



COMUNE DI SAN VENANZO - PROVINCIA DI TERNI

**MANUALE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO E DELLA  
FORMAZIONE, GESTIONE, CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI E DEGLI  
ARCHIVI INFORMATICI DEL COMUNE DI SAN VENANZO – TR -**

Adottato con Deliberazione della Giunta comunale n. 119 del 20.10.2014

**TITOLO I - DISPOSIZIONI DI CARATTERE GENERALE**

Articolo 1 - Oggetto della disciplina

1. Il presente Manuale di gestione è adottato ai sensi degli articoli 3 e 5 del Dpcm 31 ottobre 2000, Norme tecniche per il protocollo informatico, e della vigente normativa in materia di formazione, gestione, conservazione dei documenti e degli archivi informatici. In particolare, la normativa di riferimento è la seguente:

- a) legge 241/90 e s.m.:
- b) legge 150/2000 e s.m.:
- c) dlgs 165/2001 e s.m.:
- d) dpr 445/2000 e s.m.:
- e) dlgs 196/2003 e s.m.:
- f) dlgs 82/2005 e s.m.:
- h) Dpcm 31.10.2000:
- i) legge regionale dell'Umbria, n.8/2011
- l) la normativa tecnica in materia di firme elettroniche, di documenti informatici, di conservazione dei documenti informatici, di posta elettronica, di protocollo informatico.

Articolo 2 – Definizioni

1. Ai fini del presente Manuale s'intende per:

- amministrazione, l'ente che adotta il presente Manuale
- archivio corrente, la parte di documentazione relativa agli affari ed ai procedimenti in corso di trattazione
- archivio di deposito, la parte di documentazione di affari esauriti, non più occorrenti quindi alla trattazione degli affari in corso
- archivio storico, il complesso documentale relativo ad affari esauriti da almeno quarant'anni e

destinati, previa operazioni di selezione, alla conservazione permanente e alla consultazione da parte del pubblico

- Area Organizzativa Omogenea (AOO), un insieme di funzioni e strutture, individuate dall'amministrazione, che opera su tematiche omogenee e presenta esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato

- documento amministrativo, ogni rappresentazione comunque formata del contenuto di atti, anche

interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini delle attività amministrative

- documento informatico, la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti

- fascicolo, l'unità di base indivisibile di un archivio, che raccoglie i documenti relativi a un procedimento amministrativo o ad una attività amministrativa; insieme organico di documenti relativi a una

medesima persona fisica o giuridica; aggregazione di documenti relativi a uno stesso oggetto di competenza del soggetto produttore

- gestione dei documenti, l'insieme delle attività finalizzate alla 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

- massimario di selezione, lo strumento archivistico che indica quali documenti debbono essere conservati permanentemente e quali invece possono essere destinati al macero dopo un certo periodo di conservazione

- piano di conservazione dell'archivio, il piano, integrato col titolare 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

- Responsabile del Servizio, un dirigente o un funzionario comunque in possesso di idonei requisiti

professionali o di professionalità tecnico-archivistica acquisita a seguito di processi di formazione

definiti secondo le procedure prescritte dalla disciplina vigente, preposto alla direzione del Servizio

- segnatura di protocollo, l'apposizione o l'associazione, all'originale del documento in forma permanente e non modificabile, delle informazioni che consentono di individuarlo in modo inequivocabile

- Servizio, il Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali

e degli archivi (in seguito anche Servizio Gestione Flussi Documentali e Archivio o per semplicità

Ufficio Protocollo)

- sistema di gestione informatica dei documenti (sistema di protocollo informatico), l'insieme delle

risorse di calcolo, degli apparati, delle reti di comunicazione e delle procedure informatiche utilizzati dall'amministrazione per la gestione dei documenti

- titolare di classificazione, un sistema precostituito di partizioni astratte gerarchicamente ordinate,

individuato sulla base dell'analisi delle competenze dell'amministrazione, al quale deve ricondursi

la molteplicità dei documenti prodotti, per consentirne la sedimentazione secondo un ordine logico

che rispecchi lo sviluppo dell'attività svolta.

*Si riporta integralmente l'art. 1 del CAD definizioni:*

“1. Ai fini del presente codice si intende per:

a) allineamento dei dati: il processo di coordinamento dei dati presenti in più archivi finalizzato alla verifica della corrispondenza delle informazioni in essi contenute;

b) autenticazione del documento informatico: la validazione del documento informatico attraverso

l'associazione di dati informatici relativi all'autore o alle circostanze, anche temporali, della redazione;

c) carta d'identità elettronica: il documento d'identità munito di elementi per l'identificazione fisica del titolare rilasciato su supporto informatico dalle amministrazioni comunali con la prevalente finalità di dimostrare l'identità anagrafica del suo titolare;

d) carta nazionale dei servizi: il documento rilasciato su supporto informatico per consentire l'accesso per via telematica ai servizi erogati dalle pubbliche amministrazioni;

e) certificati elettronici: gli attestati elettronici che collegano all'identità del titolare i dati utilizzati

per verificare le firme elettroniche;

f) 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;

g) certificatore: il soggetto che presta servizi di certificazione delle firme elettroniche o che fornisce

altri servizi connessi con queste ultime;

h) chiave privata: l'elemento della coppia di chiavi asimmetriche, utilizzato dal soggetto titolare, mediante il quale si appone la firma digitale sul documento informatico;

i) chiave pubblica: l'elemento della coppia di chiavi asimmetriche destinato ad essere reso pubblico,

con il quale si verifica la firma digitale apposta sul documento informatico dal titolare delle chiavi asimmetriche;

i-bis) copia informatica di documento analogico: il documento informatico avente contenuto identico a quello del documento analogico da cui è tratto;

i-ter) copia per immagine su supporto informatico di documento analogico: il documento informatico avente contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto;

i-quater) copia informatica di documento informatico: il documento informatico avente contenuto identico a quello del documento da cui è tratto su supporto informatico con diversa sequenza di valori binari;

i-quinques) duplicato informatico: il documento informatico ottenuto mediante la memorizzazione,

sullo stesso dispositivo o su dispositivi diversi, della medesima sequenza di valori binari del documento originario;

l) dato a conoscibilità limitata: il dato la cui conoscibilità è riservata per legge o regolamento a specifici soggetti o categorie di soggetti;

m) dato delle pubbliche amministrazioni: il dato formato, o comunque trattato da una pubblica amministrazione;

n) dato pubblico: il dato conoscibile da chiunque;

o) disponibilità: la possibilità di accedere ai dati senza restrizioni non riconducibili a esplicite norme di legge;

p) documento informatico: la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti;

p-bis) documento analogico: la rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente

rilevanti;

q) firma elettronica: l'insieme dei dati in forma elettronica, allegati oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici, utilizzati come metodo di identificazione informatica;

q-bis) firma elettronica avanzata: insieme di dati in forma elettronica allegati oppure connessi a un documento informatico che consentono l'identificazione del firmatario del documento e garantiscono la connessione univoca al firmatario, creati con mezzi sui quali il firmatario può conservare un controllo esclusivo, collegati ai dati ai quali detta firma si riferisce in modo da consentire di rilevare se i dati stessi siano stati successivamente modificati;

r) firma elettronica qualificata: un particolare tipo di firma elettronica avanzata che sia basata su un certificato qualificato e realizzata mediante un dispositivo sicuro per la creazione della firma;

