



MANUALE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO DEL PROTOCOLLO INFORMATICO, DEI FLUSSI DOCUMENTALI E DEGLI ARCHIVI

Este, 2018

(approvato con D.G.C. n. del, pubblicata all'Albo Pretorio on-line il))

INDICE GENERALE

1. PRINCIPI GENERALI.....	5
1.1. Premessa.....	5
1.2. Ambito di applicazione del Manuale.....	5
1.3. Definizioni e norme di riferimento.....	5
1.4. Aree organizzative omogenee (AOO) e Unità Organizzative Responsabili (UOR).....	8
1.5. Tenuta del protocollo informatico, gestione dei flussi documentali e degli archivi.....	8
1.6. Sistema di protocollo informatico unico e strumenti per il suo funzionamento.....	9
2. PIANO DI SICUREZZA.....	9
2.1. Obiettivi del piano di sicurezza.....	9
2.2. Contesto di riferimento.....	9
2.3. Formazione dei documenti - aspetti di sicurezza.....	10
2.4. Gestione dei documenti informatici - aspetti di sicurezza.....	10
2.4.1. Componente organizzativa della sicurezza informatica.....	11
2.4.2. Componente fisica e infrastrutturale della sicurezza informatica.....	11
2.4.3. Componente logica della sicurezza informatica.....	11
2.4.4. Gestione delle registrazioni di protocollo e di sicurezza.....	13
2.4.5. Criteri di utilizzo degli strumenti tecnologici.....	13
2.5. Trasmissione e interscambio dei documenti informatici - aspetti di sicurezza.....	14
2.6. Accesso ai documenti informatici.....	14
2.7. Politiche di sicurezza.....	14
3. MODALITÀ DI FORMAZIONE DEI DOCUMENTI.....	15
3.1. I documenti del Comune di Este.....	15
3.2. Formazione dei documenti - aspetti diplomatici.....	15
3.2.1. Elementi informativi essenziali dei documenti prodotti.....	15
3.3. Formazione dei documenti - aspetti operativi generali.....	15
3.4. Documento amministrativo analogico.....	16
3.5. Formazione del documento informatico e del documento amministrativo informatico.....	16
3.5.1. La firma elettronica (avanzata, qualificata e digitale).....	17
3.5.3. Tipologie di formato del documento informatico.....	17
4. MODALITÀ DI SCAMBIO DEI DOCUMENTI.....	17
4.1. Documenti in entrata.....	18
4.1.1. Ricevuti su supporto analogico.....	18
4.1.2. Ricevuti su supporto informatico.....	18
4.2. Documenti in uscita.....	19
4.2.1. Inviati su supporto analogico.....	19
4.2.2. Inviati su supporto informatico.....	19
4.3. Documenti interni.....	20
4.4. Posta Elettronica certificata.....	20
4.4.1. Come comunicare con il Comune di Este attraverso la PEC.....	20
5. PRODUZIONE E CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO.....	21
5.1. Registrazione dei documenti.....	21
5.2. Registro di protocollo.....	21
5.3. Elementi della registrazione di protocollo.....	22
5.4. Modalità di registrazione di protocollo.....	22
5.5. La segnatura di protocollo.....	22
5.6. Rilascio della ricevuta di protocollazione.....	23
5.7. Documenti soggetti a registrazione particolare (Repertorizzazione).....	23
5.8. Procedure specifiche nella registrazione di protocollo.....	24
5.8.1. Protocolli riservati.....	24
5.8.2. Documenti esclusi dalla registrazione di protocollo.....	24

5.8.3. Annullamento delle registrazioni di protocollo.....	24
5.9. Casi particolari di registrazioni di protocollo.....	25
5.9.1. Lettere anonime e lettere prive di firma.....	25
5.9.2. Corrispondenza indirizzata personalmente o riservata.....	25
5.9.3. Documenti inerenti a gare di appalto confezionati su supporti cartacei.....	25
5.9.4. Integrazioni documentarie.....	26
5.9.5 Documenti erroneamente pervenuti o non conformi alle regole del presente manuale.....	26
5.9.6. Trattamento dei documenti con oggetto o smistamento plurimo.....	26
5.9.7. Documenti in partenza con più destinatari.....	27
5.10. Regole di assegnazione e smistamento.....	27
5.10.1 Assegnazione della competenza attraverso il sistema informatico di protocollo.....	27
5.10.2 Consegna della corrispondenza in formato analogico.....	27
5.10.3 Attività in carico all'utente del protocollo.....	27
6. MODALITÀ DI UTILIZZO DEL REGISTRO DI EMERGENZA.....	28
7. DESCRIZIONE DEL SISTEMA DI PROTOCOLLO INFORMATICO.....	28
7.1. Descrizione funzionale ed operativa.....	28
7.2. Rilascio delle abilitazioni di accesso.....	29
8. SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE, PIANO DI CONSERVAZIONE.....	29
8.1. Protezione e conservazione degli archivi pubblici.....	29
8.1.1. Premessa.....	29
8.1.2. Misure di protezione e conservazione degli archivi pubblici.....	30
8.2. Titolario e classificazione dei documenti.....	30
8.2.1. Titolario.....	30
8.2.2. Classificazione dei documenti.....	31
8.3. Fascicolazione.....	31
8.3.1. Fascicolazione dei documenti.....	31
8.3.2. Processo di assegnazione dei fascicoli.....	32
8.3.3. Repertorio dei fascicoli.....	32
8.4. Serie archivistiche e repertori.....	32
8.5. Il fascicolo informatico, l'aggregazione documentale informatica, il fascicolo ibrido.....	32
8.6. Organizzazione, gestione e strumenti dell'archivio di deposito.....	33
8.6.1. Definizione delle responsabilità delle Unità organizzative.....	33
8.6.2. Il versamento dei fascicoli.....	33
8.6.4. La movimentazione dei fascicoli.....	33
8.6.5. Selezione dei documenti per la conservazione all'archivio storico e per lo scarto.....	34
8.6.6. Il versamento dell'archivio di deposito presso l'archivio.....	34
8.7. Organizzazione, gestione e strumenti dell'archivio storico.....	34
8.7.1. Obbligo di conservazione, ordinamento e inventariazione dell'archivio storico.....	34
8.7.2. Strumenti di gestione dell'archivio storico.....	34
8.7.3. Accesso ai locali di conservazione dell'archivio storico e di deposito.....	34
8.7.4 Chiavi e registri di accesso all'archivio.....	35
8.7.5 Consultazione di documentazione archivistica da parte di utenti esterni.....	35
9. PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI, ACCESSO AI DOCUMENTI.....	35
9.1. Premessa.....	35
9.2. Procedure di accesso ai documenti e di tutela della riservatezza.....	36
9.3. Prestito.....	36
9.4. Riproduzioni.....	36
9.4.1 Riproduzioni per uso commerciale ed eventuali sanzioni.....	37
10. APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE.....	37
10.1. Modalità di approvazione e aggiornamento del Manuale.....	37
10.2. Pubblicità del presente Manuale.....	37

ALLEGATI:

Allegato 1 – Titolario e Prontuario di classificazione

Allegato 2 – Linee guida per fascicoli e serie

Allegato 3 – Piano di conservazione

Allegato 4 – Modello del Registro di emergenza

Allegato 5 – Modello di Elenco di versamento all'archivio di deposito

allegato 6 – Modello scheda memoria

Allegato 7 – Modello di elenco di versamento all'archivio storico

Allegato 8 – Modello di elenco di scarto

Allegato 9 – Registro accessi ai locali ex casa del fascio

Allegato 10 – Codice di deontologia e di buona condotta per i trattamenti di dati personali per scopi storici

1. PRINCIPI GENERALI

1.1. Premessa

Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 3 dicembre 2013 concernente le *“Regole tecniche per il protocollo informatico”* all’art. 3, comma 1, lettera d) prevede l’adozione del Manuale di gestione per tutte le amministrazioni di cui all’art. 2, comma 2, del decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82, Codice dell’Amministrazione Digitale.

Il Manuale di gestione, disciplinato dal successivo art. 5, comma 1, *“descrive il sistema di gestione, anche ai fini della conservazione, dei documenti informatici e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi”*.

In questo ambito è previsto che ogni Amministrazione Pubblica individui una o più Aree Organizzative Omogenee, all’interno delle quali sia nominato un responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, così come già previsto dall’art. 50, comma 4 del *Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa* - Decreto del Presidente della Repubblica n. 445 del 20 dicembre 2000.

Obiettivo del manuale di gestione è descrivere il sistema di gestione documentale a partire dalla fase di registrazione a protocollo della corrispondenza in ingresso, in uscita ed interna ed indicare le ulteriori funzionalità disponibili nel sistema finalizzate alla gestione di particolari tipi di documenti, alla pubblicità legale degli atti e documenti nelle modalità previste dalla normativa vigente e alla acquisizione e gestione di documenti redatti mediante i moduli e formulari disponibili sul portale istituzionale del Comune di Este.

Il Manuale è destinato alla più ampia diffusione interna ed esterna, in quanto fornisce le istruzioni complete per la corretta gestione delle operazioni di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione, archiviazione e conservazione dei documenti. Come prescritto dall’art. 5, comma 3 del DPCM 13 novembre 2013 *Regole tecniche per il protocollo informatico*, è pubblicato sul sito istituzionale del Comune di Este.

1.2. Ambito di applicazione del Manuale

Il presente Manuale di gestione è adottato dal Comune di Este ai sensi dell’art. 3, comma 1, lettera d) del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013, recante le regole tecniche per il protocollo informatico:

L’adozione del Manuale di gestione si pone l’obiettivo di raggiungere, attraverso i sistemi che l’Ente ha a disposizione per la gestione documentale, una corretta ed uniforme metodologia per il trattamento dei documenti sia analogici che digitali, una serie di procedure condivise per la gestione dei procedimenti amministrativi, l’accesso agli atti ed alle informazioni e l’archiviazione e la conservazione dei documenti. Esso disciplina:

- il piano di sicurezza dei documenti;
- le modalità di formazione e scambio dei documenti;
- l’utilizzo del sistema di protocollo informatico e gestione documentale;
- la gestione dei flussi documentali, sia cartacei che digitali, e le aggregazioni documentali (fascicoli);
- l’uso del titolare di classificazione e del piano di conservazione;
- le modalità di accesso ai documenti e alle informazioni e le relative responsabilità;
- la gestione dei procedimenti amministrativi

1.3. Definizioni e norme di riferimento

Ai fini del presente Manuale si è fatto riferimento alla seguente normativa e documentazione:

- Legge 7 agosto 1990 n. 241 - *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi* – e succ. mod. ed integr.;
- Decreto del Presidente della Repubblica 20 dicembre 2000 n. 445 - *Testo unico delle disposizioni*

- legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa* – e succ. mod. ed integr.;
- Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 - Codice in materia di protezione dei dati personali – e succ. mod. ed integr.;
- Decreto Legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 - Codice dei beni culturali e del paesaggio e successive modificazioni ed integrazioni – e succ. mod. ed integr.;
- Decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82 - Codice dell'amministrazione digitale – e succ. mod. ed integr.;
- Quaderno 21 CNIPA, febbraio 2006 - Manuale di gestione del protocollo informatico, dei documenti e dell'archivio delle Pubbliche amministrazioni - Modello di riferimento;
- Circolare AGID n. 60 del 23 gennaio 2013 formato e definizioni dei tipi di informazioni minime ed accessorie associate ai messaggi scambiati tra le pubbliche amministrazioni;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 febbraio 2013 - Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013 – Regole tecniche per il protocollo informatico e relativi allegati;
- Decreto del presidente del Consiglio dei Ministri 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
- Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali n. 393 del 2 luglio 2015 – Misure di sicurezza e modalità di scambio dei dati personali tra amministrazioni pubbliche

Ai fini del presente Manuale si intende per:

- allegato**: documento unito ad altro documento per prova, per chiarimento o per memoria; l'allegato deve rimanere sempre unito al documento cui si riferisce e riportare la stessa segnatura di protocollo;
- allineamento dei dati**: il processo di coordinamento dei dati presenti in più archivi finalizzato alla verifica della corrispondenza delle informazioni in essi contenute;
- documento amministrativo**: ogni rappresentazione comunque formata del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa. Per rappresentazione comunque formata si intende ogni rappresentazione grafica, informatica o di qualsiasi altra specie del contenuto di atti, fatti o cose giuridicamente rilevanti secondo quanto prevede la Legge n. 241 del 2 agosto 1990, articolo 22 comma 2.
- documento analogico**: la rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti;
- documento informatico**: la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti;
- 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;
- posta elettronica**: messaggi contenenti testi, voci, suoni o immagini trasmessi attraverso una rete pubblica di comunicazione, che possono essere archiviati in rete o nell'apparecchiatura terminale ricevente;
- 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;
- 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;
- 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;
- fruibilità di un dato**: la possibilità di utilizzare il dato anche trasferendolo nei sistemi informativi automatizzati di un'altra amministrazione;
- scarto**: eliminazione fisica e irreversibile di documenti. Nell'ordinamento italiano lo scarto di documenti

di una pubblica amministrazione locale è operazione soggetta ad autorizzazione del Ministero per i Beni culturali ed ambientali;

- **segnatura di protocollo:** l'apposizione o l'associazione, all'originale del documento, in forma permanente e non modificabile delle informazioni riguardanti il documento stesso;
- **scopi storici:** le finalità di studio, indagine, ricerca e documentazione di figure, fatti e circostanze del passato;
- **scopi statistici:** le finalità di indagine o di produzione di risultati statistici, anche per mezzo di sistemi informativi;
- **scopi scientifici:** le finalità di studio e di indagine sistematica finalizzata allo sviluppo delle conoscenze scientifiche in uno specifico settore;
- **titolare del trattamento:** la persona fisica, la persona giuridica, la pubblica amministrazione e qualsiasi altro ente, associazione od organismo cui competono, anche unitamente ad altro titolare, le decisioni in ordine alle finalità, alle modalità del trattamento di dati personali e agli strumenti utilizzati, ivi compreso il profilo della sicurezza;
- **titolario (piano di classificazione):** sistema logico ordinato gerarchicamente, individuato sulla base dell'analisi delle funzioni attribuite dalla legge al produttore dell'archivio che permette di organizzare i documenti che si riferiscono ad affari e procedimenti amministrativi in maniera omogenea;
- **piano di conservazione:** strumento che consente di effettuare razionalmente lo scarto archivistico dei documenti prodotti e ricevuti. Riproduce l'elenco delle partizioni e sottopartizioni del titolario con una descrizione più o meno dettagliata dei procedimenti/procedure attivate per le funzioni cui ciascuna partizione si riferisce e della natura dei relativi documenti. Indica per ciascun procedimento/procedura, quali documenti debbano essere conservati permanentemente e quali invece possono essere destinati al macero dopo un tempo prestabilito. Permette la conservazione periodica o permanente dei documenti, nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di tutela dei beni culturali.
- **Piano/repertorio di fascicolazione:** strumento di organizzazione dell'archivio finalizzato a integrare il piano di classificazione e il piano di conservazione e a gestire archivi ibridi quale guida alla sedimentazione dei documenti;
- **trattamento:** qualunque operazione o complesso di operazioni, effettuati anche senza l'ausilio di strumenti elettronici, concernenti la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, la consultazione, l'elaborazione, la modificazione, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione e la distruzione di dati, anche se non registrati in una banca di dati.

