

COMUNE DI MELENDUGNO
Provincia di Lecce

**MANUALE/REGOLAMENTO DEL SISTEMA DI GESTIONE,
ANCHE AI FINI DELLA CONSERVAZIONE,
DEI DOCUMENTI INFORMATICI E DEL PROTOCOLLO**

(Art.5 DPCM 3 dicembre 2013 Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40 -bis , 41, 47, 57 -bis e 71, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005)

SOMMARIO

1. PRINCIPI GENERALI

- 1.1. Ambito di applicazione del manuale/regolamento
- 1.2. Caratteristiche e struttura del manuale/regolamento
- 1.3. Finalità
- 1.4. Definizioni
- 1.5. Area Organizzativa Omogenea e modello organizzativo
- 1.6. Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi.
- 1.7. Conservazione delle copie del registro informatico di protocollo
- 1.8. Firma digitale
- 1.9. Tutela dei dati personali
- 1.10. Caselle di posta elettronica
- 1.11. Sistema di classificazione dei documenti.
- 1.12. Formazione
- 1.13. Eliminazione dei protocolli diversi dal Protocollo informatico

2. PIANO DELLA SICUREZZA

- 2.1. Obiettivi del piano di sicurezza
- 2.2. Generalità
- 2.3. Formazione dei documenti e aspetti di sicurezza
- 2.4. Gestione dei documenti informatici
- 2.5. Trasmissione e interscambio dei documenti informatici
- 2.6. Accesso ai documenti informatici
- 2.7. Accesso al registro di protocollo per utenti interni alla AOO
- 2.8. Utenti esterni alla AOO - altre AOO/amministrazioni
- 2.9. Utenti esterni alla AOO - privati
- 2.10. Conservazione dei documenti informatici

3. MODALITÀ DI UTILIZZO DI STRUMENTI INFORMATICI PER LO SCAMBIO DI DOCUMENTI

- 3.1. Documento ricevuto
- 3.2. Documento inviato
- 3.3. Documento interno formale
- 3.4. Documento interno informale
- 3.5. Documento informatico
- 3.6. Il documento analogico - cartaceo
- 3.7. Formazione dei documenti – aspetti operativi
- 3.8- Sottoscrizione di documenti informatici
- 3.9. Uso della posta elettronica certificata

4. DESCRIZIONE DEL FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI

- 4.1. Generalità
- 4.2. Provenienza esterna dei documenti
- 4.3. Provenienza di documenti interni formali
- 4.4. Ricezione di documenti informatici sulla casella di posta certificata istituzionale
- 4.5. Ricezione di documenti informatici sulla casella di posta elettronica non istituzionale
- 4.6. Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili
- 4.7. Ricezione di documenti cartacei a mezzo posta convenzionale, consegnati a mano o pervenuti a mezzo fax
- 4.8. Documenti cartacei ricevuti a mezzo posta direttamente a uffici diversi dall'ufficio di

protocollo generale.

- 4.9. Errata ricezione di documenti digitali
- 4.10. Errata ricezione di documenti cartacei
- 4.11. Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici
- 4.12. Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti cartacei
- 4.13. Conservazione dei documenti informatici
- 4.14. Conservazione delle rappresentazioni digitali di documenti cartacei
- 4.15. Classificazione, assegnazione e presa in carico dei documenti
- 4.16. Creazione dell'archivio corrente
- 4.17. Conservazione dei documenti e dei fascicoli nella fase corrente
- 4.18. Flusso dei documenti inviati dalla AOO
- 4.19. Protocollazione dei documenti in uscita presso ciascun servizio
- 4.20. Trasmissione di documenti cartacei a mezzo posta
- 4.21. Contabilizzazione corrispondenza in uscita
- 4.22. Inserimento delle ricevute di trasmissione nel fascicolo

5. REGOLE DI SMISTAMENTO ED ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI

- 5.1 Smistamento/Assegnazione
- 5.2. Modifica delle assegnazioni

6. SERVIZIO PER LA TENUTA DEL PROTOCOLLO INFORMATICO, LA GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI E DEGLI ARCHIVI

- 6.1 Servizio di protocollo, gestione documentale e servizio archivistico
- 6.2 Conservazione elettronica dei documenti
- 6.3 Archiviazione digitale dei documenti analogici
- 6.4. Conservazione sostitutiva dei documenti digitali

7. DOCUMENTI ESCLUSI DALLA PROTOCOLLAZIONE O SOGGETTI A REGISTRAZIONE PARTICOLARE

- 7.1. Documenti esclusi
- 7.2 Documenti soggetti a registrazione particolare (art. 53 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445)
- 7.3. Documenti da acquisire al “protocollo riservato”

8. SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE E PIANO DI CONSERVAZIONE

- 8.1 Protezione e conservazione degli archivi pubblici
 - 8.2. Misure di protezione e conservazione degli archivi pubblici
 - 8.3. Titolario o piano di classificazione
 - 8.4. Fascicoli e dossier
 - 8.5. Apertura del fascicolo
 - 8.6. Chiusura del fascicolo
 - 8.7. Processo di assegnazione dei fascicoli
 - 8.8. Tipologia di fascicoli
 - 8.9. Serie archivistiche
 - 8.10. Versamento dei fascicoli nell'archivio di deposito
 - 8.11. Scarto, selezione e riordino dei documenti
- Operazione di scarto
- Conservazione del materiale presso la sezione di deposito dell'archivio
- Versamento dei documenti nell'archivio storico
- 8.12. Consultazione e movimentazione dell'archivio corrente, di deposito e storico
- Principi generali

Consultazione ai fini giuridico-amministrativi

Esclusione dal diritto di accesso.

Consultazione per scopi storici

Consultazione da parte di personale esterno all'amministrazione

Consultazione da parte di personale interno all'amministrazione

9. MODALITÀ DI PRODUZIONE E DI CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO INFORMATICO

9.1. Unicità del protocollo informatico

9.2. Registro giornaliero di protocollo

9.3. Registrazione di protocollo

Documenti informatici

Documenti analogici (cartacei e supporti rimovibili)

9.4. Elementi facoltativi delle registrazioni di protocollo

9.5. Segnatura di protocollo dei documenti

Segnatura dei documenti informatici

Documenti cartacei

9.6. Annullamento delle registrazioni di protocollo

9.7. Livello di riservatezza

9.8. Casi particolari di registrazioni di protocollo

Registrazioni di protocollo particolare (riservate)

Documenti anonimi

Circolari e disposizioni generali

Documenti cartacei in partenza con più destinatari

Documenti cartacei ricevuti a mezzo telefax

Protocollazione di un numero consistente di documenti cartacei

Fatture

Protocollazione di documenti inerenti a procedure concorsuali gare di appalto confezionati su supporti cartacei

Protocolli urgenti

Documenti non firmati

Protocollazione dei messaggi di posta elettronica convenzionale

Protocollo di documenti digitali pervenuti erroneamente

Ricezione di documenti cartacei pervenuti erroneamente

Differimento delle registrazioni

Corrispondenza personale o riservata

Integrazioni documentarie

9.9. Registrazioni di protocollo

Attribuzione del protocollo

Registro informatico di protocollo

10. DESCRIZIONE FUNZIONALE ED OPERATIVA DEL SISTEMA DI PROTOCOLLO INFORMATICO

11. RILASCIO DELLE ABILITAZIONI DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI DOCUMENTALI

11.1. Generalità

11.2. Abilitazioni interne ad accedere ai servizi di protocollo

11.3. Abilitazioni esterne

11.4. Abilitazioni esterne concesse

12. MODALITÀ DI UTILIZZO DEL REGISTRO DI EMERGENZA

- 12.1. Registro di emergenza
- 12.2. Modalità di apertura del registro di emergenza
- 12.3. Modalità di utilizzo del registro di emergenza
- 12.4. Modalità di chiusura e recupero del registro di emergenza

13. GESTIONE DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

- 13.1. Matrice delle correlazioni
- 13.2. Elenco dei procedimenti amministrativi
- 13.3. Avvio dei procedimenti e gestione degli stati di avanzamento

14. APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE, NORME TRANSITORIE E FINALI

- 14.1. Modalità di approvazione e aggiornamento del manuale
- 14.2. Area organizzativa omogenea e modello organizzativo
- 14.3. Modello organizzativo dell'amministrazione

ALLEGATI:

1. All. A) - Manuale della Conservazione – UNIMATICA SPA (Pagine da 1 a 63);
2. All. B) - Piano di conservazione documentale;
3. All. C) – Titolario di Classificazione.

1. PRINCIPI GENERALI

1.1. Ambito di applicazione del manuale/regolamento

Il presente manuale di gestione documentale, dei documenti e degli archivi è adottato ai sensi dell'art. 5 del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013, Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis , 41, 47, 57 -bis e 71, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005, e del DPCM 13 novembre 2014, Regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni ai sensi degli articoli 20, 22, 23 -bis , 23 -ter , 40, comma 1, 41, e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005.

Esso descrive le attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione, archiviazione dei documenti e loro conservazione sostitutiva, oltre che la gestione dei flussi documentali ed archivistici in relazione ai procedimenti amministrativi del Comune di Melendugno a partire da 11 ottobre 2015, e dalla stessa data sostituisce le precedenti regolamentazioni a qualsiasi titolo e di qualsiasi genere emanate dal Comune.

Attraverso l'integrazione con le procedure di gestione dei procedimenti amministrativi, di accesso agli atti ed alle informazioni e di archiviazione dei documenti, il protocollo informatico realizza le condizioni operative per una più efficiente gestione del flusso informativo e documentale interno dell'amministrazione anche ai fini dello snellimento delle procedure e della trasparenza dell'azione amministrativa.

Il registro di protocollo fa fede, con effetto giuridico, dell'effettivo ricevimento e spedizione di un documento.

1.2. Caratteristiche e struttura del manuale/regolamento

La gestione integrata dei documenti, dei flussi documentali e dei procedimenti amministrativi, con modalità conformi al D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, recante il testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa, e al codice dell'amministrazione digitale, contenuto nel d.lgs. 8 marzo 2005, n. 82, e successive modificazioni e integrazioni, richiede non soltanto l'impiego di tecnologie avanzate, ma anche la revisione delle procedure inerenti alla tenuta del protocollo e alla formazione dell'archivio.

1.3. Finalità

Il fine del presente manuale di gestione con valore regolamentare, così come previsto dalla normativa di riferimento, è quello di disciplinare organicamente tutte le attività che afferiscono la gestione dei documenti, agevolando il rapporto con l'utenza, prevedendo una rapida transizione verso l'utilizzo del documento informatico e un graduale ma continuo sviluppo della fruibilità degli strumenti che la più recente tecnologia consente.

Migliorare l'operatività dell' amministrazione, mediante un costante sviluppo della gestione informatica dei processi, raggiungendo, pertanto, un significativo recupero in termini di efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa.

Le maggiori innovazioni riguardano in particolare:

- a) la ricezione, la produzione e la trasmissione dei documenti informatici;
- b) l'introduzione della firma digitale e l'attuazione del piano nazionale di e-government;

- c) la transizione in ambito digitale della comunicazione ufficiale tra gli enti e tra questi e la loro utenza;
- d) il mantenimento dei tradizionali canali di trasmissione della posta cartacea ad un livello assolutamente residuale;
- e) la protocollazione dei documenti informatici;
- f) la registrazione per questi ultimi delle stesse informazioni previste per quelli su supporto cartaceo, con l'aggiunta, tra i dati obbligatori di protocollo, dell'impronta del documento informatico per legare indissolubilmente la registrazione di protocollo al file, o ai file, a cui si riferisce;
- g) l'attivazione di un indirizzo di posta elettronica istituzionale certificata ove trasmettere in maniera univoca e centralizzata;
- h) la possibilità di protocollazione e archiviazione dei documenti in modo non modificabile nonché la conservazione nel tempo così come prescrive la normativa vigente;
- i) l'accessibilità ai dati ed ai documenti registrati nel protocollo informatico, osservando misure tali da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati e dell'archivio, ai sensi del D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, recante il codice in materia di protezione dei dati personali;
- j) l'interoperabilità tra i sistemi di protocollo informatico. Attualmente, quando un ente pubblico invia un documento ad un'altra pubblica amministrazione questo viene protocollato in uscita dal primo e in entrata dal secondo. In pratica, due operatori di due enti diversi svolgono la stessa operazione e registrano gli stessi dati per lo stesso documento (esclusi quelli relativi alla classificazione e all'assegnazione interna). L'interoperabilità tra i sistemi di protocollo informatico mira ad eliminare questa duplicazione di attività, automatizzando la registrazione di protocollo dei documenti informatici provenienti da un'altra pubblica amministrazione;
- k) la classificazione e fascicolazione dei documenti. La transizione dal documento cartaceo al documento informatico rende indispensabile l'applicazione delle logiche archivistiche volte alla formazione dei fascicoli secondo un piano di classificazione predeterminato e organizzato in base alle competenze e alle funzioni del Comune. I documenti informatici, infatti, non potranno essere semplicemente memorizzati in ordine cronologico nell'ambito delle classifiche di appartenenza, ma dovranno essere "riuniti" in fascicoli elettronici, ciascuno relativo a un determinato procedimento amministrativo o affare. In altre parole, occorre svolgere su computer le stesse attività che oggi vengono eseguite dagli archivisti per formare i fascicoli. Tale operazione sarà imprescindibile per la gestione, a norma, dei fascicoli elettronici;
- l) il decentramento della gestione dei documenti. Allo schema tradizionale, che prevedeva un ufficio di protocollo centralizzato, dedicato alla registrazione della corrispondenza in entrata e in uscita di tutto l'ente, si sostituisce un modello organizzativo di tipo distribuito, dove le singole unità organizzative contribuiscono alla gestione dei documenti registrando, accanto ai dati di protocollo generale, le informazioni sulla presa in carico degli atti, l'assegnazione interna, i fascicoli formati e i relativi procedimenti amministrativi. L'idea portante è che tutti gli uffici dell'ente sono coinvolti alla gestione dei documenti e pertanto essa non può essere delegata a un solo ufficio centralizzato che per definizione non conosce tutte le pratiche che sono in corso di trattazione.
- m) la digitalizzazione dei documenti analogici da registrare a protocollo.

1.4. Definizioni

Amministrazione

il Comune di MELENDUGNO

Archiviazione Digitale

il processo di memorizzazione, su qualsiasi idoneo supporto, di documenti digitali, anche informatici, univocamente identificati mediante un codice di riferimento, antecedente

	all’eventuale processo di conservazione.
Archivio	il complesso di documenti prodotti e ricevuti dall’Amministrazione nel corso della sua attività istituzionale.
Archivio corrente	la parte di documentazione relativa agli affari ed ai procedimenti in corso di istruttoria e di trattazione, o comunque verso i quali sussiste un interesse corrente.
Archivio di deposito	la parte di documentazione relativa ad affari esauriti, non più occorrenti quindi alla trattazione degli affari in corso, ma non ancora destinata istituzionalmente alla conservazione permanente e alla consultazione da parte del pubblico.
Archivio storico	il complesso di documenti relativi ad affari esauriti e destinati, previe operazioni di scarto, alla conservazione permanente per garantirne in forma adeguata la consultazione al pubblico.
Area Organizzativa Omogenea (AOO)	un insieme di funzioni e di strutture, individuate dall’Amministrazione che opera su tematiche omogenee e che presenta esigenze di gestione della documentazione da sviluppare in modo unitario e coordinato.
Casella istituzionale di posta elettronica	la casella di posta elettronica certificata, istituita da una AOO, per la ricezione dall’esterno e la spedizione all’esterno dei messaggi da registrare.
Certificato elettronico	l’attestato elettronico che collega i dati utilizzati per verificare le firme elettroniche ai titolari l’identità dei titolari stessi.
Certificato qualificato	il certificato elettronico conforme ai requisiti di cui all’allegato I della direttiva 1999/93/CE, rilasciati da certificatori che rispondono ai requisiti di cui all’allegato II della medesima direttiva.
Certificatore	il soggetto che presta servizi di certificazione delle firme elettroniche o che fornisce altri servizi connessi con queste ultime.
Certificatore accreditato	il certificatore accreditato in Italia ovvero in altri Stati membri dell’Unione europea ai sensi del testo unico.
Codice c.a.d. (cad)	il decreto legislativo 7 marzo 2005, n.82 – codice dell’amministrazione digitale.
Conservazione digitale	il processo di conservazione dei documenti digitali effettuato con le modalità degli articoli 3 e 4 della Deliberazione CNIPA 19 febbraio 2004, n° 11 e successive indicazioni.
Dispositivo per la creazione della firma	il programma informatico adeguatamente configurato (software) o l’apparato strumentale (hardware) usati per la creazione della firma elettronica.
Documento informatico	la rappresentazione digitale di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.

Fascicolo	l'unità di base indivisibile di un archivio che raccoglie i documenti relativi ad un procedimento amministrativo o ad un affare; insieme organico di documenti relativi alla medesima persona fisica o giuridica; aggregazione organizzata di documenti prodotti o ricevuti dalle unità organizzative dell'Amministrazione.
Firma digitale	un particolare tipo di firma elettronica qualificata basata su un sistema di chiavi asimmetriche a coppia, una pubblica ed una privata, che consente al titolare tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti.
Firma elettronica	l'insieme dei dati in forma elettronica, allegati oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici, utilizzati come metodo di autenticazione informatica.
Firma elettronica qualificata	la firma elettronica avanzata basata su un certificato qualificato e creata mediante un dispositivo sicuro.
Flusso documentale	il movimento dei documenti sia all'interno dell'archivio che tra le unità organizzative che compongono una AOO.
Gestione dei documenti	l'insieme delle attività finalizzate alla formazione, ricezione, registrazione di protocollo e alla classificazione, organizzazione, assegnazione e reperimento dei documenti amministrativi formati o acquisiti dall'Amministrazione, nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato; essa è effettuata mediante sistemi informativi automatizzati.
Impronta del documento informatico	una sequenza di simboli binari di lunghezza predefinita, generata mediante l'applicazione al documento di una funzione matematica di HASH che assicura l'univocità del risultato.
Indice alfabetico di classificazione	lo strumento, associato necessariamente al titolario di classificazione, che indica in ordine alfabetico le voci dalle quali si rinvia alle ripartizioni del titolario.
Indice alfabetico di selezione	lo strumento, componente del piano di conservazione, che elenca per le differenti tipologie documentarie, riportate in ordine alfabetico, i tempi di conservazione (illimitata o limitata a un certo periodo).
Indice PA	l'indice delle amministrazioni pubbliche e delle Aree Organizzative Omogenee istituito ai sensi dell'art. 11 del D.P.C.M. 3 dicembre 2013.
Inserto	la partizione, comprendente uno o più documenti, di un sottofascicolo a sua volta appartenente a un fascicolo.

