



CITTA' di LISSONE
Provincia di Monza e della Brianza

***Manuale per la gestione del protocollo informatico,
dei flussi documentali e degli archivi***

1 DISPOSIZIONI GENERALI

- 1.1 Ambito di applicazione*
- 1.2 Definizioni dei termini*
- 1.3 Struttura organizzativa (Area Organizzativa Omogenea e Unità organizzative responsabili)*
- 1.4 Ruoli e responsabilità*
- 1.5 Responsabile del protocollo informatico, della gestione dei flussi documenti, degli archivi*
- 1.6 Responsabile della conservazione*
- 1.7 Responsabile della protezione dei dati*
- 1.8 Unicità del protocollo informatico*
- 1.9 Politiche di gestione e conservazione documentale*

2 PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI E PIANO DI SICUREZZA

- 2.1 Il principio di accountability ed il registro delle attività di trattamento*
- 2.2 Misure di sicurezza*
- 2.3 Formazione dei documenti - Aspetti attinenti alla sicurezza*
- 2.4 Gestione dei documenti informatici – Aspetti di sicurezza*
- 2.5 Componente organizzativa della sicurezza*
- 2.6 Componente logica della sicurezza*
- 2.7 Componente infrastrutturale della sicurezza*
- 2.8 Gestione delle registrazioni di protocollo e di sicurezza*
- 2.9 Criteri di utilizzo degli strumenti tecnologici*
- 2.10 Trasmissione e interscambio dei documenti informatici. Aspetti di sicurezza.*
- 2.11 Accesso ai documenti informatici. Aspetti di sicurezza*
- 2.12 Conservazione dei documenti informatici. Aspetti di sicurezza.*

3 FORMAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI

- 3.1 Documenti del Comune di Lissone*
- 3.2 Formazione dei documenti – Elementi informativi essenziali*
- 3.3 Formazione dei documenti informatici*
- 3.4 Tipologie di formato del documento informatico*
- 3.5 Metadati dei documenti informatici*
- 3.6 Sottoscrizione dei documenti informatici*
- 3.7 Riferimento temporale*
- 3.8 Requisiti degli strumenti informatici di scambio*

4 SCAMBIO DEI DOCUMENTI

- 4.1 Documenti in entrata*
- 4.2 Documenti in uscita*
- 4.3 Interoperabilità e cooperazione applicativa*
- 4.4 Documenti interni*

- 4.5 *Documenti interni formali*
- 4.6 *Documenti interni informali*

5 REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI

- 5.1 *Documenti soggetti a registrazione di protocollo*
- 5.2 *Documenti non soggetti a registrazione di protocollo*
- 5.3 *Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti*
- 5.4 *Formazione dei registri e repertori informatici particolari*
- 5.5 *Registrazione degli allegati*
- 5.6 *Segnatura di protocollo*
- 5.7 *Protocolli riservati*
- 5.8 *Annullamento e modifica delle informazioni registrate in forma immutabile*
- 5.9 *Protocollo differito*
- 5.10 *Registro giornaliero di protocollo*
- 5.11 *Conservazione della registrazione a protocollo*
- 5.12 *Registro di emergenza*

6 CASI PARTICOLARI DI REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO

- 6.1 *Lettere anonime*
- 6.2 *Segnalazioni anonime*
- 6.3 *Lettere prive di firma*
- 6.4 *Corrispondenza da non aprire*
- 6.5 *Documenti non afferenti ad alcun procedimento dell'Ente*
- 6.6 *Integrazioni documentarie*
- 6.7 *Documenti in arrivo con più destinatari*
- 6.8 *Documenti in partenza con più destinatari*
- 6.9 *Documenti con pluralità di oggetti*
- 6.10 *Documentazione di gare d'appalto*
- 6.11 *Documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato*
- 6.12 *Protocollo automatico*

7 LA POSTA ELETTRONICA RICEVUTA DA CITTADINI O ALTRI SOGGETTI PRIVATI

- 7.1 *La posta elettronica ricevuta da cittadini o altri soggetti privati*

8 ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI

- 8.1 *Assegnazione*
- 8.2 *Modifica delle assegnazioni*

9 CLASSIFICAZIONE E FASCICOLAZIONE DEI DOCUMENTI

- 9.1 Classificazione dei documenti*
- 9.2 Formazione e identificazione dei fascicoli*
- 9.3 Processo di formazione dei fascicoli*
- 9.4 Modifica delle assegnazioni dei fascicoli*
- 9.5 Fascicolo ibrido*
- 9.6 Tenuta dei fascicoli dell'archivio corrente*

10 SCANSIONE DEI DOCUMENTI SU SUPPORTO CARTACEO

- 10.1 Documenti soggetti a scansione*
- 10.2 Processo di scansione*

11 FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI

- 11.1 Ricezione dei documenti su supporto analogico*
- 11.2 Ricezione dei documenti su supporto digitale*
- 11.3 Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili*
- 11.4 Errata ricezione di documenti digitali*
- 11.5 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici*
- 11.6 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti cartacei*
- 11.7 Assegnazione telematica dei documenti*
- 11.8 Presa in carico dei documenti*
- 11.9 Registrazioni di protocollo e segnatura dei documenti in partenza*
- 11.10 Verifica formale dei documenti da spedire*
- 11.11 Spedizione di documenti informatici*
- 11.12 Spedizione di documenti cartacei a mezzo posta*
- 11.13 Ricevute di trasmissione raccomandate AR*

12 CONSERVAZIONE E TENUTA DEI DOCUMENTI

- 12.1 Memorizzazione dei dati e dei documenti informatici e salvataggio della memoria informatica*
- 12.2 Conservazione dei documenti analogici, informatici e delle rappresentazioni digitali dei documenti cartacei*
- 12.3 Conservazione dei documenti informatici*
- 12.4 Pacchetti di versamento*
- 12.5 Conservazione sostitutiva in outsourcing dei documenti digitali*
- 12.6 Trasferimento delle unità archivistiche analogiche negli archivi di deposito e storico*
- 12.7 Conservazione dei documenti analogici*
- 12.8 Selezione e scarto*

13 APPROVAZIONE, REVISIONE E PUBBLICAZIONE

13.1 Approvazione e revisione

13.2 Pubblicazione e divulgazione

ELENCO ALLEGATI

1 DISPOSIZIONI GENERALI

1.1 Ambito di applicazione

Il presente manuale disciplina, in applicazione del Codice dell'Amministrazione Digitale (*di seguito CAD*) e della normativa ad esso collegata l'attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione, gestione e conservazione dei documenti.

Fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi.

1.2 Definizioni dei termini

Per quanto riguarda la definizione dei termini, nel rispetto della normativa in vigore, che costituisce la corretta interpretazione del dettato del presente manuale e dei suoi allegati, si rimanda al glossario (allegato n. 1).

1.3 Struttura organizzativa (Area Organizzativa Omogenea e Unità organizzative responsabili)

Ai fini della gestione unica e coordinata dei documenti il Comune di Lissone è costituito da un'unica Area Organizzativa Omogenea, formalmente definita dalla Giunta Comunale, con la deliberazione n. 394 del 28.12.2009. Il codice identificativo dell'area è c_e617.

Il Comune di Lissone, pertanto, utilizza un unico sistema di protocollazione e un unico titolare di classificazione, e produce un unico archivio, in cui l'articolazione in archivio corrente, archivio di deposito e archivio storico rappresenta una mera suddivisione funzionale.

L'Ente è responsabile della gestione dei documenti, dalla fase della loro formazione a quella della loro conservazione e dell'accesso agli archivi, anche nel caso in cui le modalità di gestione dovessero comportare l'esternalizzazione di determinati servizi.

La struttura organizzativa del Comune di Lissone è suddivisa in Settori, Servizi e Uffici. La definizione delle strutture di maggiore rilevanza compete alla Giunta Comunale (macro organizzazione). L'assetto organizzativo di sviluppo e di dettaglio (micro organizzazione) è stabilito dai Dirigenti e dal Comandante della Polizia Locale.

La presa in carico dei documenti e l'assegnazione dell'istruttoria e degli adempimenti collegati a ciascun procedimento nel sistema di protocollo informatico costituisce responsabilità del Dirigente e del Comandante di Polizia Locale, come previsto dall'art. 5 della legge 7 agosto 1990, n. 241.

1.4 Ruoli e responsabilità

Nel sistema di gestione documentale si individuano i seguenti ruoli principali:

- Responsabile del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi;
- Responsabile della conservazione;
- Responsabile della protezione dei dati

1.5 Responsabile del protocollo informatico, della gestione dei flussi documenti, degli archivi

Nell'ambito del Settore Affari Generali e Istituzionali è istituito il Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi (*di seguito Servizio documentale*). Con deliberazione della Giunta Comunale n. 394 del 28/12/2009 il responsabile del servizio è identificato nel Dirigente del Settore Affari Generali e Istituzionali (*di seguito Responsabile della gestione documentale*).

Ai sensi dell'art. 61, comma 3, del DPR 28.12.2000, n. 445, tale Servizio sovrintende alla gestione documentale dal protocollo all'archivio storico, in particolare:

- a) attribuisce il livello di autorizzazione per l'accesso alle funzioni della procedura, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione, all'inserimento e alla modifica delle informazioni;
- b) garantisce che le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo si svolgano nel rispetto delle vigenti disposizioni;
- c) garantisce la corretta produzione e la conservazione del registro giornaliero di protocollo;
- d) cura che le funzionalità del sistema in caso di guasti o anomalie siano ripristinate entro ventiquattro ore dal blocco delle attività e, comunque, nel più breve tempo possibile;
- e) cura la corretta esecuzione delle operazioni di salvataggio e conservazione delle informazioni del sistema;
- f) garantisce il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali, delle attività di gestione degli archivi;
- g) autorizza le operazioni di annullamento;
- h) vigila sull'osservanza delle disposizioni del testo unico sulla documentazione amministrativa da parte del personale autorizzato e degli incaricati.
- i) provvede ad elaborare un piano di conservazione e selezione e ad attivare le procedure necessarie ad una corretta selezione dei documenti;
- j) cura il riordino, la schedatura e l'inventariazione dei fondi archivistici, direttamente o tramite operatori qualificati.