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

CAD: Decreto Legislativo 07 marzo 2005 n. 82 "Codice dell'Amministrazione Digitale"

PEC: Posta elettronica certificata

AOO: Area Organizzativa Omogenea;

MdG: Manuale di Gestione del Protocollo Informatico, dei Documenti e degli Archivi;

RPA: Responsabile Procedimento Amministrativo - il personale che ha la responsabilità dell'esecuzione degli adempimenti amministrativi e/o degli affari;

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

UOR: Unità Organizzativa Responsabile/ Settore un insieme di uffici che, per tipologia di mandato istituzionale e competenza, di funzione amministrativa perseguita, di obiettivi e di attività svolta, presentano esigenze di gestione unitaria e coordinata della documentazione.

UP: Ufficio incaricato del Servizio per la tenuta del Protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi.

1.4. Aree organizzative omogenee (AOO) e Unità Organizzative Responsabili (UOR)

Ai fini della gestione unica e coordinata dei documenti il Comune di Este è costituito da un'unica Area organizzativa omogenea (AOO unica):-

All'interno della AOO viene utilizzato un unico sistema di protocollazione che consente l'autonomia di ogni UOR per la registrazione della corrispondenza in uscita ed interna, mentre è di competenza del Settore Affari Generali, Uffici Polisportello e Protocollo-Archivio la registrazione della corrispondenza in entrata per tutto l'ente.

L'Ufficio Protocollo-Archivio del Settore Affari generali è inoltre abilitato all'annullamento e modifica delle registrazioni di protocollo.

Le Unità organizzative responsabili (UOR) sono individuate dal vigente Organigramma del Comune di Este, in corso di revisione.

1.5. Tenuta del protocollo informatico, gestione dei flussi documentali e degli archivi

A norma dell'art. 61 del DPR 445/2000, si individua l'Ufficio Protocollo, collocato nel Settore Affari Generali dell'Area I, quale ufficio preposto per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi (UP). Tale attività è svolta in collaborazione con il responsabile dell'Ufficio Gestione Sistemi informatici e relativi servizi ad esso connessi per gli aspetti attinenti le tecnologie informatiche ed i sistemi di sicurezza nel trattamento dei documenti con strumenti informatici.

All'UP è demandata la gestione dell'archivio storico ed il coordinamento sulla tenuta degli archivi correnti e di deposito, che consiste in:

- gestione e coordinamento del sistema di protocollo informatico – registrazione, classificazione, assegnazione dei documenti, repertoriatura dei fascicoli, gestione del registro di emergenza, modifica e annullamento di registrazioni;
- coordinamento degli archivi di deposito (procedure di versamento e scarto documentale, consultazione) e gestione dell'archivio storico dell'Ente (conservazione, inventariazione, accesso e valorizzazione).

Il ruolo di Responsabile del Servizio, che a norma dell'art. 61, comma 2, del DPR 445/2000 è definito come un *"dirigente, ovvero 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"* è affidato all'incaricato di posizione organizzativa preposto all'Area Affari Generali. In caso di assenza o impedimento del Responsabile del servizio, si fa rinvio alla disciplina delle sostituzioni prevista dal vigente Regolamento comunale degli Uffici e dei Servizi.

Ai sensi dell'art. 4, comma 1 del DPCM 13 novembre 2013 *Regole tecniche per il protocollo informatico* sono compiti del Responsabile del Servizio (in collaborazione con il responsabile dell'Ufficio Gestione Sistemi informatici e relativi servizi ad esso connessi per gli aspetti attinenti le tecnologie informatiche ed i sistemi di sicurezza nel trattamento dei documenti con strumenti informatici):

- predisporre lo schema del Manuale di gestione del protocollo informatico con la descrizione dei criteri e delle modalità di revisione del medesimo;
- predisporre il piano per la sicurezza informatica relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio, all'accesso, alla conservazione dei documenti informatici (nell'ambito dello stesso Manuale di gestione del protocollo);
- garantire il rispetto delle disposizioni normative e delle procedure concernenti le attività di registrazione e segnatura di protocollo;
- autorizzare le operazioni di annullamento delle registrazioni di protocollo;
- aprire e chiudere il registro di emergenza;
- abilitare gli utenti dell'AOO all'utilizzo del sistema di protocollo informatico e definire per ciascuno di essi il tipo di funzioni disponibili (ad es. consultazione, modifica ecc.);
- garantire la corretta produzione e conservazione del registro giornaliero di protocollo;
- curare il buon funzionamento degli strumenti e le funzionalità del sistema affinché, in caso di guasti o anomalie, siano ripristinate entro ventiquattro ore dal blocco delle attività e, comunque, nel più breve tempo possibile;
- conservare le copie di salvataggio delle informazioni del sistema di protocollo e del registro di

emergenza in luoghi sicuri e diversi da quello in cui viene custodito il suddetto sistema.

1.6. Sistema di protocollo informatico unico e strumenti per il suo funzionamento

Il Comune di Este, avendo individuato un'unica AOO, si serve di un unico sistema di protocollo informatico denominato sicr@web, utilizzato da tutte le UOR dell'Ente.

Il protocollo informatico unico è lo strumento attraverso il quale l'Ente garantisce l'effettiva ricezione e trasmissione dei documenti. Con la messa a regime di tale sistema è cessata di fatto la necessità di mantenere tutti i cosiddetti protocolli interni (protocolli di settore, servizio, ufficio, etc., protocolli multipli, protocolli del telefax, etc.) o altri sistemi di registrazione particolari di protocollo diversi dal protocollo unico, che sono stati eliminati.

Al protocollo informatico unico sono di supporto i seguenti strumenti di gestione:

- Titolario di classificazione (*Allegato 1 - Titolario di classificazione*)
- Organigramma
- Linee guida per fascicoli e serie (*Allegato 2 - Linee guida per fascicoli e serie*)
- Piano di fascicolazione (repertorio dei fascicoli)
- Piano di conservazione (*Allegato 3 - Piano di conservazione*)
- Elenco dei procedimenti dell'Ente

2. PIANO DI SICUREZZA

Il presente capitolo, ai sensi dell'art. 4, comma c), e dell'art. 7 del DPCM 3 dicembre 2013, riporta le misure di sicurezza adottate per la formazione, la gestione, la trasmissione, l'interscambio, l'accesso e la conservazione dei documenti informatici, nel rispetto delle misure minime di sicurezza previste nell'allegato B del D.Lgs. 196/2003.

2.1. Obiettivi del piano di sicurezza

Il piano di sicurezza garantisce che:

- i documenti e le informazioni trattati dal Comune di Este siano resi disponibili, autentici e integri;
- i dati personali, i dati sensibili e quelli 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. Contesto di riferimento

Il piano di sicurezza, basato sui risultati dell'analisi dei rischi a cui sono esposti i dati (personali e non), e/o i documenti trattati e sulle direttive strategiche stabilite dal vertice dell'amministrazione, definisce:

- le politiche generali e particolari di sicurezza da adottare all'interno del Comune di Este;
- le modalità di accesso al sistema di protocollo e gestione documentale;
- le misure di sicurezza operative adottate sotto il profilo organizzativo, procedurale e tecnico;
- le modalità con le quali deve essere effettuato il monitoraggio periodico dell'efficacia e dell'efficienza delle misure di sicurezza;

Al fine di garantire la sicurezza dell'impianto tecnologico, la riservatezza delle informazioni registrate nelle banche dati, l'univoca identificazione degli utenti interni ed esterni, il Comune di Este ha adottato le misure tecniche e organizzative di seguito specificate:

- protezione periferica della rete (LAN) dell'amministrazione;
- protezione dei sistemi di accesso e conservazione delle informazioni;
- assegnazione ad ogni utente del sistema di gestione del protocollo e dei documenti, di una credenziale

di identificazione pubblica (user ID), di una credenziale riservata di autenticazione (password) e di un profilo di autorizzazione;

- cambio delle password con frequenza 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 massimo sette giorni in caso di disastro;
- conservazione, a cura dei Servizi Informatici, delle copie di riserva dei dati e dei documenti, in locali diversi e lontani da quelli in cui è installato il sistema di elaborazione di esercizio, presso la sede dei Servizi Sociali;
- gestione delle situazioni di emergenza informatica attraverso risorse qualificate e reperibili;
- impiego e mantenimento di adeguato sistema antivirus sia locale alle postazioni che di frontiera;
- impiego di idonee misure di sicurezza anche nel caso di supporti analogici contenenti banche di dati sensibili e giudiziari;
- archiviazione giornaliera, in modo non modificabile, delle copie del registro di protocollo, dei file di log 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 consultabili in caso di necessità dalle forze dell'ordine.

2.3. Formazione dei documenti - aspetti di sicurezza

Le risorse strumentali e le procedure atte a garantire la sicurezza nella formazione dei documenti informatici, con particolare riferimento alla loro immodificabilità e integrità, sono descritte nel capitolo 3 - *Modalità di formazione dei documenti* .

2.4. Gestione dei documenti informatici - aspetti di sicurezza

I documenti del Comune di Este vengono gestiti attraverso il sistema di protocollo e gestione documentale socr@web, conforme alle specifiche previste dalla classe ITSEC F-C2/E2 o a quella C2 delle norme TCSEC e loro successive evoluzioni.

Il sistema operativo del server che ospita i file utilizzati come deposito dei documenti è configurato nelle modalità descritte nel precedente paragrafo 2.2.

Il sistema di gestione informatica dei documenti:

- garantisce la disponibilità, la riservatezza e l'integrità dei documenti e del registro di protocollo;
- assicura 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;
- permette, 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;
- permette una gestione completa della fascicolazione di tutti i documenti digitali anche eterogenei.

2.4.1. Componente organizzativa della sicurezza informatica

Tale componente consiste nella definizione di una struttura operativa dedicata alla gestione della sicurezza nell'ambito delle attività svolte dal sistema informatico socr@web.

In tale contesto la gestione della sicurezza si realizza con specifici interventi tecnici e organizzativi finalizzati a prevenire, contrastare o ridurre gli effetti relativi ad una specifica minaccia e con attività di controllo e verifica essenziali ad assicurare l'efficacia nel tempo del sistema informatico. Conseguentemente vengono adottate le seguenti misure di sicurezza, la cui competenza è posta a carico dei seguenti settori del Comune di Este:

Misura di sicurezza	Settore responsabile dei controlli
Sicurezza fisica e infrastrutturale	Settore Lavori Pubblici e manutenzione patrimonio Sistemi Informativi
Sicurezza Logica	Sistemi Informativi e relativi servizi ad essi connessi

Nella conduzione del sistema informativo sono responsabili del trattamento dei dati i Responsabili del servizio preposti ad ogni Area del Comune di Este.

2.4.2. Componente fisica e infrastrutturale della sicurezza informatica

Si garantisce la sicurezza fisica degli accessi fisici ai luoghi in cui sono custodite le risorse del sistema informatico attraverso locali dotati di:

- porte REI,
- [NO] sistema d'autenticazione tramite PIN per l'apertura della porta del locale CED,
- accesso da porta di sicurezza, con chiave in dotazione al responsabile del Servizio Informatico
- [NO] impianti elettrici dedicati,
- [NO] sistemi di condizionamento ridondati per il raffreddamento delle apparecchiature,
- sistemi di condizionamento,
- continuità elettrica tramite utilizzo di Gruppo di continuità dedicato con autonomia di circa 1 ora,
- controllo periodico su efficienza del gruppo UPS,
- [NO] estintori ad Anidride Carbonica,
- rilevatori fumo/incendio,
- controllo dell'attuazione del piano di verifica periodica sull'efficacia dei sistemi di sorveglianza e degli estintori,
- locale dotato di impianto anti-intrusione, collegato alla locale stazione Carabinieri.

2.4.3. Componente logica della sicurezza informatica

La componente logica della sicurezza garantisce i requisiti di integrità, riservatezza, disponibilità e non ripudio dei dati, delle informazioni e dei messaggi.

Tale componente, nell'ambito del sistema di protocollo informatico e di gestione documentale supportato dal software *sicr@web*, è stata realizzata attraverso:

- identificazione e autenticazione utente,
- profilazione degli accessi (ACL),
- politica antivirus,
- firma digitale,
- monitoraggio sessioni di lavoro,
- disponibilità del software e dell'hardware.

