



**PROVINCIA
DI PARMA**

MANUALE DI GESTIONE DOCUMENTALE

Indice generale

1. IL MANUALE DI GESTIONE.....	7
1.1 Premessa.....	7
1.2 Manuale di gestione documentale: caratteristiche e contenuti.....	7
1.3 Manuale di conservazione: caratteristiche e contenuti.....	8
1.4 Normativa di riferimento.....	9
1.5 Finalità del Manuale di Gestione.....	9
1.6 Ambito di applicazione.....	10
2. PRINCIPI GENERALI.....	10
2.1. Definizioni.....	10
2.2. Acronimi.....	11
3. AREA ORGANIZZATIVA OMOGENEA E MODELLO ORGANIZZATIVO.....	11
3.1. L'Area Organizzativa Omogenea (AOO).....	11
3.2. Ruoli e responsabilità.....	11
3.2.1. Il Responsabile per la tenuta del protocollo informatico, per la gestione dei flussi documentali e degli archivi.....	11
3.2.2. Responsabile della conservazione.....	13
3.3 Modello organizzativo adottato.....	13
3.3.1 Unità responsabili delle registrazioni di protocollo.....	13
3.3.2 Responsabili dell'assegnazione e della gestione della Documentazione.....	14
3.4 Diritto di accesso e tutela dei dati personali.....	14
3.4.1 Principi.....	14
3.4.2 Diritto di accesso per fini amministrativi.....	14
3.4.3 L'accesso civico.....	15
3.4.4 Tutela dei dati personali.....	15
3.4.5 Registro delle Attività di Trattamento di Dati Personali.....	15
3.5 La gestione documentale.....	16
3.5.1 Il sistema di gestione informatica dei documenti.....	16
3.6 Caselle di posta elettronica e Posta elettronica certificata (PEC).....	17
3.7 Firma digitale.....	18
3.8 Firma elettronica qualificata.....	18
3.9 Interoperabilità dei Sistemi – Protocollo.....	18
3.9.1 Vantaggi interoperabilità automatica.....	19
4. IL DOCUMENTO.....	20
4.1 Il documento amministrativo.....	20
4.2 Classificazioni documenti amministrativi.....	20
4.2.1 Il documento amministrativo analogico.....	21
4.2.2. Il documento amministrativo informatico.....	21
4.3 Documenti della AOO: definizione e regime giuridico.....	22
5. REDAZIONE E FORMAZIONE DEI DOCUMENTI.....	22
5.1 Aspetti operativi.....	22
5.2 Immodificabilità del documento informatico.....	23
5.3 Metadati del documento informatico.....	25
5.4 Contenuto dei documenti.....	25
5.5 Sottoscrizione dei documenti: firma digitale e firma autografa.....	25
5.6 Modalità di formazione e redazione dei documenti amministrativi analogici.....	25
5.7 Modalità di formazione e redazione dei documenti amministrativi informatici.....	26
5.7.1 Il documento amministrativo informatico costituito dal corpo della PEC istituzionale.....	26

5.7.2 Il documento amministrativo informatico costituito dal corpo della e-mail istituzionale o aziendale.....	27
5.7.3 Ricezione di PEO da persona fisica.....	27
6 FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI.....	27
6.1 Documenti in ingresso.....	27
6.1.1 Raccomandata - Ciclo Operativo.....	27
6.1.2 Ciclo di spedizione Messaggi Notificatori – Relata di Notifica - Firma Digitale..	28
6.1.3 Notifica PEC – Relata di Notifica - Messaggi notificatori.....	28
6.2 Modalità di ricezione dei documenti in ingresso.....	30
6.2.1 Flusso di lavorazione - Documenti analogici/cartacei in ingresso.....	31
6.2.2 Ricezione atti giudiziari.....	31
6.2.3 Documenti riservati o personali.....	32
6.2.4 Documenti di integrazione.....	32
6.2.5 Lettere anonime.....	33
6.2.6 Documenti privi di firma.....	33
6.2.7 Atti relativi a procedure di gara o ad offerte.....	33
6.2.8 Documenti di particolare valenza storica – artistica – opere dell’ingegno. .	33
6.2.9 Documenti non attinenti alle attività.....	34
6.2.10 Trattamento dei documenti informatici in arrivo sulle caselle PEC o sulle email istituzionali.....	34
6.2.11 Ricezione Pec Mail di tipo Spam – Phishing e assimilabili.....	34
6.2.12 Ricezione documenti informatici tramite procedimenti amministrativi digitali integrati tramite API (application programming interface) con il protocollo. .	35
6.3 Modalità di produzione e di conservazione delle registrazioni nel protocollo informatico – Conservazione.....	35
6.4 Elementi obbligatori modificabili.....	36
6.5 Elementi non obbligatori modificabili.....	36
6.6 Documenti interni.....	36
6.7 Dematerializzazione dei documenti cartacei in arrivo.....	37
6.7.1 Indicazioni operative per le scansioni.....	40
6.8 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti.....	41
6.8.1 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti cartacei in arrivo..	41
6.8.2 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici in arrivo	41
6.9 Registrazione di protocollo e relativa segnatura.....	42
6.10 Smistamento e assegnazione.....	42
6.10.1 Smistamento di un documento - responsabilità del servizio ricevente....	43
6.10.2 Documento che non compete ad Amministrazione Provinciale.....	43
6.10.3 Sotto-assegnazione.....	43
6.11 Classificazione.....	43
6.12 Flusso di lavorazione dei documenti in partenza (uscita).....	43
6.13 Approvazione e sottoscrizione dei documenti e autenticazione.....	44
6.14 Flusso dei documenti trasmessi dall’Area Organizzativa Omogenea.....	44
6.15 Spedizione documenti su supporto analogici/cartacei.....	45
6.16 Produzione e spedizione dei documenti informatici.....	45
6.17 Trattamento e mantenimento documenti video.....	47
7. MODALITA’ DI PRODUZIONE E CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO.....	47
7.1 Unicità del Protocollo.....	47
7.2 Il Registro di protocollo.....	47
7.3 Il Registro Giornaliero di Protocollo.....	48

7.4	Il Registro di emergenza.....	48
7.5	Registrazione di protocollo.....	49
7.6	La registrazione dell'oggetto.....	51
7.7	Segnatura di protocollo dei documenti.....	51
7.7.1	Sigillo Elettronico- applicazione alle pec in partenza e arrivo.....	52
7.8	Assegnazione, recapito e presa in carico.....	52
7.9	Modalità di presa in carico dei documenti.....	52
7.10	Errata assegnazione documento.....	52
7.11	Modifica delle registrazioni di protocollo.....	53
7.11.1	Catena documentale - controlli - Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi.....	53
7.12	Ordine di protocollazione.....	54
7.13	Annullamento delle registrazioni di protocollo.....	54
7.14	Differimento registrazioni di protocollo.....	54
8	SISTEMA DI GESTIONE ARCHIVISTICA.....	55
8.1	Principi e strumenti utilizzati.....	55
8.2	Titolario dell'Area Organizzativa Omogenea.....	55
8.3	Classificazione dei documenti.....	55
8.4	Fascicolazione dei documenti.....	56
8.5	Tipologie e durata del fascicolo.....	56
8.6	Apertura del fascicolo.....	56
8.7	Descrizione del fascicolo.....	56
8.8	Chiusura del fascicolo.....	57
8.9	Piano di conservazione.....	57
8.10	Versamento dei documenti analogici nell'archivio di deposito.....	57
8.11	Verifica dei documenti analogici riversati nell'archivio di deposito.....	58
8.12	Conservazione e memorizzazione dei documenti analogici, informatici e copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico.....	58
8.13	Scarto archivistico dei documenti analogici.....	59
8.13.1	Valutazione dello scarto da parte del responsabile competente.....	59
8.14	Trasferimento dei fascicoli nell'Archivio.....	59
8.15	Selezione e scarto dei documenti informatici.....	59
8.16	Consultazione degli archivi.....	60
9.	GESTIONE IN SICUREZZA DEI DOCUMENTI INFORMATICI E PROFILI DI ACCESSO.....	60
9.1	Principi generali.....	60
9.2	Misure generali di sicurezza per la gestione documentale.....	61
9.2.1	Estensione delle indicazioni relative alla gestione dei documenti di protocollo ai documenti degli altri registri dell'Ente.....	61
9.3	Gestione dei documenti informatici – Aspetti di sicurezza.....	62
9.4	Componente organizzativa della sicurezza.....	62
9.5	Componente fisica.....	63
9.6	Componente logica e infrastrutturale.....	63
9.7	Gestione della riservatezza.....	63
9.8	Accesso ai documenti informatici – Aspetti di sicurezza.....	63
9.9	Profili di accesso.....	64
9.10	Tipologie di accesso.....	64
9.11	Modalità di gestione delle utenze e dei relativi profili di accesso.....	64
9.12	Utenti interni.....	65
9.13.	Utenti esterni.....	65
9.14	Manutenzione ordinaria ed aggiornamenti.....	65

10. MODALITA' DI APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PRESENTE MANUALE DI GESTIONE DOCUMENTALE.....	65
10.1 Pubblicità del Manuale.....	66
ALLEGATI.....	66

1. IL MANUALE DI GESTIONE

Il presente Manuale di Gestione Documentale è adottato ai sensi delle Linee Guida AGID concernenti la “formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici” di cui all’art. 71 del decreto legislativo n. 82 del 2005, pienamente operative dal 1° gennaio 2022 (di seguito Linee Guida).

1.1 Premessa

Il percorso normativo tracciato dal legislatore nel corso degli ultimi anni in materia di semplificazione ed innovazione dei procedimenti amministrativi riconosce alla dematerializzazione documentale un ruolo fondamentale. In tale contesto, la conservazione dei documenti nativi digitali e/o digitalizzati diviene fattore imprescindibile per la sostenibilità del processo di dematerializzazione stesso: è fondamentale, infatti, garantire la conservazione documentale nel lungo periodo, così come avviene tradizionalmente per i documenti analogici.

La conservazione è l’attività volta a proteggere nel tempo gli archivi digitali (ovvero i documenti informatici e i loro metadati descrittivi). Ha l’obiettivo di impedire la perdita o la distruzione dei documenti e di garantirne autenticità, integrità e accesso controllato ai fini amministrativi e di ricerca.

1.2 Manuale di gestione documentale: caratteristiche e contenuti

Il Manuale di Gestione è uno strumento di governance e di pianificazione, indispensabile nell’operatività quotidiana: descrive e norma le attività finalizzate alla formazione, ricezione, registrazione, classificazione, organizzazione, assegnazione e reperimento dei documenti formati o acquisiti dall’ente.

Il Manuale di gestione documentale inoltre rappresenta per l’ente un importante passo verso l’attuazione dei principi guida dell’azione amministrativa: efficacia, efficienza, economicità e trasparenza.

È la sintesi di elementi diversi, di carattere nazionale e specificatamente propri e caratteristici dell’ente: normativa nazionale, disciplina archivistica, procedure, modalità-prassi lavorative degli uffici dell’ente e sistema informatico.

Il Manuale di Gestione si integra con altri strumenti previsti per l’organizzazione dell’amministrazione: manuale di conservazione, piano di sicurezza dei dati, linee guida per la pubblicazione delle informazioni, piano triennale anticorruzione, regolamento per l’accesso agli atti amministrativi e tutti gli atti emanati per normare l’attività informativa dell’Ente.

Esso viene redatto dal Servizio Sistemi Informativi Protocollo Archivio incrociando le competenze di Gestione Documentale, Archivistiche ed Informatiche.

1.3 Manuale di conservazione: caratteristiche e contenuti

La redazione del Manuale di Conservazione contempera l'assolvimento dell'obbligo normativo con le esigenze concrete del Titolare dell'oggetto della conservazione. La pubblicazione dello stesso è effettuata in "Amministrazione Trasparente".