L'Archivio del Comune di Lissone è costituito dal complesso dei documenti prodotti e acquisiti dall'Ente nello svolgimento della propria attività e nell'esercizio delle proprie funzioni. Esso comprende anche i fondi archivistici di enti e istituti cessati, le cui funzioni e/o proprietà sono state

trasferite al Comune, e gli archivi e i documenti acquisiti per dono, deposito, acquisto o a qualsiasi altro titolo.

L'Archivio è unico; la suddivisione in archivio corrente, archivio di deposito e archivio storico assumono rilevanza solamente ai fini gestionali.

1.6 Responsabile della conservazione

Il Comune di Lissone affida il ruolo di Responsabile della conservazione al Responsabile della gestione documentale, coadiuvato per tutti gli aspetti tecnico-informatici dal Responsabile del Servizio I.C.T., da ritenersi per queste ultime delegato allo svolgimento delle relative funzioni.

In particolare il Responsabile della conservazione:

- a) definisce le politiche di conservazione e i requisiti funzionali del sistema di conservazione, in conformità alla normativa vigente e tenuto conto degli standard internazionali, in ragione delle specificità degli oggetti digitali da conservare (documenti informatici, aggregazioni informatiche, archivio informatico), della natura delle attività che il Titolare dell'oggetto di conservazione svolge e delle caratteristiche del sistema di gestione informatica dei documenti adottato;
- b) gestisce il processo di conservazione e ne garantisce nel tempo la conformità alla normativa vigente;
- c) genera e sottoscrive il rapporto di versamento, secondo le modalità previste dal manuale di conservazione;
- d) genera e sottoscrive il pacchetto di distribuzione con firma digitale o firma elettronica qualificata, nei casi previsti dal manuale di conservazione;
- e) effettua il monitoraggio della corretta funzionalità del sistema di conservazione;
- f) effettua la verifica periodica, con cadenza non superiore ai cinque anni, dell'integrità e della leggibilità dei documenti informatici e delle aggregazioni documentarie degli archivi;
- g) al fine di garantire la conservazione e l'accesso ai documenti informatici, adotta misure per rilevare tempestivamente l'eventuale degrado dei sistemi di memorizzazione e delle registrazioni e, ove necessario, per ripristinare la corretta funzionalità; adotta analoghe misure con riguardo all'obsolescenza dei formati;
- h) provvede alla duplicazione o copia dei documenti informatici in relazione all'evolversi del contesto tecnologico, secondo quanto previsto dal manuale di conservazione;
- i) predispone le misure necessarie per la sicurezza fisica e logica del sistema di conservazione;
- j) assicura la presenza di un pubblico ufficiale, nei casi in cui sia richiesto il suo intervento, garantendo allo stesso l'assistenza e le risorse necessarie per l'espletamento delle attività al medesimo attribuite;
- k) assicura agli organismi competenti previsti dalle norme vigenti l'assistenza e le risorse necessarie per l'espletamento delle attività di verifica e di vigilanza;
- l) predispone il manuale di conservazione e ne cura l'aggiornamento periodico in presenza di cambiamenti normativi, organizzativi, procedurali o tecnologici rilevanti.

le attività suddette o alcune di esse, ad esclusione della lettera k), potranno essere affidate al responsabile del servizio di conservazione, rimanendo in ogni caso inteso che la responsabilità

giuridica generale sui processi di conservazione, rimane in capo al responsabile della conservazione, chiamato altresì a svolgere le necessarie attività di verifica e controllo in ossequio alle norme vigenti sui servizi affidati in outsourcing.

1.7 Responsabile della protezione dei dati

Con riferimento alle disposizioni di cui al Decreto Legislativo n. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato dal D.Lgs. 101/2018,, e al Regolamento UE 679/2016, i Dirigenti e il Comandante della Polizia Locale, ciascuno nell'ambito delle proprie competenze, sono designati Responsabili del trattamento dei dati personali oggetto di trattamento da parte del Comune di Lissone. La designazione avviene con Decreto del Sindaco, in qualità di titolare del trattamento dei dati.

1.8 Unicità del protocollo informatico

Il registro di protocollo del Comune di Lissone è unico ed è gestito dal Settore Affari Generali e Istituzionali. Esso è generato tramite apposita procedura informatica, utilizzabile per la posta in partenza da più stazioni contemporaneamente, assegna automaticamente il numero e la data di protocollo a ciascun documento registrato.

La numerazione delle registrazioni di protocollo è unica, progressiva. Essa si chiude al 31 Dicembre di ogni anno e ricomincia con il n. 1 all'inizio dell'anno successivo; è composta da almeno sette numeri. Esso è un numero ordinale. Qualora il numero sia composto da cifre inferiori a sette il numero ordinale progressivo si ottiene anteponendo al numero specificato nella segnatura, una successione di numeri zero.

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.

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.

L'Amministrazione non riconosce validità a registrazioni particolari ad eccezione di quelle individuate nell'allegato 2.

1.9 Politiche di gestione e conservazione documentale

Le politiche di gestione e conservazione del Comune di Lissone sono definite in base alla normativa vigente nel tempo e tengono conto dell'evoluzione tecnologica e dell'organizzazione interna dell'Ente al fine di programmare adeguatamente e di programmare l'implementazione dei sistemi di gestione documentale.

La gestione e la conservazione hanno come obiettivo la tenuta dei documenti nel loro valore giuridico probatorio mantenendone l'integrità e affidabilità, e la valorizzazione finalizzata alla fruibilità a scopi storici delle informazioni e dei dati contenuti nei documenti.

2 PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI E PIANO DI SICUREZZA

2.1 Il principio di *accountability* ed il registro delle attività di trattamento

Il principio di *accountability* non fa riferimento solamente al rispetto delle regole dettate dal Regolamento EU 2016/679 – *GDPR*, ma anche alla capacità di comprovare e dimostrare che il trattamento avvenga secondo i principi del Regolamento, ossia che i dati siano:

- trattati in modo lecito, corretto e trasparente;
- raccolti per finalità determinate, esplicite e legittime;
- adeguati, pertinenti e limitati rispetto alle finalità (minimizzazione dei dati);
- esatti e, se necessario, aggiornati (esattezza);
- limitati nella conservazione;
- trattati garantendo integrità e riservatezza.

Nel processo di trasformazione digitale previsto dal CAD, il Comune di Lissone ha costruito una base informativa dei procedimenti esistenti all'interno dell'Ente attraverso la realizzazione dello "Sportello telematico". Il progetto ha comportato il censimento delle istanze e dei documenti prodotti, dal punto di vista quantitativo e qualitativo (conformità alle regole tecniche e agli standard), nonché la ridefinizione degli attori coinvolti nei processi, la responsabilità e gli strumenti di produzione utilizzati.

In adempimento all'art. 30 del Regolamento EU 2016/679 – *GDPR*, questa base informativa è stata successivamente implementata con i dati inerenti al registro delle attività di trattamento.

2.2 Misure di sicurezza

Le misure di sicurezza garantiscono che:

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

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 Lissone ha adottato le misure tecniche e organizzative di seguito specificate:

- protezione periferica dell'intranet 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 che prevede:
 - l'esecuzione e la gestione delle copie di riserva dei dati e dei documenti effettuate con modalità sincrona e cadenza giornaliera (12 copie dalle ore 9,00 alle ore 20,00);
 - la capacità di ripristino del sistema informatico entro 48 ore in caso di disastro;
- conservazione, a cura del Servizio ICT, delle copie di riserva dei dati e dei documenti, in locali diversi da quelli in cui è installato il sistema di elaborazione di esercizio;
- gestione delle situazioni di emergenza informatica attraverso risorse qualificate;
- impiego e manutenzione di un adeguato sistema antivirus;
- uso di soluzioni volte a rendere inintelligibili, a chi non è autorizzato ad accedervi, le particolari categorie di dati personali contenuti in elenchi, registri o banche dati;
- impiego di adeguate misure di sicurezza anche nel caso di supporti analogici contenenti categorie particolari di dati;
- archiviazione giornaliera, in modo non modificabile, delle copie del registro di protocollo;
- registrazione delle 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 sono consultabili in caso di necessità per controlli da parte delle autorità competenti.

2.3 Formazione dei documenti - Aspetti attinenti alla sicurezza

Il documento informatico, identificato in modo univoco e persistente, è memorizzato nel sistema di gestione informatica dei documenti in uso nell'Ente che ne garantisce l'inalterabilità, la riservatezza e la fruibilità da parte di persone dotate di adeguate autorizzazioni.

L'evidenza informatica corrispondente al documento informatico immutabile è prodotta in uno dei formati previsti dalle Linee Guida Agid, come specificati nell'allegato 3 del presente manuale, in modo da assicurare l'indipendenza dalle piattaforme tecnologiche, l'interoperabilità tra sistemi informatici e la durata nel tempo dei dati in termini di accesso e di leggibilità.

2.4 Gestione dei documenti informatici – Aspetti di sicurezza

Il sistema operativo delle risorse elaborative destinate ad erogare il servizio di protocollo informatico è conforme alle specifiche previste dalla normativa vigente.

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

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

Il sistema di gestione informatica dei documenti:

- garantisce la disponibilità, la riservatezza e l'integrità dei documenti e del registro di protocollo;
- 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;
- consente, in condizioni di sicurezza, l'accesso alle informazioni del sistema da parte dei soggetti interessati, nel rispetto delle disposizioni in materia di "privacy", con particolare riferimento al trattamento dei dati sensibili e giudiziari;
- garantisce la corretta organizzazione dei documenti nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato.

2.5 Componente organizzativa della sicurezza

Per la conduzione del sistema di sicurezza, dal punto di vista organizzativo, sono individuate le seguenti funzioni specifiche:

- Responsabile del protocollo informatico e della gestione documentale
- Responsabile della protezione dei dati personali
- Responsabile delle reti e della sicurezza informatica
- Responsabile della conservazione

2.6 Componente logica della sicurezza

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

Tale componente è stata realizzata attraverso:

- l'attivazione dei seguenti servizi di sicurezza che prevengono l'effetto "dannoso" delle minacce sulle vulnerabilità del sistema informatico:
 - identificazione, autenticazione ed autorizzazione degli utenti;
 - riservatezza dei dati;
 - integrità dei dati;
 - integrità del flusso dei messaggi;
 - non ripudio dell'origine (da parte del mittente);
 - non ripudio della ricezione (da parte del destinatario);
- la ridondanza dei sistemi di esercizio.