Nello specifico, *sicr@web* è una java *application* e come tale presenta una architettura di tipo *client server*. Il software è progettato e sviluppato secondo l'architettura *three tier* (a tre livelli) che prevede la suddivisione dell'applicazione in tre diversi moduli (livelli):

1. interfaccia utente
2. logica funzionale/ *business logic* (*application server*)
3. dati persistenti (*database / repository file*)

Le possibili interazioni fra i livelli sono vincolate secondo quanto segue:

- interfaccia utente ↔ logica funzionale

- logica funzionale ↔ dati persistenti

Il livello "interfaccia utente" non può quindi relazionarsi direttamente con il livello "dati persistenti" (e viceversa).

Gli utenti (*clients*) usufruiscono dell'applicazione interagendo con l'interfaccia utente per mezzo di un client java installato nella propria postazione di lavoro (PdL), e connessi tramite rete locale (LAN) del Comune di Este.

Il software (logica funzionale) e le informazioni gestite (dati persistenti) risiedono in un sistema centralizzato presso il CED e costituito da un server virtuale dedicato e specializzato nelle seguenti funzioni:

- *application server*
- *DBMS*
- *repository file*

Un'*application server* è una tipologia di server che fornisce l'infrastruttura necessaria all'esecuzione di un software in un contesto "distribuito" mediante la rete.

All'interno dell'*application server* sono presenti una serie di applicazioni e procedure (funzioni) che vengono rese disponibili contemporaneamente (distribuite) a più client mediante i protocolli standard previsti per la tecnologia web.

L'*application server* è in sintesi il servizio di rete che ospita il software di *sicr@web* ed è quindi responsabile della pubblicazione ed esecuzione delle funzioni previste. I *client* richiedono l'esecuzione di una determinata funzione per mezzo del browser e/o dell'interfaccia utente.

Tali richieste giungono al server attraverso la rete locale (LAN) del Comune di Este. Tale LAN è segmentata in diverse VLAN logicamente separate; i clients utilizzano solamente la VLAN "interna" (n. 5) che non consente l'accesso diretto a server, WAN, reti di management.

Un database (DB) permette la memorizzazione di un insieme di informazioni in modo strutturato ed integro costituendo in tal modo un archivio di dati (base di dati). Il *Database Management System* (DBMS) è il software che governa la creazione, manipolazione e interrogazione di un DB.

La scrittura ed l'interrogazione del DB avviene da parte dell'*application server* interagendo con il DBMS attraverso la rete locale del Comune di Este dedicata ai soli server (VLAN dedicata).

Un *repository* di file è una struttura attraverso la quale vengono memorizzati e gestiti i file (documenti digitali). L'*application server* effettua l'accesso al *repository* dei file attraverso la rete locale del Comune di Este dedicata ai server.

L'architettura precedentemente descritta permette di aumentare la modularità ed il livello di sicurezza del sistema.

L'utilizzo delle PdL e della VLAN locale è garantito ai soli utenti dotati di apposite credenziali d'accesso (user ID + password) al sistema informatico del Comune di Este.

L'operatore può accedere unicamente al livello "interfaccia utente" e solamente se dotato di specifiche credenziali e autorizzazioni al sistema *sicr@web*.

L'interfaccia viene generata in funzione delle autorizzazioni in possesso dell'utente connesso; funzioni e dati ai quali l'utente non è autorizzato ad accedere non vengono resi disponibili.

Agli utenti "generici" del Comune di Este non è quindi consentito:

- interrogare direttamente il DBMS
- interagire direttamente con il repository dei file
- accedere direttamente ai server fisici e/o virtualizzati

Le precedenti operazioni sono possibili ai soli soggetti autorizzati ed appartenenti al servizio Servizi Informativi, per le sole attività sistemiche di amministrazione, aggiornamento e manutenzione delle componenti di sistema.

Nessun sistema, componente, servizio ed interfaccia inerente al sistema *sicr@web* è direttamente accessibile e fruibile dalla rete pubblica (*internet*) o da altre reti connesse con la rete locale dell'Ente

2.4.4. Gestione delle registrazioni di protocollo e di sicurezza

Le registrazioni di sicurezza sono costituite da informazioni di qualsiasi tipo (dati) - presenti o transitati su *sicr@web* o altri indipendenti sistemi di supporto - che è opportuno mantenere poiché possono essere

necessarie sia in caso di controversie legali che abbiano ad oggetto le operazioni effettuate sul sistema stesso, sia al fine di analizzare compiutamente le cause di eventuali incidenti di sicurezza.

Le registrazioni di sicurezza possono essere costituite:

- dai log di sistema generati dal sistema operativo
- dai log dei dispositivi di protezione periferica del sistema informatico: *Intrusion Detection System (IDS)*, sensori di rete e *firewall*
- dalle registrazioni di *sicr@web*

Le registrazioni di sicurezza sono soggette almeno ad una delle seguenti misure:

- scrittura su database in modalità sincrona (scrittura logica che coincide con scrittura fisica sul disco)
- copie di backup realizzate su dischi RAID 5 e distribuite su diverse destinazioni fisiche
- consegna di una copia di sicurezza dei back up in un locale diverso.

2.4.5. Criteri di utilizzo degli strumenti tecnologici

Il sistema informatico garantisce agli utenti interni del Comune di Este l'accesso ai servizi previsti, mediante l'adozione di un insieme di misure organizzative e tecnologiche.

Gli utenti interni autorizzati ad utilizzare il software *sicr@web* osservano i seguenti comportamenti:

- ogni utente è responsabile, civilmente e penalmente, del corretto uso delle risorse informatiche, dei servizi e dei programmi a cui ha accesso, nonché dei dati trattati ai fini istituzionali;
- ogni utente è responsabile, civilmente e penalmente, del contenuto delle comunicazioni effettuate e ricevute a fini istituzionali, anche per quanto attiene la riservatezza dei dati ivi contenuti, la cui diffusione impropria potrebbe configurare violazione del segreto d'ufficio e della normativa per la tutela dei dati personali;
- ogni utente deve tenere comportamenti corretti, tali da preservare il buon funzionamento degli strumenti e tali da ridurre i rischi per la sicurezza del sistema informatico. È vietato l'utilizzo di supporti per la memorizzazione dei dati (CD, DVD, memorie USB, etc.) non sicuri e/o provenienti dall'esterno, al fine di non diffondere eventuali virus;
- i dati archiviati informaticamente devono essere esclusivamente quelli attinenti alle proprie attività lavorative;
- la tutela dei dati archiviati su personal computer che gestiscono localmente documenti e/o dati non è garantita, per cui tutti i file di lavoro dovranno essere gestiti nel repository documentale sul server;
- tutti i dati sensibili riprodotti su supporti informatici (magnetici, ottici, elettronici, ecc.), devono essere trattati con particolare cautela onde evitare che il loro contenuto possa essere recuperato da terzi. Altrettanta cautela deve essere riposta in fase di stampa dei documenti contenenti dati sensibili: la stampa va effettuata su stampanti presidiate dall'addetto;
- l'accesso al sistema *sicr@web* avviene tramite sistema di single-sign-on tramite l'account utilizzato per l'accesso al PC, che è costituito da un codice identificativo personale (username) e da una parola chiave (password);
- la password che viene associata a ciascun utente è personale, non cedibile e non divulgabile;
- le password dovranno avere le seguenti caratteristiche:
 - lunghezza minima 8 caratteri,
 - caratteri di tipo alfanumerico e contenere almeno un numero, una lettera minuscola e una lettera maiuscola,
 - non deve essere riconducibile a nome o cognome proprio o di un collega o di un familiare,
 - non deve essere riconducibile a identificativi di ufficio, di area, di servizio o del Comune, in modo parziale o completo
 - non deve contenere date di nascita, codici fiscali o altri elementi che ne facilitino l'individuazione,
 - validità massima 90 giorni (60 giorni per i profili che hanno accesso a dati sensibili).

2.5. Trasmissione e interscambio dei documenti informatici - aspetti di sicurezza

Il Comune di Este predilige l'utilizzo di tecnologie di trasmissione sicure.

In riferimento al capitolo 4, le modalità previste per la trasmissione hanno il seguente livello di sicurezza:

Tipologia di trasmissione	Caratteristiche	Livello di sicurezza
Posta elettronica Certificata	<ul style="list-style-type: none"> • identità sicura e accertata del titolare della casella /mittente • transito del messaggio attraverso il protocollo S/STTP Mime che garantisce la piena riservatezza • sicurezza dell'accettazione e consegna del messaggio attraverso l'utilizzo delle ricevute • tracciamento delle attività nel file di Log a carico del gestore del servizio e conservazione dei registri per 30 mesi 	Alto
Canali Web - Istanze online	<ul style="list-style-type: none"> • accesso ai servizi previa autenticazione sicura del mittente • utilizzo del protocollo HTTPS che garantisce la piena riservatezza 	Alto
Interoperabilità	<ul style="list-style-type: none"> • meccanismo di trasmissione attraverso la Posta elettronica certificata con funzionalità interoperabili 	Alto
Posta elettronica ordinaria	<ul style="list-style-type: none"> • identità del titolare della casella non accertata da un ISP (Internet server provider) accreditato • transito del messaggio attraverso un protocollo SMTP che non garantisce la riservatezza della trasmissione 	Basso

2.6. Accesso ai documenti informatici

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

Per le specifiche relative alla sicurezza per l'accesso al sistema di protocollo e di gestione documentale *sicr@web*, si fa riferimento al *capitolo 7 - Descrizione del sistema di protocollo informatico*

2.7. Politiche di sicurezza

Come previsto dal provvedimento n. 393 del 2 luglio 2015 del Garante della protezione dei dati personali, il Comune di Este è tenuto a comunicare al Garante entro 48 ore dalla conoscenza del fatto le eventuali violazioni dei dati personali (data breach) che si verificano nell'ambito delle banche dati (qualsiasi complesso organizzato di dati personali, ripartito in una o più unità dislocate in uno o più siti, art. 4, comma 1, lett. p del Codice in materia di protezione dei dati personali 196 del 2003) di cui è titolare, utilizzando il modulo predisposto dal Garante ed allegato al medesimo provvedimento richiamato.

È compito del responsabile della sicurezza del sistema informativo e della protezione dei dati personali, procedere al perfezionamento, alla divulgazione, al riesame ed alla verifica delle politiche generali e particolari di sicurezza da adottare all'interno del Comune di Este. Il riesame delle politiche di sicurezza è conseguente al verificarsi di incidenti di sicurezza, di variazioni tecnologiche significative, di modifiche all'architettura di sicurezza che potrebbero incidere sulla capacità di mantenere gli obiettivi di sicurezza o portare alla modifica del livello di sicurezza complessivo, ad aggiornamenti delle prescrizioni minime di sicurezza richieste dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID).

3. MODALITÀ DI FORMAZIONE DEI DOCUMENTI

3.1. I documenti del Comune di Este

I documenti del Comune di Este sono quelli prodotti, in uno dei modi previsti dalla normativa vigente, dagli organi ed uffici del Comune medesimo nello svolgimento della loro attività istituzionale.

In ottemperanza a quanto indicato dal Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), che prevede l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione per organizzare la propria attività amministrativa, il Comune di Este forma, gestisce e trasmette documenti informatici.

Per agevolare il processo di formazione dei documenti informatici e consentire, al tempo stesso, la trattazione automatica dei dati in essi contenuti, il Comune di Este rende disponibili per via telematica moduli e formulari elettronici.

Ciò premesso, il documento amministrativo va distinto in:

- documento analogico
- documento informatico

Tutti i documenti originali, indipendentemente dal loro supporto, sono tra loro connessi da speciale vincolo originario, necessario e determinato e costituiscono l'archivio del Comune.

3.2. Formazione dei documenti - aspetti diplomatici

I documenti prodotti dal Comune di Este devono sempre riportare gli elementi essenziali elencati di seguito. Deve essere curata, per quanto possibile, la standardizzazione della forma e dei contenuti dei documenti, utilizzando ove possibili modelli e formulari approvati dal responsabile d'Area competente.

3.2.1. Elementi informativi essenziali dei documenti prodotti

I documenti in uscita devono riportare le seguenti informazioni, organizzate per blocchi logici:

1. Individuazione dell'autore del documento

- Stemma del Comune e dicitura "Comune di Este" nelle forme stabilite dall'amministrazione;
- Unità Organizzativa Responsabile-Settore con eventuale indicazione del servizio e dell'ufficio;
- Indirizzo completo: via/piazza, numero civico, cap, città;
- Codice fiscale, partita IVA, codice univoco ufficio;
- Numero di telefono ed eventuale fax;
- Indirizzo istituzionale di posta elettronica;
- Indirizzo di posta elettronica certificata;
- Orario di apertura al pubblico.

2. individuazione e descrizione del documento:

- Oggetto del documento;
- Numero e data del documento cui si risponde;
- Numero e descrizione degli allegati se presenti.

3. individuazione del destinatario del documento:

- Cognome e nome (per le persone) / Denominazione (per gli enti e le imprese) / UOR (per i documenti interni);
- Indirizzo completo (via/piazza, numero civico, cap, città) / Indirizzo informatico (Pec...)

4. individuazione del RPA:

- Cognome, nome e qualifica del Responsabile del procedimento amministrativo;
- Sottoscrizione.

3.3. Formazione dei documenti - aspetti operativi generali

I documenti del Comune di Este sono prodotti con adeguati sistemi informatici.

Ogni documento amministrativo:

- tratta di norma un unico argomento indicato in maniera sintetica ma esaustiva a cura dell'autore nello

spazio riservato all'oggetto. L'oggetto è il principale campo di ricerca strutturata e quindi deve essere registrato con coerenza e attenzione per garantire l'efficacia delle operazioni di recupero dell'informazione.

Criteri cui attenersi nella redazione dell'oggetto sono: ricerca di un equilibrio tra analisi e sintesi, individuazione di parole chiave che esprimono l'azione (o le azioni) descritte dal documento, attenzione alle disposizioni vigenti in materia di protezione dei dati personali;

- è riferito ad un solo protocollo;
- fa riferimento ad uno o più fascicoli;
- le firme necessarie alla sua perfezione giuridica devono essere apposte prima della sua protocollazione o registrazione.