Il Manuale costituisce una guida per gli attori coinvolti nel processo di gestione della conservazione, per il cittadino e per le imprese. Ai primi, per porre in essere le corrette operazioni di gestione e conservazione documentale, agli ultimi due per comprendere le caratteristiche del Sistema di conservazione documentale e dei processi erogati. Il Manuale di Conservazione è un documento che riporta, nello specifico:

- i dati dei soggetti che nel tempo hanno assunto la responsabilità del sistema di conservazione, descrivendo in modo puntuale, in caso di delega, i soggetti, le funzioni e gli ambiti oggetto della delega stessa;
- la struttura organizzativa comprensiva delle funzioni, delle responsabilità e degli obblighi dei diversi soggetti che intervengono nel processo di conservazione;
- la descrizione delle tipologie degli oggetti sottoposti a conservazione, comprensiva dell'indicazione dei formati gestiti, dei metadati da associare alle diverse tipologie di documenti e delle eventuali eccezioni;
- la descrizione delle modalità di presa in carico di uno o più pacchetti di versamento, comprensiva della predisposizione del rapporto di versamento;
- la descrizione del processo di conservazione e del trattamento dei pacchetti di archiviazione;
- la modalità di svolgimento del processo di esibizione e di esportazione dal sistema di conservazione con la produzione del pacchetto di distribuzione;
- la descrizione del sistema di conservazione, comprensivo di tutte le componenti tecnologiche, fisiche e logiche, opportunamente documentate e delle procedure di gestione e di evoluzione delle medesime;
- la descrizione delle procedure di monitoraggio della funzionalità del sistema di conservazione e delle verifiche sull'integrità degli archivi con l'evidenza delle soluzioni adottate in caso di anomalie; • la descrizione delle procedure per la produzione di duplicati o copie;
- i tempi entro i quali le diverse tipologie di documenti devono essere scartate ovvero trasferite in conservazione, ove, nel caso delle pubbliche amministrazioni, non già presenti nel manuale di gestione;
- le modalità con cui viene richiesta la presenza di un pubblico ufficiale, indicando anche quali sono i casi per i quali è previsto il suo intervento;
- le normative in vigore nei luoghi dove sono conservati gli oggetti digitali.

1.4 Normativa di riferimento

La gestione dei documenti informatici è disciplinata, principalmente, dalle disposizioni contenute nel D.lgs. 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione Digitale"(CAD) e dalle Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, emanate dall'Agenzia per l'Italia digitale (AgID) con propria determinazione n. 407 del 9 settembre 2020.

Lo stretto legame tra documenti (informatici), fascicoli (informatici) e procedimenti amministrativi, impone alle Amministrazioni Pubbliche l'obbligo di dotarsi di sistemi informativi automatizzati finalizzati alla gestione documentale e dei procedimenti amministrativi in maniera conforme a:

- le disposizioni in materia di documentazione amministrativa – D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa" (di seguito Testo Unico);
- Le disposizioni sulla tutela della riservatezza dei dati personali - Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 "Regolamento generale sulla protezione dei dati" (GDPR) e D.lgs. 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali";
- Le norme sul procedimento amministrativo – Legge 7 agosto 1990, n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- Le disposizioni sulla trasparenza - D.lgs. 14 marzo 2013, n. 33 e s.m.i. "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni"

La normativa di riferimento completa è contenuta nell'allegato Allegato 3 - Normativa di riferimento.

1.5 Finalità del Manuale di Gestione

Nell'ambito del quadro normativo sopraindicato, il manuale di gestione dei flussi documentali (d'ora in avanti "Manuale"), stante la sua natura di documento operativo interno, da rendere pubblico anche all'esterno, ricopre il duplice ruolo di strumento di supporto ai processi operativi e decisionali interni e di documento pubblico funzionale al perseguimento del principio di trasparenza dell'azione amministrativa.

Destinato alla più ampia diffusione e conoscenza, anche esterna, il Manuale si rivolge non solo agli operatori del protocollo ma, in generale, a tutti i dipendenti della struttura che a diverso titolo si avvalgono del sistema di gestione documentale, specificando ruoli e funzioni delle strutture organizzative e dei soggetti coinvolti nello stesso processo di gestione documentale.

In particolare, esso assolve alle seguenti finalità operative:

- disciplinare il sistema di gestione documentale, a partire dalla fase di protocollazione della corrispondenza in ingresso, in uscita e a partire dalla fase di registrazione della documentazione interna;
- fornire istruzioni esaustive per eseguire correttamente le operazioni di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e archiviazione dei documenti;

L'impianto e le finalità del Manuale sono stati definiti in base a quanto indicato dalle Linee Guida Agid.

In particolare, il presente Manuale disciplina:

- La migrazione dei flussi cartacei verso quelli digitali, ovvero in via transitoria, i flussi cartacei in rapporto con il protocollo informatico;
- I livelli di esecuzione, le responsabilità ed i metodi di controllo dei processi e delle azioni amministrative;
- L'uso del Titolario di classificazione;
- Le modalità di accesso alle informazioni da parte di coloro che ne hanno titolo ed interesse, in attuazione del principio di trasparenza dell'azione amministrativa.

Il Manuale va inteso, dunque, quale "atto di organizzazione" che descrive le varie fasi operative del sistema di gestione documentale, dei flussi documentali e degli archivi, individuando per ogni azione o processo i rispettivi livelli di esecuzione, responsabilità e controllo, in una visione d'insieme che va, senza soluzione di continuità, dalla protocollazione del documento, alla sua gestione, archiviazione e fascicolazione.

1.6 Ambito di applicazione

Il Manuale è un documento operativo interno, da rendere pubblico anche all'esterno, in quanto fornisce le istruzioni per la corretta gestione dei documenti, sia cartacei sia informatici, da parte dei responsabili e degli addetti alle attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione, archiviazione e conservazione dei documenti dell'Ente.

Inoltre, descrive la gestione dei flussi documentali interni ed esterni, approfondendo in tal modo anche la tenuta dell'archivio corrente, di deposito e storico, e disciplina le modalità di utilizzo e funzionamento del sistema di protocollo informatico per lo svolgimento delle attività di protocollazione e gestione dei documenti; il Manuale riporta le opportune misure tecniche e amministrative per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio anche in materia di protezione dei dati personali.

2. PRINCIPI GENERALI

2.1. Definizioni

Per la definizione dei termini utilizzati è possibile fare riferimento all'Allegato 2 – Glossario.

2.2. Acronimi

Per gli acronimi utilizzati è possibile fare riferimento all'Allegato 1 - Acronimi e Abbreviazioni.

3. AREA ORGANIZZATIVA OMOGENEA E MODELLO ORGANIZZATIVO

3.1. L'Area Organizzativa Omogenea (AOO)

Secondo quanto previsto dal comma 4, articolo 50, del DPR 445/2000 "Ciascuna pubblica amministrazione individua, nell'ambito del proprio ordinamento, gli Uffici da considerare ai fini della gestione unica o coordinata dei documenti per aree organizzative omogenee, assicurando criteri uniformi di classificazione e archiviazione, nonché comunicazione interna tra le aree stesse".

Questa Amministrazione ha individuato quale Area Organizzativa Omogenea la struttura "Provincia di Parma".

All'interno dell'AOO, è istituito il servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi denominato "Servizio di Protocollo". Alla guida del Servizio di Protocollo è preposto il Responsabile per la tenuta del protocollo informatico per la gestione dei flussi documentali e degli archivi (di seguito RSP).

3.2. Ruoli e responsabilità

Allo scopo di assicurare un trattamento uniforme dei documenti, una puntuale applicazione delle disposizioni ed un periodico monitoraggio delle modalità d'uso degli strumenti di gestione documentale, sono previste le seguenti figure:

3.2.1. Il Responsabile per la tenuta del protocollo informatico, per la gestione dei flussi documentali e degli archivi.

Il "Responsabile per la tenuta del protocollo informatico per la gestione dei flussi documentali e degli archivi", ai sensi sia dell'art. 61 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, sia delle Linee Guida

Agid sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, svolge i seguenti compiti:

- con riferimento alla tenuta del protocollo, i compiti del Responsabile sono:

- garantire il rispetto delle disposizioni normative e delle procedure durante le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo;
- autorizzare le operazioni di annullamento della registrazione di protocollo;
- garantire la corretta produzione e conservazione del registro giornaliero di protocollo;
- assicurare l'invio in conservazione del registro giornaliero di protocollo;
- aprire e chiudere il registro di protocollazione di emergenza;
- curare le attività registrazione di protocollo affinché, in caso di guasti o anomalie, ne sia ripristinata la funzionalità entro massimo ventiquattro ore dal blocco e, comunque, nel più breve tempo possibile;

- con riferimento alla gestione dell' "archivio corrente" e/o "archivio in formazione", i compiti sono:

- garantire il funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali, incluse le funzionalità di accesso ai documenti, amministrativi e non, e le attività di gestione degli archivi;
- abilitare, su richiesta, il personale all'utilizzo del protocollo informatico e definire per ciascuno di essi il tipo di funzioni disponibili (ad esempio consultazione, registrazione, modifica, etc.);
- curare la redazione e l'aggiornamento del Titolare, del Piano di Fascicolazione e del Piano di Conservazione e degli altri strumenti archivistici previsti;
- predisporre lo schema del manuale di gestione di cui all'art. 5 delle Regole tecniche per il protocollo;
- proporre le modalità e le misure organizzative e tecniche di cui all'art. 3, comma 1, lettera e) delle "Regole tecniche per il protocollo inerenti alla eliminazione di protocolli diversi dal protocollo unico";
- predisporre il piano di accesso in sicurezza relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio, all'accesso, alla conservazione dei documenti informatici d'intesa con il responsabile della conservazione, il responsabile dei sistemi informativi e con il responsabile del trattamento dei dati personali
- definire e assicurare criteri uniformi di trattamento del documento informatico e, in particolare, di classificazione ed archiviazione, nonché di comunicazione interna, ai sensi dell'art. 50, comma 4, del Testo Unico.

- con riferimento ai documenti contenenti informazioni di carattere particolarmente riservato, il Responsabile è autorizzato ad accedere, ai fini della gestione del sistema.

- con riferimento all'archivio di "deposito" per la documentazione su supporto analogico, i compiti del Responsabile sono:

- individuare, d'intesa con le UO, le procedure di trasferimento delle unità archivistiche relative a procedimenti amministrativi e attività conclusi, curando la redazione degli elenchi di versamento e di consistenza, nonché degli altri strumenti archivistici;
- effettuare le operazioni di valutazione dei documenti ai fini della conservazione, curando la redazione e l'aggiornamento del prontuario e del massimario di selezione;
- curare le procedure di scarto e di riordino della documentazione;
- curare la movimentazione dei fascicoli, delle aggregazioni e delle serie documentarie.

3.2.2. Responsabile della conservazione

Le Linee Guida Agid definiscono i compiti del Responsabile della conservazione che opera d'intesa con il responsabile del trattamento dei dati personali e con il Responsabile della sicurezza, oltre che con il Responsabile della gestione documentale nel caso in cui non sia la stessa persona.

Per quanto riguarda le funzioni e le attività connesse alla documentazione amministrativa, si rimanda al Manuale della conservazione.

3.3 Modello organizzativo adottato

All'interno dell'Amministrazione, il modello organizzativo adottato per la protocollazione è:

- Accentrato per la protocollazione in entrata: il Servizio Protocollo provvede alla registrazione dei documenti in entrata ed alla loro assegnazione.

-Decentrato per la protocollazione in uscita: ogni UOR provvede alla registrazione dei documenti di propria competenza interni e in uscita.

Gli addetti alla registrazione dipendono funzionalmente dal responsabile della struttura ove sono incardinati, che è tenuto a vigilare sul loro operato.

Le abilitazioni alla consultazione e all'uso del protocollo informatico sono rilasciate/revocate dal responsabile della gestione documentale su richiesta del responsabile dell'UOR.