Interoperabilità	la possibilità di trattamento automatico, da parte del sistema di protocollo ricevente, delle informazioni trasmesse dal sistema di protocollo mittente, allo scopo di automatizzare le attività ed i procedimenti amministrativi consequenti.
Lista Controllo Accesso (ACL)	una lista di utenti o gruppi di utenti utilizzata per restringere l'accesso a un documento o ad un fascicolo.
Massimario di selezione	il componente del piano di conservazione che definisce le disposizioni e i criteri di massima per attuare la selezione ed elenca le serie e i documenti la cui conservazione deve essere illimitata.
Piano di conservazione di un archivio	il piano, integrato con il titolario di classificazione, contenente i criteri di organizzazione dell'archivio, di selezione periodica e conservazione permanente dei documenti, nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di tutela dei beni culturali. Il piano di conservazione è composto dal massimario di selezione, dal prontuario di selezione e dall'indice alfabetico di selezione.
Posta elettronica certificata	il servizio di posta elettronica che, ai sensi del d.P.R. 11 febbraio 2005, n. 68, garantisce la riservatezza, l'integrità e la consegna dei messaggi.
Prontuario di selezione	lo strumento, componente del piano di conservazione, che elenca in modo sistematico, sulla scorta del sistema di classificazione adottato, per le differenti tipologie documentarie, suddivise per titolo, classe e sottoclasse, i tempi di conservazione (illimitata o limitata a un certo periodo).
Registrazione di protocollo	l'operazione di registrazione quotidiana dei documenti ricevuti e spediti dall'amministrazione, assegnando contestualmente a ciascuno di essi un numero progressivo, che comincia dal n. uno all'inizio di ogni anno solare. La registrazione attesta in modo inoppugnabile l'esistenza nell'archivio del singolo documento, che viene identificato in modo univoco dal numero progressivo assegnatogli.
Registro di protocollo	il registro su cui si annotano quotidianamente i documenti ricevuti o spediti dall'Amministrazione; è un atto pubblico di fede privilegiata.
Regole tecniche Repertorio	i relativi decreti emessi dal Presidente della Repubblica il registro su cui si trascrivono e nel quale si inseriscono in sequenza determinata (in genere cronologica) documenti ai quali si attribuisce un numero identificativo progressivo con valenza probatoria.
Repertorio dei fascicoli	il registro sul quale si annotano i fascicoli secondo l'ordine con cui si formano all'interno delle classi archivistiche. Si utilizza per la ricerca delle pratiche in corso di trattazione.

Scarto	la eliminazione fisica e irreversibile di documenti.
Segnatura di protocollo	l'apposizione o l'associazione, all'originale del documento, in forma permanente e non modificabile, delle informazioni che consentono di identificare/individuare in modo inequivocabile il documento stesso.
Selezione	l'operazione intellettuale di vaglio dei documenti tendente a individuare quelli da destinare alla conservazione permanente e quelli di destinare allo scarto.
Serie	ciascun raggruppamento, operato dall'Amministrazione stessa, di documenti o fascicoli con caratteristiche omogenee in relazione alla natura e alla forma dei documenti o in relazione all'oggetto e alla materia o in relazione alle funzioni dell'Amministrazione.
Servizio archivistico comunale	l'ambito organizzativo preposto alla tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi .
Sistema di gestione informatica dei documenti	l'insieme dell'hardware, delle reti di telecomunicazione e delle procedure informatiche utilizzati dall'Amministrazione per la gestione dei documenti.
Sottofascicolo	una partizione del fascicolo, al quale deve comunque rimanere unito: può a sua volta contenere inserti.
Supporto ottico di memorizzazione	il mezzo fisico che consente la memorizzazione di documenti digitali mediante l'impiego della tecnologia laser.
Testo unico	il DPR 28 dicembre 2000, n° 445, recante il testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa.
Titolario di classificazione	un sistema preconstituito di partizioni astratte gerarchicamente ordinate, individuato sulla base dell'analisi delle funzioni 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.
Ufficio utente	un ufficio dell'area organizzativa omogenea che utilizza i servizi messi a disposizione dal sistema di gestione informatica dei documenti.
Unità archivistica	un documento o un insieme di documenti, aggregati secondo un nesso logico di collegamento organico, che li individua come unità indivisibile: fascicolo, registro, repertorio.
Versamento	l'operazione con cui ciascuna unità organizzativa trasferisce periodicamente alla struttura deputata alla conservazione

permanente la parte di archivio non più occorrente alla trattazione degli affari.

Si riportano di seguito, gli acronimi utilizzati più frequentemente:

AOO - Area Organizzativa Omogenea;

MdG - Manuale di Gestione del protocollo informatico e gestione documentale e degli archivi;

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

RSP - Responsabile del Servizio per la tenuta del Protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi;

S.I.DOC. - Sistema informatico documenti del comune, ovvero il prodotto di protocollo informatico, costituito dal progetto sviluppato dall'Amministrazione e dall'applicativo acquistato per implementare il servizio di protocollo informatico;

UU - Ufficio Utente - un ufficio dell'AOO che utilizza i servizi messi a disposizione dal sistema di protocollo informatico; ovvero il soggetto destinatario del documento, così come risulta dalla segnatura di protocollo nei campi opzionali.

1.5. Area Organizzativa Omogenea e modello organizzativo

Ai fini della gestione dei documenti e dell'archivio, l'Amministrazione, in ossequio alla direttiva 28 ottobre 1999, individua una sola Area Organizzativa Omogenea (AOO).

All'interno dell'AOO è istituito il servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi.

All'interno dell'AOO il sistema di protocollazione è di tipo totalmente distribuito per la corrispondenza in uscita, mentre è di tipo centralizzato e/o parzialmente centralizzato per la corrispondenza in entrata. I documenti in entrata possono essere consegnati a mano agli sportelli abilitati degli uffici designati alla protocollazione in entrata oppure possono pervenire tramite casella di pec dedicate eventualmente in aggiunta a quella istituzionale oppure tramite appositi form predisposti nel sito web istituzionale e acceduti mediante un sistema di autenticazione sicura. Rimane in capo all'ufficio centrale di protocollo la protocollazione della corrispondenza consegnata dal servizio postale, quella consegnata a mano allo sportello del Servizio medesimo nonché la documentazione pervenuta a mezzo pec istituzionale.

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

Ai sensi dell'art. 61, c. 1, del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, nell'ambito dell'AOO indicata nel presente manuale, è istituito un Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi, individuato nel Servizio Amministrazione Generale dell'ente. Ai sensi del richiamato articolo, al servizio è preposto un responsabile, in possesso di idonei requisiti professionali o di esperienza nel settore di cui al presente manuale, nominato dal Sindaco con proprio decreto.

Al Servizio sono assegnati i seguenti compiti:

- attribuire il livello di autorizzazione per l'accesso alle funzioni del sistema di protocollo informatico, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione e abilitazioni all'inserimento e alla modifica delle informazioni;
- abilitare gli utenti dell'amministrazione all'utilizzo del software applicativo di gestione documentale, e definire per ciascuno di essi il tipo di funzioni disponibili (ad esempio consultazione, protocollazione, modifica ecc.);
- garantire che le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo si svolgano nel rispetto della normativa vigente;

- garantire la corretta produzione e la conservazione del registro giornaliero di protocollo;
- curare che le funzionalità del sistema di gestione informatica dei documenti in caso di guasti o anomalie siano ripristinate entro ventiquattro ore dal blocco delle attività e, comunque, nel più breve tempo possibile;
- garantire il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali, incluse le funzionalità di accesso e le attività di gestione dell'archivio;
- autorizzare le operazioni di annullamento delle registrazioni di protocollo generale, su richiesta degli uffici interessati;
- vigilare sull'osservanza delle disposizioni del presente regolamento da parte del personale dell'Amministrazione interessato;
- esercitare il controllo sull'intera documentazione archivistica, ovunque trattata, distribuita o conservata, ai fini della sua classificazione, conservazione e ordinamento;
- mantenere costantemente aggiornato il manuale di gestione dei documenti, provvedendo anche alla sua pubblicazione, comunicazione e diffusione;
- curare la gestione, conservazione e fruizione dell'archivio dell'Amministrazione in conformità alla normativa vigente;
- proporre i tempi, le modalità e le misure organizzative e tecniche finalizzate alla eliminazione dei protocolli di settore e di reparto, dei protocolli multipli, dei protocolli di telefax e, più in generale, dei protocolli diversi dal protocollo informatico eventualmente ancora esistenti;
- vigilare che le copie di salvataggio delle informazioni del sistema di protocollo e del registro di emergenza siano custodite in luoghi sicuri e diversi da quello in cui viene custodito il suddetto sistema;

Al Servizio di cui sopra è preposto un responsabile di posizione organizzativa dotato dei requisiti professionali previsti dalla legge e nominato dal Sindaco. Tale responsabile si avvale di collaboratori dipendenti dallo stesso individuati con provvedimenti formali, che entrano a far parte dell'Ufficio Protocollo.

1.7. Conservazione delle copie del registro informatico di protocollo

Ai sensi del DPCM 3 dicembre 2013 “Regole tecniche”, il registro giornaliero di protocollo è trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione sostitutiva, garantendone l'immodificabilità del contenuto.

Le procedure di versamento sono effettuate a cura dell'Ufficio Protocollo, mediante l'applicativo software gestionale che dovrà garantire la corrispondenza dei documenti registrati rispetto ai dati contenuti nel registro di protocollo.

1.8. Firma digitale

Per l'espletamento delle attività istituzionali e per quelle connesse all'attuazione delle norme di gestione del protocollo informatico, di gestione documentale e di archivistica, l'amministrazione fornisce la firma digitale (firma elettronica qualificata) ai soggetti da essa delegati a rappresentarla.

1.9. Tutela dei dati personali

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

rilevanza interna ed esterna.

Relativamente agli adempimenti interni specifici, gli addetti autorizzati ad accedere al sistema di protocollo informatico e a trattare i dati di protocollo, sono incaricati dal titolare dei dati e, se nominato, dal responsabile.

Relativamente agli adempimenti esterni, l'amministrazione si organizza per garantire che i certificati ed i documenti trasmessi ad altre pubbliche amministrazioni riportino le sole informazioni relative a stati, fatti e qualità personali previste da leggi e regolamenti e strettamente necessarie per il perseguitamento delle finalità per le quali vengono acquisite; inoltre l'amministrazione certificante, in caso di accesso diretto ai propri archivi, rilascia all'amministrazione precedente apposita autorizzazione in cui vengono indicati i limiti e le condizioni di accesso volti ad assicurare la riservatezza dei dati personali ai sensi della normativa vigente.

In relazione alla protezione dei dati personali trattati al proprio interno l'amministrazione ottempera a quanto previsto dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, con particolare riferimento:

- al principio di necessità nel trattamento dei dati;
- al diritto di accesso ai dati personali da parte dell'interessato;
- alle modalità del trattamento e ai requisiti dei dati;
- all'informatica fornita agli interessati ed al relativo consenso quando dovuto;
- alla nomina degli incaricati del trattamento, per gruppo o individualmente;
- alle misure minime di sicurezza.

1.10. Caselle di posta elettronica

L'AOO è dotata di una casella di Posta Elettronica Certificata istituzionale per la corrispondenza, sia in ingresso che in uscita, che è pubblicata nell'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA). Tale casella costituisce l'indirizzo istituzionale virtuale della AOO e di tutti gli uffici che ad essa fanno riferimento. Inoltre l'AOO è fornita di una casella di posta elettronica di tipo tradizionale interna, di appoggio, destinata a raccogliere tutti messaggi di posta elettronica con annessi documenti ed eventuali allegati destinati ad essere formalmente inviati all'esterno con la casella di posta istituzionale della AOO.

1.11. Sistema di classificazione dei documenti

L'Amministrazione adotta il titolario di classificazione predisposto dal responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi.

Si tratta di un sistema logico astratto che organizza i documenti secondo una struttura ad albero, sulla base delle funzioni di competenza dell'ente, permettendo di organizzare, in maniera omogenea e coerente, i documenti che afferiscono al medesimo affare.

1.12. Formazione

Nell'ambito dei piani formativi richiesti a tutte le amministrazioni dalla direttiva del Ministro della funzione pubblica sulla formazione e la valorizzazione del personale delle pubbliche amministrazioni, l'amministrazione stabilisce percorsi formativi specifici e generali che coinvolgono tutte le figure professionali nelle materie di cui al presente Regolamento. Tali percorsi formativi coinvolgeranno tutto il personale dell'ente interessato nella gestione di processi e/o procedimenti amministrativi e programmati in collaborazione dei rispettivi responsabili dei vari procedimenti.

Inoltre, per il personale assegnato all'Ufficio Protocollo e per quello direttamente ed indirettamente coinvolto nella gestione dei flussi documentali e dell'archivio, sono previsti specifici percorsi formativi volti ad assicurare la formazione e l'aggiornamento professionale con particolare riferimento:

- ai processi di semplificazione ed alle innovazioni procedurali inerenti alla protocollazione e all'archiviazione dei documenti della AOO;

- agli strumenti e alle tecniche per la gestione digitale delle informazioni, con particolare riguardo alle politiche di sicurezza definite dall'Amministrazione/AOO;
- alle norme sulla protezione dei dati personali e alle direttive impartite con il documento programmatico della sicurezza.

1.13. Eliminazione dei protocolli diversi dal Protocollo informatico

In coerenza con quanto disciplinato dal d.P.R. 445/2000, tutti i documenti inviati, ricevuti dall'amministrazione, nonché tutti i documenti interni, rilevanti sul piano procedimentale, e tutti i documenti informatici a norma, sono acquisiti al registro di protocollo informatico. Pertanto tutti i registri particolari, alternativi e/o duplicativi, a cui le norme non riconoscono alcun valore probatorio, sono aboliti.

2. PIANO DELLA SICUREZZA

2.1. Obiettivi del piano di sicurezza

Il piano di sicurezza garantisce che:

- i documenti e le informazioni trattati dall'amministrazione/AOO siano resi disponibili, integri e riservati;
- i dati personali comuni, sensibili e/o giudiziari vengano custoditi in modo da ridurre al minimo, mediante l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza, i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta, in relazione alle conoscenze acquisite in base al progresso tecnico, alla loro natura e alle specifiche caratteristiche del trattamento.

2.2. Generalità

La rispondenza del piano di sicurezza alla normativa vigente in materia è garantita dai Responsabili dei Servizi dell'ente titolari di funzione organizzativa e nominati con decreto del Sindaco, coordinati per quanto qui interessa dal Responsabile del Servizio Amministrazione Generale.

Il piano di sicurezza, si basa sui risultati dell'analisi dei rischi a cui sono esposti i dati (personal, sensibili e non) e/o i documenti trattati e sulle direttive strategiche già stabilite in merito dall'Amministrazione, e definisce:

- le politiche generali e particolari di sicurezza da adottare all'interno della AOO;
- le modalità di accesso al servizio di protocollo, di gestione documentale ed archivistico;
- gli interventi operativi adottati sotto il profilo organizzativo, procedurale e tecnico, con particolare riferimento alle misure minime di sicurezza da adottare per il trattamento dei dati personali, di cui al disciplinare tecnico richiamato nell'allegato b) del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 " codice in materia di protezione dei dati personali";
- i piani specifici di formazione degli addetti;
- le modalità con le quali deve essere effettuato il monitoraggio periodico dell'efficacia e dell'efficienza delle misure di sicurezza.
- Il piano in argomento è soggetto a revisione con cadenza almeno biennale. Esso può essere modificato anticipatamente a seguito di eventi gravi.

In prima applicazione sono fissate le misure tecniche e organizzative di seguito specificate, al fine di assicurare la sicurezza dell'impianto tecnologico dell'AOO, la riservatezza delle informazioni registrate nelle banche dati, l'univoca identificazione degli utenti interni ed esterni:

- protezione dei sistemi di acceso e conservazione delle informazioni;
- assegnazione ad ogni utente del sistema di gestione del protocollo e dei documenti, di una credenziale di identificazione pubblica (user ID), di una credenziale riservata di autenticazione (password) e di un profilo di autorizzazione;
- cambio delle password con frequenza almeno trimestrale durante la fase di esercizio;
- piano di continuità del servizio con particolare riferimento, sia alla esecuzione e alla gestione delle copie di riserva dei dati e dei documenti da effettuarsi con frequenza giornaliera, sia alla capacità di ripristino del sistema informativo entro sette giorni in caso di disastro;
- conservazione, a cura del Servizio Amministrazione Generale delle copie di riserva dei dati e dei documenti, in locali diversi da quelli in cui è installato il sistema di elaborazione di esercizio del software di gestione documentale;
- gestione delle situazioni di emergenza informatica attraverso la costituzione di un gruppo di risorse interne qualificate;
- impiego e manutenzione di un adeguato sistema contro le minacce informatiche;
- impiego delle misure precedenti anche nel caso di supporti cartacei di banche dati idonee a rilevare lo stato di salute e la vita sessuale;
- archiviazione giornaliera, in modo non modificabile, delle copie del registro di protocollo, dei file di log di sistema, di rete e applicativo contenenti le informazioni sulle operazioni effettuate da ciascun utente durante l'arco della giornata, comprese le operazioni di backup e manutenzione del sistema.