3.4. Documento amministrativo analogico

Per documento analogico si intende la rappresentazione non informatica di atti, fatti, o dati giuridicamente rilevanti.

Si definisce "originale" il documento nella sua redazione definitiva corredato degli aspetti diplomatici sopra descritti.

Un documento analogico può essere convertito in documento informatico ai sensi dell'art. 22 del D.lgs. 82/2005.

3.5. Formazione del documento informatico e del documento amministrativo informatico

Per documento informatico si intende la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.

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

Il documento informatico viene formato mediante una delle seguenti principali modalità:

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

Le caratteristiche di immodificabilità e di integrità sono determinate da una o più delle seguenti operazioni:

- sottoscrizione con firma digitale, ovvero con firma elettronica qualificata;
- apposizione di una validazione temporale;
- memorizzazione su sistemi di protocollo e gestione documentale;
- versamento ad un sistema di conservazione.

Al documento informatico immodificabile protocollato e ai documenti soggetti a registrazione particolare vengono associati i metadati che sono stati generati durante la sua formazione. L'insieme minimo dei metadati associati è quello indicato dall'allegato 5 del DPCM 3.12.2013 – Regole tecniche del protocollo informatico.

Per tutte le casistiche per cui la normativa prevede l'apposizione di un riferimento o validazione temporale, il Comune di Este adotta le seguenti modalità di marcatura:

- registrazione di protocollo
- marcatura temporale apposta quotidianamente sull'insieme dei dati che quotidianamente vengono

inviati in conservazione sostitutiva.

3.5.1. La firma elettronica (avanzata, qualificata e digitale)

La sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, è ottenuta con processi di firma elettronica conformi alle disposizioni dettate dalla normativa vigente.

Per l'apposizione della firma digitale, il Comune di Este si avvale dei servizi di un'entità di certificazione iscritta nell'elenco pubblico dei certificatori accreditati tenuto dall'Agenzia per l'Italia Digitale.

I documenti informatici prodotti dal Comune di Este, indipendentemente dal software utilizzato per la loro redazione, prima della sottoscrizione con firma digitale, sono convertiti nel formato standard PDF/A, al fine di garantirne l'immodificabilità e la corretta archiviazione.

La firma digitale viene utilizzata dal Comune di Este come forma di sottoscrizione per garantire i requisiti di integrità, riservatezza e non ripudiabilità nei confronti di entità esterne.

Le verifiche delle firme digitali dei documenti prodotti o ricevuti avvengono attraverso l'utilizzo di software rilasciati gratuitamente, secondo la normativa, da Enti certificatori.

3.5.3. Tipologie di formato del documento informatico

Il Comune di Este, in considerazione di quanto previsto dal DPCM 3 dicembre 2013, allegato 2, in materia di conservazione, al fine di garantire le caratteristiche di apertura, sicurezza, portabilità, funzionalità, supporto allo sviluppo e diffusione, adotta i seguenti formati:

FORMATO	ESTENSIONE	STANDARD DI RIFERIMENTO
PDF - PDF/A	.pdf	ISO 32000-1 (PDF) ISO 19005-1:2005 (vers. PDF 1.4) ISO 19005-2:2011 (vers. PDF 1.7)
TIFF	.tiff	ISO 12639 ISO 12234
JPG	.jpeg, .jpg	ISO/IEC 10918:1
XML	.xml derivati da XML: .svg	ISO 8879 - SGML Specifiche W3C
TXT	.txt	/
messaggi di posta elettronica	.eml	RFC 2822 - MIME

Eventuali integrazioni al presente elenco vengono definite in considerazione di specifiche previsioni normative o tecniche.

4. MODALITÀ DI SCAMBIO DEI DOCUMENTI

Il presente capitolo fornisce indicazioni per lo scambio di documenti all'interno ed all'esterno dell'AOO.

Tutti i documenti pervenuti al Comune di Este devono essere registrati, segnati, classificati e smistati alla UOR di competenza entro il giorno lavorativo in cui sono pervenuti, tenuto conto dell'orario di servizio.

L'Amministrazione comunale si impegna ad organizzare gli orari di ricevimento del pubblico in modo tale da consentire agli utenti che hanno sottoposto una pratica all'ufficio competente di consegnare la stessa allo sportello polifunzionale in tempo utile per la protocollazione immediata.

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

Nell'ambito del processo di gestione documentale, il documento amministrativo, in termini operativi, è classificabile in: entrata, uscita o interno.

4.1. Documenti in entrata

4.1.1. Ricevuti su supporto analogico

I documenti ricevuti su supporto analogico possono essere recapitati attraverso:

- Posta convenzionale e posta raccomandata, da servizio universale o corrieri privati;
- Fax (i documenti ricevuti tramite fax sono da considerarsi a tutti gli effetti analogici, poiché solo la loro modalità di trasmissione è telematica);
- Brevi Manu (consegna diretta da parte dell'interessato o tramite una persona dallo stesso delegata allo Sportello Polifunzionale o agli altri uffici delle UOR aperti al pubblico durante l'orario di apertura).

La posta viene consegnata all'UP, il cui personale provvede a firmare per ricevuta la posta registrata in consegna.

Gli addetti del Polisportello sono abilitati a ricevere i documenti consegnati *brevi manu* dall'utente e provvedono alla registrazione nel protocollo generale.

L'UP provvede quotidianamente all'apertura di tutta la corrispondenza consegnata, ad eccezione:

- a) dei plichi relativi a gare sia formali che informali, sui cui sia riportata la denominazione della gara. Gli stessi vengono protocollati chiusi apponendo la segnatura sulla busta, tramite timbro di protocollo o etichetta con le caratteristiche di cui all'art. 55 del D.P.R. 445/00. Qualora la consegna avvenga il giorno di scadenza del bando viene annotata anche l'ora di consegna del plico. Gli uffici promotori sono tenuti a comunicare preventivamente all'ufficio protocollo la data di inizio e termine della gara. L'ufficio protocollo raccoglie i plichi relativi a ciascuna gara fino alla scadenza del termine e quindi le consegna all'ufficio competente, unitamente ad una stampa dell'elenco dei protocolli collegati alla gara.
- b) degli atti giudiziari consegnati dall'ufficiale giudiziario del Tribunale per il deposito presso la casa comunale ai fini del perfezionamento della notifica ai sensi degli artt. 140 e 141 del C.p.C. (compresi ad es. i depositi per contratti di mutuo). La busta chiusa viene consegnata per il deposito all'ufficio del Messo comunale;
- c) della corrispondenza privata di cittadini iscritti ai sensi di legge come residenti presso la casa comunale. La stessa viene consegnata chiusa all'ufficio di riferimento come da accordi verbali.

I documenti ricevuti tramite fax sono depositati in apposita cassetta e protocollati dal personale addetto all'ufficio protocollo entro il giorno lavorativo in cui sono pervenuti, tenuto conto dell'orario di servizio.

La persona del Sindaco riceve atti a lui notificati dal messo comunale, il quale provvederà anche attraverso i suoi collaboratori a depositare l'atto all'ufficio protocollo la registrazione.

4.1.2. Ricevuti su supporto informatico

I documenti informatici possono essere recapitati con uno dei seguenti mezzi:

- Posta elettronica certificata e Interoperabilità: la casella PEC del Comune di Este è este.pd@legalmailpa.it, pubblicata sull'Indice delle Pubbliche Amministrazioni e sul sito istituzionale www.comune.este.pd.it.
- Canali Web: il Comune di Este è dotato di un collegamento al portale "*impresa in un giorno*" per la presentazione delle pratiche SUAP e SUE raggiungibile all'indirizzo <http://www.impresainungiorno.gov.it/> e ulteriori portali per i servizi on line in uso e in via di applicazione.

Il Comune di Este ha due caselle di posta elettronica istituzionale protocollo@comune.este.pd.it e polisportello@comune.este.pd.it utilizzata per lo scambio interlocutorio di informazioni e documenti. Sono altresì istituite le sotto elencate caselle di posta elettronica di ufficio/servizio/settore, anch'esse utilizzate esclusivamente per scambio di informazioni e attività istruttoria ed interlocutoria.

I documenti ricevuti nelle caselle di posta elettronica istituzionali di settore o personali che devono essere registrati a protocollo devono essere inoltrati a cura del servizio/operatore ricevente al seguente indirizzo email protocollo@comune.este.pd.it proprio al fine della registrazione al protocollo da parte dell'UP.

I documenti ricevuti dall'Ufficio Polisportello in qualunque forma, digitale o brevi manu consegnati dal

cittadino, vengono registrati al protocollo dall'Ufficio Polisportello.

Fa eccezione la casella polisportello@comune.este.pd.it collegata al webform per l'invio delle segnalazioni pubblicate sul sito internet Comune, il cui utilizzo è disciplinato nell'ambito del processo di gestione delle segnalazioni.

Sono istituite le seguenti caselle istituzionali di ufficio/servizio/settore, pubblicate sul sito istituzionale www.comune.este.pd.it.

ambiente@comune.este.pd.it	segreteria@comune.este.pd.it
biblioteca@comune.este.pd.it	serv.sociali@comune.este.pd.it
commercio@comune.este.pd.it	tributi@comune.este.pd.it
statocivile@comune.este.pd.it	llpp@comune.este.pd.it
ragioneria@comune.este.pd.it	ed.privata@comune.este.pd.it
statocivile@comune.este.pd.it	anagrafe@comune.este.pd.it
elettorale@comune.este.pd.it	

L'UP effettua quotidianamente (almeno due volte nel corso della mattina ed una nel corso del pomeriggio nei giorni con orario pomeridiano), la verifica dei messaggi ricevuti sulla casella di PEC istituzionale e provvede alla protocollazione e smistamento agli uffici tramite funzione di assegnazione entro la giornata lavorativa.

4.2. Documenti in uscita

Le comunicazioni verso i privati avvengono sia attraverso i canali analogici che informatici, le comunicazioni verso le altre pubbliche amministrazioni avvengono mediante l'uso dei canali informatici.

4.2.1. Inviati su supporto analogico

I documenti del Comune di Este sono prodotti in originale digitale e possono essere trasmessi su supporto analogico nella forma della copia conforme ai sensi dell'art. 23 del CAD, con uno dei seguenti mezzi:

- Posta convenzionale o posta raccomandata
- Brevi Manu
- Notifica

4.2.2. Inviati su supporto informatico

I documenti informatici sono trasmessi attraverso:

- Posta elettronica certificata;
- Interoperabilità;
- Pubblicazione all'albo pretorio on line.

I documenti analogici detenuti dal Comune possono essere trasmessi su supporto informatico mediante acquisizione tramite scansione nel sistema di protocollo e dallo stesso inoltrati alla casella di posta elettronica certificata o non del destinatario, ovvero pubblicati all'albo pretorio on-line. L'originale trattenuto presso il produttore è inserito nel fascicolo relativo all'affare o al procedimento amministrativo trattato.

Il documento informatico formato secondo quanto previsto al capitolo 3 viene acquisito e registrato nel sistema informatico di protocollo e gestione documentale e dallo stesso inoltrato alla posta elettronica certificata o non del destinatario, ovvero pubblicato all'albo pretorio on-line.

4.3. Documenti interni

I documenti interni, cioè i documenti prodotti e destinati all'interno dell'AOO Comune di Este sono formati con tecnologie informatiche. Vengono registrati nel sistema di protocollo solo se rilevanti ai fini giuridici o

del procedimento amministrativo (documenti interni formali). In tal caso devono avere le caratteristiche indicate al capitolo 3 e sono registrati nel sistema di gestione documentale come protocolli interni. La trasmissione tra UOR avviene per mezzo del sistema di gestione documentale sicr@web tramite la funzione di assegnazione.

La trasmissione tra UOR di documenti interni non formali, che non devono essere registrati a protocollo, avviene per mezzo delle caselle di posta elettronica istituzionali di settore, personali, o attraverso percorsi di rete condivisi.

4.4 Posta Elettronica certificata

La normativa vigente attribuisce valenza giuridico-probatoria ai documenti inviati via posta elettronica che soddisfano i requisiti previsti agli articoli 21, 24, 45 e 48 del CAD.

Ai messaggi scambiati tra caselle di posta elettronica certificata mittente e ricevente la norma attribuisce lo stesso valore della tradizionale raccomandata con ricevuta di ritorno. Attraverso comunicazioni senza carta, validamente opponibili in giudizio, si possono inoltrare istanze e documenti alla pubblica amministrazione e ricevere direttamente riscontro telematico della loro avvenuta consegna.

Tutte le pubbliche amministrazioni hanno l'obbligo di utilizzare la posta elettronica certificata, mediante il collegamento di una casella PEC al registro di protocollo generale, per tutte le istanze e le comunicazioni valide ai fini dei procedimenti amministrativi di competenza. Gli indirizzi PEC delle pubbliche amministrazioni sono disponibili attraverso la consultazione dei siti www.indicepa.gov.it.

Anche le Imprese ed i Professionisti iscritti in albi e registri pubblici, hanno l'obbligo di dotarsi di casella di PEC per lo scambio di comunicazioni e documenti con la pubblica amministrazione. Dal 1 luglio 2013, ai sensi dell'art. 5/bis del CAD, la trasmissione di istanze, dichiarazioni, dati, informazioni e documenti tra i predetti soggetti economici e le amministrazioni pubbliche devono avvenire esclusivamente in modalità telematica.

Gli uffici del Comune di Este destinatari di documenti presentati da professionisti ed imprese su supporto analogico provvedono a richiedere la trasmissione digitale a mezzo PEC di quanto da acquisire a protocollo. Sono fatte salve le modalità di trasmissione cartacea, se espressamente previste nei bandi di gara, nelle procedure di appalto pubblico, ai sensi del D.Lgs. n. 50/2016 (Codice Appalti).