s) firma digitale: un particolare tipo di firma elettronica avanzata basata su un certificato qualificato

e su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate tra loro, 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 informatici;

t) fruibilità di un dato: la possibilità di utilizzare il dato anche trasferendolo nei sistemi informativi automatizzati di un'altra amministrazione;

u) gestione informatica dei documenti: l'insieme delle attività finalizzate alla registrazione e

segnatura di protocollo, nonché alla classificazione, organizzazione, assegnazione, reperimento e conservazione dei documenti amministrativi formati o acquisiti dalle amministrazioni, nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato, effettuate mediante sistemi informatici;

u-bis) gestore di posta elettronica certificata: il soggetto che presta servizi di trasmissione dei documenti informatici mediante la posta elettronica certificata;

u-ter) identificazione informatica: la validazione dell'insieme di dati attribuiti in modo esclusivo ed univoco ad un soggetto, che ne consentono l'individuazione nei sistemi informativi, effettuata attraverso opportune tecnologie anche al fine di garantire la sicurezza dell'accesso;

v) originali non unici: i documenti per i quali sia possibile risalire al loro contenuto attraverso altre scritture o documenti di cui sia obbligatoria la conservazione, anche se in possesso di terzi;

v-bis) posta elettronica certificata: sistema di comunicazione in grado di attestare l'invio e l'avvenuta consegna di un messaggio di posta elettronica e di fornire ricevute opponibili ai terzi;

z) pubbliche amministrazioni centrali: le amministrazioni dello Stato, ivi compresi gli istituti e scuole di ogni ordine e grado e le istituzioni educative, le aziende ed amministrazioni dello Stato ad ordinamento autonomo, le istituzioni universitarie, gli enti pubblici non economici nazionali, l'Agenzia per la rappresentanza negoziale delle pubbliche amministrazioni (ARAN), le agenzie di cui al decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300;

aa) titolare: la persona fisica cui è attribuita la firma elettronica e che ha accesso ai dispositivi per la creazione della firma elettronica;

bb) validazione temporale: il risultato della procedura informatica con cui si attribuiscono, ad uno o più documenti informatici, una data ed un orario opponibili ai terzi.”

*Si riportano anche le ulteriori definizioni tratte dall'art.68 del CAD:*

a) **formato dei dati di tipo aperto**, un formato di dati reso pubblico, documentato esaustivamente e neutro rispetto agli strumenti tecnologici necessari per la fruizione dei dati stessi; L'Agenzia per l'Italia digitale istruisce ed aggiorna, con periodicità almeno annuale, un repertorio dei formati aperti utilizzabili nelle pubbliche amministrazioni e delle modalità di trasferimento dei formati

b) **dati di tipo aperto**, i dati che presentano le seguenti caratteristiche:

1) sono disponibili secondo i termini di una licenza che ne permetta l'utilizzo da parte di chiunque, anche per finalità commerciali;

2) sono accessibili attraverso le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, ivi comprese le reti telematiche pubbliche e private, in formati aperti ai sensi della lettera a), sono adatti all'utilizzo automatico da parte di programmi per elaboratori e sono provvisti dei relativi metadati;

3) sono resi disponibili gratuitamente attraverso le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, ivi comprese le reti telematiche pubbliche e private, oppure sono resi disponibili ai costi marginali sostenuti per la loro riproduzione e divulgazione. L'Agenzia per l'Italia digitale può stabilire, con propria deliberazione, i casi eccezionali, individuati secondo criteri oggettivi, trasparenti e verificabili, in cui essi sono resi disponibili a tariffe superiori ai costi marginali.”

*Si riportano infine le ulteriori definizioni utilizzate nella CN-Umbria tratte dalle “Linee guida per l'attuazione del Capo III della l.r. n.8/2011” adottate con D.G.R. n.878 del 16/07/2012:*

“**adempimenti necessari** – insieme di procedimenti da attivare, ed altre operazioni da compiere, a carico dell'utente per lo svolgimento di una attività, di un intervento o in occasione di un evento, per il rispetto delle norme previste [derivata da d.P.R. 160/2010, articolo 4, comma 3];

**attività** – nell’accezione organizzativa, vedi task;

**attività amministrativa** – ogni attività svolta dall’amministrazione ai sensi della *l. n.241/1990*;

**attività produttiva** – esercizio di attività produttive e di prestazione di servizi [*d.P.R. 160/2010, articolo 2, comma 1*];

**banche dati di interesse regionale** – banche dati di cui *all’articolo 16 della l.r. 16 settembre 2011, n.8*;

**cantiere formativo** – gruppo formato dagli attori coinvolti da una tematica specifica e calato nel contesto lavorativo, attraverso piani di lavoro applicati ad obiettivi e casi concreti secondo il principio dell’apprendere producendo (learning organization); sono iniziative dirette ad accelerare e dare concretezza al percorso di semplificazione attraverso il rafforzamento delle competenze;

**comunità di pratica** – gruppo formato nell’ambito della community network regionale dagli attori coinvolti da una tematica specifica, che possono essere soggetti appartenenti ad una o più amministrazioni ed anche soggetti esterni, senza ruoli gerarchici, con l’obiettivo il generare conoscenza organizzata e di qualità cui ogni partecipante può avere libero accesso per migliorare la propria attività (knowledge management);

**community network dell’Umbria (CN-Umbria)** – la community network regionale di cui *all’articolo 10, comma 1, della l.r. 16 settembre 2011, n.8*;

**community network regionale** – insieme di servizi infrastrutturali, standard/regole condivise e meccanismi di coordinamento, istituiti da una disposizione regionale e rispondenti ai requisiti previsti in SPC, con l’obiettivo di porre le condizioni per collegare i soggetti su un territorio e rendere possibile la cooperazione applicativa tra i sistemi informativi delle pubbliche amministrazioni e tra queste e i cittadini e le imprese [*derivata da d.P.C.M. 1 aprile 2008*];

**conservazione dei documenti informatici** – vedi sistema di conservazione dei documenti informatici;

**cooperazione applicativa** – scambio di dati tra amministrazioni effettuato secondo standard a validità legale, ovvero attraverso la parte del sistema pubblico di connettività finalizzata all’interazione tra i sistemi informatici delle pubbliche amministrazioni per garantire l’integrazione dei metadati, delle informazioni e dei procedimenti amministrativi. [*d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82, articolo 73*];

**dematerializzazione** – insieme di iniziative e strumenti, di natura sia organizzativa che tecnologica, finalizzati alla revisione/semplificazione dei processi dell’ente e centrate sull’eliminazione della carta;

**documento amministrativo** – ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell’attività amministrativa [*d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, articolo 1*];

**documento informatico strutturato** – particolare documento informatico che garantisce per i dati in esso contenuti l’elaborazione automatica da parte di sistemi informatici, nonché il rispetto di una schema dati predefinito;

**endo-procedimento** – procedimento connesso ad altro procedimento;

**fase** – insieme di procedure/attività tra loro fortemente interdipendenti, con input e output chiaramente definiti anche in termini temporali e di sequenza;

**filiera amministrativa** – insieme omogeneo e coordinato di processi di lavoro tesi all’erogazione di servizi da parte dell’amministrazione;

**flusso di lavoro** – vedi workflow;

**flussi documentali** – vedi sistema di gestione dei flussi documentali;

**gestione documentale** – vedi sistema di gestione informatica dei documenti;

**identità digitale** – rappresentazione informatica della corrispondenza biunivoca tra una persona fisica ed i suoi dati di identità;