In base alle esigenze rilevate dall'analisi delle minacce e delle vulnerabilità, è stata implementata una infrastruttura tecnologica di sicurezza con una architettura "a strati multipli di sicurezza" conforme alle *best practices* correnti.

L'architettura realizza una soluzione centralizzata per l'identificazione, l'autenticazione e l'autorizzazione degli utenti, con le seguenti caratteristiche:

- unico *login server* per la gestione dei diritti di accesso ai servizi applicativi;
- unico sistema di *repository* delle credenziali di accesso degli utenti;
- unico database delle anagrafiche contenente tutti i profili di utenza.

2.7 Componente infrastrutturale della sicurezza

Presso il Servizio I.C.T. sono disponibili i seguenti impianti:

- antincendio;
- estintori
- armadi ignifughi
- impianti elettrici dedicati
- luci di emergenza;
- sistemi di condizionamento per il raffreddamento delle apparecchiature
- gruppi di continuità elettrica
- controllo degli accessi e dei varchi fisici.

Poiché il Servizio I.C.T. è lontano da insediamenti industriali ed è posto all'interno di un edificio adibito ad uffici, le sue condizioni ambientali per quanto riguarda polvere, temperatura, umidità, vibrazioni meccaniche, interferenze elettriche e radiazioni elettromagnetiche e livelli di inquinamento chimico e biologico, sono tali da non richiedere misure specifiche di prevenzione oltre quelle già adottate per il Palazzo comunale.

2.8 Gestione delle registrazioni di protocollo e di sicurezza

Le registrazioni di sicurezza sono costituite da informazioni di qualsiasi tipo (ad esempio: dati, transazioni), presenti o transitate sul Servizio di protocollo informatico che occorre mantenere, sia dal punto di vista regolamentare, sia in caso di controversie legali, che abbiano ad oggetto le operazioni effettuate sul Servizio di protocollo informatico, sia al fine di analizzare compiutamente le cause di eventuali incidenti di sicurezza.

Le registrazioni di sicurezza sono costituite:

- dai *log* dei dispositivi di protezione periferica del sistema informatico (*intrusion detection system-IDS*, sensori di rete e *firewall*),
- dalle registrazioni dell'applicativo del Servizio di protocollo informatico

Le registrazioni di sicurezza sono soggette alle seguenti misure di sicurezza:

- l'accesso alle registrazioni è limitato, esclusivamente, agli amministratori di sistema del sistema protocollo, al Responsabile della gestione documentale e ai soggetti istruiti e autorizzati;
- i *log* di sistema sono accessibili ai sistemisti in sola lettura al fine di impedirne la modifica;

2.9 Criteri di utilizzo degli strumenti tecnologici

Il sistema informatico garantisce agli utenti interni dell'Ente l'accesso ai servizi previsti, mediante l'adozione di un insieme di misure organizzative e tecnologiche, il cui utilizzo deve avvenire nel rispetto delle seguenti prescrizioni di sicurezza:

- 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 alla 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. E' vietato l'utilizzo di supporti per la memorizzazione dei dati (CD, DVD, memorie USB, etc.) non sicuri, al fine di non diffondere eventuali virus;
- i dati archiviati informaticamente devono essere esclusivamente quelli attinenti alla propria attività lavorative;
- deve essere evitata la gestione locale su personal computer di dati e documenti che richiedono salvataggi su supporti adeguati;
- l'account del sistema è costituito da un codice identificativo personale (UserID) 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:
 - validità 90 giorni
 - essere diversa dalle ultime 2 password utilizzate
 - essere lunga almeno 8 caratteri
 - non potrà contenere più di due caratteri consecutivi del nome completo dell'utente o del nome dell'account utente
 - dovrà includere almeno sei caratteri alfabetici
 - dovrà contenere caratteri appartenenti ad almeno tre delle quattro categorie seguenti:
 - ❖ caratteri maiuscoli dell'alfabeto inglese (A-Z)
 - ❖ caratteri minuscoli dell'alfabeto inglese (a-z)
 - ❖ cifre decimali (0-9)
 - ❖ caratteri non alfabetici, ad esempio !, \$, #, %

2.10 Trasmissione e interscambio dei documenti informatici. Aspetti di sicurezza.

Il Comune di Lissone utilizza tecnologie di trasmissione con i seguenti livelli di sicurezza:

Tipologia di trasmissione	Caratteristiche	Livello di sicurezza
Posta elettronica certificata	– Identità sicura e accertata del titolare della casella/mittente – transito del messaggio attraverso il protocollo S-http 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 e conservazione dei registri di protocollo;	Alto
Canali Web – Istanze online	– Accesso ai servizi previa autenticazione sicura del mittente; – utilizzo del protocollo HTTPS che garantisce la piena riservatezza;	Alto
Interoperabilità	– Meccanismo di trasmissione attraverso la Posta elettronica certificata con funzionalità interoperabili, assicurando l'autenticità e l'integrità della <i>segnatura di protocollo</i> applicando un "sigillo elettronico qualificato" previsti alla sezione 5 del regolamento UE n°910/2014 utilizzando il profilo XAdES baseline B level signatures definito in ETSI EN319 132-1 v1.1.1.	Alto
Posta elettronica ordinaria	– 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
Canali Web – Istanze online	– Accesso ai servizi senza previa autenticazione sicura del mittente.	Basso
Fax server	– Meccanismo che utilizza la tecnologia della posta elettronica ordinaria.	Basso

2.11 Accesso ai documenti informatici. Aspetti di sicurezza

Il controllo degli accessi è assicurato utilizzando le credenziali di accesso, pubblica (*UserID*) e privata (*Password*) ed un sistema di autorizzazione basato sulla profilazione preventiva degli utenti.

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

- *Consultazione* - per visualizzare in modo selettivo le registrazioni di protocollo eseguite da altri;
- *Inserimento* - per inserire gli estremi di protocollo, effettuare una registrazione di protocollo ed associare i documenti;
- *Modifica* - per modificare i dati opzionali di una registrazione di protocollo;
- *Annullamento* - per annullare una registrazione di protocollo autorizzata dal Responsabile della gestione documentale.

Il sistema di protocollo utilizzato nell'Ente:

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

Ad ogni numero di protocollo, all'atto della registrazione nel sistema di protocollo informatico, viene associata una *Access Control List* (ACL) che consente di stabilire quali utenti, o gruppi di utenti, hanno accesso ad esso (sistema di autorizzazione o profilazione utenza).

Considerato che il sistema di protocollo segue la logica dell'organizzazione, ciascun utente può accedere solamente ai documenti che sono stati assegnati alla sua unità organizzativa, o agli uffici ad essa subordinati.

I documenti non vengono mai visualizzati dagli utenti privi di diritti di accesso, neanche a fronte di una ricerca generale nell'archivio o di una ricerca *full text*.

La visibilità completa sul registro di protocollo è consentita agli utenti abilitati alla funzionalità di gestione del registro di protocollo. Più in generale, gli utenti abilitati a vedere tutte le registrazioni di protocollo sono quegli utenti per i quali, tra le abilitazioni di struttura organizzativa, sia stata definita la possibilità di visibilità su documenti e fascicoli a prescindere dalla loro ACL.

Attualmente non sono disponibili funzioni per l'esercizio, per via telematica, del diritto di accesso ai documenti da parte di utenti esterni.

2.12 Conservazione dei documenti informatici. Aspetti di sicurezza.

Per la conservazione dei documenti informatici si rimanda al Manuale della Conservazione allegato al presente manuale.

3 FORMAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI

3.1 Documenti del Comune di Lissone

Il documenti del Comune di Lissone (*d'ora in poi chiamati semplicemente documenti*) sono quelli formati in uno dei modi previsti dalla normativa vigente, dagli organi ed uffici del Comune medesimo nello svolgimento della loro attività istituzionale e costituiscono l'archivio del Comune nel rispetto dei principi archivistici.

In ottemperanza a quanto indicato dal CAD, che prevede l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione per organizzare la propria attività amministrativa, il Comune di Lissone forma i suoi documenti originali su supporto informatico.

Per agevolare il processo di formazione da parte dei cittadini di documenti informatici e consentire la trattazione automatica dei dati in essi contenuti, il Comune di Lissone rende disponibili moduli accessibili dal sito istituzionale e dalle piattaforme on-line.

3.2 Formazione dei documenti – Elementi informativi essenziali

I documenti prodotti dal Comune di LISSONE, indipendentemente dal supporto sul quale sono stati scritti, devono riportare le seguenti informazioni, se pertinenti con la tipologia dell'atto:

Autore	– Stemma del Comune di LISSONE con dicitura "CITTA' di LISSONE"; – Settore organizzativo responsabile / Servizio / Ufficio; – Dati fiscali (Codice fiscale e partita IVA); – Dati di contatto (indirizzo, recapito telefonico, indirizzo di posta elettronica certificata, eventuali orari di apertura al pubblico);
Estremi di registrazione	– Data e numero di registrazione (di protocollo e/o di repertorio); – Eventuale indice di classificazione; – Eventuale numero e data del documento cui si risponde;
Destinatario	– Cognome e Nome / Denominazione; – Domicilio digitale (indirizzo di posta elettronica certificata); – <i>oppure</i> Indirizzo per il recapito postale completo; – <i>oppure</i> Indirizzo di posta elettronica precedentemente dichiarato dal destinatario;
Oggetto	– Indica la funzione del documento in maniera sintetica ma esaustiva
Responsabile	– Cognome e nome del Responsabile del procedimento amministrativo;
Firma	Firma digitale o altri tipi di firma

3.3 Formazione dei documenti informatici

L'ente forma gli originali dei propri documenti con mezzi informatici secondo le regole tecniche del CAD, e le Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici pubblicate nel tempo dall'Agenzia per l'Italia digitale, mediante l'utilizzo di appositi strumenti software che possiedono i requisiti di leggibilità, interscambiabilità, non alterabilità, immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura.

In particolare il documento informatico è formato mediante una delle seguenti modalità:

- a) creazione tramite l'utilizzo di strumenti software o servizi cloud qualificati che assicurino la produzione di documenti nei formati e nel rispetto delle regole di interoperabilità;
- b) 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;
- c) memorizzazione su supporto informatico in formato digitale delle informazioni risultanti da transazioni o processi informatici o dalla presentazione telematica di dati attraverso moduli o formulari resi disponibili all'utente;
- d) generazione o raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più banche dati, anche appartenenti a più soggetti interoperanti, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica.

