicolo informatico.

Dato che la procedura informatica attribuisce automaticamente il numero del fascicolo in progressione numerica all'interno della classe archivistica di riferimento, al fascicolo analogico è assegnato lo stesso numero attribuito dalla procedura al corrispondente fascicolo informatico.

Qualora un documento dia luogo all'avvio di un autonomo procedimento amministrativo, l'ufficio utente assegnatario del documento stesso, provvede all'apertura e istruzione di un nuovo fascicolo.

Il fascicolo viene chiuso al termine del procedimento amministrativo o all'esaurimento dell'affare. La data di chiusura è riferita all'ultimo documento prodotto. Contestualmente alle operazioni di chiusura l'ufficio utente provvede a verificare l'ordine del fascicolo e a identificare eventuali fotocopie o copie di documenti per le quali è possibile lo scarto.

### **7.4 Fascicolo ibrido**

Il fascicolo è composto da documenti formati su due supporti, quello cartaceo e quello informatico, afferenti ad un affare o procedimento amministrativo che dà origine a due unità archivistiche di conservazione differenti; l'unitarietà del fascicolo è garantita dal sistema mediante l'indice di classificazione e il numero di repertorio che dovrà essere apposto identico su entrambe le unità archivistiche. In presenza di documenti cartacei da inserire in fascicoli informatici, dovrà essere prodotta copia per immagine degli stessi secondo la normativa vigente.

L'originale cartaceo sarà conservato presso l'ufficio competente per il procedimento.

## Sezione 8 Spedizione dei documenti all'esterno

### Art. 8.1- Spedizione dei documenti informatici

Per la spedizione dei documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo l'Ente si avvale dell'indirizzo di posta elettronica certificata del destinatario.

I documenti, sottoscritti digitalmente, classificati, fascicolati e protocollati, secondo le procedure di cui al presente manuale, sono trasmessi:

- a) all'indirizzo di posta elettronica dichiarato dai destinatari abilitati alla ricezione della posta per via telematica o, in caso di spedizione di un documento al cittadino/utente, all'indirizzo di posta elettronica certificata dallo stesso comunicato;
- b) all'indirizzo pubblicato sull'indice pa.gov.it in caso di Pubbliche Amministrazioni;
- c)  in caso di imprese e professionisti all'indirizzo pubblicato sull'Indice Nazionale degli Indirizzi PEC delle imprese e dei professionisti (INI PEC).

In assenza di una comunicazione specifica del cittadino attestante il proprio indirizzo di PEC, l'Ente invia ai cittadini la copia analogica del documento informatico sottoscritto digitalmente secondo la normativa vigente per posta ordinaria o raccomandata con avviso di ricevimento.

Il sistema di gestione documentale forma automaticamente la copia analogica del documento informatico sul quale comparirà in automatico:

- la dicitura "copia analogica di documento informatico firmato ai sensi del D.Lgs.82/2005";
- la sottoscrizione a stampa con nome e cognome di chi ha emanato l'atto;
- l'impronta informatica del documento protocollato.

Detta copia analogica così formata è valida per la notifica/comunicazione (art. 3 bis comma 4 bis e 4 quater D.Lgs.82/2005 come modificato dal D.Lgs. ) qualora il cittadino non abbia un domicilio digitale.

L'Ente dovrà conservare l'originale digitale nei propri archivi.

### Art. 8.2 - Spedizione dei documenti cartacei

Qualora sia necessario spedire documenti analogici questi devono essere riprodotti dal sistema di gestione documentale come copie analogiche dei documenti informatici originali dei quali devono riportare gli identificativi della registrazione informatica, come riportato al precedente art. 8.1.

La copia analogica spedita al cittadino, deve inoltre riportare la dicitura che la copia originale del documento è conservata dall'Ente.

La spedizione dei documenti cartacei avviene a cura dell'ufficio protocollo dopo che l'ufficio produttore ha compiuto le operazioni di protocollazione, classificazione, fascicolazione, e predisposto, in caso di posta raccomandata o tramite corriere, la busta completa delle ricevute di accompagnamento.

Eventuali situazioni di urgenza che modifichino la procedura descritta devono essere valutate e autorizzate dal responsabile del Servizio di protocollo informatico.

I corrispondenti destinatari sono inseriti nella procedura di protocollo informatico dell'Ente e ne costituiscono l'anagrafica.