Ogni UOP svolge le funzioni previste dal manuale e deve dotarsi delle attrezzature necessarie per la gestione documentale.

Tutto il personale è tenuto al pieno e puntuale rispetto del presente manuale e delle direttive emanate dal Responsabile della gestione documentale.

Tutto il personale dell'AOO ha accesso al sistema e in funzione del profilo e delle abilitazioni può fruire delle funzioni disponibili.

Le abilitazioni e le disabilitazioni alle funzioni di protocollazione e firma sono attivate, previa richiesta dei Responsabili degli Uffici che costituiscono, al Responsabile del Servizio per la gestione documentale.

3.3.1 Unità responsabili delle registrazioni di protocollo

La distribuzione, le abilitazioni e le attività di protocollazione della corrispondenza in entrata e in uscita seguono le indicazioni stabilite nel presente Manuale e sono sottoposte, anche per ciò che concerne la corretta esecuzione dei compiti previsti, al controllo del Responsabile della Gestione Documentale.

3.3.2 Responsabili dell'assegnazione e della gestione della Documentazione

I Responsabili di Ufficio (RdU), ed i Responsabili del Procedimento (RdP) o altro funzionario responsabile incaricato presso ciascuna UO, hanno l'accesso a tutti i documenti e i fascicoli del proprio Ufficio, ricevono i documenti in tutti i formati (digitali e/o analogici) assegnati per competenza ai loro uffici, provvedono ad assegnare gli stessi per la trattazione ai propri dipendenti, sono responsabili della classificazione, fascicolazione e produzione dei documenti in partenza (uscita).

3.4 Diritto di accesso e tutela dei dati personali

3.4.1 Principi

Le procedure amministrative e il sistema Protocollo sono stati implementati e configurati per rispettare le norme vigenti in tema di diritto di accesso e di protezione dei dati personali e sensibili.

In particolare, i dipendenti, nell'esercizio delle proprie funzioni, sono tenuti all'osservanza dei doveri e degli obblighi previsti dalla normativa di riferimento, a non trarre profitto personale o a procurare danno a terzi dalla conoscenza di fatti e documenti venuti in loro possesso.

Ciascun dipendente, interno o esterno (fornitori) all'Amministrazione, può richiedere, relativamente ai documenti e alle informazioni presenti nell'archivio della Area organizzativa omogenea la consultazione di documenti relativi a procedimenti e attività di propria competenza ovvero di carattere generale (delibere, disposizioni, etc.) o anche singoli dati e informazioni ricavabili dai documenti o da banche dati, necessari in funzione del procedimento amministrativo o dell'attività svolta.

Il programma di gestione documentale permette l'assegnazione differenziata dei profili di abilitazione, intervento, modifica e visualizzazione dei documenti di protocollo in rapporto alle funzioni e al ruolo svolto dagli utenti e garantisce la protezione dei dati personali e dei dati sensibili.

Il responsabile della gestione documentale riceve tramite email le richieste di abilitazione per ogni utente dai responsabili delle UOR (dirigente e/o posizione organizzativa) concordando, caso per caso, le tipologie di abilitazione. Il profilo di ogni utente è generato dal responsabile dei sistemi informativi secondo le indicazioni del Responsabile della gestione documentale.

3.4.2 Diritto di accesso per fini amministrativi

In conformità alla normativa vigente, viene riconosciuto e disciplinato il diritto di accesso e la consultazione per fini amministrativi da parte di terzi degli atti, dei fascicoli e dei documenti amministrativi formati o comunque rientranti nella sua disponibilità.

Le indicazioni per l'accesso sono disponibili sul portale della Provincia al seguente link:

<https://amministrazionetrasparente.provincia.parma.it/L190/?dSezione=32&id=&sort=&activePage=&search=>

3.4.3 L'accesso civico

È il diritto riconosciuto a qualunque cittadino di richiedere documenti, informazioni e dati, ai sensi della normativa vigente in materia di trasparenza (D.lgs. 14 marzo 2013, n. 33 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" e s.m.i.) nei casi in cui l'amministrazione pubblica interessata non li abbia pubblicati sul proprio sito web istituzionale.

L'Amministrazione, entro trenta giorni dal ricevimento della richiesta, procede alla pubblicazione nel sito del dato omesso e contestualmente lo trasmette al richiedente ovvero comunica l'avvenuta pubblicazione e indica il collegamento ipertestuale al dato richiesto. Se invece le informazioni richieste sono già pubblicate, l'Amministrazione provvede a specificare al richiedente il relativo collegamento ipertestuale.

3.4.4 Tutela dei dati personali

La Provincia di Parma nella gestione dei dati di registrazione e degli eventuali dati personali - comuni, sensibili e/o giudiziari - contenuti nella documentazione amministrativa di propria pertinenza, dà attuazione a quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (GDPR) e dal D.lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e s.m.i..

3.4.5 Registro delle Attività di Trattamento di Dati Personali

Per "*Trattamento di dati personali*" deve intendersi qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, quali: *la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione*. Il concetto di trattamento ingloba cioè tutte le operazioni che implicano una conoscenza di dati personali.

Ciò premesso, in ottemperanza all'art. 30 del GDPR-Regolamento (UE) 2016/679, l'Amministrazione ha redatto il *Registro delle Attività di Trattamento*, suddiviso ed indicizzato per Servizi e Uffici, recante le tipologie di dati personali oggetto di trattamento da parte delle precitate singole Strutture (con contestuale classificazione del carattere comune o, in alternativa, della sen-

sibilità dei dati gestiti), i rispettivi trattamenti ai quali essi vengono sottoposti per esigenze istituzionali, le modalità di acquisizione della conoscenza dei dati stessi, gli eventuali soggetti esterni all'Ente, persone fisiche e/o giuridiche, destinati a venire a contatto con i dati medesimi.

Per ciascun Servizio e/o Ufficio, sono riportati i nominativi dei Responsabili, dei Sub-Responsabili ove presenti e degli Incaricati dei Trattamenti dei dati rispettivamente affidati.

Il Registro riporta altresì, nella sua 2ª parte (Allegato 2 – Tabella B), le modalità ed i mezzi di conservazione dei dati e le misure di salvaguardia, ove necessario, della loro riservatezza, adottate in relazione alla natura, digitale e/o analogica, dei documenti dove i dati risultano riportati.

Sono inoltre oggetto di elencazione, nelle schede riservate ai rispettivi Servizi, i dispositivi di sorveglianza (telecamere e altre attrezzature ad esse assimilate), operanti nei beni immobili di proprietà o comunque nella disponibilità della Provincia di Parma.

Il Registro precitato va soggetto a costante aggiornamento, di norma mensile, anche e soprattutto in relazione ai pensionamenti ed alle nuove assunzioni di personale, nondimeno che in occasione di ristrutturazioni dell'organizzazione dell'Ente, laddove esse comportino l'istituzione di nuovi Servizi o Uffici oppure il loro accorpamento.

Ultimato l'aggiornamento periodico, il Registro in parola viene sottoposto al Legale Rappresentante dell'Ente per la sottoscrizione digitale e conseguente ufficializzazione nonché, di seguito, reso sempre disponibile per la consultazione nell'apposita Sezione della Intranet dell'Amministrazione riservata alla Privacy.

3.5 La gestione documentale

La gestione documentale, definita come una funzione di organizzazione, controllo generale e sistematico esercitata da qualsiasi soggetto sulla propria documentazione al fine di disporre del necessario supporto informativo - documentario per lo svolgimento della propria attività sia a fini interni che ai fini di trasparenza amministrativa, si fonda sull'osservazione di alcuni principi archivistici:

1. La registrazione di protocollo del documento che fa fede, a ogni effetto, del ricevimento e della spedizione di un documento;
2. La classificazione del documento, anche non protocollato, utile a dargli una collocazione logico-funzionale nell'Archivio;
3. La fascicolazione del documento, protocollato o non protocollato, che attesta l'effettiva gestione nell'ambito di un procedimento amministrativo o di un'attività;
4. La conservazione del documento;
5. Lo scarto del documento.

3.5.1 Il sistema di gestione informatica dei documenti

Il sistema di gestione informatica dei documenti è inteso come l'insieme delle attività finalizzate alla registrazione e segnatura di protocollo, nonché alla classificazione, organizzazione, assegnazione, reperimento e conservazione dei documenti amministrativi formati o acquisiti dalle amministrazioni, nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato, effettuate mediante sistemi informatici.

Il sistema di gestione informatica dei documenti deve garantire nel rispetto dell'art.52 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445,

- l'attendibilità del sistema e dei documenti nella fase di formazione; l'autenticità dei documenti gestiti; l'accessibilità nel tempo;
- la corretta e puntuale registrazione di protocollo dei documenti in entrata e in uscita;
- la messa a disposizione di informazioni tra il documento ricevuto dall'Amministrazione e l'adozione del provvedimento finale;
- la facilità di reperire le informazioni sui documenti registrati, le condizioni di sicurezza ovvero l'accesso alle informazioni solo da parte dei soggetti interessati e il rispetto della tutela della persona e del trattamento dei dati personali;
- la garanzia della corretta organizzazione nell'ambito della classificazione e archiviazione.

3.6 Caselle di posta elettronica e Posta elettronica certificata (PEC)

Nell'AOO sono state istituite caselle di posta elettronica istituzionali, di posta elettronica certificata e posta elettronica ordinaria.

L'AOO è dotata di una casella di Posta Elettronica Certificata istituzionale per le trasmissioni che necessitano di una ricevuta formale (informatica) che attesti l'avvenuto invio (ricevuta di accettazione) e la consegna (ricevuta di consegna). Un documento firmato digitalmente, trasmesso a mezzo PEC su altra PEC, si considera notificato ad ogni effetto di legge. L'indirizzo per la corrispondenza, sia in ingresso che in uscita, è pubblicato sull'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA) consultabile all'indirizzo <https://indice-pa.gov.it>; tale casella costituisce l'indirizzo virtuale dell'AOO e di tutti gli uffici che ad essa fanno riferimento. L'indirizzo di Posta Elettronica Certificata è protocollo@postacert.provincia.parma.it. La casella è accessibile, per la ricezione di documenti, ai soli dipendenti abilitati alla protocollazione in arrivo (e al registro generale), e per la spedizione di documenti, a tutti i dipendenti. Le trasmissioni, in arrivo o in partenza devono essere inoltrate alla PEC istituzionale di riferimento per la loro registrazione a protocollo. Per questi documenti è previsto il medesimo iter degli altri documenti in arrivo.

L'indirizzo di Posta Elettronica non certificata è utilizzato principalmente per le trasmissioni che non necessitano di una formale ricevuta di consegna. L'indirizzo di Posta Elettronica non certificata indicato sull'indice IPA è urp@provincia.parma.it

Ogni dipendente dell'Amministrazione è dotato di una casella di posta elettronica nominativa per lo svolgimento della propria attività lavorativa che non può essere utilizzata per la gestione di documentazione soggetta a protocollazione.

Sul sito web istituzionale, alla *sezione Amministrazione trasparente > Organizzazione > Articolazione degli uffici* vengono riportati gli indirizzi PEO relativi ai Servizi e ai Settori, nonché alle varie articolazioni di cui è composta l'Amministrazione.

3.7 Firma digitale

Per l'espletamento delle attività istituzionali e per quelle connesse all'attuazione delle norme di gestione del protocollo informatico e di gestione documentale, l'Amministrazione fornisce la firma digitale ai soggetti da essa delegati a rappresentarla. I documenti amministrativi sottoscritti con firma digitale devono essere sottoposti a registrazione di protocollo.

Il documento registrato nel sistema Protocollo rappresenta il documento originale. All'atto della registrazione, il sistema verifica l'autenticità ed integrità del documento e ne registra, in modo immodificabile, la data e l'ora di protocollazione nonché l'esito dei controlli di autenticità ed integrità del documento.