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

- l'identificabilità del soggetto che ha formato il documento;
- la sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, con firma digitale ai sensi delle vigenti norme tecniche;
- l'idoneità dei documenti ad essere gestiti mediante strumenti informatici e ad essere registrati mediante il protocollo informatico;
- l'accesso ai documenti informatici tramite sistemi informativi automatizzati;
- la leggibilità dei documenti nel tempo;
- l'interscambiabilità dei documenti all'interno dell'Ente e con soggetti pubblici o privati esterni.

Per attribuire in modo certo la titolarità del documento, la sua integrità e, se del caso, la riservatezza, il documento è sottoscritto con firma digitale.

3.4 Tipologie di formato del documento informatico

Il Comune di Lissone, in considerazione di quanto previsto dalla normativa vigente in materia di conservazione, al fine di garantire le caratteristiche di apertura, sicurezza, portabilità, funzionalità, supporto allo sviluppo e diffusione, adotta i formati indicati nell'allegato 3.

I documenti informatici prodotti dal comune di Lissone, indipendentemente dal software utilizzato per la loro redazione, prima della sottoscrizione con firma digitale, sono convertiti nel formato standard PDF/A, salvo nei casi in cui è necessario mantenere un formato diverso, al fine di garantirne una corretta archiviazione a lungo termine.

Nell'ambito di alcuni specifici contesti operativi vengono definiti alcuni casi eccezionali dove si prevede l'utilizzo di formati diversi da quelli adottati. Queste eccezioni riguardano i documenti sia ricevuti che prodotti dall'ente e si determinano in base ai seguenti criteri:

- **Norma:** una norma, legge o regolamento che definisce l'utilizzo di un particolare formato diverso da quelli adottati;
- **Autenticità del documento:** caratteristiche di un documento informatico che fornisce la garanzia che il documento sia ciò che dichiara di essere, senza aver subito alterazioni o modifiche. E' l'insieme di identità (identificazione e provenienza) e integrità;
- **Affidabilità:** livello di fiducia che l'utente ripone nel documento informatico;
- **Rilevanza:** rilevanza e importanza del documento ricevuto;
- **Tipologia e diffusione del formato:** viene valutata la diffusione del formato, la riconoscibilità e l'eventuale minaccia rappresentata dal file.

3.5 Metadati dei documenti informatici

I metadati sono l'insieme di dati associati a un documento informatico, o a un fascicolo informatico, o ad un'aggregazione documentale informatica per identificarlo e descriverne il contesto, il contenuto e la struttura, nonché per permetterne la gestione nel tempo nel sistema di conservazione.

Al documento informatico imm modificabile e ai documenti soggetti a registrazione particolare vengono associati i metadati che sono stati generati durante la sua formazione. L'insieme minimo dei metadati, previsti dalla normativa, è costituito da:

Procedura (Pr)

- Riferimento
- Entità
- Data Di Registrazione
- Codice Amministrazione (C_E617)
- Codice AOO
- Annotazioni
- Titolo
- Tipo procedura (Pr)
- Hashsha (Impronta)
- Barcode (Prgeaaaaannnnnnneee)
- Documento

- Conservazione (Si/No Vale se identificato per L'invio in conservazione. Attualmente solo .P7m, .Eml – In programma .Pdf-Signed)
- Esportato (Si/No Vale se inviato in conservazione)
- Data esportazione

3.6 *Sottoscrizione dei documenti informatici*

La sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, è ottenuta con processi di firma elettronica conformi alla normativa vigente.

Il Comune di Lissone utilizza la firma digitale come forma di sottoscrizione per garantire i requisiti di integrità, riservatezza e non ripudiabilità nei confronti di entità esterne. Per favorire l'accessibilità, la portabilità e la conservazione dei documenti firmati digitalmente si utilizza il formato CadES, se non previsto diversamente dalla norma.

Il Comune di Lissone si avvale dei servizi di un'autorità di certificazione iscritta nell'elenco pubblico dei certificatori accreditati tenuto dall'Agenzia per l'Italia Digitale.

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

3.7 *Riferimento temporale*

Per tutte le casistiche per cui la normativa prevede l'apposizione di un riferimento temporale, il Comune di Lissone adotta almeno una delle seguenti modalità:

- registrazione di protocollo;
- posta elettronica certificata;
- servizio di marca temporale da Certificatore accreditato.

3.8 *Requisiti degli strumenti informatici di scambio*

Scopo degli strumenti informatici di scambio e degli standard di composizione dei messaggi è garantire sia l'interoperabilità, sia i requisiti minimi di sicurezza di seguito richiamati:

- l'integrità del messaggio;
- la riservatezza del messaggio;
- il non ripudio dei messaggi;
- l'automazione dei processi di protocollazione e smistamento dei messaggi all'interno dell'Ente;
- la certificazione dell'avvenuto inoltro e ricezione;
- l'interoperabilità dei sistemi informativi pubblici.

4 SCAMBIO DEI DOCUMENTI

4.1 Documenti in entrata

I documenti ricevuti su supporto analogico recapitati attraverso:

- **Posta convenzionale e posta raccomandata:** consegna dei documenti analogici ricevuti tramite il servizio postale;
- **Brevi manu:** consegna diretta da parte dell'interessato o tramite una persona dallo stesso delegata allo sportello del Protocollo generale durante l'orario di apertura;

sono sottoposti al processo di registrazione, scansione e inserimento all'interno del sistema di protocollo informatico, tramite il quale sono successivamente smistati.

I documenti informatici trasmessi per mezzo di:

- **Caselle di posta elettronica istituzionale:** account di posta elettronica del Protocollo generale e delle Unità organizzative del Comune di Lissone collegati al sistema di protocollo informatico, disponibili sul sito istituzionale www.comune.lissone.mb.it;
- **Caselle PEC (posta elettronica certificata):** account di posta certificata del protocollo generale collegata al sistema di protocollo informatico, disponibili sul sito istituzionale www.comune.lissone.mb.it; ;
- **Canali Web:** il Comune di Lissone è dotato di un portale web, raggiungibile all'indirizzo www.comune.lissone.mb.it; attraverso il quale il cittadino può presentare istanze e richieste;
- **Fax server:** servizio di fax virtuale che utilizza account di posta elettronica collegati al sistema di protocollo informatico;
- **Eventuali canali informativi cooperativi**

sono sottoposti al processo di registrazione e vengono acquisiti all'interno del sistema di protocollo informatico, attraverso il quale sono successivamente smistati.

4.2 Documenti in uscita

Le comunicazioni verso le pubbliche amministrazioni avvengono sempre attraverso la posta elettronica certificata, all'indirizzo risultante da indicepa.gov.it; o attraverso eventuali canali informativi cooperativi.

Le comunicazioni verso i professionisti tenuti all'iscrizioni in albi ed elenchi, verso i soggetti tenuti all'iscrizione nel registro delle imprese, avvengono sempre attraverso la posta elettronica certificata.

Ai sensi dell'art. 3-bis del CAD, in caso di domicilio digitale eletto, le comunicazioni verso i cittadini avvengono attraverso un servizio di posta elettronica certificata o un servizio elettronico di recapito certificato qualificato.

Nel caso in cui il cittadino sia sprovvisto di domicilio digitale, possono utilizzarsi strumenti di trasmissione informatici alternativi e dichiarati dallo stesso. Nel caso in cui il cittadino sia sprovvisto di qualsiasi canale di trasmissione informatico o richieda di ricevere il documento su supporto

cartaceo si applica il regime delle copie analogiche dei documenti originali informatici, ai sensi degli articoli 3-bis, 23 e 23-ter del CAD.

Per la trasmissione dei documenti prodotti in origine su supporto analogico, ossia i documenti prodotti prima dell'entrata in vigore degli obblighi previsti dall'articolo 17 del 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*, si applica il regime delle copie informatiche di documenti originali analogici, ai sensi dell'art. 22 del CAD.

Non è possibile inviare messaggi dalla casella di posta elettronica ordinaria nominativa quando il contenuto di questi impegni l'amministrazione verso terzi.

Nel formato dei messaggi di posta elettronica è inserito automaticamente il seguente testo:

"Questo messaggio contiene informazioni appartenenti al mittente, che potrebbero essere di natura confidenziale, esclusivamente dirette al destinatario sopra indicato. Qualora Lei non sia il destinatario indicato, Le comunichiamo che, ai sensi dell'articolo 616 Codice penale e del D. Lgs 196/03, sono severamente proibite la revisione, divulgazione, rivelazione, copia, ritrasmissione di questo messaggio nonché ogni azione correlata al contenuto dello stesso".

Non è consentito l'inoltro di messaggi di posta elettronica dalle caselle degli uffici alla casella del Protocollo che non permetta di registrare l'esatta indicazione del mittente del messaggio originale e che sia suscettibile di eventuali modifiche del suddetto messaggio.

4.3 Interoperabilità e cooperazione applicativa

Il Comune di Lissone effettua lo scambio di informazioni, dati e documenti soggetti a registrazione di protocollo attraverso messaggi trasmessi ad altri enti in cooperazione applicativa.

I documenti di cui all'allegato n. 4 sono trasmessi dal Comune di Lissone con immissione diretta dei dati nel sistema informatico dell'ente destinatario, senza la produzione e conservazione dell'originale cartaceo.

I documenti possono essere trasmessi senza firma digitale in quanto inviati tramite linee di comunicazione sicure, riservate ed ad identificazione univoca attivati con i singoli enti destinatari.

Gli invii telematici sostituiscono integralmente gli invii cartacei della medesima documentazione.

4.4 Documenti interni

I documenti interni, cioè i documenti prodotti e destinati all'interno del Comune di Lissone si distinguono in formali, aventi rilevanza amministrativa giuridico-probatoria, e informali.

I documenti interni sono formati con tecnologie informatiche.

4.5 Documenti interni formali

La trasmissione tra Unità organizzative di documenti informatici formali avviene per mezzo del sistema di gestione documentale.

4.6 Documenti interni informali

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

La posta elettronica viene utilizzata per:

- convocare riunioni (interne all'Ente);
- inviare comunicazioni di servizio o notizie, dirette ai dipendenti in merito a informazioni generali di organizzazione;
- diffondere circolari, ordini di servizio, copie di documenti (gli originali si conservano nel fascicolo specifico debitamente registrati), o informazioni utili allo svolgimento di un procedimento o di una attività.