**identità digitale regionale** – servizi infrastrutturali per l'identità digitale di cui all'articolo 12, comma 1, della l.r. 16 settembre 2011, n.8, nell'ambito della community network regionale;

**intermediario** – ruolo svolto dal soggetto a cui è stato conferito un potere di rappresentanza da un utente;

**intermediario infrastrutturale** – ruolo svolto dalla Regione per il suo territorio ai sensi dell'articolo 10, comma 2, della l.r. 16 settembre 2011, n.8, nell'ambito della community network regionale;

**interoperabilità di base** – i servizi di base per la realizzazione e gestione di strumenti per lo scambio di documenti informatici nelle pubbliche amministrazioni e tra queste e i cittadini. Ad esempio: VPN, VOIP, ecc [d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 72 e d.P.C.M. 1 aprile 2008];

**interoperabilità evoluta** – i servizi idonei a favorire la circolazione e lo scambio di dati ed informazioni nelle pubbliche amministrazioni e tra le queste e i cittadini. Ad esempio: posta elettronica, posta elettronica certificata, videoconferenza, ecc [d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 72 e d.P.C.M. 1 aprile 2008];

**intervento produttivo** (es. “intervento/evento” nel caso SUAP) – azioni di localizzazione, realizzazione, trasformazione, ristrutturazione o riconversione, ampliamento o trasferimento, nonché cessazione o riattivazione delle attività produttive [DPR 160/2010];

**istanza** – richiesta presentata ad un'amministrazione, attraverso la compilazione dei necessari quadri informativi previsti ai fini di un certo servizio;

**natura del procedimento** – SCIA, atto autorizzativo, confer. di servizi, ecc;

**oneri amministrativi** –tutti quei costi (imposti) sostenuti dalle imprese per conformarsi agli obblighi di informazione previsti da norme di legge cioè per produrre, elaborare e trasmettere informazioni sulla propria attività ad autorità pubbliche o private;

**open data** – insieme di iniziative e strumenti per la diffusione ed il riutilizzo dei dati pubblici, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, della l.r. 16 settembre 2011, n.8;

**open source** – programmi per elaboratore a codice sorgente aperto di cui alla l.r. 25 luglio 2006, n. 11 per il pluralismo informatico;

**operazione** – azioni e passi elementari non ulteriormente scomponibili e svolte da una singola risorsa;

**procedimento** – “una serie di atti e di operazioni, funzionalmente collegati ed in funzione del compimento di un provvedimento conclusivo, pur essendo posto in essere da più soggetti nell'esercizio di funzioni diversificate, ma tutte tese al raggiungimento di un unico effetto finale” [A. Sandulli]. “Ove il procedimento consegua obbligatoriamente ad un'istanza, ovvero debba essere iniziato d'ufficio, le pubbliche amministrazioni hanno il dovere di concluderlo mediante l'adozione di un provvedimento espresso” [L. 241/1990 art.2]. In ogni caso, si considera procedimento anche quello che non ha un provvedimento conclusivo espresso;

**processo (anche: macro-processo)** – nell'accezione organizzativa, deve intendersi la successione coordinata ed organica di operazioni che, attraverso l'utilizzo di un determinato volume di risorse (umane, strumentali, ecc.) è rivolta alla produzione di uno specifico risultato (prodotto, servizio) significativo per l'organizzazione o per il mercato. Il processo, quindi, consiste in attività concrete, organizzate in una sequenza mirata all'output e nei modi stabiliti

dalla procedura. La descrizione delle operazioni costituenti un processo deve essere sufficientemente analitica per permettere valutazioni di efficienza; Un processo può essere suddiviso in sotto-processi e prevedere diverse varianti;

**protocollo informatico** – vedi sistema di protocollo informatico;

**provvedimento (anche: provvedimento amministrativo)** – “l’atto con cui l’autorità amministrativa dispone in un caso concreto in ordine all’interesse pubblico affidato alla sua tutela, esercitando una potestà amministrativa ed incidendo sulle situazioni giuridiche soggettive di privati” [M.S. Giannini];

**quadro informativo** – insieme di elementi informativi da compilare unitariamente in un documento informatico strutturato;

**registro dei processi automatizzati** – registro dei processi automatizzati dell’amministrazione. La parte relativa ai servizi erogati al pubblico deve essere pubblicata sul sito istituzionale, come previsto dal CAD [d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 54, comma 2-quater];

**repertorio dei procedimenti** – elenco descrittivo dei procedimenti dell’amministrazione. Deve essere pubblicato sul sito istituzionale, come previsto dal CAD [d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 54, comma 1];

**repertorio delle strutture organizzative (anche: organigramma e articolazione degli uffici)** – elenco descrittivo delle strutture organizzative dell’amministrazione. Deve essere pubblicato sul sito istituzionale, come previsto dal CAD [d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 54, comma 1];

**repertorio dei servizi** – elenco descrittivo dei servizi dell’amministrazione, previsto dal D.Lgs. n.150/2010. La parte dei servizi in rete deve essere pubblicata sul sito istituzionale, come previsto dal CAD [d.lgs. n.150/2010 e d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82 ];

**repertorio dei dati pubblici** – repertorio pubblicato sul sito istituzionale ai sensi dell’articolo 16, comma 2, della l.r. 16 settembre 2011, n.8;

**responsabile del procedimento** – figura prevista dalla l. n.241/1990 art.5;

**responsabile di processo (anche: process owner)** – chi gestisce il complesso del processo e controlla il suo avanzamento;

**schema dati predefinito** – definizione informatica di elementi e quadri informativi di riferimento per la formazione di un documento informatico strutturato e per la sua validazione secondo uno standard (ad es. XSD);

**servizio applicativo** – insieme di funzionalità, realizzate mediante componenti software, erogate o fruite da una Amministrazione attraverso la Porta di Dominio [d.P.C.M. 1 aprile 2008, allegato A, articolo 1];

**servizio intermedio (anche: servizio strumentale)** – l’attività con cui un’amministrazione pubblica rende un servizio ad un utente intermedio [d.lgs. 27 ottobre 2009, n. 150, articolo 11, comma 4 e d.lgs 7 agosto 1997, n. 279, articolo 10, comma 5];

**servizio pubblico (es. “SUAP”)** – l’attività con cui, mediante l’esercizio di un potere autoritativo o l’erogazione di una prestazione, un’amministrazione pubblica rende un servizio al pubblico, e soddisfa un interesse giuridicamente rilevante, direttamente riferibile ad un singolo soggetto ed omogeneo rispetto ad una collettività differenziata di utenti [CIVIT n.88/2010];

**servizio telematico** – insieme di funzionalità, realizzate mediante componenti software, erogate attraverso un sistema di comunicazione accessibile anche in internet [d.P.C.M. 1 aprile 2008, allegato A, articolo 1];

**sistema di conservazione dei documenti informatici** – sistema teso ad assicurare la conservazione nel tempo dei documenti informatici, previsto dal d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82,



articolo 44;

**sistema di gestione informatica dei documenti** – sistema per la gestione informatica dei documenti e dell'accesso, previsto dal d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, articolo 52. Include il sistema di protocollo informatico;

**sistema di gestione dei flussi documentali** – sistema per la gestione informatica dei procedimenti e dei fascicoli, previsto dal d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, articoli 64-65. Include il sistema di gestione informatica dei documenti;