Tutti i dirigenti della Area organizzativa omogenea sono muniti di firma digitale.

L'utilizzo della firma digitale per l'espletamento delle attività istituzionali e gestionali ha la finalità di verificare la provenienza e l'integrità del documento e di renderla manifesta.

3.8 Firma elettronica qualificata

In conformità alla normativa vigente in materia di amministrazione digitale, le credenziali di accesso costituiscono la "firma elettronica" dell'utente che utilizza il sistema e qualsiasi azione e attività svolta nell'applicativo "Prisma" costituisce atto valido ai fini amministrativi.

3.9 Interoperabilità dei Sistemi – Protocollo

L'interoperabilità nel contesto del Protocollo si riferisce alla capacità di diversi sistemi, dispositivi o applicazioni di comunicare, scambiarsi informazioni e dialogare direttamente, nonostante possano essere basati su applicativi o servizi diversi.

L'interoperabilità, quando correttamente realizzata, si riferisce alla capacità dei sistemi, dispositivi o applicazioni di comunicare e dialogare direttamente basandosi su protocolli e servizi definiti a priori, la comunicazione quindi avviene in modo automatico e senza la necessità di scaricare e ricaricare i dati e/i documenti informatici.

Vengono utilizzate linguaggi e tecnologie che garantiscono gli standard di compatibilità e quindi la comunicazione può avvenire in modo automatico e continuo tra i vari sistemi.

Quando l'interoperabilità tra sistemi non è presente o completa, il dialogo tra le varie piattaforme necessita dell'intervento dell'operatore responsabile del procedimento, questo permette comunque

di dialogare e scambiare informazioni tra piattaforme non interoperabili adeguando grazie all'intervento umano la comunicazione.

L'interoperabilità manuale si riferisce quindi al processo di protocollazione di un documento scansionandolo dal portale di arrivo e gestendone la conseguente pratica, utilizzando i vari applicativi di gestione dedicati.

Il processo di risposta al protocollo, ove presente la necessità, si completa con la risposta protocollata, correlata alla prima istanza e ricaricata sul portale preposto.

3.9.1 Vantaggi interoperabilità automatica

I principali vantaggi dell'interoperabilità tra procedure diverse, includendo il principio dell' "Once Only":

1. Riduzione della duplicazione di dati e richieste

- Grazie al principio del *Once Only*, i cittadini e le imprese devono fornire una sola volta le informazioni alla pubblica amministrazione, evitando richieste ripetute degli stessi dati.

2. Efficienza operativa

- Le procedure interoperabili permettono di condividere automaticamente dati e documenti tra diversi sistemi, riducendo i tempi di elaborazione e i carichi di lavoro.

3. Miglioramento della qualità e dell'accuratezza dei dati

- La condivisione diretta tra sistemi riduce il rischio di errori dovuti alla trascrizione o all'inserimento manuale di dati.

4. Semplificazione per gli utenti

- Gli utenti (cittadini o aziende) devono interagire meno con le amministrazioni, poiché le informazioni necessarie vengono recuperate automaticamente da altri sistemi.

5. Maggiore trasparenza e accessibilità

- I dati e le informazioni sono facilmente accessibili tra enti e sistemi diversi, migliorando la trasparenza e la capacità di risposta ai cittadini.

6. Risparmio di tempo e costi

- La riduzione della duplicazione di richieste e l'automazione delle procedure portano a un risparmio economico e di tempo per le amministrazioni e per gli utenti.

7. Facilitazione dell'integrazione tra diversi enti e sistemi

- L'interoperabilità consente di integrare facilmente nuovi servizi e applicazioni, migliorando l'evoluzione del sistema informativo complessivo.

8. Aumento della sicurezza e protezione dei dati

- La trasmissione standardizzata e sicura delle informazioni riduce il rischio di perdita o manipolazione dei dati.

9. Supporto alla trasformazione digitale

- L'interoperabilità favorisce la digitalizzazione dei servizi pubblici e privati, migliorando l'innovazione e l'efficienza complessiva del sistema.

10. Migliore esperienza utente

- La riduzione della burocrazia e la possibilità di ricevere servizi personalizzati basati su dati già forniti migliorano la soddisfazione dell'utente.

Il **principio del Once Only** è centrale in questo contesto perché promuove l'efficienza e la semplicità nei rapporti tra cittadini, imprese e pubblica amministrazione, eliminando la necessità di fornire più volte le stesse informazioni e ottimizzando così l'intero processo amministrativo.

4. IL DOCUMENTO

4.1 Il documento amministrativo

Nell'ambito del processo di gestione documentale, l'oggetto di scambio è il documento amministrativo. Costituisce documento amministrativo, in base alla definizione fornita dal D.P.R. n. 445 del 28 dicembre 2000, "ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa".

La Legge n. 241 del 7 agosto 1990, art 22, comma 1, lett. d, definisce il documento amministrativo "ogni rappresentazione grafica, foto cinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie del contenuto di atti, anche interni o non relativi ad uno specifico procedimento, detenuti da una pubblica amministrazione e concernenti attività di pubblico interesse, indipendentemente dalla natura pubblicistica o privatistica della loro disciplina sostanziale".

4.2 Classificazioni documenti amministrativi

Il documento amministrativo in relazione al supporto è classificabile in:

- Analogico o cartaceo;
- Informatico.

4.2.1 Il documento amministrativo analogico

Per documento amministrativo analogico si intende un documento amministrativo prodotto su supporto non informatico (tipicamente su carta).

4.2.2. Il documento amministrativo informatico

Il documento amministrativo informatico è la rappresentazione, mediante dati binari associati a un formato, del contenuto di atti, fatti, o dati giuridicamente rilevanti espressi mediante un testo, un'immagine, un filmato, una riproduzione sonora.

Il documento informatico è memorizzato su un supporto fisico che può essere di vari tipi ed è leggibile solo mediante l'ausilio di strumenti tecnologici.

Le regole tecniche per la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione temporale dei documenti informatici sono stabilite ai sensi dell'articolo 71 del predetto D.lgs. 82/2005 e successive modificazioni.

4.2.3 Documenti amministrativi classificabili in base allo stato di trasmissione.

Per ciascuna tipologia di documento è possibile fare una distinzione in base allo stato di trasmissione:

1. documento in arrivo (entrata) caratterizzato da mittente esterno e destinatario interno, si intende un documento acquisito dall'AOO nell'esercizio delle proprie funzioni e proveniente da un diverso soggetto pubblico e privato; esso può essere acquisito in formato analogico o telematico in base al mezzo o alla tecnologia di trasporto utilizzata dal mittente (è da considerare soggetto esterno anche il dipendente, qualora inoltri documentazione di carattere personale o comunque non direttamente connessa all'espletamento delle sue funzioni);
2. documento in partenza (uscita) (mittente interno e destinatario esterno), si intende un documento che ha rilevanza informativa e/o giuridico-probatoria prodotto dalle UO che costituiscono l'AOO nell'esercizio delle proprie funzioni e indirizzati a un diverso soggetto pubblico e privato;
3. documento di rilevanza interna/esterna documenti scambiati tra le diverse UO dell'AOO.

Questi ultimi si distinguono in:

- documenti di preminente carattere informativo;
- documenti di preminente carattere giuridico probatorio.

I documenti interni di carattere informativo sono, in genere, memorie, appunti, comunicazioni, documenti di lavoro scambiati tra le UO o tra dipendenti che di norma non sono protocollati.

I documenti interni di preminente carattere giuridico-probatorio sono quelli redatti al fine di documentare fatti, stati o qualità inerenti alle attività svolte e alle azioni amministrative intraprese.

se, ovvero qualsiasi documento dal quale possano nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi. Vengono protocollati secondo le disposizioni indicate nel manuale e fascicolati con altri documenti nel fascicolo di pertinenza. I documenti di rilevanza esterna di carattere informativo sono quelli ricevuti/trasmessi da Altro Ente/AOO persona fisica o giuridica.

4.3 Documenti della AOO: definizione e regime giuridico

Per documento della AOO si intende ogni documento prodotto o acquisito dagli Uffici che costituiscono l'Area Organizzativa Omogenea nello svolgimento della propria attività istituzionale e/o nell'esercizio delle proprie funzioni.

I documenti sono gestiti mediante sistemi informativi come previsto dalla vigente normativa.

A norma di legge, tutti i documenti della AOO sono inalienabili. Inoltre, i documenti, i fascicoli e l'archivio della AOO nel suo complesso sono sottoposti alle tutele e alle garanzie previste dalla vigente normativa. Non è, pertanto, possibile eliminare i documenti dall'archivio se non tramite una procedura di selezione legale dei documenti stessi.

I documenti informatici prodotti dalla Provincia, indipendentemente dal software utilizzato, prima della loro sottoscrizione con firma elettronica/digitale, sono convertiti in uno dei formati standard previsti dalla normativa vigente in materia di conservazione digitale.

La scelta del formato viene effettuata, come previsto dalla normativa, garantendo la leggibilità e la reperibilità del documento informatico nell'intero ciclo di vita dello stesso, l'inalterabilità durante le fasi di accesso e la conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura.

5. REDAZIONE E FORMAZIONE DEI DOCUMENTI

5.1 Aspetti operativi

I documenti amministrativi, sia analogici che digitali, aventi rilevanza esterna, devono riportare, ove disponibili, le seguenti informazioni:

- Logo e denominazione ufficiale – Amministrazione Provinciale di Parma;
- UO mittente;
- dati dell'UO (indirizzo completo, numeri di telefono, indirizzo istituzionale di posta elettronica, indirizzo di posta elettronica certificata);
- data del documento (luogo, giorno, mese, anno);
- numero e data di protocollo
- numero e descrizione degli allegati;
- numero e data di registrazione, in caso di registrazione in apposito repertorio o registro;
- numero di riferimento ad un procedimento/fascicolo precedente o corrente;

- oggetto del documento;
- testo del documento;
- dati del destinatario o dei destinatari (indirizzo completo, se in formato cartaceo indicare nome e cognome del destinatario, Via o Piazza, numero civico se esistente, codice di avviamento postale, località e capoluogo di Provincia)
- mezzo di spedizione;
- firma digitale (per il documento in formato analogico, la firma è autografa).

I documenti sprovvisti di questi requisiti indispensabili non possono essere elaborati e devono essere restituiti all'istruttore della pratica o all'UO mittente con le indicazioni del caso.

Solo i documenti sottoscritti dal personale autorizzato alla firma possono essere considerati come corrispondenza ufficiale dell'AOO. Inoltre, sono incaricati alla verifica dei requisiti per l'invio di documenti all'esterno: il Responsabile di UO o il personale di segreteria delle UO; il personale delle UO coinvolto nella redazione dei documenti; il personale con funzioni di protocollo; il RSP e i suoi delegati.

Per quanto riguarda le norme tecniche vedasi allegato 2 – Linee Guida Agid, per quanto riguarda i formati ammissibili e quindi considerabili come tipologie ammesse degli allegati al documento principale sono specificati nel paragrafo 1.2.1 dell'allegato stesso.

5.2 Immodificabilità del documento informatico

I documenti informatici vengono normalmente redatti per mezzo di strumenti di produttività individuale nel rispetto dei formati previsti.

Nel caso di documento informatico formato con queste modalità, le caratteristiche di immodificabilità e di integrità sono determinate da una o più delle seguenti operazioni:

- Apposizione di una firma elettronica qualificata, di una firma digitale o di un sigillo elettronico qualificato o firma elettronica avanzata.

La sottoscrizione dei documenti informatici, ove prevista come requisito per la validità del documento e la conseguente produzione di effetti, è ottenuta con l'utilizzo di un sistema che assicura il corretto svolgimento del processo di sottoscrizione e la univoca attribuzione della firma al suo titolare, conformemente alle vigenti disposizioni di legge.