5 REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI

5.1 Documenti soggetti a registrazione di protocollo

Tutti i documenti spediti e ricevuti dall'Amministrazione, indipendentemente dal supporto sul quale sono memorizzati, ad eccezione di quelli indicati nel successivo articolo, sono registrati al protocollo. In ogni caso si applica quanto previsto dal precedente punto 3.4.

5.2 Documenti non soggetti a registrazione di protocollo

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo: Gazzette ufficiali, Bollettini ufficiali, notiziari della Pubblica Amministrazione, note di ricezione delle circolari e di altre disposizioni, materiale statistico ricevuto, atti preparatori interni, giornali, riviste, materiale pubblicitario, inviti a manifestazioni, stampe varie, plichi di libri, documenti il cui destinatario è un altro Ente oppure altra persona fisica o giuridica (da restituire al mittente) e tutti quei documenti già soggetti a registrazione particolare da parte dell'Ente;

5.3 Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti

La registrazione di protocollo è l'insieme dei metadati che il registro di protocollo deve memorizzare, per tutti i documenti ricevuti o spediti dalla Pubblica Amministrazione e che non sono oggetto di registrazione particolare da parte dell'amministrazione, al fine di garantirne l'identificazione univoca e certa.

Per ogni documento la registrazione di protocollo è effettuata mediante la memorizzazione delle seguenti informazioni:

- a) numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- b) data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- c) mittente o destinatario dei documenti ricevuti o spediti, registrati in forma non modificabile;
- d) oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
- e) l'impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica, costituita dalla sequenza di simboli binari in grado di identificarne univocamente il contenuto, registrata in forma non modificabile;
- f) responsabile della registrazione
- g) classificazione: titolo, classe, fascicolo;
- h) ufficio di assegnazione;

Inoltre possono essere aggiunti:

- i) data di arrivo, se diversa dalla data di protocollazione, nei casi previsti dal punto 5.9;
- j) allegati (numero e descrizione);
- k) elementi identificativi del procedimento amministrativo,
- l) mezzo di ricezione/spedizione (email, pec, altre modalità di ricezione);
- m) tipo di documento;
- n) livello di riservatezza;

5.4 Formazione dei registri e repertori informatici particolari

L'ente forma i propri registri e repertori informatici particolari mediante la generazione o raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più basi dati secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica.

I documenti già soggetti a registrazione particolare da parte dell'ente non sono registrati al protocollo. I registri, i repertori, gli albi e gli elenchi e le raccolte di dati sono creati relativamente alle tipologie documentarie indicate nell'allegato n. 2.

Il software di produzione e conservazione di questa tipologia particolare di documentazione consente di eseguire su di essi tutte le operazioni previste nell'ambito della gestione dei documenti e del sistema adottato per il protocollo informatico. Ogni registrazione deve riportare necessariamente:

- dati identificativi di ciascun atto (autore, destinatario, oggetto, data: generati in modo non modificabile);
- dati di classificazione;

- numero di repertorio progressivo e annuale (generato in modo non modificabile).

Ai documenti soggetti a registrazione particolare sono associati i metadati minimi individuati nel precedente punto 2.4.

5.5 Registrazione degli allegati

Nella registrazione di protocollo/particolare si riporta il numero degli allegati e, se significativi, anche la descrizione della tipologia e dei loro estremi (data, numero, ecc).

Tutti gli allegati devono pervenire con il documento principale al fine di essere inseriti nel sistema di gestione documentale. In presenza di allegati analogici è necessario che questi vengano accompagnati da un elenco descrittivo. Su ciascuno degli allegati è riportata la segnatura di protocollo.

5.6 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 la registrazione di protocollo del documento stesso. La registrazione e la segnatura di protocollo costituiscono un'operazione unica e contestuale. Essa consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile. Le informazioni previste sono:

- denominazione dell'Amministrazione – Città di Lissone;
- codice identificativo dell'ente/organizzazione
- codice identificativo dell'area organizzativa omogenea
- data di protocollo
- progressivo di protocollo
- indice di classificazione

La segnatura di protocollo di un documento su supporto cartaceo è realizzata attraverso l'apposizione su di esso di un timbro di protocollo oppure di un'etichetta adesiva prodotta da apposita stampante, sui quali sono riportate le informazioni minime di cui sopra.

Per i documenti informatici trasmessi mediante interoperabilità ad altre pubbliche amministrazioni, i dati relativi alla segnatura di protocollo sono contenuti, un'unica volta nell'ambito dello stesso messaggio. . La *segnatura di protocollo* DEVE essere associata in forma permanente al *documento principale* e agli *allegati* che con esso formano il *messaggio di protocollo*. A tal fine sistema informatico dell'AOO mittente:

- DEVE riportare nella *segnatura di protocollo* l'impronta del *documento principale* e, se presenti, degli *allegati*;
- DEVE assicurare l'autenticità e integrità della *segnatura di protocollo* attuando le regole tecniche in materia di firma elettronica dei documenti informatici emanate dall'AgID conformemente al regolamento UE n° 910/2014, nel dettaglio applicando un "sigillo elettronico qualificato" previsti alla sezione 5 del regolamento UE n°910/2014 utilizzando il profilo XAdES baseline B level signatures definito in ETSI EN319 132-1 v1.1.1.

La rappresentazione formale degli stessi è realizzata attraverso l'utilizzo degli XML Schema nel rispetto delle specifiche W3C:

- W3C XML Schema Definition Language (XSD) 1.1 Part 1: Structures₁

- W3C XML Schema Definition Language (XSD) 1.1 Part 2: Datatypes₂

e comprendono le informazioni definite nell'allegato 6 "Comunicazione tra AOO di Documenti Amministrativi Protocollati" alle Linee Guida AGID.

5.7 Protocolli riservati

Sono previste particolari forme di riservatezza e di accesso controllato al sistema di protocollo per documenti contenenti:

- categorie particolari di dati personali ai sensi dell'art. 9 del Regolamento EU 2016/679 – *GDPR*, che rivelano l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona;
- dati personali relativi a condanne penali e reati o a connesse misure di sicurezza ai sensi dell'art. 10 del Regolamento EU 2016/679 – *GDPR* (ad es. documenti provenienti da Case di Reclusione);
- dati personali che rivelino condizioni di disagio e difficoltà economiche e/o sociali;
- documenti dal 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 dall'art. 24 della L. 241/1990).

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

Di norma le tipologie di documenti da registrare nel protocollo riservato sono codificate all'interno del sistema di protocollo informatico a cura del Responsabile della gestione documentale, di concerto con i responsabili delle Unità Organizzative che producono e ricevono i documenti. In tutti gli altri casi la definizione della riservatezza è demandata a colui che effettua la registrazione di protocollo.

I documenti contenenti categorie particolari di dati o soggetti a riservatezza, pervenuti in modalità cartacea, dopo essere stati scansionati e allegati alla registrazione effettuata con protocollo riservato, devono essere inseriti in busta chiusa recante la dicitura "*contiene dati sensibili*" e successivamente nelle apposite cassettoni dedicate allo smistamento.

Le procedure adottate per la gestione dei documenti e dei procedimenti amministrativi ad accesso riservato sono le stesse adottate per gli altri documenti e procedimenti amministrativi.

5.8 Annullamento e modifica delle informazioni registrate in forma immutabile

E' consentito l'annullamento delle registrazioni di protocollo o la modificazione dei dati con le modalità e nei limiti previsti dal presente articolo.

Il protocollo informatico assicura il tracciamento e la storicizzazione delle operazioni di annullamento e di modificazione, e la loro attribuzione all'operatore. Il sistema di protocollo informatico assicura che:

- le informazioni relative all'oggetto, al mittente e al destinatario di una registrazione di protocollo, non possano essere modificate, ma solo annullate con la procedura prevista dall'art. 54 del TUDA;
- le uniche informazioni modificabili di una registrazione di protocollo siano l'assegnazione interna all'amministrazione e la classificazione;
- le azioni di annullamento provvedano alla storicizzazione dei dati annullati attraverso le informazioni oggetto della stessa;
- per ognuno di questi eventi, anche nel caso di modifica di una delle informazioni di cui al punto precedente, il sistema storicizza tutte le informazioni annullate e modificate rendendole entrambe visibili e comparabili, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 54, comma 2 del TUDA.

I Responsabili dei procedimenti inviano in forma scritta le richieste di annullamento delle registrazioni di protocollo o di modificazione dei dati al Responsabile della gestione documentale.

5.9 Protocollo differito

La registrazione della documentazione pervenuta avviene, di norma, entro il giorno lavorativo successivo a quello di arrivo. I documenti che pervengono oltre tale orario vengono protocollati nel primo giorno lavorativo successivo.

In casi eccezionali ed imprevisti che non permettono di evadere la corrispondenza nei termini sopra indicati, e qualora dalla mancata registrazione di protocollo del documento possa venire meno un diritto di terzi, con motivato provvedimento del Responsabile della gestione documentale è autorizzato l'uso del protocollo differito.

Il provvedimento con il quale vengono individuati i documenti da ammettere alla registrazione differita deve indicare le cause e il termine entro il quale la registrazione di protocollo deve essere comunque effettuata.

Il protocollo differito si applica solo ai documenti in arrivo e per tipologie omogenee che il responsabile deve descrivere nel provvedimento.

Le operazioni di differimento consistono in:

- provvedimento di differimento con il quale il Responsabile della gestione documentale dispone tempi e modalità della successiva registrazione;
- conservazione sicura in luoghi chiusi dei documenti da registrare al protocollo;
- registrazione dei documenti nei tempi indicati nel provvedimento;
- indicazione nel campo "annotazioni" degli estremi del provvedimento di differimento.

5.10 Registro giornaliero di protocollo

Il registro giornaliero di protocollo è trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, garantendone l'immodificabilità del contenuto.

Le modalità di invio in conservazione sono riportate nel dettaglio all'interno del manuale di conservazione.

Il sistema di protocollo provvede la generazione della stampa su file in formato PDF/A del registro giornaliero di protocollo e del registro delle modifiche. Il sistema di protocollo ogni giorno crea automaticamente due file con estensione PDF/A, contenenti:

1. il riepilogo di tutte le registrazioni di protocollo eseguite nell'ambito della medesima giornata;
2. le modifiche e gli eventuali annullamenti occorsi ai protocolli precedentemente acquisiti.