**sistema di protocollo informatico** – sistema che risponde a quanto previsto dal d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, articolo 56;

**sistema pubblico di connettività (SPC)** – insieme di infrastrutture tecnologiche e di regole tecniche, per lo sviluppo, la condivisione, l'integrazione e la diffusione del patrimonio informativo e dei dati della pubblica amministrazione, necessarie per assicurare l'interoperabilità di base ed evoluta e la cooperazione applicativa dei sistemi informatici e dei flussi informativi, garantendo la sicurezza, la riservatezza delle informazioni, nonché la salvaguardia e l'autonomia del patrimonio informativo di ciascuna pubblica amministrazione [d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82, articolo 73];

**sito istituzionale** – sito web che si pone come obiettivo prioritario quello di presentare un'istituzione pubblica e promuoverne le attività verso un'utenza generalizzata descrivendone l'organizzazione, i compiti, i servizi relativi ad atti e procedimenti amministrativi di competenza [Linee guida per i siti web delle PA 2011 e d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82, articolo 54];

**sito tematico** – sito web viene realizzato, anche in collaborazione tra più amministrazioni, con una specifica finalità quale, a titolo esemplificativo: la presentazione di un progetto; la presentazione di un evento; l'erogazione di un particolare servizio; la promozione di una nuova iniziativa di policy; la comunicazione mirata a specifici target; la focalizzazione di un'area di interesse. [Linee guida per i siti web delle PA 2011];

**task (anche: attività)** – unità elementare di un processo, costituita da un insieme di operazioni;

**tempo di attraversamento (anche: flow time, lead time)** – intervallo di tempo necessario a completare un processo o una fase, dall'inizio alla fine comprendendo anche i tempi di attesa e di trasferimento tra le risorse coinvolte;

**tempo di lavorazione** – intervallo di tempo di effettiva lavorazione all'interno del processo o fase;

**tipologia procedimenti** – classificazione di famiglie di procedimenti analoghi;

**tipologia processo** – classificazione di famiglie di processi analoghi;

**tipologia utente** – classificazione delle collettività differenziate di utenti del servizio [derivata da CIViT n.88/2010];

**trasparenza** – accessibilità totale, anche attraverso lo strumento della pubblicazione sui siti istituzionali delle amministrazioni, delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, dei risultati dell'attività di misurazione e valutazione svolta dagli organi competenti, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità. Essa costituisce livello essenziale delle prestazioni erogate dalle amministrazioni ai sensi dell'articolo 117, secondo comma, lettera m), della Costituzione [d.lgs. 27 ottobre 2009, n. 150, articolo 11]; utente – cittadino, impresa o pubblica amministrazione che fruisce di un servizio;

**workflow** (anche: flusso di lavoro) – descrizione informatica di un processo automatizzato (ad es. standard XPD).

## **TITOLO II – NORME IN MATERIA DI FORMAZIONE, GESTIONE, ARCHIVIAZIONE, CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI DEL COMUNE**

### Art.3 - Il sistema documentale comunale. Principi generali

1. Il sistema documentale del Comune di San Venanzo è composto dagli atti e dai documenti amministrativi formati dagli Organi e dai responsabili dei servizi e degli uffici come previsto dall'ordinamento dell'ente.
2. Gli atti e i documenti amministrativi, comprensivi di formulari e modulistica, sono formati, gestiti, archiviati, conservati in modalità digitale (art. 40 del Codice dell'Amministrazione Digitale).
3. Il sistema documentale comunale comprende anche tutti gli atti e i documenti inviati all'Ente dai cittadini e dalle altre Pubbliche Amministrazioni.
4. I documenti e gli atti ricevuti su supporti analogici sono protocollati e riprodotti in modalità digitale secondo le vigenti norme tecniche previste dal Codice dell'Amministrazione Digitale.
5. Tutti gli atti e la documentazione amministrativa sono soggetti a protocollazione informatica.
6. I documenti amministrativi dell'Ente devono essere formati, gestiti, resi pubblici e conservati nel rispetto dei requisiti della disponibilità, della sicurezza, della accessibilità telematica totale, della fruibilità, della chiarezza e completezza dell'informazione, della facilità di ricerca, della semplificazione dell'azione amministrativa (art. 50 e ss. del Codice dell'Amministrazione Digitale; Legge 241/90 e sm).
7. Il sistema documentale viene formato dal Comune nel rispetto dei principi della semplificazione amministrativa, della decertificazione totale, della razionalizzazione della risorsa informativa eliminando dati ridondanti e non necessari.
8. Gli Organi ed i dirigenti e/o responsabili di posizioni organizzative si attengono ai principi sopra indicati operando esclusivamente nella logica dell'amministrazione digitale (art. 12 del Codice dell'Amministrazione Digitale).

### Art.4 - Il documento informatico

1. Il documento informatico è valido a tutti gli effetti di legge se viene formato, gestito, trasmesso, conservato in modalità digitale e in conformità alle regole tecniche di cui all'art. 71 del Codice dell'Amministrazione Digitale.
2. L'idoneità del documento informatico a soddisfare il requisito della forma scritta e il suo valore probatorio sono liberamente valutabili in giudizio, tenuto conto delle sue caratteristiche oggettive di qualità, sicurezza, integrità ed immodificabilità.
3. Il documento informatico sottoscritto con firma elettronica avanzata, qualificata o digitale, formato nel rispetto delle regole tecniche che garantiscano l'identificabilità dell'autore, l'integrità e l'immodificabilità del documento, ha l'efficacia prevista dall'articolo 2702 del codice civile. L'utilizzo del dispositivo di firma si presume riconducibile al titolare, salvo che questi dia prova contraria.
4. I documenti informatici sono formati con applicativi in linea con standards tecnici che garantiscano il rispetto dei requisiti della forma scritta.
5. Le copie di documenti informatici riprodotte da documenti analogici, le copie di documenti

analogici riprodotti da documenti informatici e le copie di documenti informatici riprodotti da documenti informatici sono valide a tutti gli effetti di legge ed hanno efficacia probatoria nel rispetto dei principi stabiliti dal Codice dell'Amministrazione Digitale e delle vigenti regole tecniche in materia di copie e riproduzione.

#### Art. 5 - Documenti amministrativi informatici

1. Gli atti formati dal Comune con strumenti informatici, nonché i dati e i documenti informatici detenuti dallo stesso, costituiscono informazione primaria ed originale da cui è possibile effettuare, su diversi o identici tipi di supporto, duplicazioni e copie per gli usi consentiti dalla legge (art. 23 ter, comma 1, del Codice dell'Amministrazione Digitale).

2. I documenti costituenti atti amministrativi con rilevanza interna al procedimento amministrativo, sottoscritti con firma elettronica avanzata, hanno l'efficacia prevista dall'art. 2702 del codice civile (art. 23 ter, comma 2 del Codice dell'Amministrazione Digitale).

3. Le copie su supporto informatico di documenti formati dalla pubblica amministrazione in origine su supporto analogico ovvero da essa detenuti, hanno il medesimo valore giuridico, ad ogni effetto di legge, degli originali da cui sono tratte, se la loro conformità all'originale è assicurata dal funzionario a ciò delegato nell'ambito dell'ordinamento proprio dell'amministrazione di appartenenza, mediante l'utilizzo della firma digitale o di altra firma elettronica qualificata e nel rispetto delle regole tecniche stabilite ai sensi dell'articolo 71 del Codice dell'Amministrazione Digitale; in tale caso l'obbligo di conservazione dell'originale del documento è soddisfatto con la conservazione della copia su supporto informatico (art. 23 ter, comma 3 del Codice dell'Amministrazione Digitale).