La sottoscrizione può avvenire all'interno del SdPG che consente la conversione del documento, che è obbligatoria, nel formato .pdf, formato idoneo alla firma e alla conservazione; altri formati, come il .docx e il .xlsx, non sono idonei alla sottoscrizione.

L'apposizione della firma digitale avviene mediante utilizzo di dispositivi sicuri per la generazione delle firme, conformemente a quanto previsto dal CAD e dal Regolamento [eIDAS](#).

L'autorità di certificazione della firma digitale, di cui si avvale di cui si avvale l'Amministrazione, per il tramite dei servizi offerti dalla Regione, è iscritta nell'elenco pubblico dei certificatori accreditati tenuto dall'AgID.

Il SdPG consente la verifica della firma digitale apposta al documento informatico. La verifica avviene all'interno del sistema attraverso l'attivazione di sue specifiche funzionalità che consentono, in un unico passaggio:

1. l'apertura del documento o della busta virtuale qualora presente;
2. la verifica della validità del certificato di firma;
3. la verifica della firma.

In alternativa, la verifica della firma può essere conseguita mediante l'utilizzo di un qualsiasi software esterno al SdPG che svolge le medesime funzioni di base sopra indicate.

Provincia di Parma ha scelto prioritariamente i pacchetti software offerti dalla società Infocert, resta comunque valida la verifica effettuata da software offerti dai produttori di mercato certificati presso AGID all'erogazione e delle firme digitali.

- Memorizzazione su sistemi di gestione documentale che adottino idonee misure di sicurezza.

I documenti protocollati vengono memorizzati nell'ambito del SdPG, che risponde alle politiche di sicurezza indicate nell'allegato n. 4 ("Misure minime di sicurezza") di cui in data 18.12.2023 perveniva parere positivo del DPO (nostro prot. n. 96881-A). Per ogni documento informatico protocollato in partenza viene calcolata e memorizzata l'impronta informatica che permette di assicurarne l'integrità; per i documenti in arrivo l'impronta viene acquisita al momento della protocollazione.

- Trasferimento a soggetti terzi attraverso una PEC o un servizio elettronico di recapito certificato qualificato, come definito dal regolamento eIDAS, valido ai fini delle comunicazioni elettroniche aventi valore legale. Il trasferimento di documenti verso soggetti terzi avviene per mezzo della PEC con rilascio della ricevuta di avvenuta consegna, cosiddetta completa.

Le ricevute rilasciate dai gestori di PEC vengono automaticamente associate alla registrazione di protocollo che ha attivato la trasmissione del messaggio permettendo, in tal modo, la consultazione della copia dei documenti effettivamente trasmessi di cui il sistema di PEC assicura l'integrità.

- Versamento a un sistema di conservazione.

Il sistema di conservazione avviene secondo due connettori come dettagliato nel manuale di conservazione.

Il sistema offerto dalla Tesoreria conserva i mandati di pagamento e le reversali, il sistema Parer tutte le altre tipologie di documenti.

Le metodologie e le tempistiche sono dettagliate negli allegati tecnici del manuale.

5.3 Metadati del documento informatico

Al momento della formazione del documento informatico immodificabile, devono essere generati e associati permanentemente ad esso i relativi metadati.

Al documento amministrativo informatico viene associato l'insieme dei metadati previsti per la registrazione di protocollo ai sensi dell'art 53 del TUDA, e i metadati relativi alla classificazione, ai sensi dell'art. 56 del TUDA.

Al documento amministrativo informatico sono associati ulteriori metadati rilevanti ai fini amministrativi o per finalità gestionali o conservative, definiti, per ogni tipologia di documento.

Nel rispetto di quanto indicato dalle Linee guida, l'allegato n. 3 "Metadati dei documenti del protocollo generale" elenca l'insieme dei metadati relativi ai documenti soggetti a protocollazione generale mentre l'allegato n. 4 "Metadati dei fascicoli del protocollo generale" elenca l'insieme di metadati relativi ai fascicoli informatici creati nel protocollo generale.

Il SdPG prevede l'inserimento automatico o manuale di tali metadati, collegandoli direttamente al documento in esame.

5.4 Contenuto dei documenti

Ogni documento deve trattare un solo argomento.

5.5 Sottoscrizione dei documenti: firma digitale e firma autografa

La sottoscrizione dei documenti informatici è ottenuta di norma con un processo di firma digitale conforme alle disposizioni dettate dalla normativa vigente (Codice di Amministrazione digitale, artt. 24-37).

Per la sottoscrizione dei documenti analogici è prevista la firma autografa (CAD Capo I, Sezione I, art.1).

5.6 Modalità di formazione e redazione dei documenti amministrativi analogici

I documenti analogici dotati di firma autografa aventi per destinatario un ente o un soggetto terzo, sono di norma redatti in due esemplari, un originale per il destinatario e una minuta da conservare agli atti nel fascicolo corrispondente. Si definisce minuta l'esemplare del documento corredato di sigle, firma e sottoscrizione autografe, conservato agli atti, cioè nel fascicolo relativo al procedimento amministrativo o all'affare trattato.

5.7 Modalità di formazione e redazione dei documenti amministrativi informatici

I documenti amministrativi informatici sono prodotti dagli utenti dell'AOO e le regole per la determinazione dei contenuti e della struttura dei documenti sono definite dalla dirigenza ai sensi dell'art. 4, comma 2, del D.lgs. 165/2001. Anche per i documenti informatici valgono le stesse regole di formazione dei documenti in formato cartaceo.

I documenti informatici, sono prodotti con l'ausilio di applicativi di videoscrittura, essi indipendentemente dal software utilizzato sono convertiti prima della loro sottoscrizione con firma digitale, nei formati standard PDF come previsto dalle regole tecniche per la conservazione dei documenti al fine di garantire la leggibilità per altri sistemi, la non alterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura del documento (art. 3, comma 3, DPCM 13/01/2004) e l'identificabilità dell'Ufficio e del soggetto che ha formato il documento.

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

I registri, i repertori, gli albi, e gli elenchi e le raccolte di dati sono indicate nell'elenco delle registrazioni particolari.

Periodicamente il Responsabile della gestione documentale, di concerto con il Responsabile dei sistemi informativi, provvede ad effettuare il censimento delle banche dati e dei software di gestione documentale in uso all'interno dell'Ente.

5.7.1 Il documento amministrativo informatico costituito dal corpo della PEC istituzionale

La posta elettronica certificata costituisce mezzo di trasmissione che consente lo scambio di comunicazioni e documenti la cui trasmissione e ricezione sono giuridicamente rilevanti. Tale modalità di trasmissione dei documenti viene utilizzata nei casi in cui è necessario avere prova opponibile dell'invio e della consegna del messaggio di posta. Il documento trasmesso/ricevuto con PEC ha lo stesso valore legale della raccomandata con avviso di ricevimento. In tal caso, l'avvenuta consegna del messaggio elettronico consente tra l'altro di ricorrere contro terzi.

La PEC, a differenza della posta elettronica semplice, ha le seguenti peculiarità:

- identificazione del mittente, se coincide con l'autore del documento;
- garanzia dell'integrità e della riservatezza dei messaggi;
- data certa di spedizione e consegna dei messaggi;
- ricevuta di avvenuta consegna o avviso di mancato recapito;
- tracciatura dei messaggi a cura del gestore.

Di norma, si dovrebbe usare la PEC per trasmettere e/o ricevere un documento informatico, ma può accadere che la comunicazione/istanza ricevuta sia costituita dal mero corpo della e-

mail. In questo caso si procede alla registrazione del messaggio in arrivo nel sistema di gestione documentale solo se il contenuto è rilevante al fine giuridico-probatorio e amministrativo.

5.7.2 Il documento amministrativo informatico costituito dal corpo della e-mail istituzionale o aziendale.

Il corpo della e-mail costituisce un documento amministrativo informatico in quanto il mittente è identificabile. Le e-mail inviate da una casella istituzionale sono considerate documento amministrativo informatico e sono soggette a protocollazione solo se il contenuto è rilevante al fine giuridico probatorio e amministrativo.

In attesa di formalizzazione corretta mezzo pec con allegato il documento firmato digitalmente, dove l'onere di segnalare la necessaria regolarizzazione è demandato al responsabile competente.

5.7.3 Ricezione di PEO da persona fisica.

Nel caso di documenti ricevuti tramite caselle PEO da persone fisiche, a seguito di controlli possibili e nell'ottica di mantenere il corretto livello di accessibilità l'onere di considerare valida o di richiedere eventuali ulteriori formalizzazioni documentali è in carico al responsabile competente. L'UO di Protocollo provvede dunque alla registrazione della stessa.

6 FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI

6.1 Documenti in ingresso

Per documenti in ingresso si intendono i documenti acquisiti nell'esercizio delle proprie funzioni e provenienti da un diverso soggetto pubblico e privato, i quali possono essere acquisiti in formato analogico o telematico in base alla tecnologia di trasporto utilizzata dal mittente.

6.1.1 Raccomandata - Ciclo Operativo

1. Viene predisposta dal Servizio competente che procederà alla protocollazione e relativa compilazione sia della busta che della cartolina A.R. con relativa apposizione del barcode, successivamente verrà trasmessa ad ufficio Protocollo dove sarà inserita e registrata nella distinta per la spedizione postale giornaliera
2. Ricezione cartolina A.R. di ritorno – Viene individuato il servizio ricevente con relativa protocollazione della cartolina di ritorno (indicazione del Prot Gen. Precedente) - protocollando la scansione firmata della ricevuta di ritorno e smistando il cartaceo(cartolina) secondo Protocollo all'ufficio competente, questo mantenendo la tracciabilità documentale del documento di invio – e relativa fascicolazione per mantenere la catena documentale.

6.1.2 Ciclo di spedizione Messi Notificatori – Relata di Notifica - Firma Digitale

Nei casi venga richiesto da un servizio atto notificato tramite messo notificatore si procederà con il seguente iter operativo – mantenendo la seguente catena documentale.

1. Pec in partenza con relativa documentazione firmata digitalmente dal Rup e controfirmata dal messo notificatore con l'aggiunta del modello compilabile di relata di notifica (richiesta dati ai fini della compilazione della relata – secondo art.3bis l.53/1994.)
2. Ricezione della relata di notifica compilata e controfirmata digitalmente dal ricevente e successivamente protocollata in arrivo.
3. Documento interno protocollato con relata di notifica – daticert xml consegna – e la notifica di ricezione

Il presente iter documentale verrà utilizzato come continuità operativa in caso di disservizio della piattaforma PND.

6.1.3 Notifica PEC – Relata di Notifica - Messi notificatori

Con la Riforma Cartabia, la PEC è diventata il principale strumento di notifica degli atti giudiziari. Il nuovo **art.137 c.p.c.**, infatti, stabilisce che la notifica deve essere fatta a mezzo PEC in tutti i casi in cui il destinatario è obbligato ad avere un indirizzo di Posta Elettronica Certificata iscritto in un pubblico registro o ha eletto domicilio digitale a norma del D.Lgs. n.82/2005.

Pertanto, un servizio che debba notificare un atto è tenuto a verificare che il destinatario abbia un domicilio digitale iscritto in un pubblico registro e, in caso affermativo, è obbligato a procedere con la notifica a mezzo PEC.

Per effettuare la notifica a mezzo PEC, si deve:

- sottoscrivere i documenti da notificare con una firma digitale;
- usare per la notifica un indirizzo PEC mittente iscritto in un registro pubblico (art.3-bis L.53/1994);
- inviare la notifica a un indirizzo PEC destinatario iscritto in un registro pubblico (art.3-bis L.53/1994).