5.11 Conservazione della registrazione a protocollo

Tutti i dati relativi alle registrazioni di protocollo sono conservati sui server dedicati presso Datacenter del Responsabile del servizio di conservazione dei suddetti atti. Per la natura dell'applicativo di gestione del protocollo informatico i dati non vengono in alcun modo salvati localmente sui pc degli operatori di protocollo. All'interno dei Datacenter non è previsto l'uso di supporti rimovibili.

5.12 Registro di emergenza

Il Responsabile della gestione documentale autorizza lo svolgimento anche manuale delle operazioni di registrazione di protocollo su uno o più registri di emergenza, ogni qualvolta per cause tecniche non sia possibile utilizzare la normale procedura informatica. Sul registro di emergenza sono riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione nonché la data e l'ora del ripristino della funzionalità del sistema.

Qualora l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre ventiquattro ore, per cause di eccezionale gravità, il Responsabile della gestione documentale può autorizzare l'uso del registro di emergenza per periodi successivi di non più di una settimana. Sul registro di emergenza vanno riportati gli estremi del provvedimento di autorizzazione.

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

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

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

viene attribuito un numero di protocollo del sistema informatico ordinario, che provvede a mantenere stabilmente la correlazione con il numero utilizzato in emergenza

6 CASI PARTICOLARI DI REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO

6.1 Lettere anonime

La lettera anonima proveniente tramite i canali postali con contenuto diffamatorio, delatorio, ideologico e/o simile, che non rientri tra i procedimenti dell'Ente, deve essere posta all'attenzione del Segretario Generale o di persona dallo stesso delegata, che fornisce istruzioni in merito al suo trattamento agli addetti del Protocollo, i quali provvedono secondo le indicazioni ricevute, alla sua registrazione (indicando nel campo mittente "*anonimo*") ovvero alla sua eliminazione.

6.2 Segnalazioni anonime

La segnalazione anonima proveniente tramite i canali postali che si riferisce ad atti o fatti afferenti ai compiti di vigilanza, garanzia della sicurezza e dell'ordine pubblico e della pubblica incolumità o similari, che può attivare procedimenti dell'Ente, viene protocollata indicando nel campo mittente "*anonimo*" e smistata all'Unità Organizzativa competente.

6.3 Lettere prive di firma

Le lettere prive di firma ma con mittente dichiarato, devono essere protocollate.

La funzione notarile del protocollo (cioè la registratura) è quella di attestare data e provenienza certa di un documento senza interferire su di esso.

È poi compito della Unità organizzativa di competenza e, in particolare, del Responsabile del procedimento valutare se il documento privo di firma debba ritenersi giuridicamente valido e come tale trattato dall'ufficio assegnatario.

6.4 Corrispondenza da non aprire

Premesso che la corrispondenza che perviene al Comune di Lissone riveste carattere istituzionale, rientra nella normalità del trattamento l'apertura delle buste che recano all'esterno l'indicazione del nominativo di un dipendente, funzionario, dirigente o rappresentante istituzionale (sindaco, vicesindaco, assessore, ecc.).

La corrispondenza con dicitura "*personale*", "*riservata*" o "*sue proprie mani (s.p.m)*", destinata al personale dipendente o a figure istituzionali non deve essere aperta; posto il timbro con la data di ricevimento, è consegnata al destinatario, il quale, dopo averne preso visione, decide se dar seguito alla registrazione al protocollo.

La corrispondenza indirizzata al Presidente del Consiglio comunale, al singolo consigliere comunale, alle Commissioni, ai Revisori dei Conti, alle Commissioni Elettorali o ad altre persone od organi designati, non deve essere aperta ma recapitata direttamente.

6.5 Documenti non afferenti ad alcun procedimento dell'Ente

In caso di presentazione di documenti, comunicazioni o dichiarazioni la cui acquisizione non sia richiesta né prevista nell'ambito dei procedimenti amministrativi dell'Ente, effettuata una verifica con i Settori e gli uffici competenti, si procede alla loro restituzione al mittente.

Qualora si verificano ripetuti e sistematici tentativi di inoltrare documenti e messaggi di vario genere, senza alcuna connessione con l'attività del Comune di Lissone e di scarsa comprensione, il Responsabile della gestione documentale valuta, di caso in caso, l'adozione di misure di contenimento volte ad impedire che il sistema di protocollo sia raggiunto da tale corrispondenza.

6.6 Integrazioni documentarie

L'addetto al protocollo non è tenuto a controllare la completezza formale o sostanziale della documentazione pervenuta, che spetta invece al responsabile del procedimento amministrativo, ma è tenuto a registrare in ogni caso il documento ed eventuali allegati pervenuti successivamente.

I documenti pervenuti successivamente, ad integrazione di quelli già registrati, sono nuovamente registrati a protocollo indicando nell'oggetto "*integrazione a prot. n. – del –*" ove tale informazione sia desumibile.

6.7 Documenti in arrivo con più destinatari

Nel caso pervenga un unico esemplare di un documento indicante più Unità organizzative destinatarie l'addetto alla registrazione, dopo avergli assegnato un unico numero di protocollo, provvede allo smistamento a tutte le Unità indicate.

Dei documenti analogici di cui necessita la distribuzione interna all'ente si faranno copie immagine degli stessi.

Ai documenti originali plurimi, aventi lo stesso contenuto e destinate ad Unità Organizzative diverse, si darà un unico numero di protocollo e saranno successivamente assegnato ai singoli destinatari.

6.8 Documenti in partenza con più destinatari

Tutta la corrispondenza in uscita che abbia più destinatari si registra con un solo numero di protocollo. I destinatari sono descritti in elenchi associati al documento e alla registrazione di protocollo secondo le modalità previste dal manuale operativo del software.

Nel caso di produzione in serie di documenti base che abbiano destinatari multipli, e parti minime variabili di contenuto (quali la diversità di importi, date, ecc.), dovranno essere compilati gli elenchi dei destinatari e delle parti variabili del documento base ad essi riferiti. Gli elenchi devono essere conservati insieme al documento base nel fascicolo.

6.9 Documenti con pluralità di oggetti

Nel caso di un documento che tratti una pluralità di argomenti (pluralità di oggetti), afferenti a procedimenti diversi e, conseguentemente, a fascicoli diversi, l'addetto alla registrazione deve individuare la classifica prevalente e smistare il documento acquisito a sistema alle Unità organizzative competenti.

Ogni documento in uscita o interno deve obbligatoriamente trattare un solo oggetto (un solo argomento), deve necessariamente riferirsi ad un solo procedimento e quindi deve essere conservato in un unico fascicolo.

6.10 Documentazione di gare d'appalto

Per la gestione delle gare telematiche l'Ente utilizza i sistemi telematici di acquisto e di negoziazione in uso, secondo la normativa vigente. I relativi atti sono gestiti dalle stesse piattaforme con modalità autonome rispetto al flusso documentale comunale. La documentazione prodotta è acquisita e conservata nel sistema documentale di protocollo attraverso il fascicolo.

6.11 Documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato

Nel caso in cui l'ente riceva documenti informatici firmati digitalmente il cui certificato di firma risulta scaduto o revocato prima della protocollazione, questi verranno protocollati e inoltrati al responsabile di procedimento che, eventualmente, ne farà opportuna comunicazione al mittente.

6.12 Protocollazione automatica

L'Ente dispone di applicativi software gestionali in grado di acquisire automaticamente la registrazione di protocollo della documentazione presentata attraverso i servizi on-line.

7 LA POSTA ELETTRONICA RICEVUTA DA CITTADINI O ALTRI SOGGETTI PRIVATI

7.1 La posta elettronica ricevuta da cittadini o altri soggetti privati

Le istanze e le dichiarazioni trasmesse per via telematica devono ritenersi valide a tutti gli effetti di legge qualora:

- 1 siano trasmesse via posta elettronica o via posta elettronica certificata, regolarmente sottoscritte con firma elettronica/digitale dotata di certificato valido rilasciato da un certificatore accreditato;
- 2 l'autore del documento è identificato dal sistema informatico di gestione dei procedimenti online con l'uso dello SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) della carta d'identità elettronica o della Carta Nazionale dei Servizi (CNS);
- 3 siano formate tramite il punto di accesso telematico per i dispositivi mobili di cui all'articolo 64-bis del CAD;
- 4 si tratti di istanze o dichiarazioni sostitutive di certificati o di atti di notorietà trasmesse secondo le modalità di cui all'art. 38 comma 3 del DPR 445/2000, ovvero sono sottoscritte e presentate unitamente alla copia del documento d'identità;
- 5 sono trasmesse dall'istante o dal dichiarante dal proprio domicilio digitale iscritto in uno degli elenchi di cui all'articolo 6-bis, 6-ter o 6-quater ovvero, in assenza di un domicilio digitale iscritto, da un indirizzo elettronico eletto presso un servizio di posta elettronica certificata o un servizio elettronico di recapito certificato qualificato, come definito dal Regolamento eIDAS. In tale ultimo caso, in assenza di un domicilio digitale iscritto, la trasmissione costituisce elezione di domicilio digitale speciale, ai sensi dell'articolo 3-bis, comma 4-quinquies, per gli atti e le comunicazioni a cui è riferita l'istanza o la dichiarazione.

Al di fuori delle predette ipotesi, le comunicazioni di posta elettronica sono valutate dal Responsabile del procedimento in ragione della loro rispondenza a ragionevoli criteri di attendibilità e riconducibilità al mittente dichiarato, e successivamente soggette, se del caso, a protocollazione o registrazione.

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

8 ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI

8.1 Assegnazione

Il Servizio Protocollo provvede ad assegnare i documenti ai corrispondenti interni tramite l'apposita funzione del sistema di gestione documentale. L'assegnatario può a sua volta smistare in copia i documenti a unità organizzative afferenti attraverso apposita funzione del software di gestione documentale.

Le abilitazioni all'assegnazione dei documenti sono definite dai singoli Dirigenti di Settore.

Qualora sia necessario consegnare un documento analogico originale, questo dovrà essere consegnato all'ufficio che risulta assegnatario nel sistema di gestione documentale. L'assegnazione dell'immagine acquisita avverrà per mezzo del sistema gestionale documentale.