4. I documenti informatici del sistema documentale comunale sono conservati nel rispetto dei principi di cui all'art. 42 e ss. del Codice dell'Amministrazione Digitale e delle relative regole tecniche.

#### Art.6 - Il protocollo informatico

1. Tutti gli atti e i documenti che fanno parte del sistema documentale digitale del Comune sono protocollati in modalità informatica, in ingresso ed in uscita, secondo le norme sul protocollo informatico e sono conservati secondo le relative norme tecniche (art. 40 bis del Codice dell'Amministrazione Digitale, art. 53 del Dpr 445/2000; Dpcm 31.10.2000, regole tecniche sul protocollo informatico).

2. Tutti gli atti e i documenti analogici che entrano nel sistema documentale del Comune sono riprodotti in documenti informatici al fine di essere protocollati e conservati in modalità digitale (art. 22, 23 ter, 42 del Codice dell'Amministrazione Digitale).

3. Il protocollo utilizza una o più caselle di PEC.

#### Art.7 - I procedimenti amministrativi informatici

1. Il procedimento amministrativo è formato, gestito, archiviato e conservato in modalità digitale.

2. Il cittadino utilizza le diverse modalità di presentazione delle istanze e delle dichiarazioni digitali, previste dall'art. 65 del Codice dell'Amministrazione Digitale, per l'attivazione di un procedimento che lo interessa.

3. L'istanza digitale (con i relativi allegati) viene protocollata ed inviata al responsabile del procedimento.

4. Il responsabile apre un fascicolo informatico (ai sensi dell'art. 41 del Codice

dell'Amministrazione Digitale) per il procedimento oppure provvede ad inserire la documentazione protocollata in un fascicolo già aperto.

5. Le comunicazioni di avvio del procedimento e della conclusione del procedimento possono essere effettuate tramite PEC.

6. La determinazione a conclusione del procedimento viene spedita tramite PEC all'interessato oppure tramite raccomandata con ricevuta di ritorno nel caso questi fosse sprovvisto di una PEC.

7. Nella trasmissione di atti e documenti con soggetti pubblici e privati, obbligati ad adoperare la PEC, il comune utilizza esclusivamente questo mezzo trasmissivo.

8. I cittadini sprovvisti di tecnologie dell'informazione e della comunicazione hanno il diritto all'uso di tali tecnologie per interagire con il Comune o con le altre amministrazioni (art. 3 del Codice dell'Amministrazione Digitale); il Comune ha l'obbligo di mettere a disposizione del cittadino le strutture necessarie per l'esercizio di tale diritto.

9. Sul sito dell'Ente è pubblicato l'elenco dei procedimenti amministrativi informatici (art. 54 del Codice dell'Amministrazione Digitale); da questo elenco il cittadino cerca con facilità la tipologia del procedimento amministrativo che lo interessa per avere la più completa conoscenza sulle modalità di presentazione delle istanze e sulla documentazione necessaria, sulla normativa di riferimento, sui termini e sulla durata del procedimento, sull'iter dello stesso, sulle modalità di accesso telematico diretto al procedimento per verificare l'avanzamento dello stesso.

### **TITOLO III – IL SERVIZIO DI PROTOCOLLO INFORMATICO, DI GESTIONE E CONSERVAZIONE DOCUMENTALE**

#### Articolo 8- Individuazione Area Organizzativa Omogenea (AOO)

1. Ai fini della gestione dei documenti, l'Amministrazione individua una sola Area Organizzativa Omogenea (AOO).

#### Articolo 9 - Istituzione del servizio di protocollo informatico e della gestione e conservazione documentale degli archivi comunali

1. Nell'ambito dell'AOO è istituito il Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi, ai sensi della vigente normativa.

2. Il Servizio si occupa di:

- approvare e mantenere aggiornato il manuale di gestione dei documenti, provvedendo alla sua pubblicazione, comunicazione e diffusione

- garantisce di concerto con le strutture interne competenti in materia di organizzazione del lavoro, definizione e gestione dei procedimenti amministrativi e in materia informatica il buon funzionamento degli strumenti e l'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

- attribuisce 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, di concerto con il servizio competente in materia informatica

- garantisce che le operazioni di registrazione e segnatura di protocollo si svolgano nel rispetto della normativa vigente

- stabilisce di concerto con la struttura competente in materia informatica i criteri minimi di

sicurezza informatica del sistema e controlla la regolare esecuzione delle procedure di sicurezza, la conservazione delle copie di sicurezza in luoghi differenti, nonché cura che le funzionalità del sistema in caso di guasti o anomalie siano ripristinate entro 48 ore dal blocco delle attività

- garantisce la corretta produzione e conservazione del registro giornaliero di protocollo
- autorizza, con appositi provvedimenti, le operazioni di annullamento delle registrazioni effettuate nell'ambito del sistema
- autorizza l'uso del registro di emergenza
- ha competenza, in collaborazione con i servizi interni, sull'intera documentazione archivistica, ovunque trattata, distribuita o conservata, ai fini della sua corretta classificazione, conservazione e ordinamento
- vigila sull'osservanza delle disposizioni contenute nel Manuale.

#### Articolo 10 - Unicità del protocollo

1. La numerazione delle registrazioni di protocollo è unica e progressiva. Essa comincia il primo giorno dell'anno e si chiude al 31 dicembre del medesimo anno solare.

#### Articolo 11 - Modello operativo adottato per la gestione dei flussi documentali

1. Per la gestione dei flussi documentali è adottato un modello operativo che prevede la protocollazione in entrata attribuita al servizio di protocollo informatico e la protocollazione in uscita attribuita a diversi operatori sulla base delle autorizzazioni stabilite dai responsabili dei servizi e dal responsabile del servizio di protocollo informatico.

2. Le autorizzazioni all'utilizzo delle funzionalità del protocollo informatico sono definite all'allegato "1"

3. Il Responsabile del Servizio effettua periodicamente controlli a campione sui documenti, sulla congruità delle registrazioni, sul rispetto del principio di unicità del protocollo, sulla corretta sequenza della filiera documentaria.

4. Nel caso di gravi e ripetute violazioni delle norme previste dal presente Manuale, il Responsabile

del Servizio, di intesa con i responsabili dei servizi di competenza, può revocare o modificare le autorizzazioni attribuite.

#### Articolo 12 - Gestione dei procedimenti amministrativi

1. Il sistema documentale informatico è finalizzato alla corretta gestione del protocollo, dei documenti, degli archivi e dei procedimenti amministrativi al fine di permettere agli uffici ed ai cittadini di verificare a distanza l'avanzamento delle pratiche di propria competenza.

#### Articolo 13 - Tutela dei dati personali

1. Il sistema documentale informatico del Comune tratta i dati personali nel rispetto di quanto stabilito dal dlgs 196/2003 e s.m.

### **TITOLO IV - RICEZIONE DEI DOCUMENTI**

#### Articolo 14 – Formato dei documenti

1. I documenti in entrata, in uscita e quelli interni sono formati, gestiti e conservati in modalità digitale nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in merito ai documenti ed agli archivi informatici.