## Sezione 9 – Sistema di conservazione documentale

### Art. 9.1 – L'archivio dei documenti analogici.

L'archivio dei documenti analogici è costituito dal complesso organico di documenti cartacei ricevuti e spediti dall'Ente nell'esercizio delle proprie funzioni.

L'archivio è unico ed è suddiviso in tre parti: corrente, di deposito, storico.

L'archivio corrente (in formazione) comprende i documenti necessari allo svolgimento dei vari procedimenti amministrativi ancora in corso di trattazione. I fascicoli cartacei dell'archivio corrente sono conservati negli uffici di competenza e tenuti a cura del responsabile del procedimento amministrativo.

L'archivio di deposito comprende i documenti relativi ad affari conclusi. Periodicamente, il responsabile della gestione documentale, raccoglie dai diversi uffici i fascicoli degli affari conclusi e li trasferisce nell'archivio di deposito. Il trasferimento è effettuato rispettando la classificazione e fascicolazione degli atti da archiviare.

I fascicoli non soggetti a operazioni di scarto sono conservati nell'archivio di deposito secondo i termini di legge e quindi trasferiti nell'archivio storico (sezione separata) per la conservazione permanente.

Per i documenti relativi alla contabilità ed alle pratiche edilizie sono organizzate separate sezioni d'archivio.

Il piano di conservazione dell'archivio è riportato nell'allegato 7.

Il Responsabile del servizio di gestione documentale predispone periodicamente, anche a seguito di operazioni straordinarie di riordino, l'elenco del materiale da scartare e, prima di procedere all'invio al macero del predetto materiale, acquisisce la prescritta autorizzazione della Soprintendenza archivistica per il La Lombardia ai sensi dell' art. 21 D. Lgs 42/2004.

Gli elenchi di scarto sono approvati con determina del citato Responsabile.

### Art. 9.2 – Conservazione dei documenti informatici

Sono oggetto di conservazione ai sensi del D.P.C. M. 3 dicembre 2013 i documenti informatici prodotti dall'Ente ed aventi le caratteristiche tecniche di cui al D.P.C.M. 13 novembre 2014 in materia di documenti informatici.

Il documenti informatici sono riferiti alle attività di competenza dell'Ente come definite dal Titolario di classificazione e nel Piano di conservazione allegati al presente Manuale, allegati ai quali si fa rinvio, anche per quanto concerne i tempi di conservazione dei documenti.

I documenti soggetti a conservazione sono organizzati in:

- a) pacchetti di versamento;
- b) pacchetti di archiviazione;
- c) pacchetti di distribuzione.

I pacchetti di versamento entrano nel sistema di conservazione associati ai metadati, per l'identificazione all'interno dell'archivio, della rintracciabilità, dell'esatta collocazione e di altre informazioni utili alla rappresentazione dei documenti. I metadati permettono di individuare gli elementi che possono attestare l'integrità e l'attendibilità dei documenti versati.

Ogni documento pervenuto al sistema di conservazione assume un identificativo univoco per tutta la sua permanenza nel sistema. I pacchetti di versamento sono elaborati in modo tale da generare pacchetti di archiviazione conformi alle specifiche indicate nell'allegato 4 ai DPCM 3 dicembre 2013 e 13 novembre 2014.

Per tutta la durata della conservazione i pacchetti di archiviazione possono essere restituiti agli utenti abilitati su loro richiesta nel formato di pacchetto di distribuzione. Il pacchetto di distribuzione si presenta in forma idonea alle specifiche esigenze di utilizzo delle tipologie

di documenti informatici conservati e delle evidenze informatiche generate dal sistema nel corso del processo di conservazione.

Tutti i documenti informatici acquisiti e/o formati dall'Ente sono comunque archiviati anche nel sistema di gestione documentale dell'Ente.

### **Art. 9.3 - Soggetti del sistema di conservazione informatica.**

Sono soggetti del sistema di conservazione:

Il Produttore, il soggetto cui fa capo la responsabilità dello specifico atto oggetto di conservazione nella sua integrità e nel suo contenuto e la responsabilità del trasferimento del pacchetto di versamento nel sistema di conservazione;

Responsabile della gestione dei flussi documentali: soggetto interno all'Ente, nominato con decreto sindacale, che svolge le funzioni allo stesso attribuite dal presente manuale;

Responsabile della conservazione: il soggetto interno all'Ente, nominato con decreto sindacale, che svolge le attività di conservazione di cui all' art. 8 c. 1 del DPCM 3/12/2013, avvalendosi anche del servizio esterno offerto dal soggetto gestore del servizio di conservazione;

Il Gestore del Servizio di Conservazione è il soggetto affidatario esterno che svolge materialmente il processo di conservazione;

Responsabile dei sistemi informativi e della sicurezza: soggetto interno all'Ente competente per anche a svolgere le funzioni di responsabile della conservazione digitale.