I dati personali registrati nel log del sistema operativo, del sistema di controllo degli accessi e delle operazioni svolte con il sistema di protocollazione e gestione dei documenti utilizzato saranno consultati solo in caso di necessità dal responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi, dal titolare dei dati, e/o da persone da essi delegati, e, ove previsto dalle forze dell'ordine.

Il sistema di gestione informatica dei documenti assicura:

- l'univoca identificazione ed autenticazione degli utenti;
- la protezione delle informazioni relative a ciascun utente nei confronti degli altri;
- la garanzia di accesso alle risorse esclusivamente agli utenti abilitati;
- la registrazione delle attività svolte da ciascun utente in modo da garantire l'identificazione dell'utente stesso. Tali registrazioni sono protette da modifiche non autorizzate, archiviate e conservate.
- l'accesso in lettura e scrittura al dispositivo di storage dove sono memorizzati i dati di protocollo e i documenti dell'Amministrazione solo ai processi server del Sistema.
- ad ogni documento o fascicolo, all'atto della sua registrazione nel Sistema, è associata una Lista Controllo Accessi (ACL) che individua gli utenti o gruppi di utenti che hanno diritto di accedervi. Al minimo, il Sistema segue la logica dell'organizzazione e dei ruoli, secondo la quale ciascun utente può accedere soltanto ai documenti e ai fascicoli che ha prodotto o che gli sono stati assegnati direttamente o indirettamente (alla sua struttura, ruolo, o agli uffici ad esso subordinati).

2.3. Formazione dei documenti e aspetti di sicurezza

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

- identificabilità del soggetto che ha formato il documento e l'ufficio dell'Amministrazione/AOO di riferimento;
- la sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, con firma digitale ai sensi delle vigenti norme tecniche ovvero altra forma di sottoscrizione sostitutiva prevista dalle norme;
- l'idoneità dei documenti ad essere gestiti mediante strumenti informatici e ad essere registrati mediante il protocollo informatico;
- l'accesso ai documenti informatici tramite sistemi informativi automatizzati;
- la leggibilità dei documenti nel tempo;
- l'interscambiabilità dei documenti all'interno dell'Amministrazione.
- I documenti informatici sono prodotti con l'ausilio di applicativi che possiedono i requisiti di leggibilità, interscambiabilità, non alterabilità, immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura. Il Comune di Melendugno adotta ed accetta i formati PDF, PDF/A, XML.

I documenti informatici prodotti dall'Amministrazione con altri prodotti di videoscrittura, sono convertiti, prima della loro sottoscrizione con firma digitale, o altra forma di sottoscrizione prevista dalle norme, nei formati standard sopra indicati, come previsto dalle regole tecniche per la conservazione dei documenti, al fine di garantire la leggibilità anche da altri sistemi, la non alterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura del documento.

2.4. Gestione dei documenti informatici

Il sistema operativo del server che ospita i file utilizzati come deposito dei documenti è configurato in modo tale da consentire:

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

Il sistema di gestione informatica dei documenti:

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

Il controllo degli accessi fisici ai luoghi in cui sono custodite le risorse del sistema informatico è curato, nel rispetto delle disposizioni normative e regolamentari, dal Servizio Amministrazione Generale.

La componente logica della sicurezza assicura i requisiti di integrità, riservatezza,

disponibilità ed è garantita, nel rispetto delle disposizioni normative e regolamentari, dal Servizio Amministrazione Generale congiuntamente alla software-house che ha fornito e cura la manutenzione dell'applicativo nonché in collaborazione con gli eventuali tecnici esterni di supporto informatico appositamente incaricati dall'Amministrazione, che sono comunque tenuti all'osservanza del presente Regolamento.

2.5. Trasmissione e interscambio dei documenti informatici

Gli addetti alle operazioni di trasmissione per via telematica di atti, dati e documenti formati con strumenti informatici non possono prendere cognizione della corrispondenza telematica, duplicare con qualsiasi mezzo o cedere a terzi, a qualsiasi titolo, informazioni anche in forma sintetica o per estratto sull'esistenza o sul contenuto di corrispondenza, comunicazioni o messaggi trasmessi per via telematica, salvo che si tratti di informazioni che, per loro natura o per espressa indicazione del mittente, sono destinate ad essere rese pubbliche. Come previsto dalla normativa vigente, i dati e i documenti trasmessi per via telematica sono di proprietà del mittente sino a che non sia avvenuta la consegna al destinatario. Al fine di tutelare la riservatezza dei dati personali, i dati, i certificati ed i documenti trasmessi all'interno dell'Amministrazione/AOO o ad altre pubbliche amministrazioni, contengono soltanto le informazioni relative a stati, fatti e qualità personali di cui è consentita la diffusione e che sono strettamente necessarie per il perseguitamento delle finalità per le quali vengono trasmesse.

Il server di posta certificata del fornitore esterno (provider) di cui si avvale l'Amministrazione svolge anche le seguenti operazioni:

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

2.6. Accesso ai documenti informatici

Il controllo degli accessi è assicurato utilizzando le credenziali di accesso (pubblica e privata o PIN nel caso di un dispositivo rimovibile in uso esclusivo all'utente) ed un sistema di autorizzazione basato sulla profilazione degli utenti in via preventiva.

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

Le regole per la composizione delle password e per il blocco delle utenze le relative politiche di composizione, di aggiornamento e, in generale, di sicurezza delle password, sono configurate sui sistemi di accesso come obbligatorie tramite il sistema operativo.

Il progetto e, di conseguenza, il sistema adottato dall'Amministrazione/AOO:

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

Ciascun utente del sistema può accedere solamente ai documenti che sono stati assegnati, o agli Uffici ad esso subordinati.

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

2.7. Accesso al registro di protocollo per utenti interni alla AOO

L'autorizzazione all'accesso ai registri di protocollo è regolata tramite specifici strumenti, la cui sicurezza è assicurata dal Servizio Amministrazione Generale.

La visibilità completa del registro di protocollo è consentita al responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi, agli addetti all’Ufficio Protocollo, al sindaco, al segretario generale ed al vice segretario.

L’utente assegnatario dei documenti protocollati è invece abilitato a gestire esclusivamente i documenti assegnatigli, salve diverse disposizioni dettate dal responsabile del rispettivo servizio, che può richiedere la concessione di abilitazioni allargate alla gestione di documenti assegnati all’intero ufficio o alla struttura, per particolari figure e/o procedimenti.

L’operatore che gestisce lo smistamento dei documenti può smistare agli uffici incardinati nella struttura di appartenenza i documenti assegnati alla struttura stessa.

2.8. Utenti esterni alla AOO - altre AOO/amministrazioni

L’accesso al sistema di gestione informatica dei documenti dell’amministrazione da parte di altre AOO avviene nel rispetto dei principi della cooperazione applicativa, secondo gli standard e il modello architetturale del Sistema Pubblico di Connattività (SPC) di cui al decreto legislativo 28 febbraio 2005, n. 42.

Le AOO che accedono ai sistemi di gestione informatica dei documenti attraverso il SPC utilizzano funzioni di accesso per ottenere le seguenti informazioni:

- numero e data di registrazione di protocollo del documento inviato/ricevuto, oggetto, dati di classificazione, data di spedizione/ricezione ed eventuali altre informazioni aggiuntive opzionali;
- identificazione dell’ufficio utente di appartenenza del responsabile del procedimento.

L’Amministrazione si adegua, nel rispetto del presente Regolamento e compatibilmente con gli indirizzi espressi nei programmi e gli interventi economico-finanziari adottati, alle procedure applicative di interoperabilità introdotte col Progetto di e-gov dell’Area Vasta di Lecce a cui la stessa ha aderito.

2.9. Utenti esterni alla AOO - privati

L’esercizio del diritto di accesso ai documenti, si esercita:

- a) mediante l’accesso diretto per via telematica;
- b) mediante lo sportello del Servizio Archivio ed altri sportelli URP o comunque all’uopo adibiti, se abilitati.

L’accesso per via telematica da parte di utenti esterni all’amministrazione è consentito solo con strumenti tecnologici che permettono di identificare in modo certo il soggetto richiedente, quali: firme elettroniche, firme digitali, Carta Nazionale dei Servizi (CNS), Carta d’Identità Elettronica (CIE), Sistema pubblico di identità digitale (SPID), ed altri eventuali sistemi di autenticazione riconosciuti dall’AOO.

L’accesso attraverso l’URP o Uffici all’uopo dedicati prevede che questi siano direttamente collegati con il sistema di protocollo informatico e di gestione documentale sulla base di apposite abilitazioni di sola consultazione. Se la consultazione avviene allo sportello, di fronte all’interessato, a tutela della riservatezza delle registrazioni di protocollo, l’addetto posiziona il video in modo da evitare la diffusione di informazioni di carattere personale.

Nei luoghi in cui è previsto l’accesso al pubblico e durante l’orario di ricevimento devono essere resi visibili, di volta in volta, soltanto dati o notizie che riguardino il soggetto interessato.

2.10. Conservazione dei documenti informatici

La conservazione dei documenti informatici deve avvenire nel rispetto delle specifiche contenute e richiamate nelle regole tecniche di cui al decreto del presidente del Consiglio dei Ministri emanato il 3 dicembre 2013. Il Servizio per la conservazione elettronica dei

documenti è svolto dal Servizio Amministrazione Generale.

Il Sistema informatico, implementato presso l'Ente per la conservazione dei dati dello stesso, garantisce che le informazioni in esso memorizzate siano sempre consultabili ed estraibili.

E' nominato un responsabile per la conservazione a norma (cosiddetta "conservazione sostitutiva") che sovrintende al processo di conservazione sostitutiva dei documenti informatici, secondo quanto previsto dalla normativa vigente; egli inoltre, se persona diversa, d'intesa con il Responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, e valutati i costi e i benefici, può proporre l'operazione di conservazione sostitutiva digitale dei documenti analogici, in conformità alle disposizioni vigenti.

La conservazione sostitutiva del registro giornaliero di protocollo è effettuata secondo le specifiche tecniche contenute nel manuale allegato al presente **Regolamento sub lett. A).**

Il servizio di conservazione del registro di cui sopra è svolto da ditta esterna specializzata, tenuto conto dell'impossibilità tecnica ed economica di esercitare in amministrazione diretta l'attività di conservazione sostitutiva.

Il sistema di conservazione assicura la conservazione, tramite l'adozione di regole, procedure e tecnologie, degli oggetti in esso conservati, garantendone le caratteristiche di autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità, reperibilità.

3. MODALITÀ DI UTILIZZO DI STRUMENTI INFORMATICI PER LO SCAMBIO DI DOCUMENTI

Il presente capitolo fornisce indicazioni sulle modalità di utilizzo di strumenti informatici per lo scambio di documenti all'interno ed all'esterno dell'AOO.

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

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

Il documento amministrativo, in termini tecnologici, è classificabile in:

- informatico;
- analogico.

La redazione di documenti originali su supporto cartaceo, nonché la copia di documenti informatici sul medesimo supporto è consentita solo ove risulti necessaria e comunque nel rispetto del principio dell'economicità.

Tuttavia, il DPCM del 13 novembre 2014, disciplinante le regole tecniche per il documento informatico, pubblicato in GU il 12 gennaio 2015, entrato in vigore il 11 febbraio 2015, all'art. 17 prescrive: "2. Le pubbliche amministrazioni adeguano i propri sistemi di gestione informatica dei documenti entro e non oltre diciotto mesi dall'entrata in vigore del presente decreto. Fino al completamento di tale processo possono essere applicate le previgenti regole tecniche. Decorso tale termine si applicano le presenti regole tecniche.

Pertanto la fase transitoria di migrazione verso l'adozione integrale delle tecnologie digitali da parte dell'amministrazione dovrà finire ad agosto 2016, termine oltre il quale il documento amministrativo potrà essere disponibile nella forma analogica solo per i casi espressamente previsti per legge.

3.1. Documento ricevuto

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

Un documento informatico può essere recapitato:

- a mezzo posta elettronica certificata o convenzionale. In questo caso il messaggio può pervenire mediante messaggi conformi ai sistemi di posta elettronica compatibili con il protocollo SMTP/MIME definito nelle specifiche pubbliche RFC 821-822, RFC 2045 e 2049 s.m.i. ;
- su supporto rimovibile quale, ad esempio, CD ROM, DVD, pen drive, consegnato direttamente allo sportello del protocollo, presso gli sportelli abilitati, o inviato per posta convenzionale o corriere, in tale caso potrà essere acquisito solo attraverso apposito computer con software adeguato all'individuazione di eventuali minacce contenute nel supporto, inoltre la ricezione del supporto per posta o corriere non può costituire prova di avvenuto ricevimento del documento, se non dopo l'esito positivo della sua acquisizione;
- Per mezzo di un apposito servizio di upload messo a disposizione sul sito Web del Comune.

Un documento analogico può essere recapitato:

- a mezzo servizio postale convenzionale o privato;
- a mezzo corriere;
- per telefax o telegramma;
- con consegna diretta da parte dell'interessato o consegnato tramite una persona dello stesso delegata allo sportello dell'ufficio protocollo o presso gli sportelli abilitati.

3.2. Documento inviato

I documenti informatici, compresi di eventuali allegati, anch'essi informatici, sono inviati, di norma, se la dimensione del documento non supera la dimensione massima prevista dal sistema di posta utilizzato per mezzo della casella di posta elettronica certificata o casella di posta elettronica convenzionale, secondo come stabilito per la gestione dei singoli processi. In merito si precisa che l'invio mediante casella di posta elettronica convenzionale non dà garanzie probatorie di effettiva ricezione del documento.

Se il documento supera la dimensione massima prevista dal sistema di posta utilizzato, il documento viene riversato, su supporto digitale rimovibile, non modificabile e trasmesso con altri mezzi di trasposto al destinatario, oppure messo a disposizione in download attraverso un apposito servizio esposto sul sito Web del Comune.

3.3. Documento interno formale

I documenti interni sono formati esclusivamente con tecnologie informatiche.

Lo scambio tra uffici di documenti informatici di rilevanza amministrativa giuridico probatoria, avviene di norma per mezzo del sistema di gestione dei documenti.

Il documento informatico scambiato viene prima sottoscritto con firma digitale o con altro sistema giuridicamente ammesso poi protocollato.

3.4. Documento interno informale

Per questa tipologia di corrispondenza vale quanto illustrato nel paragrafo precedente ad eccezione della obbligatorietà dell'operazione di sottoscrizione e di protocollazione.

3.5. Documento informatico

Il documento informatico è la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.

Ai sensi dell'art. 20 del decreto legislativo del 7 marzo 2005, n. 82, recante "Codice dell'amministrazione digitale":

- il documento informatico da chiunque formato, la registrazione su supporto

informatico e la trasmissione con strumenti telematici, sono validi e rilevanti a tutti gli effetti di legge, se conformi alle disposizioni del medesimo codice ed alle relative regole tecniche;

- il documento informatico sottoscritto con firma elettronica qualificata o con firma digitale soddisfa il requisito legale della forma;
- le regole tecniche per la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione temporale dei documenti informatici sono stabilite ai sensi dell'articolo 71 del Codice ed emanate con il D.p.c.m. 13 novembre 2014; la data e l'ora di formazione del documento informatico sono opponibili ai terzi se apposte in conformità alle regole tecniche sulla validazione temporale;
- con le medesime regole tecniche sono definite le misure tecniche, organizzative e gestionali volte a garantire l'integrità, la disponibilità e la riservatezza delle informazioni contenute nel documento informatico.

3.6. Il documento analogico - cartaceo

Per documento analogico si intende un documento amministrativo formato utilizzando una grandezza fisica che assume valori continui, come le tracce su carta (esempio: documenti cartacei), come le immagini su film (esempio: pellicole mediche, microfiches, microfilm), come le magnetizzazioni su nastro (esempio: cassette e nastri magnetici audio e video) e su supporto non digitale.

Nel caso specifico di un documento amministrativo cartaceo che può essere prodotto sia in maniera tradizionale (come, ad esempio, una lettera scritta a mano o a macchina), sia con strumenti informatici (ad esempio, una lettera prodotta tramite un sistema di videoscrittura o text editor) e poi stampata, si definisce "originale" il documento cartaceo, nella sua redazione definitiva, perfetta ed autentica negli elementi sostanziali e formali comprendente tutti gli elementi di garanzia e di informazione del mittente e destinatario, stampato su carta intestata e dotato di firma autografa.

Un documento analogico dovrà essere convertito in documento informatico tramite opportune procedure di conservazione sostitutiva, descritte nel seguito del Manuale.

3.7. Formazione dei documenti – aspetti operativi

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

Ogni documento formato per essere inoltrato all'esterno o all'interno in modo formale:

- tratta un unico argomento indicato in maniera sintetica ma esaustiva a cura dell'autore nello spazio riservato all'oggetto;
- è riferito ad un solo protocollo;
- può far riferimento a più fascicoli.

Le regole per la determinazione dei contenuti e della struttura dei documenti informatici sono definite dai responsabili dei rispettivi procedimenti.

Il documento deve consentire l'identificazione dell'amministrazione mittente attraverso le seguenti informazioni:

- la denominazione e il logo dell'amministrazione;
- l'indicazione completa della AOO e dell'ufficio che ha prodotto il documento;
- l'indirizzo completo dell'amministrazione (via, numero, CAP, città, provincia);
- il numero di telefono dell'ufficio di riferimento;
- il codice fiscale dell'amministrazione.