#### Articolo 15 - Ricezione dei documenti analogici

1. Tutti i documenti analogici in entrata sono protocollati e sono conservati in modalità digitale nel rispetto delle norme tecniche vigenti al fine di avviare l' iter documentale esclusivamente digitale all'interno dell'ente.

5. I documenti ricevuti dagli uffici non abilitati alla registrazione vengono inviati internamente all'ufficio Protocollo.

#### Articolo 16 - Ricezione dei documenti informatici

1. I documenti informatici in entrata sono protocollati in modalità digitale e sono conservati esclusivamente in modalità digitale al fine di avviare l'iter documentale e dei procedimenti solo in modalità digitale.

2. Tutti i soggetti obbligati all'uso della firma digitale e della PEC sono tenuti ad inviare i documenti esclusivamente in modalità digitale tramite PEC o tramite SPC.

#### Articolo 17 - Rilascio ricevute attestanti la ricezione dei documenti

1. Quando il documento cartaceo viene consegnato direttamente dal mittente o da altra persona incaricata e venga richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, l'ufficio che lo riceve è autorizzato a rilasciare apposita ricevuta.

2. Nel caso di ricezione di documenti informatici per via telematica il rilascio della ricevuta avviene con le modalità previste dal sistema.

### **TITOLO V - REGISTRAZIONE E SEGNAZIONE DEI DOCUMENTI**

#### Articolo 18 - Documenti soggetti a registrazione di protocollo

1. Il Servizio preposto al protocollo informatico è integrato con un sistema di archiviazione nel rispetto dei principi della dematerializzazione e della conservazione informatica dei documenti.

2. I documenti registrati sul protocollo informatico sono:

- i documenti in arrivo, con rilevanza giuridica, formati da altri soggetti giuridici e acquisiti dal Comune nell'esercizio delle sue funzioni;
- i documenti in partenza con rilevanza giuridica formati dal Comune nell'esercizio delle sue funzioni e spediti a soggetti giuridici differenti;
- i documenti interni con rilevanza giuridica.

3. Sono esclusi dalla registrazione di protocollo le tipologie di documenti previste dall' allegato 2.

### Articolo 19 - Informazioni prodotte automaticamente dal sistema informatico

1. La procedura informatica assegna, in maniera automatica e in modo immutabile, la data e il numero progressivo di protocollo al momento di registrazione del documento.
2. Il numero di protocollo è progressivo e costituito da almeno 7 cifre numeriche. La numerazione è rinnovata ogni anno solare.
3. A ciascun documento in arrivo o di partenza va assegnato un unico ed esclusivo numero di protocollo.

### Articolo 20 - Segnatura di protocollo

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

Le informazioni minime previste sono:

- Il numero progressivo di protocollo
- La data di protocollo
- L'identificazione dell'amministrazione
- Indice di classificazione del documento

2. Nei documenti analogici, la segnatura, avviene attraverso l'apposizione di un'etichetta, o qualsiasi altro strumento, sulla quale vengono riportate le informazioni minime indicate nel comma precedente.

3. Nei documenti informatici i dati della segnatura sono contenuti, un'unica volta, nell'ambito dello stesso messaggio, in un file conforme a quanto stabilito dalle vigenti regole tecniche.

### Articolo 21 - Informazioni previste

Ciascuna registrazione di protocollo è costituita dai seguenti dati:

- Numero di protocollo in forma non modificabile assegnato automaticamente dal sistema
- Data di registrazione in forma non modificabile assegnata automaticamente dal sistema
- Mittente/i, per i documenti in entrata, o destinatario/i, per i documenti in uscita, in forma non modificabile
- Codice di classificazione
- La data ed il numero di protocollo del mittente (se disponibile)
- L'oggetto registrato in modo non modificabile
- L'ufficio al quale il documento è assegnato ovvero l'ufficio che lo ha prodotto
- L'impronta del documento informatico in forma non modificabile.

### Articolo 22 - Scansione dei documenti

1. I documenti ricevuti su supporto analogico, dopo le operazioni di registrazione e segnatura, devono essere acquisiti in formato immagine attraverso un processo di scansione.

2. 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 file;

- verifica della leggibilità e qualità delle immagini acquisite;
- collegamento delle immagini alle rispettive registrazioni di protocollo in modo immodificabile;
- memorizzazione delle immagini su supporto informatico, in modo non modificabile.

3. In particolare, tutta la documentazione relativa al SUAPE è viene presentata, gestita e conservata esclusivamente in modalità digitale.

#### Articolo 23 - Assegnazione dei documenti

1. Per assegnazione si intende l'operazione finalizzata all'individuazione dell'ufficio, o degli uffici, cui compete la trattazione di un documento (ufficio di competenza).
2. Tutti i documenti protocollati sono assegnati ai responsabili dei procedimenti e degli uffici anche tramite posta elettronica interna.
3. L'ufficio competente riceverà la posta anche aprendo il programma di protocollo informatico e in base alle abilitazioni stabilite dal Responsabile del Servizio, di concerto con i Responsabili dei servizi, e potrà quindi avviare il procedimento nel rispetto delle norme vigenti.
4. Il responsabile del procedimento provvederà quindi a creare un fascicolo informatico per il procedimento oppure ad integrare il fascicolo informatico del procedimento già attivato.
5. Il Responsabile del Procedimento, per i documenti di competenza, è responsabile:
  - della verifica della corretta registrazione a protocollo del documento;
  - della corretta tenuta dei documenti;
  - della verifica della correttezza della classificazione;
  - della corretta fascicolazione e tenuta del fascicolo informatico.
  - dell'espletamento della pratica cui il documento dà avvio o si riferisce, secondo le disposizioni contenute nel regolamento per il procedimento amministrativo in vigore;
  - dell'archiviazione del documento e del relativo fascicolo, qualora esso non comporti l'espletamento di alcuna pratica, o ad avvenuta conclusione di essa.
6. Nel caso di assegnazione errata, l'ufficio che riceve il documento informa il servizio di protocollo che a sua volta provvederà ad assegnare ed inviare la documentazione all'ufficio competente.
7. Il sistema di gestione informatica dei documenti tiene traccia di tutti i passaggi memorizzando per ciascuno di essi, l'identificativo dell'utente che effettua l'operazione con data e l'ora di esecuzione, e conservando i documenti nel rispetto dei principi della integrità e della immodificabilità degli stessi.

#### Articolo 24 - Registro annuale

1. Il Responsabile del Servizio alla fine di ogni anno solare provvederà alla stampa su file in formato immodificabile del registro di protocollo informatico la quale verrà riversata su apposito supporto informatico non riscrivibile e conservato a cura del Servizio.

#### Articolo 25 - Protocollo differito

1. I documenti in entrata vengono registrati al protocollo del Comune entro 24 ore dal



ricevimento degli stessi.

2. In situazioni eccezionali di impossibilità ad evadere tempestivamente la corrispondenza su supporto analogico e qualora, dal ritardo nella registrazione di protocollo del documento possa venire meno un diritto di terzi (ad esempio per la registrazione di un consistente numero di domande di partecipazione ad un concorso in scadenza), con motivato provvedimento del Responsabile del Servizio di protocollo è autorizzata la protocollazione differita, fissando comunque un limite di tempo e conferendo valore, nel caso di scadenze predeterminate, al timbro datario d'arrivo. Il provvedimento del Responsabile del Servizio dovrà indicare le tipologie documentarie che saranno ammesse alla protocollazione differita, le cause di adozione della procedura ed il termine entro il quale la registrazione di protocollo dovrà improrogabilmente essere portata a termine.