Il privato cittadino può, a sua volta, dotarsi di una casella PEC, per ricevere e trasmettere comunicazioni alle pubbliche amministrazioni: tale facoltà, disciplinata dall'articolo 3-bis del CAD, gli consente di indicare un proprio indirizzo di posta elettronica certificata, quale suo domicilio digitale. Tale indirizzo digitale sarà inserito nell'Anagrafe nazionale della popolazione residente e reso disponibile a tutte le pubbliche amministrazioni; una volta dichiarato il domicilio digitale, salvo i casi in cui sia prevista dalla normativa una diversa modalità di comunicazione, le amministrazioni pubbliche sono tenute a comunicare con i cittadini esclusivamente tramite i domicili digitali dichiarati, senza oneri di spedizione a loro carico.

4.4.1. Come comunicare con il Comune di Este attraverso la PEC

Il Comune di Este, ha attivato un'unica casella PEC collegata al sistema informativo di protocollo sicr@web: este.pd@legalmailpa.it.

Il messaggio e i documenti allegati vengono ricevuti dal Protocollo Generale del Comune che provvede alla registrazione ed assegnazione agli uffici competenti.

Per un più veloce e corretto smistamento agli uffici competenti, sono fornite ai mittenti le seguenti indicazioni operative per l'inoltro a mezzo PEC al Comune di Este delle istanze, comunicazioni e documenti:

- a) utilizzare un messaggio di PEC per ciascuna istanza da trasmettere al Comune di Este. Esempio: un soggetto che debba trasmettere 3 domande (comprehensive di tutti gli allegati) per la sua partecipazione a 3 diversi bandi o selezioni, invierà 3 messaggi PEC distinti, uno per ogni istanza che intenda presentare
- b) precisare nell'oggetto della comunicazione il tipo di richiesta (con eventuale indicazione del numero di protocollo di riferimento);
- c) osservare le seguenti caratteristiche per i documenti allegati:

- riportare nel nome file una sintetica descrizione del contenuto, ad esempio "domandaconcorso.pdf" oppure "Planimetriagenerale.pdf";
- non contenere, nella denominazione del file, caratteri speciali, segni di interpunzione o accenti;
- non superare la dimensione massima di totali 35 Mb;
- nel caso di più allegati trasmessi in formato immagine a seguito di processo di scansione, le pagine di ciascun file dovranno essere omogenee per "dimensione pagina" (formato A4, margini, ecc.), "orientamento" (verticale/orizzontale).

Ai messaggi in entrata, ricevuti alla casella PEC del Comune di Este, devono essere allegati esclusivamente files in formati portabili statici non modificabili, che non contengano macroistruzioni o codici eseguibili, conformi alle regole tecniche adottate ai sensi del CAD (vedi tabella capitolo 3.5.3 "Tipologie di formato del documento informatico"). I messaggi contenenti allegati in formati diversi verranno ripudiati.

5. PRODUZIONE E CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO

Il presente capitolo illustra le modalità di produzione e di conservazione delle registrazioni di protocollo informatico, nonché le modalità di registrazione delle informazioni annullate o modificate nell'ambito di ogni sessione di attività di registrazione.

Il Comune di Este utilizza il sistema di protocollo informatico e di gestione documentale sicr@web.

5.1. Registrazione dei documenti

Tutti i documenti del Comune di Este, dai quali possano nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi, devono essere registrati sul protocollo informatico unico del Comune, con le modalità e le eccezioni di seguito illustrate.

La registrazione è l'operazione di memorizzazione delle informazioni fondamentali relative al contenuto, alla forma, all'autore e alla modalità di trasmissione di un documento.

Tale operazione serve a identificare in modo univoco un documento individuandone data, forma e provenienza certa.

5.2. Registro di protocollo

Il registro di protocollo, è un documento informatico prodotto e redatto secondo le modalità previste dalla vigente normativa.

Nell'ambito della AOO Comune di Este il registro di protocollo è unico e la sua numerazione, unica e progressiva si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia dal primo gennaio dell'anno successivo. Il numero di protocollo individua un unico documento e, di conseguenza, ogni documento reca un solo numero di protocollo.

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. E' al limite possibile ricorrere alle funzioni di "*protocollo collegato*" (rif. funzioni in sicr@web).

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

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

Ai sensi dell'art. 7 comma 5 del DPCM 3 dicembre 2013, il registro giornaliero di protocollo è trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, garantendone l'immodificabilità del contenuto.

5.3. Elementi della registrazione di protocollo

Gli elementi obbligatori, in quanto giuridicamente rilevanti, della registrazione a protocollo sono:

- data di registrazione assegnata automaticamente dal sistema
- numero di protocollo del documento generato automaticamente dal sistema
- mittente per il documento in entrata/ destinatario per il documento in uscita
- oggetto
- impronta
- indice di classificazione

Gli elementi non obbligatori, ma funzionali qualora disponibili sono:

- documento riservato/non riservato
- numero di protocollo del documento ricevuto
- data del documento ricevuto
- modalità di trasmissione
- numero degli allegati
- annotazioni

5.4. Modalità di registrazione di protocollo

I documenti pervenuti al Comune di Este da altri soggetti giuridici sono registrati una sola volta come documenti in entrata. I documenti inviati dal Comune di Este ad altri soggetti giuridici sono registrati una sola volta come documenti in uscita.

I documenti interni formali, inviati da una UOR ad un'altra UOR all'interno del Comune di Este (oppure da un ufficio all'altro all'interno della stessa UOR), sono registrati a protocollo una sola volta dalla UOR mittente come documenti interni.

In seguito alla registrazione ed apposizione della segnatura di protocollo i documenti analogici vengono acquisiti nel sistema di protocollo tramite procedura di scansione. I documenti informatici vengono acquisiti nel sistema di protocollo attraverso le modalità descritte nel capitolo 4. In entrambi i casi vengono assegnati alla UOR competente.

Il responsabile di ciascuna UOR provvede sotto la propria responsabilità e con cadenza quotidiana a verificare i documenti assegnati dalla scrivania virtuale sicr@web ed assicura lo smistamento ai RPA.

5.5. La segnatura di protocollo

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

Essa consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile.

Per i documenti informatici, le informazioni minime previste ai sensi del DPCM 3 dicembre 2013 sono:

- codice identificativo dell'amministrazione
- codice identificativo dell'area organizzativa omogenea
- codice identificativo del registro
- progressivo registrazione
- data di registrazione

Ulteriori informazioni previste sono:

- indicazione della UOR del Comune di Este responsabile del documento prodotto.
- Titolo
- Classe.

I dati relativi alla segnatura di protocollo di un documento trasmesso da una AOO sono associati al documento stesso e contenuti in un file conforme alle specifiche dell'Extensible Markup Language (XML), compatibile con un file XML Schema e/o DTD (Document Type Definition), definito e aggiornato periodicamente dall'Agenzia per l'Italia digitale.

All'interno del file XML devono essere contenute anche le seguenti informazioni minime:

- l'oggetto
- il mittente
- il destinatario o i destinatari.

La segnatura di protocollo permette di realizzare l'interoperabilità tra i sistemi di gestione informatica dei documenti di amministrazioni diverse, automatizzando, fino al massimo livello possibile, la registrazione di protocollo di documenti informatici provenienti da altri sistemi interoperabili.

Per i documenti analogici ricevuti dalla AOO al termine della registrazione la segnatura viene apposta tramite timbro o etichetta (le cui informazioni sono il risultato dell'estrazione delle informazioni minime contenute nella segnatura informatica). Questa riporterà la denominazione dell'Amministrazione, il numero e la data di protocollo, la classificazione, il numero di fascicolo se già assegnato, la UOR competente e l'indicazione se il documento sia in entrata, in uscita o interno.

5.6 Rilascio della ricevuta di protocollazione

Nel caso di ricezione di documenti informatici mediante la casella di PEC, la notifica al mittente dell'avvenuto recapito del messaggio è assicurata dagli specifici standard del servizio di posta elettronica certificata dell'AOO.

Inoltre, il sistema di protocollazione informatica dei documenti, in conformità alle disposizioni vigenti relative all'interoperabilità tra pubbliche amministrazioni, 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 in quanto segnala l'avvenuta protocollazione del documento;
- messaggio di notifica di eccezione: un messaggio che notifica la rilevazione di una anomalia in un messaggio ricevuto.

Nel caso di documento analogico consegnato brevi manu al Polisportello, viene rilasciata una ricevuta attestante l'avvenuta consegna; l'operatore, dopo aver effettuato la registrazione a protocollo, stampa tramite la procedura informatica il modulo di ricevuta, che riporta il numero di protocollo, l'oggetto, la data e l'ora di registrazione, e lo sigla. Qualora non sia possibile stampare la ricevuta di protocollo per motivi tecnici, l'operatore fotocopierà gratuitamente la prima pagina del documento riportante la segnatura di protocollo.

Il Responsabile dei servizi informatici adotta le azioni necessarie per rendere possibile l'attuazione di quanto previsto in materia di ricevute dall'art. 18-bis della L. n. 240/1990.

5.7. Documenti soggetti a registrazione particolare (Repertoriazione)

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

- Deliberazioni del Consiglio comunale;
- Deliberazioni della Giunta comunale;
- Ordinanze sindacali;
- Decreti sindacali;
- Determinazioni dei responsabili d'Area;
- Ordinanze dei responsabili d'Area;
- Atti rogati dal Segretario comunale e repertoriati.

Tale tipo di registrazione particolare consente comunque di eseguire su tali documenti le operazioni previste nell'ambito della gestione dei documenti, in particolare la classificazione e la fascicolazione; anche questi documenti appartengono all'archivio del Comune di Este e sono inseriti nel sistema di gestione documentale dell'ente nell'ottica di una gestione uniforme e coordinata.

Questi documenti costituiscono delle serie di interesse archivistico e sono collegate a registri o repertori che

contengono almeno le seguenti informazioni:

- tipologia del registro o repertorio
- numero di registro o repertorio (cronologico e progressivo)
- data
- elementi identificativi dell'atto (soggetto o soggetti; oggetto)
- eventuali dati di classificazione e di fascicolazione
- annotazioni.

5.8. Procedure specifiche nella registrazione di protocollo

5.8.1. Protocolli riservati

Sono previste particolari forme di riservatezza e di accesso controllato al protocollo unico per:

- documenti relativi a vicende di persone o a fatti privati o particolari (dati sensibili, come definiti dalla normativa vigente);
- documenti di carattere politico e di indirizzo che, se resi di pubblico dominio, potrebbero ostacolare il raggiungimento degli obiettivi prefissati o procurare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell'attività amministrativa (tipologie documentarie definite dalla Legge 241/1990, art. 24).

I documenti registrati con tali forme appartengono al cosiddetto protocollo riservato, costituito dalle registrazioni sul protocollo informatico unico del Comune il cui accesso è consentito solamente alle persone autorizzate, in rapporto alle tipologie di procedimento amministrativo o alle tipologie documentarie dalle stesse trattate.

Le esigenze di riservatezza sono poste all'attenzione del RSp al fine di implementare la codifica dei casi e tipologie di documenti soggetti a registrazione riservata .

Le procedure adottate per la gestione dei documenti e dei procedimenti amministrativi ad accesso riservato, comprese la registrazione, la segnatura, la classificazione e la fascicolazione, sono le stesse adottate per gli altri documenti e procedimenti amministrativi.

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.

5.8.2. Documenti esclusi dalla registrazione di protocollo

Il DPR 445/2000 prevede che tutti i documenti in entrata e in uscita e tutti i documenti informatici siano registrati a protocollo, con alcune eccezioni. Tra le eccezioni si annoverano i documenti soggetti a registrazione particolare di cui al precedente paragrafo 5.7 e le seguenti tipologie di documenti, ai sensi dell' art. 53, comma 5 del D.P.R. 445/00:

- bolle di accompagnamento merci;
- comunicazioni di bonifici bancari o postali;
- fascicoli personali degli elettori inviati da altri Comuni;
- ricevute delle notifiche di cancellazione dalle liste elettorali;
- cartoline di ricevuta delle raccomandate;
- inviti a manifestazioni che non attivino procedimenti amministrativi;
- biglietti d'auguri;
- materiale pubblicitario e cataloghi;
- materiale informativo riguardante corsi di formazione;
- giornali, riviste, libri.

5.8.3. Annullamento delle registrazioni di protocollo

Le informazioni non modificabili della registrazione a protocollo, ai sensi dell'art. 54 del DPR 445/2000 possono essere annullate ma devono rimanere memorizzate nel registro informatico del protocollo per essere sottoposte alle elaborazioni previste dalla procedura, ivi comprese le visualizzazioni e le stampe, nonché la data, l'ora e l'autore dell'annullamento e gli estremi dell'autorizzazione a tali operazioni rilasciata dal RSP.

Il sistema informatico di protocollo adottato dall'Ente consente l'annullamento delle informazioni non modificabili di ciascuna registrazione e la loro sostituzione con nuove informazioni, in tale ipotesi il sistema riporta la dicitura "modificato". L'annullamento del numero di protocollo (ad esempio per doppia protocollazione dello stesso documento o per protocollazione di documento non destinato al Comune di Este) comporta invece l'annullamento di tutta la registrazione di protocollo e in tal caso il sistema riporta la dicitura "annullato". In entrambi i casi la dicitura è posta in posizione visibile e ad essa è collegata la funzione di lettura di tutte le informazioni originarie.

La procedura di annullamento o modifica di una registrazione è di competenza dell'UP che quotidianamente (una volta al giorno) verifica le richieste pervenute dalle UOR tramite l'apposita funzionalità di `sicr@web`. L'elenco degli annullamenti e modifiche da effettuare, con eventuali annotazioni esplicative necessarie, viene inviato via e-mail all'RSP che verifica l'ammissibilità della richiesta ed autorizza (a mezzo e-mail). In seguito a tale operazione si può procedere all'annullamento o modifica nel sistema di protocollo delle registrazioni, registrando gli estremi (data) del provvedimento di autorizzazione.