I **pubblici registri ai quali si riferisce la norma** sono degli **elenchi pubblici** che raccolgono gli indirizzi PEC. Questi elenchi sono:

- **INI-PEC**, consultabile da chiunque senza bisogno di autenticazione, raccoglie gli indirizzi PEC di imprese e professionisti, provenienti dal **Registro Imprese** e dagli ordini e collegi professionali;
- **IPA**, anch'esso consultabile liberamente, raccoglie le PEC delle Pubbliche Amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi;
- **INAD**, consultabile accedendo con SPID/CIE/CNS, raccoglie le PEC delle persone fisiche e dei professionisti e altri enti di diritto privato non tenuti a iscriversi al Registro Imprese o ad albi, elenchi e registri professionali;
- **Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente** (ANPR), anch'essa consultabile accedendo con SPID/CIE/CNS, è l'anagrafe digitale nazionale istituita dal Ministero dell'Interno e nata per semplificare lo scambio di informazioni tra la PA e i cittadini;
- **ReGIndE**, REgistro Generale degli Indirizzi Elettronici, gestito dal Ministero della Giustizia. Questo elenco raccoglie i dati identificativi e gli indirizzi PEC dei cosiddetti soggetti abilitati esterni (SAE), cioè soggetti esterni al ministero abilitati a interagire per via telematica con un ufficio giudiziario nell'ambito di un processo civile telematico.

Nel comporre la PEC di notifica occorre rispettare le seguenti regole:

- nel caso di **più destinatari**, essi vanno **inseriti come tali e non in copia conoscenza**;
- nell'**oggetto** va inserito obbligatoriamente, a pena di nullità della notifica, la dizione "***notificazione ai sensi della legge n.53 del 1994***";
- il corpo del messaggio non deve essere necessariamente compilato, tuttavia può essere redatto in modo da contenere delle indicazioni utili al destinatario per l'apertura dei file firmati digitalmente.
- l'**atto da notificare**, la **procura ricevuta dal cliente** e la **relata di notifica** devono essere **sottoscritti digitalmente** e allegati alla PEC.

Si ricorda, inoltre, che **le ricevute devono essere conservate in formato telematico**.

La **relata di notifica a mezzo PEC** deve essere:

- contenuta in un **file .pdf – firmato digitalmente**
- generata direttamente in **formato digitale**, cioè preparata con un programma di videoscrittura e convertita in formato .pdf;
- **sottoscritta digitalmente**.

La **relata di notifica a mezzo PEC** deve contenere i seguenti dati:

- nome, cognome e codice fiscale del notificante;
- nome e cognome o denominazione, ragione sociale e codice fiscale della parte che ha conferito la procura

- nome e cognome o denominazione e ragione sociale del destinatario;
- indirizzo Pec a cui l'atto viene notificato;
- indicazione dell'elenco da cui il predetto indirizzo è stato estratto;
- attestazione di conformità;

Le **notifiche a mezzo PEC si considerano perfezionate** ai sensi dell'art.3-bis, c.3, L. n.53/1994:

- per il **mittente**, nel **momento in cui viene generata la ricevuta di accettazione**;
- per il **destinatario**, nel **momento in cui viene generata la ricevuta di avvenuta consegna**.

6.2 Modalità di ricezione dei documenti in ingresso

Un documento analogico /cartaceo può essere ricevuto:

- a mezzo posta convenzionale o corriere;
- a mezzo posta raccomandata;
- con consegna diretta da parte dell'interessato o consegnato tramite una persona dallo stesso delegata all'Ufficio di corrispondenza interno all'amministrazione, Ufficio Protocollo.

Un documento informatico può essere ricevuto:

- a mezzo della casella di posta elettronica certificata
- a mezzo di casella di posta elettronica istituzionale, PEO
- tramite procedimenti digitalizzati integrati con il protocollo

AGID promuove il Sistema di gestione dei procedimenti amministrativi (SGPA) che mira a integrare procedure digitali con il protocollo informatico, garantendo un flusso documentale interoperabile. Le modalità tecniche per l'integrazione tra sistemi di gestione documentale e protocollo si basano su cooperazione applicativa attraverso il SPC(sistema pubblico di connettività) e API standard secondo DPCM 3/12/2013 – I sistemi devono supportare l'interscambio automatico dei documenti, l'integrazione di metadati, firme digitali e workflow direttamente legati al protocollo

6.2.1 Flusso di lavorazione - Documenti analogici/cartacei in ingresso

La corrispondenza in arrivo è recapitata, di norma all'indirizzo - Amministrazione Provinciale di Parma - Viale Martiri della libertà 15, 43123 - Parma e segue il seguente iter:

- a) accettazione degli atti consegnati a mano, da parte degli interessati della Amministrazione controllata e/o da soggetti esterni (corrieri, postini, ecc.), presso il Servizio Accettazione e corrispondenza dell'Ufficio Protocollo;
- b) ritiro giornaliero della corrispondenza presso l'Ufficio Protocollo da parte degli addetti i quali in prima istanza, verificano che il destinatario sia un Ufficio della Provincia, e in caso negativo, la corrispondenza viene restituita all'Ufficio Postale se pervenuta tramite il canale Poste Italiane, al Servizio Accettazione e corrispondenza se essa è stata prelevata presso il Servizio stesso;
- c) sulla corrispondenza in cui l'indirizzo del mittente non è riscontrabile ma quello del destinatario è ben indicato si procede all'accettazione della stessa e successivamente si valuta il contenuto del documento inviato;
- d) apposizione del timbro di intervenuta ricezione, sul quale è indicata la data di arrivo ed il nome dell'ufficio ricevente, sia sugli atti dell'Amministrazione controllata che sulle buste e sulle cartoline delle raccomandate;
- e) apertura delle buste, lettura e assegnazione agli Uffici per competenza inserendo la corrispondenza in apposite cartelle, una per ogni ufficio dell'AOO consegnate in visione alle segreterie
- f) registrazione, segnatura di protocollo sul documento ed assegnazione sul sistema Protocollo della corrispondenza da parte del Servizio di Protocollo agli Uffici dell'AOO competenti per la trattazione;
- g) consegna da parte degli addetti del servizio Protocollo della corrispondenza raccolta nel giornata da assegnare alle varie unità.

6.2.2 Ricezione atti giudiziari

La notifica degli atti giudiziari indirizzati avviene nei modi seguenti:

- a) a mano da parte di un Ufficiale Giudiziario
- b) tramite Poste Italiane S.p.A. che fornisce in esclusiva i servizi inerenti le notificazioni, a mezzo posta, di atti giudiziari (L. 890/82; D.lgs. n. 261/1999 art. 4);
- c) notifica dell'atto tramite PEC da parte dell'Avvocato a condizione che:

- sia in possesso di casella PEC comunicata all'Ordine di appartenenza e di firma digitale;
- l'indirizzo PEC del mittente e del destinatario della notifica siano presenti nei pubblici elenchi (art. 3 bis n. 1 Legge 21 gennaio 1994 n. 53.);
- il campo "OGGETTO" della PEC indichi obbligatoriamente, così come previsto dall'art. 3 bis comma 4 della L. 53/94, la seguente frase: notificazione ai sensi della Legge n. 53 del 1994;
- nella RELATA DI NOTIFICAZIONE (creata con word, open office ecc. trasformata, senza scansione, direttamente in PDF testo e firmata digitalmente) siano inseriti:
 - nome, cognome ed il codice fiscale dell'avvocato notificante;
 - la denominazione e ragione sociale del destinatario;
 - l'attestazione di conformità (eventuale) di cui al comma 2 dell'art. 3 bis L. 53/94;

6.2.3 Documenti riservati o personali

Sono considerati tali i documenti su supporto cartaceo in busta chiusa recanti la dicitura "riservato" o "personale".

Modalità di trattamento:

Il documento è accettato dal Protocollo e trasmesso in busta chiusa al destinatario con relativa apposizione del timbro e protocollo riservato. Ove il destinatario, presa visione del documento, lo ritenga, dispone per l'invio del documento originale e della relativa busta al Protocollo, eventualmente con le indicazioni relative all'assegnazione ad altre UO e/o con l'utilizzo del flag "riservato" ad una determinata UO o ad un determinato utente. Il Protocollo procede con le normali operazioni di acquisizione del documento cartaceo, tenendo presente le indicazioni relative alle modalità di trattamento dei documenti a cui, comunque, potranno accedere, al massimo, una UO o un singolo utente.

6.2.4 Documenti di integrazione

I documenti presentati ad integrazione di precedente documentazione devono essere protocollati al momento dell'arrivo, con l'attribuzione di un nuovo numero ed inseriti nel fascicolo relativo.

6.2.5 Lettere anonime

Il personale addetto alla protocollazione è tenuto ad attestare la data, la forma e la provenienza di ogni documento. I documenti anonimi, pertanto, devono essere protocollati ed identificati come tali compilando il campo mittente con la dicitura " Mittente Anonimo".

Spetta all'Ufficio di assegnazione valutare la validità del documento ricevuto.

6.2.6 Documenti privi di firma

I documenti privi di firma vanno protocollati ed identificati come tali con la dicitura "documento non sottoscritto" inserita nel campo relativo all'oggetto. Spetta all'Ufficio assegnatario valutarne la validità ed efficacia.

6.2.7 Atti relativi a procedure di gara o ad offerte

Modalità di trattamento:

Le buste contenenti gli atti relativi alle procedure di gara vengono consegnate dagli interessati direttamente ad Ufficio Protocollo, sulle stesse viene indicata data e l'ora di arrivo e le consegna all'Ufficio competente. Quest'ultimo provvede a far apporre la segnatura di protocollo sull'esterno del plico. Dopo l'apertura delle buste sarà cura della commissione che gestisce la gara d'appalto, riportare gli estremi di protocollo su tutti i documenti in esse contenuti.

La modalità risulta residuale in quanto il sistema della gestione della gara virtuale ha superato la procedura descritta.

Le gare gestite tramite le piattaforme di e-procurement prevedono la redazione dell'atto che approva i documenti di avvio del procedimento.

Viene protocollato l'avviso di indizione e di aggiudicazione della gara sul registro di protocollo con contestuali pubblicazioni all'albo.

6.2.8 Documenti di particolare valenza storica – artistica – opere dell'ingegno

Modalità di trattamento:

La trattazione e la gestione , richiede attenta valutazione considerando tale materiale come bene unico e non riproducibile, eventuali copie o riproduzioni informatiche non potranno essere considerate conformi al materiale originale e solo ritenute come copie riprodotte in formato digitale

6.2.9 Documenti non attinenti alle attività

Modalità di trattamento :

- se la busta è indirizzata ad altra Amministrazione o Ente e non viene aperta, si restituisce all'Ufficio Postale;
- se la busta viene aperta per errore, il documento non è protocollato e gli addetti al protocollo richiudono la busta apponendovi il timbro , con data e firma e con la dicitura

"Restituita perché pervenuta per errore, non contiene valori";

- se sulla busta è presente l'indirizzo ma il documento contenuto non è di competenza di alcuna struttura della Provincia, il documento viene restituito al mittente con una lettera di trasmissione opportunamente redatta e protocollata in uscita.

6.2.10 Trattamento dei documenti informatici in arrivo sulle caselle PEC o sulle email istituzionali.

Le caselle di Posta Elettronica Certificata e istituzionali costituiscono l'indirizzo virtuale di tutti gli uffici dove ricevere le comunicazioni telematiche esterne provenienti dalle altre AOO (documenti ufficiali protocollati) e/o soggetti privati, in possesso a loro volta di caselle di Posta certificata o posta elettronica ordinaria (PEO).

Qualora il messaggio di posta elettronica non provenga da una casella pec, ovvero non sia munito di firma elettronica - digitale, viene comunque protocollato, smistato, ed assegnato. Il Responsabile del procedimento valuta discrezionalmente l'opportunità di utilizzare o meno il documento così pervenuto.

I documenti in ingresso sono accessibili agli operatori del servizio di Protocollo e alle altre UOP dell'AOO. Questi provvedono giornalmente al controllo ed alla registrazione di protocollo con assegnazione all'Ufficio dei documenti pervenuti sulle caselle PEC dell'AOO.