Spettano al responsabile del procedimento competente l'inserimento nel fascicolo di competenza preesistente o eventualmente in un nuovo fascicolo, l'integrazione o la correzione del codice di classificazione assegnato dal Protocollo generale.

8.2 Modifica delle assegnazioni

Nel caso di un'assegnazione errata, la struttura che riceve il documento è tenuta a restituirlo tempestivamente al servizio di protocollo indicando, se conosciuto, l'ufficio di destinazione. Il protocollo provvederà alla riassegnazione correggendo le informazioni inserite nel gestionale ed inviando il documento alla struttura di competenza.

Il sistema di gestione informatica dei documenti tiene traccia dei passaggi di cui sopra, memorizzando per ciascuno di essi l'identificativo dell'operatore agente, data e ora di esecuzione.

9 CLASSIFICAZIONE E FASCICOLAZIONE DEI DOCUMENTI

9.1 Classificazione dei documenti

La classificazione è un'attività di organizzazione logica di tutti i documenti amministrativi prodotti o ricevuti dall'ente nell'esercizio delle sue funzioni: essa stabilisce in quale ordine reciproco i documenti si organizzino nello svolgimento dell'attività amministrativa. Per questo motivo "sono soggetti a classificazione tutti i documenti che entrano a far parte del sistema documentario" del Comune, a prescindere dal supporto utilizzato (cartaceo o informatico) e dallo stato di trasmissione (documenti ricevuti, spediti o interni).

Lo scopo della classificazione è di individuare, all'interno di uno schema generale relativo al complesso delle competenze del Comune, l'ambito specifico in cui si colloca il documento (più precisamente, il fascicolo o la serie a cui appartiene il documento).

L'attribuzione di un indice di classificazione, derivante da uno schema strutturato gerarchicamente, serve ad assegnare a ciascun documento un codice identificativo che, integrando (quando presente) il numero di protocollo, colleghi il documento in maniera univoca ad una determinata unità archivistica, generalmente un fascicolo.

I documenti prodotti dall'Ente sono classificati dall'unità organizzativa che li predispone. Il programma di protocollo informatico non permette la registrazione in uscita di documenti non classificati.

Il piano di classificazione adottato è allegato al manuale di gestione (allegato 5). Il suo aggiornamento compete al Responsabile della gestione documentale. Il sistema informatico adottato garantisce la tracciabilità delle variazioni del titolario e la possibilità di ricostruire le diverse voci nel tempo, mantenendo stabili i legami dei fascicoli e dei documenti in relazione al titolario vigente al momento della produzione degli stessi. Per ogni modifica deve essere riportata la data di introduzione o quella di variazione, cioè la durata della stessa. Ad ogni modifica del quadro di classificazione il suddetto responsabile provvede a informare tutti i soggetti abilitati all'operazione di classificazione dei documenti e a dare le istruzioni per il corretto utilizzo delle nuove classificazioni, nonché ad informare i relativi responsabili dei Servizi dei cambiamenti effettuati. La sostituzione delle voci di titolario comporta l'impossibilità di aprire nuovi fascicoli nelle voci precedenti a partire dalla data di attivazione delle nuove voci.

9.2 Formazione e identificazione dei fascicoli

Tutti i documenti, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono riuniti in fascicoli o serie documentarie. L'apertura di un nuovo fascicolo è effettuata dai vari responsabili di servizio/procedimento. La formazione di un nuovo fascicolo avviene attraverso l'operazione di apertura informatica, regolata dal manuale operativo del sistema, che prevede la registrazione sul repertorio dei fascicoli o nel sistema informatico delle seguenti informazioni:

- categoria e classe del titolare;
- numero del fascicolo;
- oggetto del fascicolo;
- data di apertura;
- ufficio a cui è assegnato;
- responsabile del procedimento;
- livello di riservatezza eventualmente previsto;
- tempo previsto di conservazione determinato dal Responsabile della gestione documentale basato sul massimario per la selezione e conservazione dei documenti.

Il sistema di protocollo informatico provvede automaticamente ad aggiornare il repertorio/elenco dei fascicoli.

9.3 Processo di formazione dei fascicoli

In presenza di un documento da inserire in un fascicolo il responsabile del procedimento stabilisce, consultando le funzioni del protocollo informatico, o il repertorio dei fascicoli, se esso si colloca nell'ambito di un affare o procedimento in corso, oppure se dà avvio ad un nuovo procedimento.

Per i documenti in entrata, se il documento deve essere inserito in un fascicolo già aperto, dopo la sua protocollazione, il responsabile del procedimento che ha cura di inserirlo nel fascicolo.

Se invece il documento, il responsabile del procedimento dà avvio a un nuovo affare, apre un nuovo fascicolo con le procedure sopra descritte.

I documenti prodotti dall'Ente sono fascicolati dall'unità organizzativa che li predispone, pertanto perverranno nel sistema di gestione documentale già con l'indicazione del numero identificativo del fascicolo.

9.4 Modifica delle assegnazioni dei fascicoli

La riassegnazione di un fascicolo è effettuata dal Responsabile del procedimento. Delle operazioni di riassegnazione è lasciata traccia nel sistema informatico di gestione dei documenti o sul repertorio/elenco cartaceo dei fascicoli.

9.5 Fascicolo ibrido

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

9.6 Tenuta dei fascicoli dell'archivio corrente

I fascicoli dell'archivio corrente sono formati a cura dei responsabili di procedimento e conservati, fino al trasferimento nell'archivio di deposito, presso gli uffici di competenza. Per quanto riguarda i fascicoli informatici il Responsabile della gestione documentale provvede al loro trasferimento in archivi informatici di conservazione una volta chiusi.

10 SCANSIONE DEI DOCUMENTI SU SUPPORTO CARTACEO

10.1 Documenti soggetti a scansione

I documenti su supporto cartaceo, di formato inferiore o uguale all'A4, dopo le operazioni di registrazione, classificazione e segnatura, sono acquisite, all'interno del sistema di protocollo informatico, in formato immagine, con l'ausilio di scanner.

10.2 Processo di scansione

Il processo di scansione si articola nelle seguenti fasi:

- 1 acquisizione delle immagini in modo che a ogni documento, anche composto da più fogli, corrisponda un unico file in un formato standard abilitato alla conservazione;
- 2 verifica della leggibilità delle immagini acquisite e della loro esatta corrispondenza con gli originali cartacei compresa l'apposizione della segnatura di protocollo;
- 3 collegamento delle rispettive immagini alla registrazione di protocollo, in modo non modificabile;
- 4 memorizzazione delle immagini, in modo non modificabile;

Per quanto riguarda la conservazione dei documenti cartacei scansionati si rimanda al piano di conservazione dei documenti.

Nel caso di produzione di fascicoli ibridi l'unitarietà del procedimento stesso è garantita dal sistema mediante l'indice di classificazione e il numero di repertorio del fascicolo.

I documenti analogici soggetti a scansione si conservano nell'archivio dell'ente fino a procedimento legale di scarto.

11 FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI

11.1 Ricezione dei documenti su supporto analogico

La protocollazione e lo smistamento della corrispondenza in arrivo è gestita unicamente dal Servizio Protocollo Generale e Archivio, a cui deve essere trasmessa tutta la documentazione comunque pervenuta al Comune dall'esterno, tramite consegna manuale, servizio postale, corriere.

Nei casi in cui la documentazione pervenga o sia consegnata ad uffici diversi dal Protocollo generale, è necessario che venga comunque tempestivamente inoltrata allo stesso per la necessaria protocollazione.

Dei documenti analogici ricevuti viene effettuata copia digitale e il documento originale viene inoltrato al corrispondente interno principale. La copia informatica di un documento analogico, è acquisita nel sistema mediante processi e strumenti che assicurino che il documento informatico abbia contenuto identico a quello del documento analogico da cui è tratto. L'unitarietà è garantita dal sistema mediante il numero di protocollo, l'indice di classificazione e il numero di repertorio del fascicolo.

Le buste dei documenti analogici pervenuti non si inoltrano agli uffici destinatari e non si conservano; le buste di assicurate, corrieri, espressi, raccomandate ecc. si inoltrano insieme ai documenti.

11.2 Ricezione dei documenti su supporto digitale

La ricezione dei documenti informatici è assicurata tramite una casella di posta elettronica certificata, avente come indirizzo pec@comuneditisone.it che il Responsabile della gestione documentale rende pubblico e trasmette all'Agenzia per l'Italia digitale a norma di legge. Inoltre è possibile comunicare con gli uffici comunali mediante appositi indirizzi di posta elettronica ordinaria, accessibili mediante la consultazione del sito web comunale, nell'area Uffici e recapiti.

I documenti informatici eventualmente pervenuti direttamente alle unità organizzative, non abilitate alla protocollazione in entrata, saranno oggetto di valutazione da parte del Responsabile del procedimento per l'eventuale registrazione e successivamente trasmesse all'indirizzo e-mail del Servizio Protocollo.

Le comunicazioni riguardanti lo Sportello unico per le attività produttive (SUAP) sono trasmesse mediante apposito sito web, gestito dalla competente Camera di commercio.

Le comunicazioni e i documenti informatici sono valide ai fini del procedimento amministrativo una volta che ne sia accertata la loro provenienza e siano prodotti con formati *standard* previsti dalla normativa vigente.

I documenti ricevuti in un formato diverso da quelli prescritti dal presente Manuale, sono rinviati con motivazione al mittente.

Il certificato di firma, la leggibilità e la conformità del documento i formati prescritti sono verificati dal Responsabile del procedimento.

11.3 Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili

Nei casi in cui con un documento cartaceo (accompagnatoria) sono trasmessi allegati su supporto rimovibile, il Comune di Lissone si riserva la facoltà di acquisire e trattare solo i documenti informatici prodotti in uno dei formati previsti nell'allegato 3.

11.4 Errata ricezione di documenti digitali

Nel caso in cui pervengano sulla casella di posta elettronica certificata istituzionale dell'Ente messaggi dal cui contenuto si rileva che sono stati erroneamente ricevuti, l'operatore di protocollo rispedisce il messaggio al mittente con la dicitura: "MESSAGGIO PERVENUTO PER ERRORE – NON DI COMPETENZA DI QUESTO COMUNE".

11.5 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici

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

A seguito della registrazione, il sistema genera in automatico una ricevuta di attestazione che riporta anche il numero di protocollo assegnato al documento.