Le richieste di modifica relative al mittente/destinatario o all'oggetto dovute a semplici errori di battitura, che però possono compromettere il corretto invio o l'esatta identificazione del mittente/destinatario o rendere difficile la successiva ricerca del documento, possono essere operate direttamente dagli operatori di protocollo abilitati alla funzione di annullamento e modifica delle registrazioni di protocollo (addetti uff. Protocollo):-

5.9. Casi particolari di registrazioni di protocollo

5.9.1. Lettere anonime e lettere prive di firma

Le lettere anonime vanno protocollate indicando come mittente "anonimo". Se il contenuto della lettera anonima è di tipo ingiurioso, non vanno protocollate, l'RSP è comunque chiamato a valutare caso per caso. Le lettere con mittente prive di firma vanno protocollate e vengono identificate come tali. Analogamente i documenti informatici in entrata la cui firma digitale risulti scaduta o non valida sono protocollati: l'anomalia è segnalata dal sistema.

La funzione notarile del protocollo (cioè della registrazione) è quella di attestare data e provenienza certa di un documento senza interferire su di esso. È poi compito della UOR di competenza e, in particolare, del RPA, valutare se il documento privo di firma o con firma digitale non valida debba ritenersi valido e come tale trattato dall'ufficio assegnatario.

5.9.2. Corrispondenza indirizzata personalmente o riservata

La corrispondenza indirizzata personalmente (es. Mario Rossi c/o Comune di Este) 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 "personale" o "s.p.m".

In quest'ultimo caso, la corrispondenza con la dicitura "riservata" o "personale" 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 per la registrazione dei documenti in arrivo.

5.9.3. Documenti inerenti a gare di appalto confezionati su supporti cartacei

La corrispondenza che riporta l'indicazione "offerta" - "gara d'appalto" o simili, o dal cui involucro è possibile evincere che si riferisce alla partecipazione ad una gara, non deve essere aperta, ma protocollata in arrivo con l'apposizione della segnatura, della data e dell'ora e dei minuti di registrazione direttamente sulla busta, plico o simili, e deve essere inviata alla UOR competente; in alternativa, su richiesta dell'RPA interessato, le offerte possono essere raccolte e conservate in luogo sicuro e chiuso a chiave presso l'ufficio protocollo e consegnate all'RPA alla scadenza dei termini di presentazione delle suddette offerte accompagnate da un verbale di consegna sottoscritto e controfirmato per ricevuta dal RPA della gara. Altrimenti è compito della stessa UOR provvedere alla custodia delle buste o involti protocollati, con mezzi idonei, sino all'espletamento della gara stessa.

Dopo l'apertura delle buste la UOR che gestisce la gara d'appalto riporta gli estremi di protocollo indicati sulla confezione esterna su tutti i documenti in essa contenuti.

Per motivi organizzativi tutte le UOR sono tenute ad informare preventivamente l'ufficio protocollo in merito alle scadenze di concorsi, gare, bandi di ogni genere.

5.9.4. Integrazioni documentarie

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

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

Nel caso di documenti consegnati di persona al Polisportello, relativi a procedimenti disciplinati tramite istruzioni formali, l'operatore addetto allo sportello effettua una verifica formale preliminare di corrispondenza ai requisiti previsti nelle istruzioni. Nel caso individui delle mancanze le segnala all'utente e lo invita ad integrare quanto necessario. Nel caso l'utente richieda ugualmente la protocollazione di quanto presentato, l'operatore procede alla registrazione di protocollo annotando quanto rilevato e segnalato. I documenti pervenuti ad integrazione di quelli già disponibili sono inseriti nel fascicolo relativo a cura del RPA.

5.9.5 Documenti erroneamente pervenuti o non conformi alle regole del presente manuale

Per ogni documento ricevuto l'Ufficio protocollo verifica che il Comune di Este sia l'effettivo ente destinatario. In caso contrario il documento non può essere accettato e registrato al Protocollo Generale. Per i documenti analogici si procede restituendo la corrispondenza all'ufficio postale o all'utente dichiarando l'errore o con la dicitura «Erroneamente pervenuto al Comune di Este» e se possibile fornisce all'utente/mittente le informazioni sulla pubblica amministrazione o il gestore di pubblici servizi competente o sul corretto destinatario. Nei casi di certezza l'ufficio protocollo per celerità dei tempi può spedire o trasmettere la corrispondenza direttamente all'effettivo destinatario.

Per i documenti informatici, l'UP, in base alle proprie capacità istruttorie, valuta il messaggio non ricevibile con una delle seguenti motivazioni:

- il destinatario non è il Comune di Este o la richiesta non comprende procedimenti in capo al Comune di Este
- formato degli allegati non ammesso
- messaggio privo del documento relativo all'istanza dichiarata

ed ha facoltà di ripudiare attraverso apposita funzione del sistema documentale `sicr@web`, i messaggi interoperabili ricevuti alla casella PEC ovvero può rispondere con un messaggio di ripudio ai messaggi provenienti da altre caselle PEC dichiarando la motivazione di irricevibilità.

5.9.6. Trattamento dei documenti con oggetto o smistamento plurimo

Ogni documento, anche se in più esemplari, deve essere individuato da un solo ed unico numero di protocollo, indipendentemente dal fatto che sia indirizzato, per competenza o per conoscenza, a una o più strutture amministrative (UOR) e/o organi politici all'interno del Comune di Este.

Nel caso in cui, oltre alla pluralità di destinatari, il documento tratti anche una pluralità di argomenti (pluralità di oggetti), afferenti a procedimenti diversi e – conseguentemente – a fascicoli diversi, l'addetto alla registrazione deve individuare la classificazione prevalente e smistare il documento acquisito a sistema alle UOR competenti, inserendo l'UOR con competenza prevalente nel campo assegnazione per competenza e le altre UOR competenti nel campo smistamento per conoscenza. Nel caso di documento analogico, lo stesso viene smistato in originale alla UOR individuata come competenza prevalente.

Ogni documento in uscita o interno deve trattare un solo oggetto (procedimento o affare) e viene quindi conservato in un unico fascicolo.

5.9.7. Documenti in partenza con più destinatari

La UOR che intende inviare un documento ad un numero consistente di destinatari può indicare come destinatari “vari” ed associare alla registrazione il file contenente l’elenco dei destinatari.

5.10. Regole di assegnazione e smistamento

L’operazione di smistamento consiste nell’assegnazione di un documento registrato alla UOR competente e al conseguente conferimento di responsabilità del relativo procedimento amministrativo.

5.10.1 Assegnazione della competenza attraverso il sistema informatico di protocollo

Facendo riferimento al censimento dei procedimenti approvato ed aggiornato periodicamente con deliberazione della Giunta comunale, ogni documento registrato al protocollo viene contestualmente assegnato all’UOR di competenza attraverso la specifica funzione del sistema informatico adottato dall’AOO. Tramite la stessa funzione di smistamento è possibile assegnare lo stesso documento per visione anche ad altre UOR competenti o comunque interessate, o anche a singoli utenti anche di altre UOR. Nel caso di errata assegnazione per competenza, l’UOR assegnataria provvede tempestivamente a rifiutare l’assegnazione tramite l’apposita funzione del sistema informatico, indicando laddove nota l’UOR competente a cui va assegnato il documento. Nel caso di documento analogico l’UOR provvede anche a restituire lo stesso all’UP. L’UP provvede tempestivamente alla nuova assegnazione del documento. Nel caso insorgano dubbi circa la corretta assegnazione di un documento decide RSP.

5.10.2 Consegna della corrispondenza in formato analogico

I documenti analogici vengono consegnati al responsabile della UOR competente ed in caso di sua assenza al sostituto individuato ai sensi del regolamento comunale degli uffici e dei servizi.

Al Segretario comunale è consegnata una copia del registro di protocollo del giorno lavorativo precedente. Lo stesso Segretario comunale prende visione della corrispondenza cartacea del Sindaco.

I documenti indirizzati al Sindaco o agli Assessori, vengono assegnati e smistati in originale alla UOR competente per argomento attraverso il sistema documentale socr@web. Fanno eccezione i documenti in originale analogico che non hanno rilevanza giuridica probatoria per i quali è prevista la consegna dell’originale direttamente al Sindaco o all’assessore interessato attraverso i consueti canali.

5.10.3 Attività in carico all’utente del protocollo

Ogni utente del protocollo è abilitato all’uso della procedura attraverso l’autenticazione con la propria user-id e password.

Il sistema riconosce ogni utente già autorizzato all’uso della procedura, i cui diritti sono collegati al gruppo di appartenenza, e ne traccia ogni operazione effettuata.

Ogni utente, secondo il gruppo (UOR) di appartenenza, visualizza sulla propria lista attività i documenti assegnati all’UOR e/o a se stesso.

Gli utenti del protocollo, secondo le indicazioni di organizzazione interna proprie di ciascuna UOR, provvedono a:

- visualizzare i documenti presenti nella lista attività dell’UOR e propria;
- prendere in carico i documenti di competenza;
- smistare il documento ad altri membri dello stesso gruppo
- rifiutare l’assegnazione del documento se l’assegnazione all’UOR è errata e, in caso di originale analogico, restituzione del documento all’ufficio Protocollo generale affinché provveda alla riassegnazione e smistamento del documento;
- fascicolare i documenti attraverso le apposite funzioni
- indicare il completamento dell’attività con l’apposita funzione.

Operativamente ogni UOR è responsabile della predisposizione delle copie e della trasmissione dei

documenti loro assegnati e destinati ad organi distaccati, commissioni comunali o enti esterni strettamente correlati o coinvolti nei procedimenti della stessa UOR (per esempio: protezione civile, consiglieri comunali, consulte, polizia locale, ecc.) o da mettere a disposizione anche di Sindaco o Assessori.

6. MODALITÀ DI UTILIZZO DEL REGISTRO DI EMERGENZA

Nelle situazioni di emergenza nelle quali non sia possibile utilizzare il protocollo informatico, ogni evento deve essere registrato su un supporto alternativo, denominato Registro di emergenza (*Allegato 4: Modello del Registro di emergenza*).

Per emergenza si intende una situazione in cui la sospensione del servizio sia tale da pregiudicare la registrazione a protocollo in giornata, nel caso in cui vi siano scadenze inderogabili e prescrittive (es: bandi, concorsi, ecc...).

L'utilizzo del registro di emergenza deve essere autorizzato da RSP o suo sostituto in casi di assenza.

Per la registrazione di emergenza si utilizza:

- nel caso di impossibilità ad utilizzare i PC, il modello allegato al Manuale di gestione, compilato a mano su supporto cartaceo;
- nel caso di disponibilità dei PC, il modello allegato al Manuale compilato mediante immissione diretta dei dati su foglio di calcolo elettronico.

La segnatura del protocollo di emergenza deve essere apposta manualmente e riportare le informazioni desunte dal relativo registro. Ogni documento è individuato dall'indicazione del registro di emergenza (RE n. /anno), dal numero di protocollo assegnato nel Registro di emergenza, dalla data di registrazione e dalla UOR di assegnazione (es. RE1/2017 n. 1 del 10/10/2017 SERVDEM).

Sul registro di emergenza devono essere riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione, la data e l'ora di ripristino della piena funzionalità del sistema, nonché eventuali annotazioni ritenute rilevanti dal responsabile del protocollo informatico e della gestione documentale.

Il RSP dovrà annotare nel protocollo informatico unico i periodi di attivazione del Registro di emergenza.

Una volta ripristinata la piena funzionalità del sistema, il RSP provvede alla chiusura del registro di emergenza, annotando il numero di registrazioni effettuate e la data e ora di chiusura.

I dati delle registrazioni di emergenza dovranno essere inseriti nel sistema informatico di protocollo e si configurano come un repertorio dello stesso.

Ad ogni registrazione recuperata dal registro di emergenza sarà attribuito un nuovo numero di protocollo, seguendo senza soluzioni di continuità la numerazione del protocollo informatico unico raggiunta al momento dell'interruzione del servizio. A tale registrazione sarà associato anche il numero di protocollo e la data di registrazione del relativo protocollo di emergenza. L'utente adibito alla protocollazione, alla ripresa della piena funzionalità del sistema di protocollo informatico, provvede a riversare sul programma stesso tutte le registrazioni già eseguite sul registro di emergenza.

I documenti annotati nel registro di emergenza e trasferiti nel protocollo informatico unico recheranno, pertanto, due numeri: uno del protocollo di emergenza e uno del protocollo informatico unico. Al numero attribuito dal registro di emergenza si fa riferimento per l'avvio dei termini del procedimento amministrativo.

7. DESCRIZIONE DEL SISTEMA DI PROTOCOLLO INFORMatico

7.1. Descrizione funzionale ed operativa

Il presente capitolo contiene la descrizione funzionale ed operativa del sistema di protocollo informatico adottato dall'amministrazione con particolare riferimento alle modalità di utilizzo nel contesto organizzativo dell'Ente.

La struttura modulare, che risponde ad esigenze di organizzazione e razionalizzazione delle componenti del sistema, è stata concepita per essere in grado di affrontare successive implementazioni, aggiornamenti o

modifiche senza comprometterne l'impianto di base e le funzionalità già realizzate.

Il sistema consente di rappresentare informaticamente i meccanismi tipici dell'attività amministrativa nel contesto organizzativo del Comune di Este, riproducendo le principali azioni della gestione documentale. Ciò è possibile grazie a funzioni di amministrazione che consentono la gestione della struttura organizzativa (Organigramma), con i relativi ruoli operativi, definiti in base ai compiti assegnati agli utenti, ed a parallele funzioni di gestione delle scrivanie di lavoro virtuali a disposizione degli utenti.

Ai sensi della normativa vigente sono disponibili funzioni per la produzione delle registrazioni di protocollo e relative ricerche, stampe, statistiche e reportistica anche ai fini del controllo di gestione; funzioni per la produzione dei fascicoli informatici, del relativo repertorio e delle connesse funzionalità di ricerca; funzioni di gestione dell'albo on-line e del registro delle pubblicazioni.