#### Articolo 26 - Annullamento di un protocollo

1. In caso di errore che riguarda le informazioni registrate in modo non modificabile è prevista una procedura di annullamento. Le informazioni annullate devono rimanere memorizzate nella base dati per essere sottoposte alle elaborazioni previste dalla procedura.

2. Fra le informazioni generate o assegnate automaticamente dal sistema e registrate in forma non modificabile l'annullamento anche di una sola di esse determina l'automatico e contestuale annullamento della intera registrazione di protocollo. La procedura per indicare l'annullamento riporta la dicitura "annullata" in posizione visibile e tale, comunque, da consentire la lettura di tutte le informazioni originarie unitamente alla data, all'identificativo dell'operatore ed agli estremi del provvedimento di autorizzazione del Responsabile del Servizio di protocollo.

3. Delle altre informazioni, registrate in forma non modificabile, l'annullamento anche di un solo campo, che si rendesse necessario per correggere errori intercorsi in sede di immissione di dati, 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 e gli estremi del provvedimento di autorizzazione del Responsabile del Servizio di protocollo informatico.

#### Articolo 27 - Registro di emergenza

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

2. Si applicano le modalità di registrazione dei documenti sul registro di emergenza e di recupero delle stesse nel sistema di protocollo informatico di cui alla vigente normativa, ed in particolare:

- sul registro di emergenza sono riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione nonché la data e l'ora del ripristino della funzionalità del sistema;

- qualora l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre ventiquattrore, per cause di eccezionale gravità, il Responsabile del Servizio può autorizzare l'uso del

registro di emergenza per periodi successivi di non più di una settimana. Sul registro di emergenza vanno riportati gli estremi del provvedimento di autorizzazione;

- per ogni giornata di registrazione di emergenza è riportato sul registro di emergenza il numero totale di operazioni registrate.

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

4. Le informazioni relative ai documenti protocollati in emergenza sono inserite nel sistema informatico, utilizzando un'apposita funzione di recupero dei dati, senza ritardo al ripristino delle funzionalità del sistema. Durante la fase di ripristino, a ciascun documento registrato in emergenza viene attribuito un numero di protocollo del sistema informatico ordinario, che provvede a

mantenere stabilmente la correlazione con il numero utilizzato in emergenza.

5. È compito del Responsabile del Servizio verificare la chiusura del registro di emergenza. Una volta ripristinata la piena funzionalità del sistema, il Responsabile del Servizio provvede alla chiusura del registro di emergenza, annotando sullo stesso il numero delle registrazioni effettuate e la data e l'ora di chiusura.

6. Il registro di emergenza è depositato presso l'archivio comunale informatico.

## Articolo 28 - Casi particolari di registrazione di documenti

### 30.1 Documenti inerenti a gare d'appalto

La corrispondenza digitale in arrivo riportante l'indicazione "offerta", "gara d'appalto" o comunque relativa ad una procedura di aggiudicazione di appalti pubblici, viene protocollata ed inviata al responsabile del procedimento, senza aprire le buste elettroniche contenenti i documenti e le offerte tecniche ed economiche richieste.

La corrispondenza in arrivo su supporto analogico, con la stessa dicitura di cui al comma precedente, pervenute in busta chiusa e sigillata non viene aperta, sulla busta si appone il timbro di arrivo con l'indicazione dell'ora di arrivo e successivamente si procede alla registrazione. La segnatura di protocollo viene apposta sulla busta. Il documento registrato viene inviato al responsabile del procedimento. L'Amministrazione provvede ad operare in modo tale da non attivare procedure di appalti in modalità analogica.

### 30.2 Lettere anonime, documenti non firmati, documenti con firma illeggibile

1. Le comunicazioni anonime non vengono registrate, si appone il timbro di arrivo e vengono consegnate all'ufficio competente che valuta se procedere con la regolarizzazione..

2. Le lettere prive di firma non vengono registrate, si appone il timbro di arrivo e vengono consegnate all'ufficio competente che valuta se procedere con la regolarizzazione, ad eccezione di quelle pervenute dagli enti pubblici.

3. Le lettere che presentano firma illeggibile, qualora sia l'unico elemento identificativo, vengono registrate a protocollo con la dicitura "firma illeggibile" quale mittente.

### 30.3 Documenti pervenuti da una casella di posta elettronica certificata e non

1. In base all'art. 45 del decreto legislativo n°82/2005 "Codice dell'amministrazione digitale", i documenti trasmessi con un mezzo telematico o informatico idoneo ad accertare la provenienza soddisfano il requisito della forma scritta e la loro trasmissione non deve essere seguita dal documento cartaceo.

2. Le modalità di registrazione dei documenti pervenuti per via telematica è descritta nell'allegato 3.

30.4 Documenti in uscita, uguali per contenuto ma con destinatari diversi 1. L'ufficio Protocollo provvede a registrare con un unico numero lettere con medesimo contenuto e destinatari diversi.

2. I destinatari risultano da apposito elenco fornito dall'ufficio che redige la lettera sulla quale viene riportato, nel campo destinatari, la dicitura "destinatari diversi come da elenco allegato".

## **TITOLO VI - SPEDIZIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI**

### Articolo 29 - Spedizione di documenti informatici

1. La spedizione di documenti informatici avviene mediante PEC e/o SPC.

## **TITOLO VII - GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI INTERNI**

### Articolo 30 - Comunicazioni interne

1. Per comunicazione interna tra uffici (o documento interno senza rilevanza giuridica) si intende uno scambio di comunicazioni, con o senza allegati, della quale non si ritiene necessario tenere traccia in archivio.

2. Questo genere di comunicazioni sono ricevute e trasmesse di norma per posta elettronica e non vengono acquisite al sistema di protocollo informatico.

### Articolo 31 - Documenti interni aventi rilevanza giuridica

1. Per documento interno avente rilevanza giuridica, in particolare ai fini dei procedimenti, si intende una comunicazione, con o senza documenti allegati, rilevante ai fini dell'azione amministrativa, della quale si vuole tenere traccia nel fascicolo relativo alla pratica amministrativa o al procedimento cui si riferisce.

2. Questo genere di comunicazioni vengono registrate. L'ufficio che forma il documento interno lo fa pervenire all'ufficio Protocollo per la registrazione e l'eventuale assegnazione.

3. L'Amministrazione, nell'ambito dell'azione di semplificazione amministrativa, provvede ad individuare i documenti interni ai procedimenti amministrativi aventi rilevanza giuridica.

## **TITOLO VIII – FASCICOLI INFORMATICI**

### Articolo 32 – Requisiti e dati del fascicolo informatico

1. Il titolare del procedimento può raccogliere in un fascicolo informatico gli atti, i documenti e i dati del procedimento medesimo da chiunque formati; all'atto della comunicazione dell'avvio del procedimento ai sensi dell'articolo 8 della legge 7 agosto 1990, n. 241, comunica agli interessati le modalità per esercitare in via telematica i diritti di cui all'articolo 10 della citata legge 7 agosto 1990, n. 241.