Il documento deve inoltre recare almeno le seguenti informazioni:

- luogo di redazione del documento;

- la data, (giorno, mese, anno);
- il numero di protocollo;
- il numero degli allegati, se presenti;
- l'oggetto del documento;
- se trattasi di documento digitale, firma elettronica avanzata o qualificata o sottoscrizione digitale (secondo la tipologia del documento es: istruttorio, provvedimento finale, accertamento, ecc) del soggetto abilitato alla sottoscrizione del documento di cui trattasi ;
- se trattasi di documento cartaceo, il documento dovrà essere corredata della firma autografa del soggetto abilitato alla firma del documento redatto.

Ai sensi dell'art. 57 del codice dell'amministrazione digitale, l'AOO rende disponibili per via telematica moduli e formulari elettronici validi ad ogni effetto di legge.

3.8. Sottoscrizione di documenti informatici

La sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, è ottenuta con un processo di firma digitale conforme alle disposizioni dettate dalla normativa vigente.

L'amministrazione, si avvale dei servizi di una autorità di certificazione accreditata, iscritta nell'elenco pubblico dei certificatori accreditati tenuto dal AGID, quale Infocamere.

I documenti informatici prodotti dall'amministrazione, indipendentemente dal software utilizzato per la loro redazione, prima della sottoscrizione con firma digitale, sono convertiti in uno dei formati standard: preferibilmente PDF o XML (vedi art. 3 comma 3 del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 gennaio 2004).

3.9. Uso della posta elettronica certificata

Lo scambio dei documenti soggetti alla registrazione di protocollo è effettuato mediante messaggi, codificati in formato XML, conformi ai sistemi di posta elettronica compatibili con il protocollo SMTP/MIME definito nelle specifiche pubbliche RFC 821-822, RFC 2045- 2049 e successive modificazioni o integrazioni.

Allo scopo di effettuare la trasmissione di un documento da una AOO a un'altra utilizzando l'interoperabilità dei sistemi di protocollo, è necessario eseguire le seguenti operazioni:

- redigere il documento con un sistema di videoscrittura;
- inserire i dati del destinatario (almeno denominazione, indirizzo, casella di posta elettronica certificata);
- firmare il documento (e eventualmente associare il riferimento temporale al documento firmato) e inviare il messaggio contenente il documento firmato digitalmente alla postazione interna di protocollo abilitata;
- assegnare il numero di protocollo in uscita al documento firmato digitalmente;
- inviare il messaggio contenente il documento firmato e protocollato in uscita alla casella di posta istituzionale certificata del destinatario.

L'utilizzo della Posta Elettronica Certificata (PEC) consente di:

- firmare elettronicamente il messaggio;
- conoscere in modo inequivocabile la data e l'ora di trasmissione;
- garantire l'avvenuta consegna all'indirizzo di posta elettronica dichiarato dal destinatario;
- interoperare e cooperare dal punto di vista applicativo con altre AOO appartenenti alla stessa e ad altre amministrazioni.

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 protocollazione della AOO ricevente. Ciascun messaggio di ritorno si riferisce ad

un solo messaggio protocollato.

I messaggi di ritorno, che sono classificati in:

- conferma di ricezione;
- notifica di eccezione;
- aggiornamento di conferma;
- annullamento di protocollazione;

sono scambiati in base allo stesso standard SMTP previsto per i messaggi di posta elettronica protocollati in uscita da una AOO e sono codificati secondo lo stesso standard MIME.

Il servizio di Posta Elettronica Certificata è strettamente correlato all'Indice della Pubblica Amministrazione, dove sono pubblicati gli indirizzi istituzionali di posta certificata associati alle AOO.

Il documento informatico trasmesso per via telematica si intende inviato e pervenuto al destinatario se trasmesso all'indirizzo elettronico risultante dall'indice p.a. (per le pubbliche amministrazioni), all'inipec (per imprese e professionisti ad esclusione delle onlus), risultante dai registri anagrafici o da questi dichiarato (nel caso di onlus e privato cittadino). La data e l'ora di formazione, di trasmissione o di ricezione di un documento informatico, redatto in conformità alla normativa vigente e alle relative regole tecniche sono opponibili ai terzi. La trasmissione del documento informatico per via telematica, con una modalità che assicuri l'avvenuta consegna (interazione tra due caselle di posta elettronica certificata), equivale alla notificazione per mezzo della posta nei casi consentiti dalla legge.

4. DESCRIZIONE DEL FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI

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

4.1. Generalità

La descrizione dei flussi di lavorazione dei documenti all'interno della AOO si riferisce ai documenti:

- ricevuti dalla AOO, dall'esterno o anche dall'interno se destinati ad essere ritrasmessi in modo formale in seno alla AOO;
- inviati dalla AOO, all'esterno o anche all'interno della AOO in modo formale.

I flussi gestiti all'interno del sistema archivistico dell'amministrazione/AOO dalla sezione di deposito e storica dell'archivio sono sviluppati, per omogeneità e completezza di trattazione, nel capitolo dedicato specificamente al servizio archivistico.

I flussi relativi alla gestione dei documenti all'interno dell'AOO descritti riguardano quelli che possono avere rilevanza giuridico-probatoria.

Per comunicazione informale tra uffici si intende lo scambio di informazioni, con o senza documenti allegati, delle quali è facoltativa la conservazione. Questo genere di comunicazioni è ricevuto e trasmesso per posta elettronica interna e non interessa il sistema di protocollo.

4.2. Provenienza esterna dei documenti

I documenti che sono trasmessi da soggetti esterni all'amministrazione sono, oltre al documento analogico trasmesso tramite servizio postale, presentato direttamente allo sportello dell'ufficio di protocollo o agli uffici decentrati abilitati per competenza, i telefax,

i telegrammi ed i documenti redatti su supporti digitali rimovibili.

I documenti informatici ricevuti attraverso canali Web appositamente creati per la redazione e l'inoltro di specifiche istanze sono resi disponibili al sistema di gestione informatica dei documenti, unitamente ai dati immessi da chi li ha prodotti, ad opera del software che realizza l'interazione con l'utenza, utilizzando i meccanismi standard della cooperazione applicativa tra sistemi.

I documenti che transitano attraverso il servizio postale sono consegnati quotidianamente secondo le regole stabilite dal responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi.

4.3. Provenienza di documenti interni formali

Per sorgente interna dei documenti si intende qualunque responsabile di procedimento che invia formalmente la propria corrispondenza all'ufficio abilitato alla protocollazione del documento della AOO per essere a sua volta nuovamente trasmessa, nelle forme opportune, ad altra struttura dell'ente.

Il mezzo di recapito della corrispondenza formale interna è il sistema di gestione documentale, che lo effettua successivamente alla protocollazione ed alla fascicolazione.

Nel caso di trasmissione interna, se al documento sono associati allegati che superano la dimensione della casella di posta elettronica della AOO, si procede ad un riversamento (nelle forme dovute), su apposite cartelle condivise messe a disposizione dal servizio informatico.

Non è più consentito l'utilizzo di documenti interni analogici.

4.4. Ricezione di documenti informatici sulla casella di posta certificata istituzionale

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

L'Amministrazione può istituire ulteriori caselle di posta elettronica certificata, disciplinandone la gestione per uffici e procedimenti specifici. E' facoltà dell'amministrazione rendere pubbliche o meno le ulteriori caselle di posta elettronica certificata istituite.

L'acquisizione di documenti informatici indirizzati alla/e casella/e di posta elettronica certificata, deve essere effettuata automaticamente dal sistema di gestione informatica dei documenti dell'Amministrazione.

Quando i documenti informatici pervengono agli uffici abilitati al protocollo, gli stessi, previa verifica della validità e della leggibilità del documento procede alla registrazione di protocollo.

Nel caso in cui venga recapitato per errore un documento indirizzato ad altro destinatario, esterno all'Amministrazione, lo stesso è restituito al mittente.

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

Qualora i messaggi di posta elettronica non siano conformi agli standard indicati dalla normativa vigente ovvero non siano dotati di adeguata sottoscrizione e si renda necessario attribuire agli stessi efficacia probatoria, il messaggio, se proveniente da casella di posta elettronica certificata, viene comunque acquisito nel sistema di gestione documentale, il responsabile del relativo procedimento valuterà successivamente le modalità di gestione della competenza correlata nel caso di specie. Analogamente, se proveniente da casella di posta standard, il documento è comunque acquisito nel sistema di gestione documentale.

L'addetto protocollatore controlla frequentemente nell'arco della giornata lavorativa i

messaggi pervenuti nella casella di posta elettronica certificata.

I documenti informatici che, per errore dei mittenti, pervengono agli uffici attraverso indirizzi di posta elettronica diversi dalla/e casella/e di posta elettronica certificata, sono valutati dal personale che lo riceve e, se soggetti a registrazione di protocollo, immediatamente inoltrati alla casella di posta elettronica certificata abilitata. I documenti informatici provenienti da un indirizzo di posta elettronica certificata sono trattati come documenti di cui si ha certezza della provenienza e dell'integrità.

4.5. Ricezione di documenti informatici sulla casella di posta elettronica non istituzionale

Nel caso in cui il messaggio viene ricevuto su una casella di posta elettronica standard o comunque non destinata al servizio di protocollazione, il messaggio, se idoneamente sottoscritto, viene inoltrato alla casella di posta elettronica certificata istituzionale o a quella espressamente dedicata al servizio a cui il documento afferisce I controlli effettuati sul messaggio sono quelli precedentemente specificati.

4.6. Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili

I documenti digitali possono essere recapitati anche per vie diverse dalla posta elettronica certificata.

La AOO si riserva la facoltà di acquisire e trattare tutti i documenti informatici ricevuti su supporto rimovibile che riesce a decodificare e interpretare con le tecnologie a sua disposizione.

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

4.7. Ricezione di documenti cartacei a mezzo posta convenzionale, consegnati a mano o pervenuti a mezzo fax

I documenti pervenuti a mezzo posta sono consegnati giornalmente presso lo sportello protocollo.

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

La corrispondenza relativa a bandi di gara, così come tutte le domande di partecipazione a selezioni che prevedono la “consegna in busta chiusa e sigillata”, è registrata e consegnata chiusa all'ufficio responsabile del procedimento, successivamente alla scadenza del termine di presentazione.

La corrispondenza presentata o ricevuta in busta chiusa riportante la dicitura “riservata e/o s.p.m. (sue proprie mani) non viene aperta, né protocollata ma è consegnata al destinatario che ne valuterà il contenuto ed eventualmente, nel caso dovesse riguardare compiti istituzionali, provvederà a consegnarla all'ufficio abilitato per la registrazione al protocollo.

La corrispondenza ricevuta via telegramma o via telefax o consegnata a mano direttamente agli uffici abilitati alla protocollazione in entrata, per ciò che concerne la registrazione di protocollo, è trattata come un documento cartaceo.

Quando la corrispondenza non rientra nelle categorie da ultimo indicate, si procede all'apertura delle buste e si eseguono gli ulteriori controlli preliminari alla registrazione.

La corrispondenza in arrivo è aperta il giorno lavorativo in cui è pervenuta e contestualmente protocollata. La busta si allega al documento per la parte relativa ai timbri postali.

4.8. Documenti cartacei ricevuti a mezzo posta direttamente da uffici diversi dall'ufficio di protocollo generale.

Qualora un documento cartaceo sia consegnato direttamente all'ufficio destinatario del documento, la registrazione al protocollo generale, da effettuare nell'immediatezza della ricezione, sarà curata da quest'ultimo ufficio.

4.9. Errata ricezione di documenti digitali

Nel caso in cui pervengano sulla casella di posta istituzionale dell'AOO (certificata o meno) o in una casella non istituzionale messaggi dal cui contenuto si rileva che sono stati erroneamente ricevuti, l'operatore di protocollo rispedisce il messaggio al mittente con notifica di eccezione riportando la dicitura "Messaggio pervenuto per errore - non di competenza di questa Amministrazione/AOO".

4.10. Errata ricezione di documenti cartacei

Nel caso in cui pervengano erroneamente all'amministrazione documenti non di competenza comunque indirizzati al Comune di Melendugno possono verificarsi le seguenti possibilità:

- busta indirizzata ad altra amministrazione o busta indirizzata al Comune di Melendugno ma contenente documenti indirizzati ad altro destinatario: si restituisce al servizio postale affidatario del trattamento e recapito della corrispondenza dell'ente, apponendo sulla busta la seguente dicitura pervenuto per errore (solo nel caso in cui la busta era indirizzata ad altro destinatario). Se il documento è stato erroneamente acquisito al registro di protocollo generale, la protocollazione viene annullata e si rinvia al mittente accompagnato da lettera di restituzione;
- nel caso in cui sia la busta che il documento siano indirizzati al Comune di Melendugno, ma l'ufficio a cui il documento è stato assegnato rilevi che non sia di competenza dell'Amministrazione, sarà cura dell'ufficio stesso predisporre la nota accompagnatoria di restituzione e/o di invio all'amministrazione competente, e richiedere, contestualmente l'annullamento della relativa registrazione al protocollo generale.

4.11. Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici

La ricezione di documenti comporta l'invio o la consegna al mittente di ricevute.

Nel caso di ricezione di documenti informatici per via telematica, la notifica al mittente dell'avvenuto recapito del messaggio è assicurata dal servizio di posta elettronica certificata utilizzato dall'AOO con gli standard specifici.

Il sistema di protocollazione informatica dei documenti, in conformità alle disposizioni vigenti, provvede alla formazione e all'invio al mittente di uno dei seguenti messaggi :

- messaggio di conferma di protocollazione: un messaggio che contiene la conferma dell'avvenuta protocollazione in ingresso di un documento ricevuto. Si differenzia da altre forme di ricevute di recapito generate dal servizio di posta elettronica dell'AOO in quanto segnala l'avvenuta protocollazione del documento, e quindi l'effettiva presa in carico;
- messaggio di notifica di eccezione: un messaggio che notifica la rilevazione di una anomalia in un messaggio ricevuto;
- messaggio di annullamento di protocollazione: un messaggio che contiene una comunicazione di annullamento di una protocollazione in ingresso di un documento

- ricevuto in precedenza;
- messaggio di aggiornamento di protocollazione: un messaggio che contiene una comunicazione di aggiornamento riguardante un documento protocollato ricevuto in precedenza.

4.12. Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti cartacei

Il Sistema di gestione documentale prevede la stampa di attestato di ricezione del documento con l'indicazione del numero di protocollo attribuito al documento.

Qualora non fosse possibile effettuare la protocollazione al momento della ricezione l'addetto allo sportello può apporre lo specifico timbro di ricezione su copia del documento ricevuto. Si sottolinea che la semplice apposizione del timbro datario attesta la ricezione ma non ha valore giuridico.

4.13. Conservazione dei documenti informatici

I documenti informatici, così come previsto dalla normativa vigente, sono archiviati su supporti di memorizzazione, in modo non modificabile, contestualmente alle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo.

I documenti ricevuti per via telematica sono resi disponibili agli uffici destinatari, attraverso il sistema di gestione documentale subito dopo l'operazione di smistamento e di assegnazione.

4.14. Conservazione delle rappresentazioni digitali di documenti cartacei

I documenti ricevuti su supporto cartaceo, dopo le operazioni di registrazione e segnatura, devono essere acquisiti in formato immagine non modificabile attraverso un processo di scansione integrato con il sistema di gestione documentale.

Viene così creata una copia informatica di documento analogico, che ha la stessa efficacia probatoria dell'originale da cui è tratta, se la conformità all'originale non è espressamente riconosciuta.

Il processo di scansione avviene in diverse fasi:

- acquisizione delle immagini in modo tale che ad ogni documento, anche se composto da più pagine, corrisponda un unico file;
- verifica della leggibilità e della qualità delle immagini acquisite, qualora la leggibilità non possa essere assicurata, il processo si interrompe, e si procede con il rifiuto del documento con comunicazione al mittente;
- collegamento delle immagini alle rispettive registrazioni di protocollo in modo non modificabile;
- memorizzazione delle immagini su supporto informatico, in modo non modificabile.

Le rappresentazioni digitali dei documenti cartacei sono archiviate, secondo le regole vigenti, su supporti di memorizzazione, in modo non modificabile al termine del processo di scansione.

L'operazione sopra descritta non concerne la conservazione sostitutiva per cui vige un dettato normativo più complesso.

I documenti cartacei dopo l'operazione di riproduzione in formato immagine vengono inviati agli uffici destinatari per le operazioni di fascicolazione, conservazione e, ovviamente trattazione.

I documenti con più destinatari, sono riprodotti in formato immagine ed inviati solo in formato elettronico.

4.15. Classificazione, assegnazione e presa in carico dei documenti

La classificazione è un’operazione logica in base alla quale ciascun documento, che riguarda una singola e specifica questione concreta, viene ricondotto, in base alla materia che tratta, a grandi raggruppamenti di ordine generale e di carattere astratto, indicati nel titolario di classificazione.

Tutti i documenti ricevuti e prodotti dagli Uffici utente dell’AOO, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono classificati in base al titolario inserito ed implementato nel sistema di gestione documentale in dotazione all’ente.

I documenti in arrivo sono classificati a cura dell’ufficio abilitato alla protocollazione, mentre quelli in partenza e quelli interni sono classificati a cura degli Uffici utente di competenza.

La presa in carico dei documenti cartacei, avviene al momento in cui la sua immagine è accessibile al destinatario. Quest’ultimo, contestualmente alla disponibilità del documento avrà cura di effettuare l’operazione di presa in carico nel sistema di gestione documentale.

4.16. Creazione dell’archivio corrente

Durante l’ultima fase del flusso di lavorazione della corrispondenza in ingresso viene effettuata l’operazione di smistamento interno.

Per “smistamento di un documento in arrivo” si intende l’operazione volta alla individuazione della, o delle UO di competenza a cui trasmettere il documento per la trattazione della pratica o procedimento amministrativo a cui si riferisce.