11.6 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti cartacei

Per i documenti soggetti a protocollazione, quando il documento cartaceo è consegnato "brevi manu" ed è richiesto il rilascio di una ricevuta, l'ufficio che lo riceve deve rilasciare la ricevuta attestante l'avvenuta consegna.

11.7 Assegnazione telematica dei documenti

I documenti ricevuti in via telematica sono resi disponibili agli uffici dell'Amministrazione, attraverso procedura informatica, subito dopo l'operazione di protocollazione e di assegnazione.

I documenti ricevuti su supporto cartaceo, di formato inferiore od uguale all'A3, dopo le operazioni di registrazione e segnatura protocollo, sono acquisiti in formato PDF/A con l'ausilio di scanner massivi e resi disponibili agli uffici dell'Amministrazione attraverso procedura informatica.

I documenti ricevuti su supporto cartaceo di formato diverso da A4 o A3 vengono trasmessi alle unità competenti esclusivamente su supporto cartaceo, comunque dopo le operazioni di registrazione e segnatura di protocollo su procedura informatica.

11.8 Presa in carico dei documenti

L'ufficio di destinazione verifica la congruità dell'assegnazione in base alle proprie competenze, esegue l'operazione di presa in carico e lo inserisce nel fascicolo informatico di destinazione. Qualora ne riscontrasse l'errata assegnazione lo rimette al Servizio di Protocollo utilizzando le specifiche funzioni del sistema informatico di gestione documentale.

11.9 Registrazioni di protocollo e segnatura dei documenti in partenza

Le operazioni di registrazione e di apposizione della segnatura del documento in partenza sono effettuate da ciascuna ufficio dell'Ente

11.10 Verifica formale dei documenti da spedire

Gli uffici mittenti dell'Amministrazione sono responsabili della verifica formale dei requisiti essenziali ai fini della spedizione (ad esempio: corretta indicazione del destinatario; sottoscrizione, presenza di allegati se dichiarati, etc.)

Tutti la documentazione amministrativa cartacea da spedire, è inoltrata al Servizio Protocollo già protocollata e recante la segnatura di protocollo.

In nessun caso gli operatori del Servizio Protocollo sono tenuti a prendere cognizione del contenuto dei documenti da spedire e quindi essi non devono operare alcun controllo nel merito dei contenuti dei documenti stessi.

11.11 Spedizione di documenti informatici

I documenti informatici da inviare all'esterno dell'Amministrazione devono essere trasmessi, a cura degli uffici interni mittenti, nel rispetto di quanto stabilito nel presente manuale.

Nel caso di utilizzo dell'indirizzo PEC istituzionale dell'Ente le ricevute di accettazione e di avvenuta consegna saranno ricevute dal Servizio Protocollo, che provvede ad allegarle alla registrazione di protocollo della PEC inviata.

11.12 Spedizione di documenti cartacei a mezzo posta

Il Servizio Protocollo provvede direttamente a tutte le operazioni necessarie alla spedizione della corrispondenza.

Al fine di consentire il regolare svolgimento di tali operazioni gli uffici dell'Ente devono far pervenire la posta in partenza al Servizio Protocollo nelle ore stabilite dal Servizio stesso.

11.13 *Ricevute di trasmissione raccomandate AR*

Il Servizio Protocollo cura l'invio della posta raccomandata AR. Le ricevute di ritorno so trasmesse all'ufficio interno mittente che si fa carico di archiviarle nel relativo fascicolo.

12 CONSERVAZIONE E TENUTA DEI DOCUMENTI

12.1 *Memorizzazione dei dati e dei documenti informatici e salvataggio della memoria informatica*

I dati e i documenti informatici sono memorizzati nel sistema di gestione documentale al termine delle operazioni di registrazione.

Quotidianamente, su due unità di storage ridondate, vengono eseguiti dodici backup della memoria informatica dell'ente tramite procedure automatiche di salvataggio dei dati. Le copie di backup vengono conservate per quattro settimane.

12.2 *Conservazione dei documenti analogici, informatici e delle rappresentazioni digitali dei documenti cartacei*

I documenti correnti dell'amministrazione, su qualsiasi formato prodotti, sono conservati a cura dei Responsabili del procedimento che svolgono anche le funzioni di Responsabili della conservazione, fino al trasferimento in archivio di deposito.

12.3 *Conservazione dei documenti informatici*

Il sistema di gestione informatica dei documenti trasferisce al sistema di conservazione, ai sensi dell'art. 44, comma 1-bis, del CAD41,:

- a) i fascicoli informatici chiusi e le serie informatiche chiuse, trasferendoli dall'archivio corrente o dall'archivio di deposito;
- b) i fascicoli informatici e le serie non ancora chiuse trasferendo i documenti in essi contenuti sulla base di specifiche esigenze dell'ente.

Il sistema di conservazione assicura, dalla presa in carico fino all'eventuale scarto, la conservazione dei seguenti oggetti digitali in esso conservati, garantendone le caratteristiche di autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità, reperibilità:

- a) i documenti informatici e i documenti amministrativi informatici con i metadati ad essi associati;
- b) le aggregazioni documentali informatiche (fascicoli e serie) con i metadati ad esse associati contenenti i riferimenti che univocamente identificano i singoli oggetti documentali che costituiscono le aggregazioni medesime, nel rispetto di quanto indicato per le Pubbliche

Amministrazioni nell'articolo 67, comma 2, del DPR 445/200042 e art. 44, comma 1-bis, CAD.

Il sistema di conservazione garantisce l'accesso all'oggetto conservato per il periodo previsto dalla normativa vigente, o per un tempo superiore concordato tra le parti, in funzione delle esigenze dell'Ente.

12.4 *Pacchetti di versamento*

Il trasferimento del pacchetto di versamento al sistema di conservazione sostitutiva, che riguarda le PEC e i documenti firmati digitalmente, è nativamente integrato con l'applicativo del protocollo informatico. Al riguardo è previsto un processo automatico che si occupi di creare il pacchetto di versamento, inviarlo al sistema di conservazione e registrare lo stato del versamento stesso. Il processo prevede a:

1. estrarre dal sistema di protocollo i documenti allegati ai protocolli riportati nel registro giornaliero e il registro delle modifiche da inviare in conservazione;
2. predisporre il pacchetto di versamento estraendo le informazioni necessarie dal documento e dal sistema;
3. inviare il pacchetto – con possibilità di invio manuale o automatica;
4. indicare nel documento lo stato "conservato".

12.5 *Conservazione sostitutiva in outsourcing dei documenti digitali*

L'ente, per la conservazione si avvale del sistema di conservazione fornito da soggetto esterno, come da contratto depositato agli atti.

Le modalità di conservazione e accesso ai documenti digitali, sono specificate nei manuali di conservazione sostitutiva allegati al presente manuale (allegati 6 e 7).

Il Responsabile della conservazione dell'ente esercita nei confronti del conservatore esterno i compiti stabiliti dall'AGID nelle proprie Linee Guida.

12.6 *Trasferimento delle unità archivistiche analogiche negli archivi di deposito e storico*

Si trasferiscono all'archivio di deposito tutti quei fascicoli che corrispondono ad affari o procedimenti chiusi durante l'anno precedente il trasferimento, nonché tutti i fascicoli annuali e i fascicoli del personale cessato. Delle operazioni di trasferimento deve essere lasciata traccia documentale.

Dopo le operazioni di selezione, i documenti destinati alla conservazione permanente vengono versati all'archivio storico.

All'inizio di ogni anno il Responsabile della gestione documentale chiede ai responsabili di servizio di consegnare le unità archivistiche da trasferire nell'archivio di deposito e organizza il trasferimento dei documenti stessi. Prima di effettuare il trasferimento il responsabile del servizio competente procede alla eliminazione di tutte quelle carte che non sono necessarie alla

conservazione. Le operazioni di trasferimento si devono concludere, di norma, nell'anno successivo a quello di chiusura della pratica. Se durante l'anno i settori hanno necessità di versare all'archivio di deposito altre unità archivistiche, queste verranno consegnate al Responsabile della gestione documentale.

Di norma sono versati all'archivio storico tutti i documenti anteriori all'ultimo quarantennio. E' tuttavia possibile depositare anche documentazione successiva al quarantennio purché non rivesta più un preminente carattere giuridico – amministrativo per l'ente.

12.7 *Conservazione dei documenti analogici*

I documenti analogici dell'Ente sono conservati presso la sede dell'Ente.

Le procedure adottate per la corretta conservazione sono descritte nell'allegato n. 8- Piano di conservazione dei documenti analogici.

Il loro aggiornamento compete al Responsabile della gestione documentale.

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

12.8 *Selezione e scarto*

Prima di effettuare il trasferimento delle unità archivistiche dall'archivio di deposito e a quello storico il Responsabile della gestione documentale, sulla base dei tempi di conservazione dei documenti indicati nel Piano di conservazione dei documenti analogici effettua la selezione dei documenti da inviare allo scarto.

Gli elenchi dei documenti selezionati devono essere inviati per il nulla osta alla competente Soprintendenza archivistica, dopodiché in base alle procedure stabilite dalla legge porta a termine la distruzione fisica dei documenti cartacei. La distruzione dei documenti potrà avvenire solo dopo l'autorizzazione della competente Soprintendenza archivistica.

13 APPROVAZIONE, REVISIONE E PUBBLICAZIONE

13.1 *Approvazione e revisione*

Il presente manuale è adottato dalla Giunta Comunale con suo provvedimento su proposta del Responsabile della gestione documentale.

13.2 Pubblicazione e divulgazione

Il manuale di gestione è reso pubblico tramite la sua diffusione sul sito internet dell'Amministrazione, secondo le modalità previste dalla normativa vigente. E' reso disponibile a tutto il personale dell'Ente mediante la rete intranet.

ELENCO ALLEGATI

Numero	Contenuto
Allegato 1	Glossario dei termini e degli acronimi
Allegato 2	Elenco documenti soggetti a registrazioni particolari
Allegato 3	Elenco formati ammessi dei documenti informatici
Allegato 4	Elenco documenti trasmessi ad altri Enti in modalità di cooperazione applicativa
Allegato 5	Piano di classificazione
Allegato 6	Manuale di conservazione sostitutiva in outsourcing. PA Digitale S.p.a.
Allegato 7	Manuale di conservazione sostitutiva in outsourcing. SB Italia S.r.l.
Allegato 8	Piano di conservazione dei documenti analogici