### **Art. 9.4 Sistema di conservazione dei documenti informatici**

Il sistema di conservazione dei documenti informatici assicura, dalla presa in carico dal produttore fino all'eventuale scarto, la conservazione degli oggetti in esso conservati, tramite l'adozione di regole, procedure e tecnologie che garantiscono le caratteristiche di autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità, reperibilità dei seguenti documenti:

- a) documenti informatici e documenti amministrativi informatici con i metadati ad essi associati;
- b) fascicoli informatici ovvero aggregazioni documentali informatiche con i metadati ad essi associati, contenenti i riferimenti che univocamente identificano i singoli oggetti documentali che appartengono al fascicolo o all' aggregazione documentale;
- c) documenti analogici originali unici dei quali si intende adottare la conservazione sostitutiva informatica.

Le componenti funzionali del sistema di conservazione assicurano il trattamento dell'intero ciclo di gestione dell'oggetto conservato nell'ambito del processo di conservazione.

Il sistema di conservazione garantisce l'accesso all'oggetto conservato indipendentemente dall'evolversi del contesto tecnologico, a tempo indeterminato o fino al momento dell'eventuale scarto.

### **Art. 9.5 – Servizio di conservazione dei documenti informatici.**

Per la conservazione dei documenti informatici il Comune si avvale di soggetto esterno, pubblico o privato, accreditato AGID, al quale vengono delegate dal Responsabile della Conservazione le seguenti attività:

- a) gestione del processo di conservazione mediante la messa a disposizione di struttura hardware e software gestionale conformi alle regole tecniche in materia di conservazione dei documenti informatici, garantendone nel tempo nel tempo la conformità alla normativa vigente;
- b) generazione e sottoscrizione dei pacchetti di distribuzione con firma digitale come previsto dalla normativa;
- c) effettuazione del monitoraggio della corretta funzionalità del sistema di conservazione;

- d) verifica periodica, con cadenza non superiore ai cinque anni, dell'integrità degli archivi e della leggibilità degli stessi;
- e) adozione delle misure necessarie per la sicurezza fisica e logica del sistema di conservazione messo a disposizione.

Il gestore esterno del Servizio di conservazione deve inoltre:

- garantire nel tempo l'accesso ai documenti informatici da esso conservati, adottando misure per rilevare tempestivamente l'eventuale degrado dei sistemi di memorizzazione e delle registrazioni e, ove necessario, ripristinando la corretta funzionalità;
- Adottare opportune misure con riguardo alla obsolescenza dei formati;
- richiedere la presenza di un pubblico ufficiale, nei casi in cui sia necessario il suo intervento, garantendo allo stesso l'assistenza e le risorse necessarie per l'espletamento delle attività al medesimo attribuite; ogni onere necessario per l'espletamento delle attività attribuite al pubblico ufficiale sono comunque a carico dell'Ente.

Il Responsabile del sistema di Conservazione stipula apposita convenzione con il soggetto esterno gestore del Servizio di Conservazione.

Il responsabile esterno del servizio di conservazione all'atto della stipula della convenzione fornisce un documento che ne costituisce parte integrante e che contiene, almeno, le seguenti informazioni:

- a) i dati generali dei soggetti coinvolti nel processo di conservazione, il modello organizzativo interno;
- b) le modalità operative di formazione e trattamento dei documenti;
- c) il flusso di lavoro del procedimento di conservazione;
- d) il sistema di archiviazione e conservazione sostitutiva dal punto di vista delle risorse umane e tecnologiche impiegate;
- e) le misure di sicurezza fisica e logica del sistema preposto al processo di conservazione;
- f) la descrizione delle procedure di monitoraggio delle funzionalità del sistema di conservazione e delle verifiche sull'integrità degli archivi;
- g) modalità di accesso da parte dell'Ente ai documenti in conservazione.

#### **Art. 9.6- Modalità operative per l'attuazione del processo di conservazione a norma dei documenti informatici.**

Il responsabile della gestione documentale individua, in collaborazione con i responsabili dei servizi ed il responsabile del Sistema di Conservazione, i documenti da inviare in conservazione, definendo altresì la periodicità dell'invio in conservazione dei pacchetti di versamento e la durata della conservazione in relazione alle tipologie documentali ed al piano di conservazione degli archivi allegati al presente manuale.