Il processo di smistamento dei documenti può coinvolgere più unità, una di seguito all’altra, a partire da quella che effettua la registrazione del documento fino ad arrivare all’Ufficio utente di competenza.

Qualora al momento della protocollazione, il documento non sia stato assegnato direttamente all’ufficio che si occupa della trattazione dello stesso, gli addetti allo smistamento individuati nei Settori, e/o nelle unità operative provvedono ad effettuare l’operazione di smistamento del documento all’ufficio e/o direttamente all’istruttore competente verificando, anteriormente la regolarità dell’assegnazione.

Presso l’ufficio destinatario, l’istruttore del processo e/o procedimento, previa ulteriore verifica della congruità dell’attribuzione è tenuto ad eseguire l’operazione di fascicolazione con le modalità stabilite nel presente manuale.

4.17. Conservazione dei documenti e dei fascicoli nella fase corrente

La creazione dell’archivio corrente è a cura dell’istruttore del procedimento. La responsabilità circa la custodia dei documenti riguardanti l’archivio corrente è in capo al responsabile del relativo procedimento a cui i documenti afferiscono.

All’interno di ciascun ufficio utente di ciascuna AOO devono essere individuati e incaricati gli addetti alla organizzazione e tenuta dei fascicoli “attivi” (e chiusi in attesa di riversamento nell’archivio di deposito) e alla conservazione dei documenti al loro interno. I responsabili della conservazione dei documenti e dei fascicoli nella fase corrente sono gli stessi responsabili di procedimento.

4.18. Flusso dei documenti inviati dalla AOO

Per flusso dei documenti inviati dalla AOO si intende il flusso dall’ufficio mittente interno

all'AOO che trasmette la corrispondenza al destinatario sia interno che esterno all'Amministrazione, nelle forme e nelle modalità determinate.

Per documenti in partenza s'intendono quelli prodotti dal personale degli uffici dell'AOO nell'esercizio delle proprie funzioni aventi rilevanza giuridico-probatoria e destinati ad essere trasmessi ad altra amministrazione, ovvero ad altro ufficio interno o all'utenza esterna.

In ossequio alle disposizioni contenute nel D.p.c.m. del 13 novembre 2014 sul documento informatico, dal 11 agosto 2016 tutti i documenti predisposti dall'amministrazione saranno documenti informatici a norma e saranno gestiti secondo gli standard illustrati nei precedenti capitoli.

La produzione e gestione dei documenti analogici sarà autorizzata in forma transitoria per alcune specifiche tipologie.

Il mezzo di recapito della corrispondenza è di norma e prioritariamente la Posta Elettronica Certificata.

Nel caso di trasmissione interna di allegati al documento di cui sopra che possono superare la capienza della casella di posta elettronica si procede ad un riversamento (con le modalità previste dalla normativa vigente), su supporto rimovibile da consegnare al destinatario contestualmente al documento principale o preferibilmente utilizzando altre modalità elettroniche o telematiche che il servizio informatico può individuare.

Durante la fase transitoria residuale di migrazione verso l'utilizzo di un sistema di gestione documentale interamente digitale, il documento in partenza può essere in formato analogico. I mezzi di recapito della corrispondenza in quest'ultimo caso sono il servizio postale, nelle sue diverse forme, il servizio telefax solo verso gli utenti privati, mentre, ai sensi della normativa vigente – Codice dell'Amministrazione Digitale – non è ammessa la trasmissione a mezzo telefax verso altre pubbliche amministrazioni.

4.19. Protocollazione dei documenti in uscita presso ciascun servizio

I Responsabili dei Servizi in ogni struttura dell'ente individuano utenti abilitati a svolgere attività di registrazione di protocollo e segnatura per la corrispondenza in uscita.

Di conseguenza tutti i documenti originali da spedire, informatici o analogici (solo in via residuale e temporanea) sono direttamente protocollati e spediti dagli uffici di riferimento. Le relative attività devono essere svolte nel rispetto delle disposizioni contenute nel presente Regolamento e nelle disposizioni normative di riferimento.

Gli stessi provvedono ad eseguire al loro interno le verifiche di conformità della documentazione predisposta per essere trasmessa con le modalità di legge e di regolamento.

Di norma, la segnatura di protocollo in uscita è effettuata dopo l'apposizione delle firma sul documento da trasmettere.

4.20. Trasmissione di documenti cartacei a mezzo posta

Fino a che sarà consentito e per lo stretto necessario, l'Ufficio Protocollo provvede direttamente a tutte le operazioni di spedizione di tutta la corrispondenza che riguarda l'attività amministrativa e di rappresentanza dell'Ente, ad eccezione di quella da inviare tramite corriere, per la quale provvede direttamente l'ufficio mittente; provvede altresì alla pesatura, alla eventuale affrancatura, alla ricezione e alla verifica delle distinte di raccomandate compilate dagli uffici.

La corrispondenza viene quotidianamente consegnata dal servizio postale al personale dell'Amministrazione di norma entro le ore 10.00 di ogni giorno.

La corrispondenza da inviare, lettere ordinarie e raccomandate o assicurate, ecc. viene consegnata in busta chiusa al servizio postale alle ore 10.00 di ogni giorno.

Eventuali situazioni di urgenza saranno valutate dal responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi che potrà autorizzare, in via eccezionale, procedure diverse da quella standard descritta.

Al fine di consentire il regolare svolgimento di tali operazioni, la corrispondenza in partenza deve essere consegnata all’Ufficio Protocollo al massimo entro le ore 8.30 di ciascun giorno lavorativo per garantire la postalizzazione entro il medesimo giorno.

4.21. Contabilizzazione corrispondenza in uscita

L’Ufficio Protocollo effettua i conteggi relativi alle spese giornaliere e mensili sostenute per le operazioni di invio della corrispondenza riguardante l’attività amministrativa dell’Ente.

4.22. Inserimento delle ricevute di trasmissione nel fascicolo

La minuta del documento cartaceo spedito, ovvero le ricevute dei messaggi telefax, ovvero le ricevute digitali del sistema di posta certificata utilizzata per lo scambio dei documenti digitali, sono conservate all’interno del relativo fascicolo.

5. REGOLE DI SMISTAMENTO ED ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI

Il presente capitolo riporta le regole di smistamento ed assegnazione dei documenti ricevuti.

5.1 Smistamento/Assegnazione

L’attività di smistamento consiste nell’operazione di inviare un documento protocollato all’ufficio competente in base alla classificazione del documento.

Con l’assegnazione si provvede al conferimento della responsabilità del procedimento amministrativo ad un soggetto fisico e alla trasmissione oggetto di lavorazione.

L’Ufficio Protocollo esegue l’assegnazione del documento alla struttura competente per materia, o direttamente al responsabile del procedimento qualora sia individuabile e/o predefinito nella modulistica.

Di norma l’assegnazione viene effettuata ai Responsabili dei Servizi, quali posizioni organizzative, ciascuno per quanto di rispettiva competenza. Il Responsabile del Servizio o altro soggetto da lui designato provvede alla presa in carico del documento assegnato.

Qualora si tratti di documento analogico, all’assegnazione potrà ancora, temporaneamente seguire l’invio del documento oggetto di lavorazione, compilato nella parte di segnatura.

L’assegnazione può essere effettuata per conoscenza o per competenza.

L’ufficio competente è incaricato della gestione del procedimento a cui il documento si riferisce e prende in carico il documento.

Il sistema di gestione informatica dei documenti memorizza tutti i passaggi, conservando, per ciascuno di essi, l’identificativo dell’utente che effettua l’operazione, la data e l’ora di esecuzione.

La traccia risultante definisce, ai fini normativi e regolamentari, i tempi del procedimento amministrativo ed i conseguenti riflessi sotto il profilo della responsabilità.

L’Ufficio Protocollo nella propria attività di smistamento e assegnazione deve avvalersi della collaborazione, nei casi in cui sia di non chiara identificazione l’assegnatario, del Segretario comunale o di chi legalmente lo sostituisce.

I documenti ricevuti dall’amministrazione in formato cartaceo, successivamente acquisiti in formato immagine con l’ausilio di scanner, una volta concluse le operazioni di registrazione, di segnatura e di assegnazione, sono smistati con le medesime modalità dei

documenti digitali. Dunque tutti i documenti dovranno essere gestiti attraverso il programma di gestione documentale in dotazione all'ente e comunque all'interno dello stesso ricondotti

Gli originali dei documenti cartacei sono smistati ai soggetti a cui è stata fatta l'assegnazione con frequenza giornaliera, i quali cureranno la loro conservazione e gestione anche sotto il profilo archivistico, secondo le norme del presente Regolamento.

5.2. Modifica delle assegnazioni

Nel caso di assegnazione errata di un documento, l'ufficio a cui perviene restituisce nell'immediatezza e comunque entro 24 ore il documento all'ufficio che ha operato l'assegnazione. Quest'ultimo provvede alla modifica dell'assegnazione se in grado di identificare l'ufficio competente alla trattazione della materia a cui il documento afferisce. In caso di ulteriori dubbi o dispute sulla corretta assegnazione, decide il Segretario Comunale o chi legalmente lo sostituisce.

Il Responsabile del Servizio assegnatario di un documento può provvedere alla sua accettazione e ulteriore smistamento/assegnazione a dipendente della propria struttura incaricato della trattazione. Il sistema di gestione informatica del protocollo tiene traccia di tutti i passaggi memorizzando l'identificativo dell'utente che effettua l'operazione con la data e l'ora di esecuzione.

6. SERVIZIO PER LA TENUTA DEL PROTOCOLLO INFORMATICO, LA GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI E DEGLI ARCHIVI

Ai fini della gestione dei documenti, l'Amministrazione individua una sola Area Organizzativa Omogenea (AOO) composta dall'insieme di tutte le sue Unità Organizzative, che, secondo il Regolamento sull'Organizzazione degli Uffici e dei Servizi sono i Servizi e gli Uffici.

Per l'articolazione gerarchica dell'Ente si fa riferimento e rimando al citato Regolamento sull'Organizzazione degli Uffici e dei Servizi vigente.

Il presente capitolo individua il Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi, il relativo responsabile e gli uffici abilitati alla protocollazione dei documenti, le unità organizzative responsabili delle attività di registrazione di protocollo, di organizzazione e di tenuta dei documenti all'interno della AOO.

Relativamente alla organizzazione e alla tenuta dei documenti dell'amministrazione, è istituito il servizio archivistico. Sono inoltre definite le modalità e le strutture dedicate alla conservazione dei documenti.

6.1 Servizio di protocollo, gestione documentale e servizio archivistico

Nell'ambito dell'AOO, la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi, di cui all'art. 61 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445, è attribuita al Servizio Amministrazione Generale. All'interno di tale Servizio è inserito l'Ufficio Protocollo. Alla gestione documentale di cui al presente Regolamento è preposto il titolare di posizione organizzativa alla guida del Servizio Amministrazione Generale.

In ottemperanza alla normativa vigente al Servizio sono assegnati i seguenti compiti:

- a) attribuire il livello di autorizzazione per l'accesso alle funzioni del sistema di protocollo informatico, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione e abilitazioni

- all'inserimento e alla modifica delle informazioni;
- b) garantire che le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo si svolgano nel rispetto della normativa vigente;
 - c) garantire la corretta produzione e la conservazione del registro giornaliero di protocollo;
 - d) controllare che le copie dei dati di protocollo e dei documenti archiviati su supporto informatico, siano conservati in luoghi sicuri e differenti;
 - e) garantire il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali, incluse le funzionalità di accesso e le attività di gestione dell'archivio;
 - f) autorizzare le operazioni di annullamento delle registrazioni di protocollo;
 - g) vigilare sull'osservanza delle disposizioni del presente regolamento da parte del personale dell'Amministrazione interessato;
 - h) ha competenza sull'intera documentazione archivistica, ovunque trattata, distribuita o conservata, ai fini della sua classificazione, conservazione e ordinamento;
 - i) mantenere costantemente aggiornato il manuale di gestione dei documenti, provvedendo anche alla sua pubblicazione, comunicazione e diffusione negli uffici utente.

Con decreto sindacale è nominato, al fine di garantire continuità nella gestione documentale, un dipendente vicario in possesso di adeguata competenza.

6.2 Conservazione elettronica dei documenti

La conservazione elettronica dei documenti è effettuata nel rispetto delle disposizioni normative in materia ed in particolare in ossequio allo specifico D.P.C.M. 3 dicembre 2013 in materia di conservazione. La conservazione elettronica dei documenti è finalizzata al trasferimento su supporto informatico sicuro delle seguenti informazioni:

- del protocollo informatico;
- della gestione dei documenti;
- relative ai fascicoli che fanno riferimento a procedimenti conclusi;
- riversamento su nuovi supporti informatici per garantire nel tempo la leggibilità dei medesimi.

Lo svolgimento delle attività inerenti la conservazione dei documenti può essere delegata, in tutto o in parte, a soggetto esterno, pubblico o privato che, per competenza ed esperienza, garantisca la corretta esecuzione del procedimento di conservazione e di riversamento; questi è tenuto ad osservare quanto previsto dalle norme vigenti in materia di protocollo e protezione dei dati personali (integrate, all'occorrenza, da specifici richiami contrattuali).

Nel caso di affidamento a "soggetto esterno", l'amministrazione provvede ad incaricare formalmente tale soggetto (ad esempio Società di servizi, Consulente, ecc) delle attività di conservazione e riversamento e nel contempo lo diffida dal comunicare o diffondere, anche accidentalmente, gli eventuali dati personali comuni, sensibili e/o giudiziari presenti nei supporti oggetto di copia e di riversamento.

6.3 Archiviazione digitale dei documenti analogici

Il responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, valutati i costi ed i benefici, può proporre l'operazione di conservazione sostitutiva dei documenti analogici su supporti di memorizzazione sostitutivi del cartaceo in conformità alle disposizioni vigenti.

6.4. Conservazione sostitutiva dei documenti digitali

In base all'art.7 del DPCM 13 novembre 2014, il trasferimento dei documenti informatici nel sistema di conservazione avviene, secondo i termini temporali previsti dalla legge , generando un pacchetto di versamento.

7. DOCUMENTI ESCLUSI DALLA PROTOCOLLAZIONE O SOGGETTI A REGISTRAZIONE PARTICOLARE

7.1. Documenti esclusi

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo, le tipologie di documenti sotto riportati:

Sono escluse dalla protocollazione, ai sensi dell'art. 53, c. 5 del DPR n. 445/2000 le seguenti tipologie documentarie:

- Gazzette ufficiali, Bollettini ufficiali PA;
- Notiziari PA
- Giornali, Riviste, Libri
- Materiali pubblicitari
- Note di ricezione circolari
- Note di ricezione altre disposizioni
- Materiali statistici
- Atti preparatori interni
- Offerte o preventivi di terzi non richiesti
- Inviti a manifestazioni che non attivino procedimenti amministrativi
- Biglietti d'occasione (condoglianze, auguri, congratulazioni, ringraziamenti ecc.)
- Certificati e affini
- Documentazione già soggetta, direttamente o indirettamente, a registrazione particolare (es. fatture, vaglia, assegni)
- Richieste ferie
- Richieste di rimborso spese e missioni
- Determinazioni
- Le ricevute di ritorno delle raccomandate A.R.
- Documenti che per loro natura non rivestono alcuna rilevanza giuridico-amministrativa presente o futura
- Corsi di aggiornamento
- Variazione sedi ed anagrafe ditte fornitrice
- Convocazioni ad incontri o riunioni interne
- Pubblicità conoscitiva di convegni
- Pubblicità in generale
- Offerte e Listini prezzi non richiesti;
- Ad esclusione di quelli da pubblicare all'Albo Pretorio, sono escluse tutte le comunicazioni da parte di Enti di bandi di concorso, di domande
- Deliberazioni del Consiglio comunale
- Deliberazioni della Giunta comunale
- Non saranno registrate a protocollo le certificazioni anagrafiche rilasciate direttamente al richiedente.

7.2 Documenti soggetti a registrazione particolare (art. 53 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445)

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo generale e sono soggetti a registrazione particolare, le tipologie di documenti sotto riportate:

- Atti rogati o autenticati dal segretario comunale;
- Contratti e convenzioni;
- Verbali delle adunanze del Consiglio comunale;
- Verbali delle adunanze della Giunta comunale;
- Verbali degli organi collegiali del Comune;
- Autorizzazioni commerciali;
- Autorizzazioni artigiane;
- Autorizzazioni turistiche;
- Autorizzazioni di pubblica sicurezza;
- Autorizzazioni di polizia mortuaria;
- Autorizzazioni igienico-sanitaria e veterinaria;
- Licenze di pesca;
- Certificati di iscrizione all'anagrafe canina;
- Atti di stato civile;
- Pubblicazioni di matrimonio;
- Carte d'identità;
- Certificati anagrafici;
- Tessere elettorali;
- Rapporti incidenti;
- Verbali oggetti smarriti;
- Verbali CdS;
- Permessi transito ZTL.
- Fatture attive;
- Liquidazioni;
- Mandati di pagamento;
- Reversali;
- Registro verbali di violazione regolamenti e leggi varie;
- Autorizzazioni commerciali registro autorizzazioni commerciali;
- Autorizzazioni di pubblico esercizio registro autorizzazioni di pubblico esercizio;
- I verbali di violazione del Codice della strada ed i verbali di violazioni amministrative;
- Deliberazioni di Consiglio comunale registro delle deliberazioni del consiglio comunale;
- Deliberazioni di Giunta comunale registro delle deliberazioni della giunta comunale;
- Determinazioni dei responsabili dei servizi registro delle determinazioni;
- Decreti;
- Ordinanze;
- Contratti in forma pubblica;
- Repertorio dei contratti;
- Permessi di costruire;
- Verbali di violazione Codice della strada registro dei verbali di violazione Codice della strada;
- Atti pubblicati all'Albo pretorio registro pubblicazioni Albo pretorio;
- Atti depositati nella casa comunale registro deposito atti alla casa comunale;
- Documenti da notificare prodotti da altri enti registro notifiche;
- Verbali di violazione regolamenti comunali e leggi varie (escluso il CdS); L'occupazione

di suolo pubblico ed altri tributi ed entrate dell’Amministrazione.