6.2.11 Ricezione Pec Mail di tipo Spam – Phishing e assimilabili

Il Servizio Protocollo procederà alla seguente procedura:

1. **Non aprire link o allegati:** se il messaggio contiene link o allegati sospetti, occorre non aprirli e anche un semplice clic potrebbe compromettere la propria sicurezza informatica.
2. **Verificare l'indirizzo del mittente:** sarà necessario sempre controllare l'indirizzo del mittente per assicurarsi che sia conforme agli standard della PEC.
3. **Controllare i registri pubblici:** se si hanno dei dubbi sull'autenticità di una PEC, è possibile **verificare se il mittente è registrato nei registri pubblici ufficiali**. Ad esempio, si può consultare l'elenco degli indirizzi PEC di aziende e professionisti disponibili su alcuni portali istituzionali (www.inippec.gov.it). Questi registri permettono di confermare se il mittente è effettivamente chi dice di essere.

4. Segnalare il tentativo di phishing e o ricezione Spam e assimilabili: se si riceve una PEC verrà segnalata al Responsabile dei Sistemi Informativi per opportuna trattazione e lavorazione.

6.2.12 Ricezione documenti informatici tramite procedimenti amministrativi digitali integrati tramite API (application programming interface) con il protocollo

La ricezione di documenti avviene attraverso un'interazione tra il sistema che invia il documento e il sistema che lo riceve il quale lo elabora, lo valida e fornisce un feedback sullo stato della ricezione, indicando eventuali errori o successi nell'elaborazione.

6.3 Modalità di produzione e di conservazione delle registrazioni nel protocollo informatico – Conservazione

Ogni registrazione di protocollo informatico produce un record nel sistema di gestione documentale che viene acquisito nella base dati del sistema. Come previsto dalla normativa vigente le informazioni registrate nei campi immodificabili non sono alterabili nemmeno dall'amministratore del sistema.

Ogni informazione utile ad integrare i dati registrati viene inserita nei campi delle annotazioni e delle note e conservati assieme ai metadati relativi alla registrazione di protocollo. Nei suddetti campi si inseriscono anche le errate corrette che risultano utili alla correzione di eventuali errori di digitazione commessi in fase di registrazione dei documenti.

Inoltre ogni ulteriore operazione di inserimento e modifica sui campi modificabili viene registrata su un file in grado di evidenziare eventuali tentativi di manipolazione. Da esso l'amministratore del sistema è in grado di ottenere l'elenco delle modifiche effettuate su una data registrazione ottenendo in dettaglio:

- nome dell'utente;
- data e ora;
- postazione di lavoro;
- tipo di comando (inserimento/modifica/visualizzazione/cancellazione);
- valore dei campi soggetti a modifica.

permettendo quindi una completa ricostruzione cronologica di ogni registrazione e successiva lavorazione (smistamento, invio per conoscenza, restituzione, fascicolatura ecc.).

Tali modifiche sono consentite entro 7 giorni dalla produzione del documento – le presenti modifiche sono consentite se il documento non è ancora a stato inviato.

In caso di invio per ulteriori modifiche si dovrà produrre un nuovo documento che dovrà essere protocollato – mantenendo la catena documentale e il riferimento precedente.

Al fine di garantire la conservazione e l'immodificabilità delle registrazioni, il file contenente le registrazioni relative al registro informatico di protocollo giornaliero viene trasmesso in conser-

vazione al 14 giorno relativo alla data di protocollazione del documento rendendolo immutabile e inalterabile.

Gli elementi obbligatori immutabili - che servono ad attribuire al documento data e provenienza certa - sono:

- numero di protocollo progressivo e costituito da almeno sette cifre numeriche;
- data di registrazione;
- corrispondente, ovvero mittente per il documento in arrivo, destinatario per il documento in partenza;
- oggetto;
- impronta del documento informatico;
- numero e descrizione degli allegati;

6.4 Elementi obbligatori modificabili

Gli elementi obbligatori modificabili sono:

- unità organizzativa responsabile del procedimento/affare/attività (UOR);
- responsabile del procedimento amministrativo (RPA);
- classificazione archivistica;
- fascicolo

6.5 Elementi non obbligatori modificabili

Gli elementi non obbligatori modificabili sono tutti gli altri tipi di annotazioni e note che integrano la registrazione. E' il caso della errata corregge che può rettificare errori di digitazione commessi nella compilazione dei campi immutabili, oppure annotazioni relative all'arrivo in data successiva di un secondo esemplare dello stesso documento precedentemente ricevuto e protocollato,(previa verifica della sua conformità al primo).

6.6 Documenti interni

I documenti interni dell'Amministrazione sono formati con tecnologie informatiche ai sensi di quanto previsto dall'articolo 40 del D.lgs n. 82/2005. I documenti interni possono essere formali o informali.

I documenti formali comprendono documenti amministrativi riconducibili a un procedimento specifico, ovvero documenti che possono rivestire una qualche evidenza giuridico-probatoria nell'ambito dell'attività amministrativa svolta dall'Ente.

La trasmissione di documenti informatici formali all'interno dell'Amministrazione segue le stesse regole previste per i documenti in entrata e in uscita dall'Amministrazione.

Per i documenti formali è obbligatoria la sottoscrizione del responsabile, la protocollazione, l'archiviazione e la conservazione.

I documenti informali rappresentano uno scambio di informazioni o di documenti irrilevanti ai fini procedurali o documenti e informazioni che, seppur riconducibili a una generale attività o a un procedimento amministrativo, non ne costituiscono elementi definitivi posti a base dell'iter procedimentale.

La trasmissione di documenti informali all'interno dell'Amministrazione non deve essere registrata a protocollo e avviene preferibilmente per mezzo della PEO; eventuali necessità di tracciatura possono essere soddisfatte utilizzando il SdPG.

Verranno registrati come protocolli interni solo i documenti che hanno un interesse archivistico e di memoria documentale.

Per i documenti informali non è richiesta la sottoscrizione.

Se il responsabile del procedimento che riceve il documento informale lo ritiene comunque rilevante, può disporre la protocollazione inoltrandolo alla casella PEC istituzionale dell'Ente

6.7 Dematerializzazione dei documenti cartacei in arrivo

Per dematerializzazione dei documenti s'intende il procedimento attraverso il quale alcune tipologie di documenti vengono elaborati tramite il solo impiego di strumenti informatici, che li rendono disponibili in formato digitale mediante acquisizione della copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico, ai sensi dell'art.22 del cad e relative linee guida , cui si rimanda.

La scannerizzazione è uno dei metodi più classici per la digitalizzazione dei documenti cartacei. Questo processo prevede l'utilizzo di uno scanner, un dispositivo in grado di catturare l'immagine del documento cartaceo e trasformarla in un file digitale.

La dematerializzazione è il processo che prevede la conversione di documenti cartacei in digitali, con la finalità è quella di renderne più agevole la circolazione e l'utilizzo, oltre che diminuire gli sprechi. Il documento dematerializzato possiede il medesimo valore legale e probatorio di quello cartaceo.

Il documento pervenuto in maniera cartacea ad Ufficio Protocollo, a seguito di scansione e relativa apposizione di firma digitale con relativa modulistica - verrà considerato a tutti gli effetti di legge documento originale.

Il relativo documento cartaceo verrà consegnato ad ufficio competente che lo tratterà come archivio corrente , fino alla data definita dal piano di Conservazione.

Una volta dematerializzato secondo le regole tecniche di scansione, verrà controllata la leggibilità e completezza del documento da parte di un operatore di protocollo e successivamente firmato digitalmente dal Rup oppure in caso di regolarizzazione dall'operatore di protocollo.

In caso di regolarizzazione con dematerializzazione documentale, l'operatore di protocollo abilitato alla funzione inserirà il modulo di dichiarazione di dematerializzazione e apporrà la propria firma in modo da attestarne la completezza la leggibilità e la conformità di copia autentica in alternativa anche unica all'originale.

In ogni caso non è consentito lo scarto degli originali analogici se non previa autorizzazione della Soprintendenza Archivistica e Bibliografica E.R.

Se il documento ha rilevanza storica, non risulta possibile scartarne l'originale fisico senza prima sentire il parere della Soprintendenza archivistica e bibliografica.

Per quanto attiene alla relativa certificazione del processo di dematerializzazione il presente Manuale si allinea al processo definito dall'allegato 3 delle Linee Guida AGID.

La certificazione di processo assicura che la copia digitale di un documento analogico sia corrispondente in modo completo e inalterato all'originale, sia sotto il profilo oggettivo(contenuto e formato) sia sotto quello soggettivo(authenticità e integrità)

- Ambito oggettivo: riguarda gli strumenti, le procedure e le tecnologie adottate per la digitalizzazione massiva sia certificato secondo gli standard ISO 9001(gestione della qualità) e ISO 27001 (sicurezza delle informazioni)
- Ambito soggettivo: implica una verifica finale del processo, che può essere effettuata attraverso un confronto tra i documenti digitalizzati e gli originali, con la successiva generazione di attestazione conformità.

L'Ente seguirà le indicazioni previste dalle normative di certificazione scegliendo, nel caso di affidamento di commesse di dematerializzazione, fornitori qualificati, secondo le normative richiamate.

Fasi del processo di certificazione – valore probatorio ex art.22 e 23-ter del CAD

Soggetto firmatario	Valore probatorio ex artt. 22 e 23-ter del CAD
Notaio o PU a ciò autorizzato →	L'atto pubblico ovvero l' <i>attestazione di conformità</i> fa piena prova fino a querela di falso (ex art. 2700 del c.c.).
Privato →	Una copia fatta da chiunque fa piena prova fino a disconoscimento.

Ciclo di dematerializzazione: requisiti, fasi e controlli

La descrizione del processo di dematerializzazione va eseguita non solo per dare sostanza all'intero impianto della certificazione di processo ma, anche, per estendere in maniera massiva il processo di conversione dall'analogico al digitale a tutto il lotto di documenti sottoposti a scansione. Specificare quali debbano essere i requisiti tecnici cui attenersi, le fasi ed i controlli da seguire permetterà di avere una sorta di "presunzione" di efficacia probatoria delle copie realizzate anche in periodi di scansione diversi purché afferenti allo stesso progetto o lotto di copie digitalizzate

In particolare, la descrizione del procedimento di dematerializzazione presente nell'attestazione di conformità o rapporto di verifica contiene le seguenti minime informazioni:

- Anagrafica Committente;
- Nominativo e ruolo del verbalizzante (privato, notaio o PU a ciò autorizzato);
- Codice identificativo univoco presente tra i metadati del documento copia (in alternativa al listato dei valori di hash calcolati sulle copie informatiche);
- Identificativo (tipologia e numero) del campione di documenti copia utilizzati per la certificazione iniziale;
- Numero, tipologia e quantità del lotto di documenti analogici sottoposti a scansione;
- Tipologia e quantità del lotto di documenti cui il campione appartiene;
- Requisiti tecnici e/o vincoli di progetto di scansione massiva;
- Finalità della scansione (es.: statistico, storico, probatorio,...);
- Riferimento contratto tra fornitore e committente (in caso di *outsourcing*);
- Luogo, data e orario inizio e fine della scansione a cui si è assistito;
- Nomi referenti presenti al processo di scansione (opzionale);
- Riferimento documentazione di analisi, di progetto o di sistema utilizzata a supporto del processo di dematerializzazione;
- Nome e versione del sw di elaborazione digitale delle immagini utilizzato;
- Segnalazione di eventuali criticità, anomalie riscontrate;

- Indicazione delle fasi e dei controlli o come previste dalle procedure e dalle prassi secondo le ISO 9001 di riferimento, che a titolo esemplificativo possono essere rappresentate da:
 - Sanificazione, fascicolazione e normalizzazione (despillatura) dei documenti analogici,
 - Settaggio (selezione dei parametri di acquisizione) del sw di image processing;

- Scansione batch dei documenti,
- Indicizzazione (metadatazione),
- Verifica qualità immagini digitalizzate,
- Segnalazione incongruenze.