Il sistema è integrato con i canali di trasmissione informatica dei documenti previsti dall'Ente (posta certificata, interoperabilità), dai quali i documenti informatici vengono acquisiti a protocollo. Il sistema è anche integrato con il canale previsto per la pubblicità legale on-line (albo pretorio e trasparenza), consentendo la pubblicazione dei documenti a partire dal protocollo.

Tutte le modalità funzionali ed operative sono descritte nel manuale utente di sicr@web disponibile in modalità telematica contestuale al programma.

7.2. Rilascio delle abilitazioni di accesso

A seconda dei gradi e livelli di abilitazione, si possono delineare tre possibilità:

- Visibilità solo dei protocolli di propria competenza e degli estremi generali dei protocolli delle altre UOR;
- Inserimento di protocolli in Entrata/Uscita/Interni, visualizzazione, modifica ed annullamento di tutti i protocolli per gli operatori di protocollo (addetti dell'UP);
- Inserimento di protocolli in Uscita/Interni, per gli utenti standard.

8. SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE, PIANO DI CONSERVAZIONE

Il presente capitolo descrive il sistema di classificazione dei documenti, di formazione del fascicolo e di conservazione dell'archivio, i criteri e le regole di selezione e scarto della documentazione e di consultazione e movimentazione dei fascicoli.

La classificazione dei documenti, destinata a realizzare una corretta organizzazione dell'archivio, è obbligatoria per legge e si avvale del piano di conservazione, integrato con il sistema di classificazione (titolario). Il piano di conservazione, 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. Il riferimento del Comune di Este per l'attività di classificazione e selezione sono il Titolario ed il Piano di conservazione prodotti dal Gruppo di Lavoro nazionale sugli archivi dei comuni, nominato nel 2002 dal Direttore generale per gli archivi del Ministero per i beni e le attività culturali.

8.1. Protezione e conservazione degli archivi pubblici

8.1.1. Premessa

Ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs 42/2004, dell'art. 30 del D.P.R. 30 settembre 1963, n. 1409, *Norme relative all'ordinamento ed al personale degli archivi di Stato* e degli artt. 67 e 69 del D.P.R. 445/2000, il Comune di Este, in quanto ente pubblico, ha l'obbligo di:

- garantire la sicurezza e la conservazione del suo archivio e di procedere al suo ordinamento;
- costituire uno o più archivi di deposito nei quali trasferire annualmente i fascicoli relativi agli affari conclusi;
- istituire una sezione separata d'archivio per i documenti relativi ad affari esauriti da più di 40 anni (archivio storico) e di redigerne l'inventario.

L'archivio è quindi un'entità unitaria, che conosce però tre fasi:

- **archivio corrente**, composto dai documenti relativi ad affari in corso conservati presso gli uffici;
- **archivio di deposito**, composto dai documenti relativi ad affari cessati da meno di 40 anni, conservati presso i locali allo scopo individuati presso la sede municipale ovvero in Via Brunelli n. 2, Este;
- **archivio storico**, composto dai documenti relativi ad affari cessati da più di 40 anni, selezionati per la conservazione permanente e conservati nei locali allo scopo individuati in Via Brunelli n. 2 (ex sede del Tribunale), Este.

Nell'ambito del processo di informatizzazione dell'attività amministrativa del Comune di Este, accanto all'archivio cartaceo sopra descritto è previsto un sistema di conservazione digitale dei documenti affidato ad ente terzo accreditato alla conservazione dei documenti pubblici secondo la normativa vigente, Maggioli S.p.A. L'organizzazione, le caratteristiche e le modalità di funzionamento del servizio di conservazione adottato sono contenute nel Manuale della Conservazione di Maggioli SpA, adottato a norma del DPCM 3.12.2013 Regole tecniche in materia di sistemi di conservazione, pubblicato sul sito di AGID. Tale ambito è curato per competenza dal responsabile dei Servizi informatici.

8.1.2. Misure di protezione e conservazione degli archivi pubblici

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

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

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

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

8.2. Titolare e classificazione dei documenti

8.2.1. Titolare

Il Titolare di classificazione è un sistema preconstituito di partizioni astratte gerarchicamente ordinate, individuato sulla base dell'analisi delle funzioni dell'Ente, al quale viene ricondotta la molteplicità dei documenti prodotti. Si suddivide in titoli e classi.

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

Titoli e classi sono nel numero prestabilito dal titolare di classificazione e non sono modificabili né nel numero né nell'oggetto, se non per provvedimento esplicito della funzione di governo dell'amministrazione. Il titolare non è retroattivo: non si applica, cioè, ai documenti protocollati prima della sua introduzione.

Il Comune di Este utilizza il Titolare di classificazione elaborato dal Gruppo di Lavoro nazionale sugli archivi dei comuni, nominato nel 2002 dal Direttore generale per gli archivi del Ministero per i beni e le attività culturali (*Allegato 1 - Titolare di classificazione e Prontuario di classificazione*).

Il titolare può essere aggiornato su proposta del Servizio comunale per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi e le eventuali modifiche e integrazioni entrano in vigore il 1° gennaio dell'anno seguente, previa informazione a tutti i soggetti abilitati all'operazione di classificazione dei documenti.

8.2.2. Classificazione dei documenti

La classificazione è l'operazione finalizzata all'organizzazione dei documenti, secondo l'ordinamento del

titolario. Viene effettuata su tutti i documenti ricevuti e prodotti dalle UOR del Comune di Este, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati. La classificazione (apposizione/associazione di titolo e classe al documento) è necessaria e preliminare all'attività di fascicolazione.

8.3. Fascicolazione

8.3.1. Fascicolazione dei documenti

Tutti i documenti registrati e classificati nel sistema informatico, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono riuniti in fascicoli. Il sistema informatico genera e aggiorna automaticamente il repertorio dei fascicoli all'apertura di un nuovo fascicolo. 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, secondo l'ordine cronologico di registrazione.

Si distinguono tre tipologie di fascicolo: (3)

- Fascicoli relativi ad affari o procedimenti amministrativi;
- Fascicoli relativi a persone fisiche o giuridiche (ad esempio: personali dipendente, assistiti, associazioni, attività economiche, etc.);
- Fascicoli relativi a progetti o lavori specifici

Fascicoli relativi ad affari o procedimenti amministrativi

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

- anno
- indice di classificazione (titolo e classe)
- numero del fascicolo
- oggetto del fascicolo
- data di apertura del fascicolo
- AOO e UOR responsabile

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

Il RPA provvede anche all'archiviazione dei documenti all'interno del fascicolo. Qualora insorgano esigenze pratiche, il fascicolo può essere distinto in sottofascicoli. I documenti sono archiviati all'interno di ciascun fascicolo o sottofascicolo, secondo l'ordine cronologico di registrazione, in base cioè al numero di protocollo ad essi attribuito. Il fascicolo viene chiuso al termine del procedimento amministrativo o all'esaurimento dell'affare. La data di chiusura si riferisce alla data dell'ultimo documento prodotto. Esso va archiviato rispettando l'ordine del repertorio, vale a dire l'anno di apertura.

Fascicoli relativi ad attività

Si costituiscono con gli stessi presupposti del fascicolo per affare e comprendono i documenti prodotti nello svolgimento di un'attività amministrativa semplice, non discrezionale, e ripetitiva, che si esaurisce in risposte obbligate o meri adempimenti.

Comprendono documenti con destinatari diversi ma con identica classifica; ha durata annuale e, se la massa documentale è eccessiva, può articolarsi in sottofascicoli con diverse cadenze temporali (mensili, trimestrali..).

Fascicoli relativi a persone fisiche o giuridiche

Per ogni persona fisica o giuridica deve essere istruito un fascicolo nominativo. Il fascicolo viene aperto al momento dell'inizio del rapporto con il Comune di Este e viene chiuso al momento della cessazione del rapporto. L'apertura prevede la registrazione di alcune informazioni essenziali:

- anno
- indice di classificazione, (cioè titolo, classe, sottoclasse, etc.)

- indicazione della serie e del numero identificativo del fascicolo al suo interno
- oggetto del fascicolo
- data di apertura del fascicolo
- AOO e UOR responsabile

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

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

8.3.2. Processo di assegnazione dei fascicoli

Quando un nuovo documento viene acquisito all'amministrazione, l'UOR assegnataria dello stesso stabilisce, con l'ausilio delle funzioni di ricerca del sistema di protocollo informatizzato, se il documento stesso debba essere ricollegato ad un fascicolo già esistente, oppure sia necessario aprire un nuovo fascicolo. A seconda delle ipotesi, si procede come segue:

se il documento si ricollega ad un fascicolo aperto, l'addetto:

- seleziona il relativo fascicolo
- collega la registrazione di protocollo del documento al fascicolo selezionato (se si tratta di un documento su supporto cartaceo, assicura l'inserimento fisico dello stesso nel relativo fascicolo)

se il documento non è collegabile ad alcun fascicolo aperto, il soggetto preposto:

- esegue l'operazione di apertura del fascicolo
- collega la registrazione di protocollo del documento al nuovo fascicolo aperto

8.3.3. Repertorio dei fascicoli

Lo strumento di gestione e organizzazione dei fascicoli è il Repertorio dei fascicoli, i cui elementi costitutivi sono:

- l'anno di riferimento
- l'indice di classificazione (titolo e classe)
- il numero di fascicolo (ed eventuali partizioni in sottofascicoli)
- la data/anno di apertura
- la data/anno di chiusura
- l'oggetto del fascicolo (ed eventualmente l'oggetto dei sottofascicoli)
- l'annotazione sullo stato del fascicolo, cioè se è aperto o chiuso
- eventuali annotazioni

8.4. Serie archivistiche e repertori

La serie archivistica consiste in un raggruppamento di unità archivistiche (documenti, fascicoli, registri) riunite o per caratteristiche omogenee, quali la natura e la forma dei documenti oppure in base alla materia trattata, all'affare o al procedimento al quale afferiscono. Ai fini del loro facile reperimento, alcuni documenti, come i verbali, le deliberazioni degli organi di governo dell'amministrazione o i contratti, sono soggetti a registrazione particolare (repertorio). I documenti repertoriati costituiscono una serie archivistica; possono essere altresì conservati in un fascicolo, insieme ai documenti che afferiscono al medesimo affare o procedimento amministrativo. Lo strumento fondamentale per l'individuazione delle serie e dei repertori nel Comune di Este è il Titolare di classificazione.

8.5. Il fascicolo informatico, l'aggregazione documentale informatica, il fascicolo ibrido

Il Comune di Este realizza il fascicolo informatico e l'aggregazione documentale informatica in maniera conforme 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, secondo quanto stabilito dall'art. 41, c. 2 bis del D.Lgs n. 82/2005. Il CAD definisce:

- Il fascicolo informatico come un'aggregazione strutturata e univocamente identificata di atti, documenti o dati informatici, prodotti e funzionali all'esercizio di una specifica attività o di uno specifico procedimento;
- l'aggregazione documentale informatica come un'aggregazione di documenti informatici o di fascicoli informatici, riuniti per 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'ente.

La formazione di un nuovo fascicolo informatico o di una nuova aggregazione avviene attraverso il sistema di gestione documentale che genera il repertorio dei fascicoli attraverso la funzione di "apertura fascicolo". L'insieme minimo dei metadati del fascicolo informatico e dell'aggregazione documentale informatica è il seguente:

- Identificativo
- Amministrazione titolare
- Amministrazioni partecipanti
- Responsabile del procedimento
- Oggetto
- Documento: elenco degli identificativi dei documenti contenuti nel fascicolo che ne consentono la reperibilità

In alcuni casi, l'obbligo della produzione di documenti informatici previsto dal legislatore si riferisce solo a singole tipologie documentali e non all'intero procedimento. Questo comporta la formazione del fascicolo ibrido, ossia di un'unica unità archivistica originata da un affare o da un procedimento amministrativo, composto da documenti formati su due supporti, quello cartaceo e quello informatico. La conservazione dei documenti del fascicolo ibrido è garantita secondo le diverse modalità previste in base alla natura del supporto. Il Comune di Este adotterà uno dei due supporti per l'archiviazione dei documenti appartenenti all'intero fascicolo, seguendo criteri di economicità e di garanzia della conservazione, anche attraverso la produzione di copie conformi agli originali cartacei o informatici ai sensi del CAD.

8.6. Organizzazione, gestione e strumenti dell'archivio di deposito

8.6.1. Definizione delle responsabilità delle Unità organizzative

Ogni UOR si occupa della gestione e conservazione del proprio Archivio di deposito ed ha il compito di conservare la documentazione, garantirne l'accesso, tenere memoria scritta dei movimenti del materiale documentario dato in consultazione, collaborare con il RSP nella selezione della documentazione da destinare allo scarto ed al versamento all'archivio storico.

8.6.2. Il versamento dei fascicoli

Periodicamente ogni RPA incardinato in una UOR deve conferire all'Archivio di deposito della propria UOR i fascicoli relativi ad affari e procedimenti amministrativi conclusi o comunque non più necessari ad una trattazione corrente. Tali fascicoli dovranno essere preventivamente sfoltiti a cura del RPA che dovrà anche curare la redazione di un loro elenco utilizzando l'apposito modello per il versamento dall'archivio corrente all'archivio di deposito (*Allegato 5 - Modello di Elenco di versamento all'archivio di deposito*).

L'UP implementa un registro unico dei versamenti dei fascicoli dall'archivio corrente all'archivio di deposito collazionando gli elenchi di versamento predisposti dalle singole UOR.