In prima applicazione della nuova normativa in materia di conservazione a norma dei documenti digitali, sono state individuati quali documenti soggetti a conservazione, quelli riportati **nell'allegato 8** del presente Manuale con l'indicazione delle relative classi documentali del titolario vigente.

Ulteriori classi documentali potranno essere individuate successivamente con le modalità di cui al comma 1 in conseguenza della attivazione di nuovi processi digitali.

Il Responsabile della gestione documentale provvede, direttamente o avvalendosi dei soggetti utenti interni abilitati, a generare per uno o più documenti informatici i pacchetti di versamento secondo le modalità definite a seguito delle attività di cui ai precedenti commi 1 e 2 e nel rispetto delle periodicità stabilite.

Il Responsabile della conservazione provvede a trasmettere i pacchetti di versamento al sistema di conservazione gestito in outsourcing, previa sottoscrizione degli stessi con

firma digitale. L'invio dei pacchetti di versamento avviene mediante l'utilizzo del software reso disponibile dal Responsabile del servizio di conservazione.

## **SEZIONE 10 - Accesso ai dati, informazioni e documenti - Pubblicità legale e trasparenza amministrativa**

### **Art. 10.1 – Abilitazioni degli utenti interni**

Il sistema di gestione documentale in dotazione all'Ente consente di assegnare ad ogni utente interno, oltre alla credenziale di accesso – consistenti in “userid” e “password” una autorizzazione d'accesso, definita “profilo” al fine di limitare per ogni utente le operazioni di gestione documentale alle sole funzioni necessarie e indispensabili a consentire all'utente abilitato di svolgere le attività di competenza dell'ufficio a cui l'utente appartiene.

Pertanto, ogni accesso ai dati è tracciato ed avviene nel rispetto dei principi di cui al D.Lgs.196/2003.

L'Amministratore del sistema informatico provvede a strutturare nel sistema gestionale le diverse abilitazioni degli utenti.

### **Art. 10.2 - Operatori del protocollo generale e dell'URP .**

L'unità operativa Segreteria Generale/archivio/protocollo e l'unità operativa sportello URP polifunzionale sono autorizzati a:

- a) registrazioni di protocollo in entrata e in uscita, classificazione ed inoltro per “ presa in carico” ai responsabili di servizio competenti;
- b) annullamento di un protocollo (su autorizzazione del Responsabile del Servizio Protocollo Informatico);
- c) modifica dei protocolli già inseriti su autorizzazione del Responsabile del Protocollo Informatico ;
- d) ricerca di tutti i documenti registrati.

### **Art. 10.3 – Altri Utenti interni**

Gli utenti diversi da quelli indicati al precedente art. 10.2 sono abilitati ad effettuare le seguenti operazioni:

- a) presa in carico;
- b) assegnazione;
- c) registrazione di protocollo in partenza;
- d) classificazione dei documenti;
- e) fascicolazione;
- f) consultazione della banca dati dei documenti protocollati di competenza.

I Responsabili di posizione organizzativa hanno accesso alla consultazione dell'intera banca dati del protocollo informatico.

### **Art. 10.4 – Accessibilità da parte di utenti esterni all'Amministrazione.**

L'accesso al sistema di gestione informatica dei documenti da parte di utenti esterni è realizzato mediante l'impiego di sistemi di riconoscimento e autenticazione sicuri, basati sulla carta di identità elettronica, sulla firma digitale e, nei casi di particolari procedimenti amministrativi, con password d'accesso rilasciate dall'Ente.

Agli utenti riconosciuti ed abilitati sono rese disponibili tutte le informazioni necessarie all'esercizio del diritto di accesso, ai sensi delle norme vigenti.

L'accesso ai documenti è disciplinato dal Regolamento per l'accesso agli atti e, per quanto concerne l'accesso civico di cui al D.Lgs.3372013 e s.m.i., dalle linee guida approvate dalla Giunta.

Il Comune provvede a pubblicare sul sito istituzionale, all'interno della sezione "*Amministrazione Trasparente*" i dati, i documenti e le informazioni secondo quanto previsto dalla normativa di settore e come specificato nel "*Piano triennale per la prevenzione della corruzione*"

I documenti, le informazioni e i dati oggetto di pubblicazione obbligatoria sono pubblicati in formato di tipo aperto.