- Tale tipo di registrazione consente comunque di eseguire su tali documenti tutte le operazioni previste nell’ambito della gestione dei documenti, in particolare la classificazione, la fascicolazione, la repertorizzazione.

Questi documenti costituiscono comunque delle serie di interesse archivistico, ciascuna delle quali deve essere corredata da un repertorio contenente le seguenti informazioni:

- dati identificativi di ciascun atto (persona fisica o giuridica che adotta il documento, data di adozione, oggetto);
- numero progressivo;
- dati di classificazione e di fascicolazione.

7.3. Documenti da acquisire al “protocollo riservato”

Per i procedimenti amministrativi o gli affari per i quali si renda necessaria la riservatezza delle informazioni o il differimento dei termini di accesso, è previsto all’interno dell’Amministrazione/AOO un registro di protocollo riservato, non disponibile alla consultazione dei soggetti non espressamente abilitati.

Le tipologie di documenti da inserire in tale protocollo sono le seguenti:

- 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 obbiettivi prefissati;
- Documenti dalla cui contestuale pubblicità possa derivare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell’attività amministrativa;
- I 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; dall’art. 8 del DPR 27 giugno 1992 n. 352, nonché dalla legge 675/96 (e successive modifiche ed integrazioni) e norme collegate.

8. SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE E PIANO DI CONSERVAZIONE

8.1 Protezione e conservazione degli archivi pubblici

Il presente capitolo riporta il sistema di classificazione dei documenti, di formazione del fascicolo e di conservazione dell’archivio, con l’indicazione dei tempi e delle modalità di aggiornamento, dei criteri e delle regole di selezione e scarto della documentazione, anche con riferimento all’uso di supporti sostitutivi e di consultazione e movimentazione dei fascicoli.

La classificazione dei documenti, finalizzata a realizzare una corretta organizzazione degli stessi nell’archivio, è obbligatoria per legge e si avvale del piano di classificazione (titolario), cioè di quello che si suole definire “sistema preconstituito di partizioni astratte gerarchicamente ordinate, individuato ed implementato nel programma informatico di gestione documentale in dotazione all’ente, al quale viene ricondotta la molteplicità dei documenti prodotti”. Peraltro il Titolario implementato ha carattere dinamico e potrà essere modificato, conformemente alle disposizioni di legge e regolamentari, a cura del Responsabile del Servizio per la gestione documentale.

Il piano di conservazione, collegato con il titolario ed elaborato tenendo conto dei flussi documentali dipendenti dai procedimenti e dalle prassi seguiti dall’AOO nell’espletamento delle funzioni istituzionali, definisce i tempi di conservazione dei documenti e dei fascicoli

nella sezione di deposito dell'archivio.

Il piano di conservazione è riportato **all'allegato B**) al presente regolamento.

8.2. Misure di protezione e conservazione degli archivi pubblici

Gli archivi e i singoli documenti degli enti pubblici sono beni culturali inalienabili. Il D.Lgs. 22 gennaio 2004, n. 42 impone precise disposizioni inerenti la tutela e la conservazione degli archivi, stabilendo che l'archivio è un bene culturale e come tale soggetto alle disposizioni in materia di tutela e valorizzazione dei beni culturali (art. 10 comma 2 lettera b). Pertanto l'archivio deve essere conservato nella sua organicità e ordinamento (art. 30 comma 4), non può essere né smembrato né distrutto (art. 20 comma 1), costituisce il demanio culturale assoggettato al regime proprio del demanio pubblico e non può, quindi, essere alienato (art. 53).

L'archivio è da ritenersi logicamente unico e funzionalmente integrato.

I singoli documenti sopra richiamati (analogici ed informatici, ricevuti, spediti e interni formali) sono quindi inalienabili, sin dal momento dell'inserimento di ciascun documento nell'archivio dell'AOO, di norma mediante l'attribuzione di un numero di protocollo e di un codice di classificazione.

L'archivio non può essere smembrato, a qualsiasi titolo, e deve essere conservato nella sua organicità. Il trasferimento ad altre persone giuridiche di complessi organici di documentazione è subordinato all'autorizzazione della soprintendenza archivistica competente per territorio.

L'archivio di deposito e l'archivio storico non possono essere rimossi dal luogo di conservazione senza l'autorizzazione della soprintendenza archivistica competente per territorio.

Lo scarto dei documenti degli archivi delle amministrazione/AOO è subordinato all'autorizzazione della soprintendenza archivistica competente per territorio.

Per l'archiviazione e la custodia nella sezione di deposito o storica dei documenti contenenti dati personali, si applicano in ogni caso le disposizioni di legge sulla tutela della riservatezza dei dati personali, sia che si tratti di supporti informatici che convenzionali.

8.3. Titolario o piano di classificazione

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

Il piano di classificazione si suddivide, di norma, in titoli, classi, sottoclassi, o, più in generale, in voci di I livello, II livello, III livello.

Il titolo (o la voce di I livello) individua per lo più funzioni primarie e di organizzazione dell'ente (macrofunzioni); le successive partizioni (classi, sottoclassi, etc.) corrispondono a specifiche competenze che rientrano concettualmente nella macrofunzione descritta dal titolo, articolandosi gerarchicamente tra loro in una struttura ad albero.

Titoli, classi, sottoclassi sono nel numero prestabilito dal titolario di classificazione e non sono modificabili né nel numero né nell'oggetto.

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

L'aggiornamento del titolario compete esclusivamente al responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi.

In questa sede si adotta il sistema in Titoli e Classi, secondo **l'allegato C**) al presente regolamento, in quanto ritenuto adeguato e sufficiente alla tipologia organizzativa e funzionale del Comune di Melendugno.

8.4. Fascicoli e dossier

Tutti i documenti registrati nel sistema informatico e/o classificati, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono riuniti in fascicoli.

Ogni documento, dopo la sua classificazione, viene inserito nel fascicolo di riferimento.

I documenti sono archiviati all'interno di ciascun fascicolo o, all'occorrenza, sottofascicolo o inserto, secondo l'ordine cronologico di registrazione.

8.5. Apertura del fascicolo

Qualora un documento dia luogo all'avvio di un nuovo procedimento amministrativo, in base all'organizzazione si provvede all'apertura di un nuovo fascicolo.

La formazione di un nuovo fascicolo avviene attraverso l'operazione di "apertura" che comprende la registrazione di alcune informazioni essenziali:

- indice di classificazione, (cioè titolo, classe, sottoclasse);
- numero del fascicolo;
- oggetto del fascicolo, individuato sulla base degli standard definiti dall'amministrazione/AOO;
- data di apertura del fascicolo;
- collocazione fisica, di eventuali documenti cartacei;
- collocazione logica, dei documenti informatici;
- livello di riservatezza, se diverso da quello standard applicato dal sistema.

Il fascicolo di norma viene aperto all'ultimo livello della struttura gerarchica del titolario.

8.6. Chiusura del fascicolo

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

La data di chiusura si riferisce alla data dell'ultimo documento prodotto.

Esso viene archiviato rispettando l'ordine di classificazione e la data della sua chiusura.

8.7. Processo di assegnazione dei fascicoli

Quando un nuovo documento viene recapitato all'amministrazione, l'utente dell'ufficio abilitato all'operazione di fascicolazione stabilisce, con l'ausilio delle funzioni di ricerca del sistema di protocollo informatizzato, se il documento stesso debba essere ricollegato ad un affare o procedimento in corso, e pertanto debba essere inserito in un fascicolo già esistente, oppure se il documento si riferisce a un nuovo affare o procedimento per cui è necessario aprire un nuovo fascicolo.

8.8. Tipologia di fascicoli

Esistono varie tipologie di fascicoli, il fascicolo per attività, quali ad esempio il fascicolo relativo alle richieste accesso ai documenti, il fascicolo per persona, quali ad esempio i fascicoli del personale, il fascicolo per tipologia documentale, quali ad esempio il fascicolo che raccoglie tutte le fatture emesse, o le ordinanze, il fascicolo per affare che riguarda qualsiasi altro tipo di aggregazione documentale, ad esempio il fascicolo relativo ad un procedimento di selezione, il fascicolo relativo alla realizzazione di un'opera pubblica. In ambito digitale il repertorio dei fascicoli è creato automaticamente dal sistema.

8.9. Serie archivistiche

La serie archivistica consiste in un raggruppamento di unità archivistiche (documenti, fascicoli, registri) riunite per caratteristiche omogenee, quali la natura e la forma dei documenti (es. le autorizzazioni a costruire, i contratti).

I fascicoli subiscono il processo di selezione e scarto dei documenti; successivamente, le serie così composte, faranno parte, dopo 40 anni dalla chiusura del fascicolo, della sezione storica dell'archivio, così come disciplinato dall'art. 21 del decreto legislativo 42/2004.

8.10. Versamento dei fascicoli nell'archivio di deposito

La formazione dei fascicoli (informatici o analogici), delle serie e dei repertori è una funzione fondamentale della gestione archivistica.

Periodicamente, e comunque almeno una volta all'anno, il versamento è effettuato a cura del responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, dei fascicoli e delle serie documentarie relativi ai procedimenti conclusi in un apposita sezione di deposito dell'archivio generale costituito presso l'amministrazione/AOO.

Per una regolare e costante "alimentazione" dell'archivio di deposito lo stesso responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi stabilisce tempi e modi di versamento dei documenti, organizzati in fascicoli, serie e repertori, dagli archivi correnti dei diversi uffici dell'amministrazione/AOO all'archivio di deposito.

La regolare periodicità dell'operazione è fondamentale per garantire l'ordinato sviluppo (o il regolare accrescimento) dell'archivio di deposito.

Il trasferimento deve essere attuato rispettando l'organizzazione che i fascicoli e le serie avevano nell'archivio corrente.

Prima di effettuare il conferimento di cui sopra, i servizi che hanno trattato il fascicolo procedono alla verifica:

- dell'effettiva conclusione ordinaria della pratica;
- dell'avvenuta annotazione dell'esaurimento della pratica nel registro di repertorio dei fascicoli, che nella gestione informatica avviene automaticamente;
- della corretta indicazione della data di chiusura sulla camicia del fascicolo.

Il responsabile del relativo procedimento o suo incaricato provvede inoltre:

- allo scarto di eventuali copie e fotocopie di documentazione di cui è possibile l'eliminazione al fine di garantire la presenza di tutti e soli i documenti relativi alla pratica trattata senza inutili duplicazioni;
- a verificare che il materiale da riversare sia correttamente organizzato e corredata da strumenti che ne garantiscano l'accesso organico.

Ricevuti i fascicoli e controllato l'aggiornamento del relativo repertorio, a cura del responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi è predisposto un elenco di "versamento" da conservare presso il servizio archivistico.

Copia di detto elenco viene conservata dal responsabile che ha versato la documentazione.

I fascicoli che riguardano il personale, di norma vengono trasferiti dall'archivio corrente all'archivio di deposito l'anno successivo a quello di cessazione dal servizio.

In ambito digitale, concluso il procedimento, il fascicolo viene chiuso dal relativo istruttore ed inserito in una sezione di "archivio di deposito" dove potrà essere solo visionato. Tutti i fascicoli che andranno a creare l'archivio di deposito dell'ente dovranno essere gestiti nel rispetto del d.p.r. 28 dicembre 2000, n. 445, dei D.P.C.M. del 3 dicembre 2013 e 13 novembre 2014, rispettivamente in materia di protocollo informatico, conservazione e

documento informatico, nonché nel rispetto della normativa archivistica.

Per quanto riguarda i fascicoli digitali, essi seguiranno la stessa disciplina normativa, potranno essere gestiti anche mediante software applicativo del relativo processo e/o procedimento, comunque integrato con il software di gestionale documentale.

8.11. Scarto, selezione e riordino dei documenti

Operazione di scarto

Nell'ambito della sezione di deposito dell'archivio può essere effettuata la selezione della documentazione da conservare perennemente e lo scarto degli atti che l'amministrazione non ritiene più opportuno conservare ulteriormente, allo scopo di conservare e garantire il corretto mantenimento e la funzionalità dell'archivio, nell'impossibilità pratica di conservare indiscriminatamente ogni documento.

Un documento si definisce scartabile quando ha perso totalmente la sua rilevanza giuridico-amministrativa e non ha assunto alcuna rilevanza storica.

Le operazioni di selezione e scarto sono effettuate, secondo la normativa vigente, sotto la vigilanza del responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi o da persona da questi delegata.

I documenti e gli atti sottoposti a procedura di scarto possono essere devoluti e/o trattati secondo quanto stabilito dal decreto del Presidente della Repubblica del 8 gennaio 2001, n. 37 art. 8. Nel caso gli stessi siano conservati al servizio municipale di raccolta rifiuti, ne deve essere garantita la completa distruzione.

Conservazione del materiale presso la sezione di deposito dell'archivio

L'operazione di riordino della sezione di deposito dell'archivio viene effettuata con la periodicità stabilita dall'amministrazione/AOO e consiste nella schedatura dei materiali e nell'organizzazione delle schede.

L'operazione si conclude con la sistemazione fisica del materiale, mediante l'inserimento in unità di condizionamento (scatole, pallets, etc.) che riportano all'esterno l'indicazione del contenuto, la classificazione e i tempi di conservazione dei documenti.

Versamento dei documenti nell'archivio storico

Il Servizio per la gestione documentale provvede a trasferire all'archivio storico i documenti relativi agli affari esauriti da oltre quarant'anni unitamente agli strumenti che ne garantiscono la consultazione.

I trasferimenti vengono effettuati dopo il completamento delle operazioni di scarto.

Presso l'archivio storico i documenti vengono inventariati al fine della conservazione, consultazione e valorizzazione.

8.12. Consultazione e movimentazione dell'archivio corrente, di deposito e storico

Principi generali

La richiesta di consultazione, che può comportare la movimentazione dei fascicoli, può pervenire dall'interno dell'amministrazione/AOO oppure da utenti esterni all'amministrazione, per scopi giuridico-amministrativi o per scopi storici.

Di norma le richieste di consultazione sono soddisfatte con l'invio a qualsiasi casella di posta elettronica delle immagini dei documenti formato A/3 e formato A/4, pertanto, per garantire la conservazione e la consultabilità, lo spostamento materiale dei documenti sarà limitato esclusivamente alle pratiche edilizie e a quelle composte da documenti redatti in formati superiori.

Fa eccezione la specifica richiesta presentata dagli organi di polizia e dagli uffici della magistratura.

Per quanto riguarda la consultazione dei fascicoli e /o documenti sia analogici che informatici, questa viene effettuata garantendo l'osservanza delle disposizioni in materia di accesso e in materia di trattamento dei dati personali e, nel caso di richiesta da parte di soggetto esterno, concessa previa autorizzazione del responsabile del procedimento a cui essa afferisce.

Consultazione ai fini giuridico-amministrativi

Il diritto di accesso ai documenti è disciplinato dall'art. 24 della legge 7 agosto 1990, n. 241 e sue successive modificazioni ed integrazioni, nonché da specifico regolamento adottato dall'Amministrazione. Si riportano di seguito le più importanti indicazioni circa l'esercizio del diritto di accesso.

Esclusione dal diritto di accesso.

Il diritto di accesso è escluso:

- per i documenti coperti da segreto di Stato ai sensi della legge 24 ottobre 1977, n. 801, e successive modificazioni, e nei casi di segreto o di divieto di divulgazione espressamente previsti dalla legge, dal regolamento governativo di cui al comma 6 e dalle pubbliche amministrazioni ai sensi del comma 2 del presente articolo;
- nei procedimenti tributari, per i quali restano ferme le particolari norme che li regolano;
- nei confronti dell'attività della pubblica amministrazione diretta all'emanazione di atti normativi, amministrativi generali, di pianificazione e di programmazione, per i quali restano ferme le particolari norme che ne regolano la formazione;
- nei procedimenti selettivi, nei confronti dei documenti amministrativi contenenti informazioni di carattere psicoattitudinale relativi a terzi.

Non sono ammissibili istanze di accesso preordinate ad un controllo generalizzato dell'operato delle pubbliche amministrazioni.

Deve comunque essere garantito ai richiedenti l'accesso ai documenti amministrativi la cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i propri interessi giuridici.

Nel caso di documenti contenenti dati sensibili e giudiziari, l'accesso è consentito nei limiti in cui sia strettamente indispensabile e nei termini previsti dall'articolo 60 del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, in caso di dati idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale".

Consultazione per scopi storici

La richiesta di consultazione ai fini di ricerca per scopi storici è disciplinata da specifico regolamento, da emanare sulla base degli indirizzi generali stabiliti dal Ministero per i beni e le attività culturali (a norma dell'art. 124 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42).

Consultazione da parte di personale esterno all'amministrazione

La domanda di accesso ai documenti viene presentata all'Ufficio Protocollo che la assegna al responsabile della gestione documentale.

Il Servizio per la gestione documentale predispone appositi moduli per la richiesta di consultazione.

Le domande vengono evase durante gli orari di apertura al pubblico tempestivamente e comunque non oltre 30 giorni dalla presentazione.

Con la medesima procedura viene formulata richiesta di accesso alle informazioni raccolte, elaborate ed archiviate in formato digitale.

In tale caso il responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi provvede a consentire l'accesso conformemente a criteri di salvaguardia dei dati dalla distruzione, dalla perdita accidentale, dall'alterazione o dalla divulgazione non autorizzata.

In caso di richieste di consultazione di materiale cartaceo che comportano l'attivazione di ricerche complesse, il termine di evasione della richiesta, di norma, si raddoppia.