8.6.4. La movimentazione dei fascicoli

Una volta che i fascicoli sono stati versati all'Archivio di deposito dell'UOR possono essere richiesti in consultazione da parte di un altro ufficio e prelevati a tale scopo solamente per il tempo strettamente necessario all'esaurimento di una procedura o di un procedimento amministrativo, oppure per espletare una richiesta di accesso ai sensi della legge 241/1990 o del D.Lgs 33/2013 e ss.mm. Il prelievo può avvenire

a cura del personale della UOR cui il fascicolo appartiene attraverso la compilazione di apposita scheda memoria (*allegato 6 – modello scheda memoria*), contenente gli estremi identificativi della documentazione richiesta, il nominativo del RPA richiedente, la sua UOR o ufficio di appartenenza e la sua firma. La scheda deve essere compilata in tre copie: la prima va collocata al posto del fascicolo; la seconda, con la firma di ricevuta, è repertoriata dalla UOR cui appartiene il fascicolo e la terza è inserita nel fascicolo che viene consegnato al richiedente. Periodicamente il personale di ogni UOR deve verificare che avvenga la restituzione puntuale dei fascicoli del proprio archivio di deposito affidati temporaneamente. Il richiedente non può estrarre i documenti originali dal fascicolo, né alterarne l'ordine, rispettandone la sedimentazione archivistica e il vincolo.

8.6.5. Selezione dei documenti per la conservazione all'archivio storico e per lo scarto

Periodicamente i Responsabili di ciascuna UOR redigono, sulla base del Piano di conservazione e sulla scorta delle indicazioni fornite dal UP, un elenco della documentazione selezionata per la conservazione permanente da versare all'Archivio storico (*Allegato 7 - Modello di elenco di versamento all'archivio storico*) e un elenco del materiale che si propone di invece di inviare allo scarto (*Allegato 8 - Modello di elenco di scarto*). Ogni versamento dagli archivi di deposito delle UOR all'archivio storico deve essere identificato con un numero progressivo annuale. Il RPA deve marcare le unità contenenti il materiale da scartare. Il RSP predispone la determinazione con l'elenco del materiale da scartare e acquisisce la prescritta autorizzazione della Soprintendenza archivistica per il Veneto, ai sensi dell'art. 21, comma 1, lett. D), del D.lgs. 42/2004.

8.6.6. Il versamento dell'archivio di deposito presso l'archivio di Via Brunelli n. 2, Este.

Per esigenze di spazio, di urgenza, di sicurezza o di gestione più razionale della documentazione, parte degli archivi di deposito delle UOR può essere versata presso gli spazi dedicati in Via Brunelli n. 2 (ex sede del Tribunale), Este. Il loro versamento deve essere comunicato al Servizio comunale per la gestione informatica dei documenti, dei flussi documentali e degli archivi ed attuato secondo le modalità con esso concordate, sulla base degli opportuni elenchi di versamento e di scarto redatti e procedendo previamente allo sfoltoimento dei fascicoli dal materiale che non è documentazione ("macero") e dalla documentazione che andrà a scarto. Se l'eliminazione di tale materiale non fosse possibile al momento del versamento, essa dovrà comunque essere chiaramente distinta all'interno dei fascicoli e raccolta in tre distinti sotto-fascicoli identificati con i titoli: "Macero", "Scarto" e "Documentazione a da conservare permanentemente".

8.7. Organizzazione, gestione e strumenti dell'archivio storico

8.7.1. Obbligo di conservazione, ordinamento e inventariazione dell'archivio storico

I documenti che costituiscono l'archivio storico del Comune di Este (quelli relativi ad affari esauriti da oltre quarant'anni, giudicati degni di conservazione permanente) sono conservati nella sezione separata costituita presso L'Archivio di Via Brunelli, n. 2, Este (ex Tribunale). Essi devono essere ordinati ed inventariati. Perciò, anche se dichiarato bene culturale a tutti gli effetti dall'art. 10, comma 2, lettera b), del D.Lgs 22 gennaio 2004, n. 42, Codice dei beni culturali e del paesaggio, l'organizzazione tecnico-scientifica dell'archivio storico, data la specificità del materiale, non può essere demandata alle strutture che si occupano di altri beni culturali (biblioteche, musei, etc.). La consultazione dell'archivio storico del Comune di Este è gestita direttamente dal Ufficio Protocollo.

8.7.2. Strumenti di gestione dell'archivio storico

Gli strumenti di gestione dell'archivio storico sono:

- Inventario ed elenco delle serie dell'archivio storico;
- Modulistica per l'accesso, la consultazione, la riproduzione, la pubblicazione e il prestito dei documenti;
- Registro degli accessi all'archivio (*Allegato 9 - registro accessi ai locali*).

8.7.3. Accesso ai locali di conservazione dell'archivio storico e di deposito

L'accesso per la consultazione e l'eventuale prelievo della documentazione degli archivi di deposito versati presso l'Archivio di Via Brunelli, n. 2, Este (ex Tribunale) per esigenze d'ufficio o per fini giuridico-amministrativi (diritto di accesso ai sensi della Legge 241/1990 e D.Lgs. 33/2013 e ss.mm.) potrà essere effettuata solamente con il tramite dell'UOR-Settore che ha versato tale documentazione o che comunque esercita tale funzione anche per l'archivio corrente. Per la documentazione dell'archivio storico solo attraverso l'UP che ne è responsabile.

8.7.4 Chiavi e registri di accesso all'archivio

Una copia delle chiavi dei locali che costituiscono l'archivio di Via Brunelli, n. 2, Este, sono custodite presso l'ufficio Protocollo – Archivio, una seconda copia delle chiavi presso la segreteria dell'Ufficio Patrimonio, entrambi gli uffici detengono un registro annuale degli accessi ai locali d'archivio (allegato 9) che funge anche da registro della movimentazione della documentazione oggetto di consultazione.

Ciascuna persona autorizzata all'accesso ai locali d'archivio è responsabile dell'osservanza delle norme antincendio contenute nelle disposizioni comunali in materia, della posizione di sicurezza delle scaffalature sui binari come indicata nello schema all'interno dei locali stessi e della corretta chiusura dei locali al termine delle attività.

I settori compilano apposita scheda memoria come al precedente punto 8.6.4. Il personale che deve prelevare fisicamente la documentazione, al momento della consegna delle chiavi deve inoltre registrare il proprio accesso nel registro degli accessi all'archivio e una volta prelevato il materiale indicare sullo stesso registro gli estremi dei fascicoli; a conclusione delle operazioni di consultazione lo stesso avrà cura di indicare sul registro la data di ricollocazione della documentazione in questione annotando eventualmente lo stato di conservazione.

8.7.5 Consultazione di documentazione archivistica da parte di utenti esterni

La consultazione per fini di ricerca storico-scientifica, è disciplinata dal Capo III del Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, in base al quale i documenti del Comune di Este sono liberamente consultabili nei termini e nelle limitazioni esposte nei seguenti paragrafi 9.2., 9.3, 9.4

Non è consentita la movimentazione o l'asportazione di materiale dall'archivio storico e dagli archivi di deposito da parte di persone esterne all'AOO.

9. PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI, ACCESSO AI DOCUMENTI

9.1. Premessa

Il Comune di Este, recependo le prescrizioni e i principi espressi dalla normativa in materia, ha disciplinato le attività e i procedimenti amministrativi definendo le responsabilità in ordine agli stessi. Attraverso appositi regolamenti garantisce da un lato l'accesso il più ampio possibile ai documenti amministrativi e dall'altro la tutela dei dati personali e sensibili, riconoscendo in tal modo diritti entrambi costituzionalmente fondati.

Le specifiche procedure sono definite nel Regolamento comunale in materia di attività amministrativa e di esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi, approvato con Delibera del Consiglio Comunale n. 79 del 9.11.2007 (pubblicata sul sito internet comunale, sezione Regolamenti- "Partecipazione dei cittadini"- Regolamento di accesso) e con successiva Delibera del Consiglio n. 42 del 26.06.2010.

In materia di accesso civico e accesso generalizzato i dipendenti comunali sono tenuti alle indicazioni di cui alla nota informativa del segretario generale del 6.11.2017.

Al fine di assolvere agli obblighi di pubblicità legale ai sensi della legge 18 giugno 2009, n. 69, il Comune di Este ha attivato un sistema di gestione dell'Albo on-line integrato nel sistema di protocollo e gestione documentale sicr@web secondo le prescrizioni della normativa vigente. In adempimento alla recente normativa in tema di trasparenza e accesso civico (Decreto legislativo n. 33 del 14 marzo 2013) il Comune di Este ha costituito apposita sezione di "Amministrazione trasparente" nel sito istituzionale, nella quale sono pubblicati dati, informazioni e documenti che riguardano l'organizzazione e le attività dell'amministrazione.

Attraverso apposita sottosezione di Amministrazione trasparente è possibile consultare l'elenco dei procedimenti amministrativi del Comune di Este attraverso funzionalità di ricerca per settore o per argomento, nelle forme previste dalla normativa (art. 10 del citato D. lgs. 33/2013).

9.2. Procedure di accesso ai documenti e di tutela della riservatezza

Si premettono alcuni principi che costituiscono un punto di riferimento per chi opera nel Comune di Este, tenendo conto che le problematiche connesse all'accesso e alla tutela della riservatezza riguardano tutte le fasi di vita dei documenti.

L'accesso/consultazione dei documenti si può così suddividere:

- Consultazione per fini amministrativi o di esercizio di forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche o di partecipazione al dibattito pubblico, per le quali si fa riferimento agli specifici regolamenti comunali già citati, e che può riguardare tutta la documentazione prodotta dal Comune di Este nell'esercizio della sua attività amministrativa.
- Consultazione per fini di ricerca storico-scientifica, che è disciplinata dal Capo III del Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, in base al quale i documenti del Comune di Este sono liberamente consultabili, ad eccezione:
 - di quelli di carattere riservato relativi alla politica estera o interna dello Stato, che divengono consultabili 50 anni dopo la chiusura del fascicolo che li contiene;
 - di quelli contenenti dati sensibili, che diventano consultabili 40 anni dopo la chiusura del fascicolo che li contiene;
 - di quelli contenenti taluni dati sensibili (noti in gergo come "sensibilissimi"), idonei a rivelare lo stato di salute o la vita sessuale o i rapporti riservati di tipo familiare, che diventano consultabili 70 anni dopo la chiusura del fascicolo che li contiene.

La consultazione dei documenti contenenti dati sensibili può essere autorizzata dalla Soprintendenza archivistica competente per territorio anche prima della scadenza dei termini prescritti dalla legge.

In ogni caso gli utenti che accedono alla documentazione conservata negli archivi storici sono tenuti al rispetto delle prescrizioni del Codice di deontologia e di buona condotta per i trattamenti di dati personali per scopi storici, Allegato A2 del Codice in materia di protezione dei dati personali (*allegato 10 - Codice di deontologia e di buona condotta per i trattamenti di dati personali per scopi storici*).

9.3. Prestito

E' consentito il prestito per motivi culturali di documenti d'archivio per mostre o esposizioni, esso è soggetto ad autorizzazione da parte del Soprintendente Archivistico competente.

9.4. Riproduzioni

Possono essere rilasciate fotocopie dei documenti d'archivio a chi ne faccia apposita richiesta scritta, con spese di riproduzione a carico del richiedente sulla base delle tariffe comunali vigenti.

Non sono consentite fotocopie dei seguenti tipi di materiale:

- in non buono stato di conservazione;
- pergaminato;
- rilegato;
- anteriore al XIX secolo;
- qualsiasi documento che potrebbe essere danneggiato nella fotocopiatura.

E' consentito ad uno studioso per volta fotografare documenti d'archivio con mezzi propri, previa domanda scritta autorizzata dal responsabile del Servizio comunale per la gestione informatica dei documenti, dei flussi documentali e degli archivi o suo delegato.

Non possono essere usati flash per fotografare atti anteriori al XIX secolo.

E' fatto salvo, in ogni caso, il rispetto delle norme sul diritto d'autore ed in materia di tutela dei beni archivistici.

9.4.1 Riproduzioni per uso commerciale ed eventuali sanzioni

E' consentita la pubblicazione dei documenti conservati presso l'Archivio generale del Comune di Este, con autorizzazione scritta da richiedersi al RSP. La pubblicazione deve riportare la segnatura esatta del documento e la menzione "Su concessione dell'Archivio del Comune di Este" e l'espressa avvertenza del divieto di ulteriore riproduzione o duplicazione con qualsiasi mezzo.

All'Amministrazione devono essere consegnate tre copie della pubblicazione per cui è stata chiesta l'autorizzazione.

Non è dovuto il pagamento dei diritti nel caso in cui la pubblicazione avvenga all'interno di:

- un volume con tiratura inferiore alle 2.000 copie e con prezzo di copertina inferiore a euro 77,47;
- una rivista periodica a carattere storico o scientifico.

L'inosservanza delle norme indicate comporta l'esclusione dall'accesso ai documenti dell'archivio storico comunale e le altre sanzioni previste ai sensi di legge.

10. APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE

10.1. Modalità di approvazione e aggiornamento del Manuale

Il presente Manuale è approvato dalla Giunta comunale con propria deliberazione e può essere aggiornato, su proposta del Responsabile del Servizio comunale per la gestione informatica dei documenti, dei flussi documentali e degli archivi o del gruppo di progetto incaricato della revisione, con le medesime modalità.

Gli aggiornamenti potranno rendersi necessari a seguito di:

- adeguamenti normativi che rendano superate le prassi definite nel Manuale
- 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

Gli allegati al presente Manuale, che contengono indicazioni di dettaglio sulle procedure operative e sulle modalità di funzionamento dei sistemi gestionali, sono modificati con Determinazione del dirigente dell'Area I o suo sostituto o facente funzioni, sentiti i "Servizi Informativi e relativi servizi ad essi connessi" per le parti di sua competenza.

Entra in vigore 15 giorni dalla pubblicazione all'Albo pretorio della deliberazione che lo approva.-

10.2. Pubblicità del presente Manuale

In ottemperanza a quanto disposto dalla normativa vigente, il Manuale di gestione è reso pubblico dal Comune di Este mediante la pubblicazione sul proprio sito istituzionale.

Al fine di assicurarne adeguata conoscenza al personale dell'Ente il Manuale di gestione è pubblicato sulla rete Intranet del Comune di Este.