2. Il fascicolo informatico è realizzato garantendo la possibilità di essere direttamente consultato ed alimentato da tutte le amministrazioni coinvolte nel procedimento. Le regole per la costituzione, l'identificazione e l'utilizzo del fascicolo sono conformi ai principi di una corretta gestione documentale ed alla disciplina della formazione, gestione, conservazione e trasmissione del documento informatico, ivi comprese le regole concernenti il protocollo informatico ed il sistema pubblico di connettività, e comunque rispettano i criteri dell'interoperabilità e della cooperazione applicativa.

3. Il fascicolo informatico reca l'indicazione:

a) dell'amministrazione titolare del procedimento, che cura la costituzione e la gestione del

- fascicolo medesimo;
- b) delle altre amministrazioni partecipanti;
  - c) del responsabile del procedimento;
  - d) dell'oggetto del procedimento;
  - e) dell'elenco dei documenti contenuti;
  - f) dell'identificativo del fascicolo medesimo .

4. Il fascicolo informatico può contenere aree a cui hanno accesso solo l'amministrazione titolare e gli altri soggetti da essa individuati; esso è formato in modo da garantire la corretta collocazione, la facile reperibilità e la collegabilità, in relazione al contenuto ed alle finalità, dei singoli documenti; è inoltre costituito in modo da garantire l'esercizio in via telematica dei diritti previsti dalla legge n. 241 del 1990.

5. Ai sensi degli articoli da 14 a 14-quinquies della legge 7 agosto 1990, n. 241 , previo accordo tra le amministrazioni coinvolte, la conferenza dei servizi è convocata e svolta avvalendosi degli strumenti informatici disponibili, secondo i tempi e le modalità stabiliti dalle amministrazioni medesime.

## **TITOLO IX - SICUREZZA DATI,DELLE TECNOLOGIE E DELLA INFRASTRUTTURA DI RETE**

### Articolo 33 - Gestione della sicurezza del protocollo, dei dati e degli archivi

1. I dati, le tecnologie informatiche e telematiche sono tenuti in sicurezza nel rispetto delle vigenti normative e regole tecniche.
2. I dati, i documenti, gli archivi sono gestiti e conservati nel rispetto dei criteri di integrità, immutabilità e di sicurezza.
3. La sicurezza riguarda anche il sistema di autenticazione informatica dei dipendenti dell'ente.
4. La sicurezza riguarda anche il trattamento dei dati personali ai sensi della vigente normativa.

### Articolo 34 - Abilitazione per l'accesso all'uso delle funzionalità del sistema

1. Al sistema di protocollo informatico accedono esclusivamente gli utenti identificati e sulla base di autorizzazioni di accesso differenziate. Una autorizzazione di accesso (profilo) limita le operazioni dell'utente nel sistema alle operazioni necessarie e indispensabili a svolgere le attività di competenza dell'ufficio a cui l'utente appartiene.
2. Ad ogni utente quindi sono assegnate:
  - una credenziale di accesso costituita da una componente pubblica che permette l'identificazione dell'utente da parte del sistema (identificativo utente)
  - una credenziale privata di autenticazione (password)
3. I diversi livelli di autorizzazione sono assegnati agli utenti dal Responsabile del Servizio, che si avvale di un profilo privilegiato.

### Articolo 35 - Piano di sicurezza dei sistemi informatici e telematici

1. Il Piano di Sicurezza relativo al protocollo informatico, alla formazione, gestione,

conservazione, trasmissione e interscambio dei documenti informatici, deve quindi attenersi alle norme di cui al Dpcm 31.10.2000, al Codice dell'Amministrazione Digitale, al Codice della protezione dei dati personali.

2. Il Piano di sicurezza comprende il sistema di continuità operativo e opera nella logica del piano di disaster recovery.

## **TITOLO X - APPROVAZIONE, AGGIORNAMENTO E PUBBLICITA' DEL MANUALE DI GESTIONE**

### Articolo 36 - Modalità di approvazione e aggiornamento

1. L'Amministrazione adotta il presente Manuale di Gestione su proposta del Responsabile del Servizio.

2. Gli aggiornamenti del Manuale sono predisposti dal Responsabile del Servizio, che sottopone la nuova stesura agli organi competenti per l'approvazione.

### Articolo 37 - Pubblicità del Manuale

1. Il presente Manuale è pubblicato sul sito informatico istituzionale dell'ente.

### Articolo 38 - Operatività del Manuale

1. Il presente Manuale è operativo dal 01.11.2014.

### Articolo 39 - Norme di rinvio

1. Per quanto non espressamente previsto nella presente disciplina, si fa rinvio alla normativa vigente in materia di protocollo informatico, di dati, di documenti e di archivi informatici.

2. La gestione e la conservazione dei documenti e degli archivi analogici, in funzione prima della entrata in vigore del presente manuale, viene effettuata, in via transitoria, nel rispetto della relativa legislazione.

## **ALLEGATO N.1**

E' abilitato alle operazioni di registrazione del protocollo informatico in uscita ed in entrata, nonché all'organizzazione ed archiviazione dei documenti dell'area organizzativa omogenea: Area Amministrativa -

## **ALLEGATO 2**

### **Documenti non soggetti a registrazione di protocollo**

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo:

- le gazzette ufficiali,
- i bollettini ufficiali e notiziari della pubblica amministrazione,
- le note di ricezione delle circolari e altre disposizioni,
- i materiali statistici,
- gli atti preparatori interni,
- i giornali, le riviste,
- i libri,
- i materiali pubblicitari,
- gli inviti a manifestazioni,
- la corrispondenza interna non avente carattere giuridico - probatorio né rilevanza nell'ambito del relativo procedimento amministrativo o affare.

## **ALLEGATO 3**

### **Modalità registrazione documenti informatici**

1. La ricezione dei documenti informatici indirizzati all'area organizzativa omogenea del Comune di San Venanzo può avvenire tramite casella di posta elettronica istituzionale riservata a questa funzione.
2. Nel caso in cui un messaggio pervenga direttamente agli uffici utente sono da questi valutati e, se soggetti a registrazione di protocollo o ad altra forma di registrazione, immediatamente inoltrati all'indirizzo elettronico istituzionale dell'area organizzativa omogenea.
3. I documenti informatici pervenuti per posta elettronica non certificata o tramite altri sistemi telematici sono protocollati se sottoscritti con firma digitale o quando il sottoscrittore è identificato con l'uso della carta d'identità, ai sensi del DPR 445/2000. Nei restanti casi, qualora si renda comunque necessario attribuire ad essa un'efficacia probatoria, il messaggio o il documento trasmesso via posta elettronica deve essere stampato, deve esservi apposta la dicitura "Documento ricevuto via posta elettronica" e trattato come un normale documento cartaceo.
4. L'operazione di ricezione dei documenti informatici avviene con modalità conformi alle disposizioni contenute nella Circolare AIPA 7 maggio 2001, n. 28, recante standard, modalità di trasmissione, formato e definizioni dei tipi di informazioni minime ed accessorie comunemente scambiate tra le pubbliche amministrazioni e associate ai documenti protocollati. Essa comprende anche i processi di verifi-

ca dell'autenticità, della provenienza e dell'integrità dei documenti stessi. In particolare gli addetti al Servizio protocollo controllano i messaggi pervenuti nella cassetta di posta istituzionale, assegnano la data di arrivo, verificano se siano o meno da protocollare. Se non sono da protocollare li inoltrano direttamente al Responsabile dell'area competente; se invece sono da protocollare effettuano le operazioni di registrazione e segnatura del protocollo e li inoltrano al Settore competente.