I dati, le informazioni e i documenti oggetto di pubblicazione obbligatoria sono pubblicati per un periodo di 5 anni, decorrenti dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello da cui decorre l'obbligo di pubblicazione, e comunque fino a che gli atti pubblicati producono i loro effetti, fatti salvi i diversi termini previsti dalla normativa in materia di trattamento dei dati personali. Alla scadenza del termine di durata dell'obbligo di pubblicazione, i documenti, le informazioni e i dati sono comunque conservati e resi disponibili, all'interno di distinte sezioni del sito istituzionale e segnalate nell'ambito della sezione "*Amministrazione trasparente*".

L'obbligo previsto dalla normativa vigente di pubblicare documenti, informazioni o dati comporta il diritto di chiunque a richiedere i medesimi, nei casi in cui sia stata omessa la loro pubblicazione

#### **Art. 10.5 – Accesso da parte di altre amministrazioni.**

Lo scambio dei documenti informatici tra le varie amministrazioni, e con i cittadini, avviene attraverso meccanismi di "interoperabilità" e "cooperazione applicativa" ai sensi della normativa vigente

In questo caso, ai sensi dell'art. 60 comma 2 del D.P.R. 445/2000, sono rese disponibili le seguenti informazioni:

- numero e data di protocollo, ottenuti attraverso l'indicazione alternativa o congiunta dell'oggetto, della data di spedizione, del mittente, del destinatario;
- numero e data di protocollo del documento ricevuto, ottenuti attraverso il numero e la data di protocollo attribuiti dall'amministrazione al documento spedito.

#### **Art. 10.6 – Albo Pretorio Informatico**

La pubblicità legale dell'Ente è assicurata mediante il software di gestione dell'Albo Pretorio informatico.

Il software consente di abilitare gli uffici/utenti alla pubblicazione diretta degli atti di competenza dagli stessi formati.

## SEZIONE 11 – SICUREZZA

### **Art. 11.1 - Sicurezza dei documenti informatici**

Ai sensi dell'art. 51c.2 del D.Lgs.82/2005 e s.m.i., i documenti informatici dell'Ente devono essere custoditi e controllati con modalità tali da ridurre al minimo i rischi di distruzione, perdita, accesso non autorizzato o non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

### **Art. 11.1 Modalità operative per la sicurezza dei dati informatici**

La sicurezza dei dati del sistema informatico di gestione documentale è assicurata mediante le seguenti operazioni.

La memorizzazione dei dati viene effettuata su una SAN HP.

Le copie di backup sono eseguite una volta al giorno con modalità incrementale.

Il sistema è programmato per effettuare una serie di "restore point" variabili da un numero di 3 per le macchine in sola consultazione ad un numero di 8 per le macchine in produzione, dando la possibilità in qualsiasi momento di recuperare o l'intera immagine del server virtuale o del singolo dato ad una data qualsiasi dei "restore point" salvati.

Una volta alla settimana viene schedata la copia full di tutte le macchine.

La prima copia di backup avviene sulla partizione appositamente creata sulla SAN.

Dopo ogni backup, il software Veeam provvede automaticamente alla copia del backup su un server fisico, dal quale è possibile effettuare la copia giornaliera (terza copia di backup) su nastro. Quest'ultima operazione è la sola per la quale è necessario l'intervento manuale per la sostituzione della cassetta che viene poi conservata in apposito armadio ignifugo.

Il set di rotazione delle cassette è previsto su 5 giorni.

L'Ente inoltre come continuità operativa ha scelto di realizzare una replica del server principale in una sede diversa, dove è stato installato un server Fujitsu: in detta sede i server virtualizzati nell'ambiente di produzione necessari per il funzionamento della macchina comunale vengono replicati dal sito principale automaticamente attraverso un'apposita schedazione del software Veeam ogni 5 ore. Il trasferimento dei dati avviene sulla LAN per mezzo del collegamento in fibra ottica tra i due edifici.

## **Sezione 12 – Disposizioni finali**

### **12.1 - Aggiornamento**

Il presente manuale è soggetto a revisione e/ o integrazione ogniqualvolta intervengano modifiche delle normative vigenti che regolano la materia o in conseguenza di modifiche derivanti da processi di riorganizzazione dell'Ente.

### **12.2 – Pubblicazione**

Il Manuale di gestione è reso pubblico tramite la sua diffusione sul sito INTERNET dell'Ente nella sezione Amministrazione trasparente/ Disposizioni Generali