L'ingresso all'archivio di deposito e storico è consentito solo agli addetti del servizio archivistico.

La consultazione dei documenti è possibile esclusivamente in un locale appositamente predisposto presso la sede dell'archivio di deposito sotto la diretta sorveglianza del personale addetto.

Il rilascio di copie dei documenti dell'archivio avviene previo rimborso delle spese di riproduzione, secondo le procedure e le tariffe stabilite dall'amministrazione.

In caso di pratiche momentaneamente irreperibili, in cattivo stato di conservazione, in restauro o in rilegatura, oppure escluse dal diritto di accesso conformemente alla normativa vigente, il responsabile rilascia apposita dichiarazione entro il termine di 30 giorni.

Le disposizioni dei commi precedenti si applicano anche alla consultazione di archivi storici.

Consultazione da parte di personale interno all'amministrazione

Gli uffici interni, per motivi di consultazione, possono richiedere in ogni momento al servizio archivistico i fascicoli conservati nella sezione archivistica di deposito o storica.

Qualora non sia possibile l'invio telematico delle immagini del fascicolo o per specifici casi particolari, l'affidamento temporaneo di un fascicolo già versato all'archivio di deposito o storico ad un ufficio avviene solamente per il tempo strettamente necessario all'esaurimento di una procedura o di un procedimento amministrativo.

Un esemplare della richiesta di consultazione viene conservato all'interno del fascicolo nella posizione fisica occupata dal fascicolo in archivio.

Tale movimentazione viene registrata a cura del responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi in un apposito registro e/o software di carico e scarico, dove, oltre ai dati contenuti nella richiesta, compaiono la data di consegna/invio e quella di restituzione, nonché eventuali note sullo stato della documentazione in modo da riceverla nello stesso stato in cui è stata consegnata.

Il personale del Servizio Archivio verifica che la restituzione dei fascicoli affidati temporaneamente avvenga alla scadenza prevista.

L'affidatario dei documenti non estrae i documenti originali dal fascicolo, né altera l'ordine, rispettandone la sedimentazione archivistica e il vincolo.

Nel caso di accesso ad archivi informatici, le formalità da assolvere sono stabilite da adeguate politiche e procedure di accesso alle informazioni stabilite dall'amministrazione/AOO.

In ogni caso deve essere garantito l'accesso conformemente a criteri di salvaguardia dei dati dalla distruzione, dalla perdita accidentale, dall'alterazione o dalla divulgazione non autorizzata.

9. Modalità di produzione e di conservazione delle registrazioni di protocollo informatico

9.1. Unicità del protocollo informatico

Nell'ambito dell'Amministrazione/AOO il registro di protocollo è unico e la numerazione progressiva delle registrazioni di protocollo è unica.

Il Comune di Melendugno adotta un modello distributivo della protocollazione dei documenti in uscita. Per i documenti in entrata, previo accordo coi responsabili dei servizi

ed il segretario comunale, può adottare un modello parzialmente distribuito delle attività di registrazione, al fine di creare dei “punti di protocollazione” al fine di facilitare l’utenza nella presentazione della documentazione amministrativa.

La numerazione si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia dal primo gennaio dell’anno successivo.

Il numero di protocollo individua un unico documento e, di conseguenza, ogni documento reca o è associato ad un solo numero di protocollo.

Non è consentita l’identificazione dei documenti mediante l’assegnazione manuale di numeri di protocollo che il sistema informatico ha già attribuito ad altri documenti, anche se questi documenti sono strettamente correlati tra loro.

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

La documentazione che non è stata acquisita al registro di protocollo generale non assume il valore giuridico probatorio di acquisizione presso l’amministrazione.

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

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

9.2. Registro giornaliero di protocollo

Il programma di gestione documentale produce il registro giornaliero di protocollo, costituito dall’elenco delle informazioni inserite con l’operazione di registrazione di protocollo nell’arco di uno stesso giorno.

Così come previsto dall’art. 7 del D.P.C.M. del 3 dicembre 2013, il registro di protocollo giornaliero è trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, garantendone l’immodificabilità del contenuto.

Le procedure di versamento sono effettuate a cura dell’Ufficio Protocollo, mediante l’applicativo software gestionale che dovrà garantire la corrispondenza dei documenti registrati rispetto ai dati contenuti nel registro di protocollo.

Il versamento è eseguito materialmente dal personale addetto ordinariamente all’Ufficio Protocollo ed in caso di indisponibilità dal responsabile del servizio per la gestione documentale.

9.3. Registrazione di protocollo

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

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

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

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

1. codice identificativo dell’amministrazione;
2. il numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
3. la data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
4. il mittente che ha prodotto il documento, registrato in forma non modificabile;

5. il destinatario del documento, registrato in forma non modificabile;
6. l'oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
7. la classificazione.

L'ufficio destinatario non rientra tra gli elementi essenziali per la registrazione, ma deve essere comunque indicato al momento della registrazione o nell'immediatezza dell'acquisizione al registro di protocollo.

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

Documenti informatici

I documenti informatici sono ricevuti e trasmessi in modo formale sulla/dalla casella di posta elettronica certificata istituzionale dell'amministrazione.

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

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

Documenti analogici (cartacei e supporti rimovibili)

I documenti analogici sono ricevuti e trasmessi con i mezzi tradizionali della corrispondenza, (il servizio postale pubblico e/o privato o con consegna diretta ai sportelli abilitati).

La registrazione di protocollo di un documento analogico cartaceo ricevuto viene sempre eseguita in quanto l'AOO ha la funzione di registrare l'avvenuta ricezione.

9.4. Elementi facoltativi delle registrazioni di protocollo

Il responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, con proprio provvedimento e al fine di migliorare l'efficacia e l'efficienza dell'azione amministrativa, può modificare e integrare gli elementi facoltativi del protocollo.

I dati facoltativi sono modificabili senza necessità di annullare la registrazione di protocollo.

Di seguito vengono riportati gli elementi facoltativi finalizzati alla conservazione e gestione della documentazione:

- tipo di documento;
- mezzo di ricezione/spedizione (ordinaria, espressa, corriere, raccomandata con ricevuta di ritorno, telefax, ecc.);
- collegamento a documenti precedenti e susseguenti;
- numero degli allegati;
- riferimenti agli allegati su supporto informatico;
- nominativo dei destinatari delle copie per conoscenza;
- identificativo del responsabile del procedimento
- termine di conclusione del procedimento amministrativo o di lavorazione del documento;
- indicazione del livello di sicurezza se diverso da quello standard applicato dal sistema di protocollazione;
- stato e tempi parziali delle procedure del procedimento amministrativo;
- data di istruzione del fascicolo;

- numero del fascicolo;
- numero del sottofascicolo;
- repertorio dei fascicoli;
- identificativo del fascicolo e/o del documento;
- tipologia del documento con l'indicazione dei termini di conservazione e di scarto.

9.5. Segnatura di protocollo dei documenti

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

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

Segnatura dei documenti informatici

Il numero e la data di protocollo assegnati ai documenti informatici sottoscritti con firma digitale a norma non sono riportati all'interno dei rispettivi testi ma associati ad essi, in modo stabile e permanente, con il sistema di gestione informatica dei documenti. L'aggiunta di una qualsiasi informazione binaria all'interno di un documento informatico dopo che è stato firmato digitalmente rende inefficace la sottoscrizione.

La struttura ed i contenuti del file di segnatura di protocollo di un documento informatico sono conformi alle disposizioni tecniche vigenti.

Quando il documento è indirizzato ad altre amministrazioni/AOO la segnatura di protocollo può includere tutte le informazioni di registrazione del documento.

L'AOO che riceve il documento informatico può utilizzare tali informazioni per automatizzare le operazioni di registrazione di protocollo del documento ricevuto.

Qualora l'Amministrazione decida di scambiare con altre amministrazioni informazioni non previste tra quelle definite come facoltative, può estendere il file di cui sopra, nel rispetto delle regole tecniche dettate dal AGID, includendo le informazioni specifiche stabilite di comune accordo con l'amministrazione con cui interagisce.

Documenti cartacei

La segnatura di protocollo di un documento cartaceo in entrata avviene attraverso l'apposizione su di esso di una etichetta.

L'operazione di segnatura dei documenti in partenza viene effettuata dagli operatori abilitati dei vari uffici e servizio secondo quanto concordato coi responsabili dei servizi nell'ambito della gestione distributiva di tale sistema di protocollazione.

L'operazione di acquisizione dell'immagine dei documenti cartacei è eventualmente eseguibile solo dopo che l'operazione di segnatura è stata eseguita, in modo da "acquisire" con l'operazione di scansione anche i dati della segnatura.

A partire dal 12 agosto 2016 tutti i documenti cartacei o analogici in genere in entrata devono essere digitalizzati.

9.6. Annullamento delle registrazioni di protocollo

In base all'art. 8 del D.P.C.M. del 3 dicembre 2013, recante le regole tecniche sul protocollo informatico, l'annullamento anche di una sola delle informazioni generate o assegnate automaticamente dal sistema e registrate in forma immodificabile determina l'automatico e contestuale annullamento della intera registrazione.

L'annullamento anche di un solo campo delle altre informazioni registrate in forma immodificabile, necessario per correggere gli errori intercorsi in sede di immissione di dati delle altre informazioni, deve comportare la rinnovazione del campo stesso con i dati corretti e la contestuale memorizzazione, in modo permanente, del valore

precedentemente attribuito unitamente alla data, l'ora e all'autore della modifica. La disposizione di cui al primo periodo si applica per lo stesso campo, od ogni altro, risultato successivamente errato.

Le operazioni di annullamento devono essere autorizzate dal Responsabile del servizio per la gestione documentale.

9.7. Livello di riservatezza

L'operatore che effettua la registrazione di protocollo di un documento attribuisce allo stesso il livello di riservatezza che ritiene necessario, se diverso da quello standard applicato automaticamente dal sistema.

In modo analogo, il responsabile del procedimento o soggetto da questi delegato che effettua l'operazione di apertura di un nuovo fascicolo ne fissa anche il livello di riservatezza.

Il livello di riservatezza applicato ad un fascicolo è acquisito automaticamente da tutti i documenti che vi confluiscono, se a questi è stato assegnato un livello di riservatezza minore od uguale. I documenti che invece hanno un livello di riservatezza superiore lo mantengono.

9.8. Casi particolari di registrazioni di protocollo

Registrazioni di protocollo particolare (riservate)

I documenti oggetto di particolare riservatezza, ai sensi delle norme vigenti e del presente regolamento, devono essere comunque acquisiti e gestiti nel software di gestione documentale anche se con particolare livello di riservatezza.

Documenti anonimi

Ai sensi dell'art. 240 del c.p.p. (codice di procedura penale), i documenti che contengono dichiarazioni anonime non possono essere acquisiti né in alcun modo utilizzati, salvo che costituiscano corpo di reato. In quest'ultimo caso i documenti vengono acquisiti al registro di protocollo come trasmissione tra uffici, dove il mittente è l'ufficio che ha ricevuto il documento mentre il destinatario è l'ufficio che tratta la materia a cui il documento fa riferimento.

In tutti gli altri casi i documenti, vengono inviati al segretario comunale che ne effettua la valutazione. Questi se ritiene che contengano dati o informazioni di interesse dell'amministrazione/AOO, provvede ad inviarli agli uffici competenti per le ulteriori eventuali determinazioni ed eventuale avvio del procedimento.

Circolari e disposizioni generali

Le circolari, le disposizioni generali e tutte le altre comunicazioni che abbiano più destinatari si registrano con un solo numero di protocollo generale.

I destinatari sono indicati in appositi elenchi da associare alla minuta del documento e alla registrazione di protocollo secondo le modalità previste dalla gestione del sistema.

Documenti cartacei in partenza con più destinatari

Qualora i destinatari siano in numero maggiore di uno, la registrazione di protocollo può essere unica solo se il documento è identico per tutti i destinatari.

Documenti cartacei ricevuti a mezzo telefax

L'utilizzo del telefax tra PP.AA. e all'interno della stessa PA non è più consentito, di conseguenza verrà disincentivato l'utilizzo delle apparecchiature telefax, l'invio di telefax da parte di privati verso le PP.AA. è teoricamente ancora possibile, ma il progressivo utilizzo di procedure telematizzate ne ridurrà la portata. Ciò considerato, la linea di indirizzo organizzativa per il Comune di Melendugno è l'implementazione progressiva di

un sistema di ricezione dei telefax virtuale, in modo da eliminare linee dedicate e apparecchiature.

Il fax ricevuto direttamente su una postazione di lavoro (esempio un PC con l'applicativo per invio e ricezione di fax) è la rappresentazione informatica di un documento che può essere visualizzato e trattato interamente con tecniche informatiche.

In questo secondo caso il “file” rappresentativo del fax, viene inviato all’ufficio competente abilitato alla registrazione di protocollo generale, per essere sottoposto alle operazioni di protocollazione e segnatura.

Il documento ricevuto sarà così digitale e si potrà evitare la procedura seguente.

Il documento ricevuto a mezzo telefax è un documento analogico a tutti gli effetti.

Il documento trasmesso da chiunque tramite telefax, qualora ne venga accertata la fonte di provenienza, soddisfa il requisito della forma scritta e la sua trasmissione non deve essere seguita dalla trasmissione dell’originale, se non per specifici casi.

L'accertamento della fonte di provenienza spetta al responsabile del relativo procedimento. Nel caso che al telefax faccia seguito l'originale, qualora si riscontrasse una differenza, anche minima, si deve procedere a registrarla con un nuovo numero di protocollo in quanto si tratta di un documento diverso.

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

La copertina del telefax ed il rapporto di trasmissione vengono anch'essi inseriti nel fascicolo per documentare tempi e modi dell'avvenuta spedizione.

Protocollazione di un numero consistente di documenti cartacei

Quando si presenti la necessità di protocollare un numero consistente di documenti, deve esserne data comunicazione all’ufficio protocollo, onde concordare tempi e modi di protocollazione e di trasmissione.

Fatture

La gestione delle fatture elettroniche ricevute dall’ente è effettuata in modalità operative rispondenti alla specifica normativa in materia e con le funzionalità implementate dal programma della gestione documentale che provvede alla protocollazione automatica delle stesse.

Protocollazione di documenti inerenti a procedure concorsuali gare di appalto confezionati su supporti cartacei

La corrispondenza riportante l’indicazione “offerta” - “gara d’appalto” - “concorso” o simili, o dalla cui confezione si evince la partecipazione ad una procedura similare, non viene aperta, ma protocollata in base agli elementi rilevabili sul plico d’invio o dal bando dell’Amministrazione, con l’apposizione del numero di protocollo e della data di registrazione direttamente sulla busta, plico o simili.

Dopo l’apertura dei plachi, l’Ufficio utente cui compete lo svolgimento della procedura di gara o concorso, provvede a riportare gli estremi di protocollo sui documenti in essi contenuti.

Dopo la scadenza dei termini di presentazione, le buste contenenti le offerte sono consegnate all’ufficio interessato.

Per motivi organizzativi tutte le articolazioni burocratiche dell’ente sono tenute ad informare preventivamente l’Ufficio Protocollo in merito alle scadenze di concorsi, gare, bandi di ogni genere.

Protocolli urgenti

La richiesta di protocollare urgentemente un documento è collegata ad una necessità indifferibile e di tipo straordinario, considerato che nella protocollazione deve essere rispettato l’ordine di arrivo o di redazione dei documenti.

In questo caso l’addetto all’Ufficio Protocollo si attiva garantendo, nei limiti del possibile, la protocollazione del documento con la massima tempestività a partire dal momento della

disponibilità del documento digitale o cartaceo da acquisire al registro di protocollo generale.

E' assolutamente vietato predisporre la protocollazione dei documenti prima della loro sottoscrizione, per i documenti in partenza, e prima della loro acquisizione per i documenti in arrivo. Il mancato rispetto di tale disposizione configura un illecito penale dato che l'acquisizione al registro di protocollo generale, nella sua qualità di atto pubblico di fede privilegiata, attesta, ufficialmente l'effettiva ricezione e/o l'invio di un documento.

Documenti non firmati

L'operatore di protocollo, conformandosi alle regole stabilite nel presente manuale, procede ad acquisire i documenti analogici pervenuti con indicazioni del mittente ma prive di firma nel sistema di gestione documentale, riportando nel campo note la seguente dicitura "documento non sottoscritto". È poi compito dell'ufficio di competenza valutare se il documento privo di firma debba ritenersi valido e come tale trattato.

La medesima prassi viene seguita per quanto concerne i documenti non firmati, pervenuti tramite casella di p.e.c., da cui possa desumersi il mittente per il quale la provenienza del documento si intende garantita.

Per quanto concerne i documenti anonimi si rinvia a quanto stabilito nel paragrafo a questi dedicato.

Protocollazione dei messaggi di posta elettronica convenzionale

Considerato che il sistema di posta elettronica non certificata non consente una sicura individuazione del mittente, qualora esso sia esterno alla rete della PP.AA., questa tipologia di corrispondenza è trattata nei seguenti modi:

- di norma si provvede a implementare il requisito di "casella chiusa" alla casella di PEC istituzionale dell'ente, in modo da far confluire su tale casella solo messaggi di posta elettronica provenienti da caselle PEC;
- in caso di ricezione, in allegato, di un documento munito di firma digitale e/o scansionato e munito di firma autografa, proveniente da casella di posta standard e acquisito da una casella di posta interna convenzionale non certificata (xxxxxx@comune.melendugno.le.it) il documento e/o il messaggio è considerato come un documento elettronico inviato con qualunque mezzo di posta. L'utente interno che riceve il documento, se valuta che lo stesso debba per le sue caratteristiche ed i suoi contenuti essere protocollato lo trasmette con la propria posta elettronica istituzionale all'Ufficio Protocollo che lo inserirà nel circuito della protocollazione e nella gestione documentale. La medesima prassi si osserva in caso di invio di una e-mail da casella di posta standard, contenente un testo non sottoscritto.

Protocollo di documenti digitali pervenuti erroneamente

Nel caso in cui sia protocollato un documento digitale erroneamente inviato all'amministrazione, l'addetto al protocollo provvede o ad annullare la registrazione stessa e provvede a predisporre e protocollare un messaggio in uscita con il quale si invia il documento ricevuto all'esatto destinatario, se individuabile, indicando nell'oggetto "protocollato per errore"; o provvede a restituire il documento oggetto della rettifica al mittente.

Ricezione di documenti cartacei pervenuti erroneamente

Nel caso in cui sia protocollato un documento cartaceo erroneamente inviato all'amministrazione, l'addetto al protocollo provvede o ad annullare il protocollo stesso e provvede a predisporre e protocollare un documento in uscita con il quale si invia il documento ricevuto all'esatto destinatario, se individuabile, indicando nell'oggetto "protocollato per errore"; o provvede a restituire il documento oggetto della rettifica al mittente.

Differimento delle registrazioni

Le registrazioni di protocollo dei documenti pervenuti presso l'amministrazione sono effettuate nella giornata di arrivo e comunque non oltre le 48 ore dal ricevimento di detti documenti.

Qualora non possa essere effettuata la registrazione di protocollo nei tempi sopra indicati si provvede a protocollare, in via prioritaria, i documenti che rivestono una particolare importanza e si procede al differimento dei termini di registrazione che autorizza il responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi.

Il differimento della registrazione di protocollo si applica solo ai documenti in arrivo.

Corrispondenza personale o riservata

La corrispondenza indirizzata a nominativi di dipendenti è regolarmente aperta dagli uffici incaricati della registrazione di protocollo dei documenti in arrivo, a meno che sulla busta non sia riportata la dicitura "riservata" o "s.p.m. (sue proprie mani)".

In quest'ultimo caso, la corrispondenza con la dicitura "riservata" o "s.p.m." non è aperta ed è consegnata in busta chiusa al destinatario, il quale, dopo averne preso visione, se reputa che i documenti ricevuti devono essere comunque protocollati provvede a trasmetterli all'Ufficio Protocollo.

Integrazioni documentarie

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

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

9.9. Registrazioni di protocollo

Attribuzione del protocollo

Al fine di assicurare l'immodificabilità dei dati e dei documenti soggetti a protocollo, la protocollazione è realizzata mediante l'applicativo in dotazione all'Ente. Tale applicativo, alla data di approvazione del presente regolamento è il software gestionale denominato "Leonardo", prodotto dalla TINN srl e distribuito da Engineering SPA.

L'applicativo suddetto assicura la precisione del riferimento temporale con l'acquisizione periodica del tempo ufficiale di rete.

Come previsto dalla normativa in materia di tutela dei dati personali, gli addetti al protocollo adottano tutti gli accorgimenti necessari per la tutela dei dati sensibili e giudiziari utilizzando la specifica indicazione prevista nel registro di protocollo informatico, e comunque non inserendoli nel campo oggetto se non necessari.

Registro informatico di protocollo

Il Responsabile della gestione documentale, anche con l'ausilio dei tecnici della software house che fornisce l'applicativo e di eventuali esperti esterni all'amministrazione appositamente incaricati, provvede operativamente allo svolgimento delle attività finalizzate ad assicurare l'integrità e la disponibilità dei dati contenuti nel registro di protocollo generale secondo il dettame normativo. In particolare provvede, in fase di chiusura dell'attività di protocollo, ad effettuare le seguenti operazioni:

- estrazione delle registrazioni del giorno corrente (o precedente) dal file del registro generale di protocollo;
- applicazione della firma digitale e di un riferimento temporale, qualora richiesti, al file così ottenuto;
- copia del file estratto, del file di firma e del riferimento temporale su supporto rimovibile non riscrivibile;
- salvataggio del file e del riferimento temporale sul sistema di esercizio del software di protocollo nonché versamento alla conservazione sostitutiva.

È inoltre disponibile, all'occorrenza, per i gestori del software una funzione applicativa di "stampa registro di protocollo" per il salvataggio su supporto cartaceo dei dati di registro.

10. DESCRIZIONE FUNZIONALE ED OPERATIVA DEL SISTEMA DI PROTOCOLLO INFORMATICO

Per la descrizione funzionale ed operativa del sistema di protocollo informatico adottato dall'amministrazione con particolare riferimento alle modalità operative di utilizzo dello stesso, si rinvia ai manuali del software medesimo ove viene fornita la descrizione dettagliata di tutte le funzioni.

11. RILASCIO DELLE ABILITAZIONI DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI DOCUMENTALI

Il presente capitolo riporta i criteri e le modalità per il rilascio delle abilitazioni di accesso interno ed esterno alle informazioni documentali gestite dal sistema di gestione documentale denominato Leonardo.

11.1. Generalità

Il controllo degli accessi è il processo che garantisce l'impiego degli oggetti/servizi del sistema informatico di protocollo esclusivamente secondo modalità prestabilite.

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

Gli utenti del servizio di protocollo, in base agli uffici di appartenenza, ovvero in base alle rispettive competenze hanno autorizzazioni di accesso differenziate in base alle tipologie di operazioni stabilite dall'ufficio di appartenenza.

Ad ogni utente sono assegnate:

- una credenziale di accesso **USER (pubblico)** che permette l'identificazione dell'utente da parte del sistema;
- una credenziale di accesso **PASSWORD (privata o riservata)** di autenticazione;
- una autorizzazione di accesso (profilo) al fine di limitare le operazioni di protocollo e gestione documentale alle sole funzioni necessarie e indispensabili a svolgere le attività di competenza dell'ufficio a cui l'utente appartiene.

I diversi livelli di autorizzazione sono assegnati agli utenti dal responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, e stabilite di concerto con i responsabili dei rispettivi procedimenti e col segretario comunale.

Le abilitazioni all'utilizzo delle funzionalità del sistema di gestione informatica del protocollo e dei documenti, ovvero l'identificazione degli uffici utente, e del personale abilitato allo svolgimento delle operazioni di registrazione di protocollo, organizzazione e tenuta dei documenti all'interno dell'AOO, sono costantemente aggiornate a cura del Responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi

documentali.

11.2. Abilitazioni interne ad accedere ai servizi di protocollo

Gli utenti abilitati accedono al sistema di gestione documentale con le modalità specificate nel manuale utente. Le informazioni raccolte per controllare l'accesso al servizio sono quelle strettamente necessarie per l'identificazione dell'utente abilitato.

Tutte le utenze dell'AOO devono accedere al sistema con le proprie credenziali assegnate.

Non è consentito accedere con credenziali assegnate ad altro utente del sistema.

L'assegnazione di credenziali va richiesta dal responsabile del servizio a cui l'utente da abilitare appartiene.

Ciascun utente è responsabile dell'utilizzo del sistema attraverso le credenziali a ciascuno assegnate, anche in caso di accesso improprio effettuato da utente non assegnatario di credenziali che acceda con credenziali altrui. Anche per tale motivo, se la postazione informatica dell'utente deve rimanere inattiva, sarà cura dell'utente medesimo disconnettere il gestionale del protocollo, qualora questo non sia configurato con un time-out che provvede a disconnettere automaticamente l'applicazione dopo un certo tempo prestabilito di inattività.

11.3. Abilitazioni esterne

Le modalità di accesso qui illustrate riguardano i soggetti esterni (privati) all'AOO.

L'accesso al sistema di gestione del protocollo informatico e documentale da parte di utenti esterni all'AOO è realizzato mediante l'impiego di sistemi sicuri di identificazione ed autenticazione quali la carta d'identità elettronica, la carta nazionale dei servizi o i dispositivi di firma digitale o elettronica avanzata.

Agli utenti esterni riconosciuti ed abilitati alla consultazione dei dati propri presenti all'interno dell'amministrazione sono fornite tutte le informazioni necessarie per accedere a detti documenti amministrativi.

11.4. Abilitazioni esterne concesse

L'accesso al sistema di gestione informatica e documentale da parte di altre amministrazioni/AOO, avviene secondo le modalità di interconnessione previste dalle norme e dai criteri tecnici emanati per la realizzazione del SPC.

In questi casi, le pubbliche amministrazioni accedono ai sistemi di gestione informatica dei documenti utilizzando l'SPC al fine di ottenere le seguenti informazioni:

- il numero e la data di protocollo del documento inviato;
- il numero e la data di protocollo del documento ricevuto.

Possono essere implementate ulteriori forme di interoperabilità previste dal progetto e-gov di area vasta a cui questo comune aderisce.

12. MODALITÀ DI UTILIZZO DEL REGISTRO DI EMERGENZA

Il presente capitolo illustra le modalità di utilizzo del registro di emergenza, inclusa la funzione di recupero dei dati protocollati manualmente, prevista dal sistema di gestione documentale.

12.1. Registro di emergenza

Qualora non fosse possibile fruire del sistema di gestione documentale per una interruzione accidentale o programmata, l'AOO è tenuta ad effettuare le registrazioni di protocollo sul registro di emergenza.

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

termina il 31 dicembre di ogni anno.

Le registrazioni di protocollo effettuate sul registro di emergenza sono identiche a quelle eseguite su registro di protocollo generale.

Il registro di emergenza si configura come un repertorio del protocollo generale.

Ad ogni registrazione recuperata dal registro di emergenza viene attribuito un nuovo numero di protocollo generale, continuando 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 riportati sul protocollo di emergenza.

I documenti annotati nel registro di emergenza e trasferiti nel protocollo generale recano, pertanto, due numeri: quello del protocollo di emergenza e quello del protocollo generale.

La data in cui è stata effettuata la protocollazione sul registro di emergenza è quella a cui si fa riferimento per l'acquisizione del documento.

In tal modo è assicurata la corretta sequenza dei documenti che fanno parte di un determinato procedimento amministrativo.

12.2. Modalità di apertura del registro di emergenza

Il responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi assicura che, ogni qualvolta per cause tecniche non è possibile utilizzare la procedura informatica, le operazioni di protocollo sono svolte manualmente sul registro di emergenza, sia esso cartaceo o informatico, su postazioni di lavoro operanti fuori linea.

Sul registro di emergenza sono riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione del funzionamento del software di protocollo generale.

Solo l'Ufficio Protocollo può effettuare la protocollazione sia in entrata che in uscita sul protocollo di emergenza.

12.3. Modalità di utilizzo del registro di emergenza

Per ogni giornata di registrazione di emergenza è riportato sul relativo registro il numero totale di operazioni registrate manualmente.

La sequenza numerica utilizzata su un registro di emergenza, anche a seguito di successive interruzioni, garantisce comunque l'identificazione univoca dei documenti registrati nell'ambito del sistema documentario dell'AOO.

Il formato delle registrazioni di protocollo, ovvero i campi obbligatori delle registrazioni, sono quelli stessi previsti dal protocollo generale.

12.4 Modalità di chiusura e recupero del registro di emergenza

È compito del responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi verificare la chiusura del registro di emergenza.

Nelle more dell'istituzione del registro di emergenza informatizzato, è compito del responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, o suo delegato, verificare che vengano riportate dal registro di emergenza al sistema di protocollo generale le protocollazioni relative ai documenti protocollati sul registro di emergenza, entro cinque giorni dal ripristino delle funzionalità del sistema.

Successivamente all'eventuale istituzione del registro di emergenza informatizzato, la trascrizione dei dati riportati nel registro di emergenza (postazione di lavoro stand alone) a quello del protocollo generale, al fine di evitare errori in fase di inserimento e la duplicazione di attività di registrazione, le informazioni relative ai documenti protocollati in emergenza su una o più postazioni di lavoro dedicate della AOO, saranno inserite nel

sistema informatico di protocollo generale, utilizzando un'apposita funzione di recupero dei dati.

Una volta ripristinata la piena funzionalità del sistema di gestione documentale, il responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi provvede ad annotare sul registro di emergenza (se cartaceo), il numero delle registrazioni effettuate.

13. GESTIONE DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

Quanto di seguito riportato, in termini di base informativa dei procedimenti amministrativi dell'amministrazione/AOO, costituisce il riferimento per qualsiasi successivo impiego delle tecnologie informatiche di gestione dei flussi documentali (work flow).

13.1. Matrice delle correlazioni

I procedimenti amministrativi sono descritti nell'elenco dei procedimenti amministrativi di cui al relativo regolamento.

I procedimenti amministrativi costituiscono i processi attraverso i quali si esplica l'attività istituzionale dell'amministrazione/AOO.

La definizione del singolo procedimento amministrativo rappresenta il modello astratto di riferimento per lo svolgimento dell'attività amministrativa.

Il risultato concreto di questa attività sono i documenti opportunamente aggregati in fascicoli, ognuno dei quali è relativo a un singolo affare.

L'individuazione del responsabile del procedimento e del responsabile dell'adozione del provvedimento finale è effettuata sulla base delle competenze assegnate a ciascuna figura interna alle singole strutture.

Qualora i dati delle registrazioni effettuate sul sistema di gestione informatica dei documenti siano necessari per l'aggiornamento di altre banche dati, o viceversa, ci sia la necessità di registrare su di esso documenti e/o informazioni prodotti e gestiti con altri sistemi dell'Amministrazione, si ricorre di norma alle tecniche dell'interoperabilità e della cooperazione applicativa che permettono l'interscambio automatico di dati e documenti tra software di produttori diversi, così come previsto nei piani di E-Government.

13.2. Elenco dei procedimenti amministrativi

La gestione delle attività e dei procedimenti amministrativi, il loro iter, l'individuazione del responsabile del provvedimento finale e i termini entro i quali il procedimento deve essere concluso sono definiti da norme di rango legislativo, regolamentare nonché dal regolamento interno emanato dall'amministrazione.

A tal fine l'AOO, per favorire la trasparenza dell'azione amministrativa, per semplificare i procedimenti e per schematizzare le descrizioni, può costituire una base informativa dei procedimenti amministrativi registrando, per ciascuno di essi, almeno, le seguenti informazioni:

- la denominazione del procedimento;
- i fondamenti giuridici del procedimento;
- le fasi operative del procedimento (e, all'occorrenza, dei sub-procedimenti) e la relativa sequenza;
- strutture, uffici e relative competenze per ciascuna fase;
- il tempo massimo di definizione dell'intero procedimento;
- il tempo di svolgimento di ciascuna fase;
- la forma e il contenuto dei documenti intermedi e del provvedimento finale;
- il responsabile dell'adozione del provvedimento finale;

- il responsabile del procedimento amministrativo;
- il funzionario incaricato dell'istruttoria.

13.3. Avvio dei procedimenti e gestione degli stati di avanzamento

Mediante l'assegnazione dei fascicoli agli uffici destinatari di volta in volta competenti, gli uffici abilitati alle registrazioni o i responsabili di procedimento provvedono a dare avvio ai relativi procedimenti amministrativi selezionandoli dalla base informativa messa a disposizione dal gestionale documentale.

La registrazione degli stati di avanzamento dei procedimenti amministrativi sulla base informativa sopra richiamata, può avvenire in modalità manuale o automatica.

Nel primo caso, riguarda la gestione dei documenti analogici e gli stati di avanzamento sono aggiornati dal responsabile del procedimento.

Nel secondo caso, riferito ai documenti informatici, è il software che registra automaticamente i passaggi dei documenti contenuti nei fascicoli e lo stato di avanzamento del procedimento.

Al fine di monitorare lo stato di avanzamento delle pratiche e di individuare le responsabilità connesse, la normativa vigente prevede l'integrazione tra la gestione del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali ed i procedimenti amministrativi. L'integrazione della gestione dei procedimenti amministrativi, realizzata ai sensi della normativa vigente è prevista con le seguenti funzionalità:

- schematizzazione dei procedimenti amministrativi con l'ausilio anche di grafica che permette di schematizzare graficamente su computer gli step del procedimento, specificando le fasi che lo compongono, il percorso della pratica, l'ufficio di competenza, il tempo massimo di svolgimento ed il responsabile;
- gestione degli stati di avanzamento dei procedimenti amministrativi mediante l'attivazione dei workflow codificati;
- instradamento automatico di documenti e fascicoli in formato elettronico;
- controllo di tempi di svolgimento delle attività e segnalazione delle scadenze;
- tracciamento delle operazioni effettuate;
- produzione di report e statistiche sulle attività svolte;
- ricerca e visualizzazione dello stato di avanzamento delle pratiche attive.

14. APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE, NORME TRANSITORIE E FINALI

14.1. Modalità di approvazione e aggiornamento del manuale

Il presente Regolamento/manuale potrà essere aggiornato a seguito di:

- normativa sopravvenuta;
- introduzione di nuove pratiche tendenti a migliorare l'azione amministrativa in termini di efficacia, efficienza e trasparenza;
- inadeguatezza delle procedure rilevate nello svolgimento delle attività correnti;
- modifiche apportate negli allegati dal Responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi.

14.2. Area organizzativa omogenea e modello organizzativo

Ai fini della gestione dei documenti l'Amministrazione individua una sola area organizzativa omogenea denominata COMUNE DI MELENDUGNO – PROTOCOLLO GENERALE e composta dall'insieme di tutte le sue strutture. A tale area viene assegnato il codice identificativo IPA C_F101.

Alla data di approvazione del presente Regolamento l'indirizzo della casella di posta elettronica certificata istituzionale è il seguente: comune.melendugno@legalmail.it.
L'eventuale modifica dell'indirizzo di posta elettronica certificata e/o eventuali aggiunte di caselle PEC non comporta la modifica del presente regolamento.

14.3. Modello organizzativo dell'amministrazione

Per il modello organizzativo dell'ente e per la sua articolazione burocratica, si rimanda al Regolamento comunale sull'Organizzazione degli Uffici e dei Servizi approvato con DGC n. 233-2011 e successive modificazioni ed integrazioni.