Per l'acquisizione massiva dei documenti si ricorre a scanner professionali che devono essere dotati di sistemi di lettura ottica ovvero di algoritmi di elaborazione digitale delle immagini in grado di migliorare la qualità delle immagini medesime e correggere automaticamente i più comuni errori. Di seguito, le funzionalità minime da assicurare per un software di elaborazione digitale delle immagini:

- Auto orientamento,
- Bilanciamento della luce e del colore,
- Correzione della deformazione,
- Correzione della curvatura,
- Rotazione e ribaltamento,
- **Controllo qualità (proprietà delle immagini, come luminosità, contrasto, varianza, colore dominante, dimensioni, colori, inclinazione,...).**

Il processo descritto è conforme a quanto previsto dall'Allegato 3 del CAD, garantendo completezza, integrità e leggibilità dei documenti informatici, assicurandone la validità giuridica e la corretta conservazione nel tempo.

6.7.1 Indicazioni operative per le scansioni

Il presente articolo dettaglia le specifiche tecniche al fine di risolvere la necessità di dematerializzare documenti cartacei.

La documentazione in forma cartacea potrebbe essere trattata per motivi di garanzia di accessibilità in arrivo, oppure in caso di dematerializzazione di documentazione in archivio.

Per una corretta conservazione dei documenti la scansione deve essere fatta nel formato Pdf/A.

Per una corretta leggibilità dei documenti si suggeriscono le seguenti impostazioni:

- formato testo: dal 75 ai 150 dpi (con valutazione di scelta tra Bianco e Nero, scala di grigi o colore)

- formato immagine o disegno dai 150 ai 250 dpi.(con configurazione a colori)

La leggibilità deve essere comunque confermata dal firmatario del documento che ne attesta con prevista modulistica la correttezza, completezza e leggibilità.

In casi particolari, secondo valutazione dell'incaricato alla dematerializzazione rimane comunque possibile aumentare la definizione della scansione, sempre tenendo conto della pesantezza del documento che verrà prodotto.

Per i documenti di testo se caratterizzati da parti di testo colorate è suggerito scegliere la scansione a colori, resta comunque indispensabile una valutazione puntuale dell'incaricato alla dematerializzazione.

La scansione dei documenti a colori aumenta le dimensioni del documento prodotto e quindi va effettuata nelle sole situazioni di necessaria presenza, per i documenti di solo testo con loghi a colori ad esempio può essere evitata in quanto si considera determinante il solo contenuto testuale.

6.8 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti

6.8.1 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti cartacei in arrivo

Per i documenti cartacei soggetti a protocollazione, consegnati direttamente al Servizio di Protocollo, per i quali è richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, il Servizio rilascia gratuitamente copia della prima pagina del documento consegnato sul quale viene apposta la data di consegna e la firma dell'addetto alla ricezione.

6.8.2 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici in arrivo

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'AOO.

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

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

6.9 Registrazione di protocollo e relativa segnatura

Superati i controlli precedenti, per i documenti sia in formato analogico sia in formato digitale si provvede alla protocollazione e alla segnatura nel registro di protocollo.

6.10 Smistamento e assegnazione

Lo smistamento dei documenti all'interno della AOO avviene, di norma, attraverso il sistema Protocollo. I documenti vengono assegnati per competenza alle UO assegnatarie.

Il documento è assegnato direttamente a una singola o a più UO sulla base dei seguenti elementi:

- a) il documento riporta il numero di protocollo di una richiesta formulata da una o più UO;
- b) il contenuto, la natura e i riferimenti normativi del documento;
- c) la qualifica del mittente e la qualifica del soggetto;

L'assegnazione agli organi di vertice avviene:

- nei casi in cui la corrispondenza è ad essi direttamente indirizzata;
- nei casi in cui la particolarità dei contenuti e la specificità del/i mittente/i rendano evidente l'opportunità della immediata conoscenza da parte degli organi di vertice, previa eventuale consultazione delle Uffici interessate;
- a seguito di specifiche indicazioni ricevute.

Nel caso in cui sia necessario trasmettere documenti cartacei alle UO, gli addetti al Protocollo li consegnano al personale incaricato che provvede alla consegna alle UO in relazione al segnalato carattere di urgenza e/o di rilevanza dei documenti stessi.

La circolazione dei documenti avviene nel rispetto delle disposizioni che regolano la diffusione della documentazione riservata, in funzione del livello di riservatezza di ciascuno di essi.

6.10.1 Smistamento di un documento - responsabilità del servizio ricevente

Una volta che il Servizio Protocollo assegna il documento all'ufficio ritenuto competente, in capo allo stesso scatta una responsabilità implicita di valutazione della pertinenza dell'assegnazione della pratica all'ufficio stesso. Entro le 48 ore dall'assegnazione l'ufficio ricevente ha l'obbligo di segnalare tempestivamente la non competenza. In caso contrario si può configurare una violazione delle procedure interne in materia di Gestione Documentale.

Il servizio Protocollo nel caso in cui il documento sia stato rifiutato dal precedente assegnatario, provvederà immediatamente alla nuova assegnazione.

6.10.2 Documento che non compete ad Amministrazione Provinciale

La decisione sulla non competenza di un documento avviene sempre a seguito della valutazione del contenuto del documento stesso e secondo le precise competenze assegnate all'Ente e in particolare ai vari Uffici riceventi.

IL rifiuto quindi avviene sempre a seguito di successiva valutazione da parte del servizio presunto competente e del responsabile del protocollo, in particolari casi a seguito di particolari criticità riscontrate, il documento sarà inviato al Responsabile del Servizio Amministrazione e gestione atti al fine di permetterne la definizione ultima di non pertinenza e l'eventuale inoltro ad altri Enti.

6.10.3 Sotto-assegnazione

L'attività di sotto-assegnazione del documento in arrivo (assegnazione al singolo utente dell'Ufficio) è svolta di norma dal Responsabile della UO assegnataria o suo/i delegato/i.

6.11 Classificazione

Ogni Ufficio provvede a classificare il documento secondo il Titolario di Classificazione e a fascicolare il documento che gli è stato smistato.

6.12 Flusso di lavorazione dei documenti in partenza (uscita)

I documenti in uscita, atti predisposti dagli uffici nell'esercizio delle proprie competenze, sono destinati a persone fisiche o giuridiche esterne all'AOO, o ad uffici di altre AOO.

Per la gestione della documentazione in uscita con il sistema informatico si attuano le seguenti operazioni, a norma dell'art. 4 della L. n. 241/90 e s.m.i. e degli artt. 53 e 55 del D.P.R. n. 445/2000 e s.m.i.:

- registrazione delle informazioni relative al documento;
- acquisizione dell'immagine del documento e/o del file del documento informatico;
- indicazione di altri eventuali funzionari dell'AOO destinatari di copia per conoscenza del documento, cui perviene la notifica automatica;
- segnatura di protocollo sull'originale cartaceo;
- acquisizione dell'assenso del Responsabile del competente Ufficio dell'AOO sul documento formato e predisposto alla firma;
- spedizione del documento in formato cartaceo (tipologia mezzi di spedizione messi a disposizione dell'ufficio postale di spedizione/posta, raccomandata, assicurata, tramite l'ufficio protocollo).

6.13 Approvazione e sottoscrizione dei documenti e autenticazione

Sono abilitati all'approvazione, in funzione del tipo di documento, tramite firma digitale o in caso di documento cartaceo di firma autografa:

- il Segretario Generale;
- i Dirigenti;
- I Funzionari assegnatari di Posizione Organizzativa per i documenti oggetto di trattamento secondo le proprie deleghe di responsabilità.
- altri soggetti specificamente ed espressamente individuati.

6.14 Flusso dei documenti trasmessi dall'Area Organizzativa Omogenea

Il documento analogico può essere inviato:

- a mezzo posta convenzionale (contest "ex posta ordinaria", Raccomandata RK, Market, Posta raccomandata market RK, posta estera, pacco);
- consegna tramite il Servizio Accettazione e Corrispondenza;
- consegna diretta da parte dell'Ufficio mittente (se trattasi di documento interno);

Il documento informatico (nativo in formato elettronico o dematerializzato) deve essere inviato:

- con posta elettronica certificata (individuando, se non presente nell'anagrafica, l'indirizzo dei destinatari attraverso l'indice delle AOO della Pubblica Amministrazione pubblicato sul sito: www.indicepa.gov.it).
- INI
- INAD
- IPA
- ANPR
- ReGinDE

6.15 Spedizione documenti su supporto analogici/cartacei

La spedizione dei documenti cartacei avviene all'interno dei processi del sistema Protocollo ed è effettuata materialmente dagli addetti del protocollo, di norma il giorno successivo lavorativo a quello in cui sono stati protocollati. Se i documenti sono consegnati entro le ore 10,30 della giornata, gli addetti alla spedizione della corrispondenza provvedono a spedire i documenti più urgenti lo stesso giorno della presentazione al Servizio di Protocollo, fermo restando l'obbligo di rispettare l'orario di consegna alle ore 12.00 dell'Ufficio Postale.

Gli atti predisposti dagli Uffici dell'AOO, che conseguentemente alla lavorazione, devono essere trasmessi ad altre Amministrazioni o Enti sono consegnati al Servizio di protocollo dai funzionari competenti alla trattazione, in due modalità: con elenco o con singolo protocollo.

Gli operatori del Protocollo addetti alla spedizione dei documenti cartacei controllano sull'applicativo Protocollo la modalità di spedizione dal campo "tipo spedizione" e provvedono alla spedizione informatica dalla quale risulta il nominativo dell'operatore che ha spedito il documento e l'orario della spedizione.

Nel caso di spedizioni per raccomandata RK, posta contest, corriere o altro mezzo che richieda una qualche documentazione da allegare alla busta, questa modulistica viene compilata dagli Uffici dell'AOO.

I documenti con l'indicazione del mezzo di spedizione "Consegna a Mano" viene effettuata direttamente dagli Uffici ai destinatari degli stessi avendo cura, di inserire nell'applicativo Protocollo la data di spedizione, in mancanza di essa il documento risulterà "Non spedito". Per la trasmissione dei documenti analogici/cartacei l'Amministrazione ha stipulato uno specifico contratto con Poste Italiane S.p.A.

A questo proposito, si mette in evidenza che, la documentazione ufficiale dell'AOO, prevalentemente è prodotta con mezzi digitali tranne casi eccezionali per i quali non è possibile la trasmissione in formato digitale (fascicoli personali da inviare ad altre Amministrazioni, restituzione buoni pasto, restituzione card, invio badge, risposte a cittadini privi di e mail, pec, atti giudiziari...)

6.16 Produzione e spedizione dei documenti informatici

Nel caso di documenti informatici in partenza, prima di avviare il processo di protocollazione del documento in uscita, l'utente verifica se il destinatario sia registrato nell'anagrafica di Protocollo anche con un suo indirizzo PEC. In caso contrario, può censire l'indirizzo PEC istituzionale/aziendale del destinatario - risultante da pubblici elenchi, avendo cura di evitare la duplicazione del soggetto. L'utente esegue anche la verifica della presenza della firma o delle firme necessarie per dare giuridica rilevanza ai documenti stessi.

Il personale abilitato attiva il processo di protocollazione. Il sistema in automatico assegna il documento ai destinatari interni indicati nel documento stesso ovvero provvede all'invio della PEC ai destinatari esterni qualora si disponga dell'indirizzo PEC.

Attraverso la consultazione della voce “ricerca/modifica registrazione del protocollo in uscita, gli addetti alla protocollazione verificano la regolare ricezione della PEC da parte dei destinatari, ovvero se è stata recepita nel sistema la ricevuta di consegna della PEC (vedasi notifiche). Infatti se la dimensione complessiva dei documenti da inviare tramite PEC supera il limite consentito dei MB previsti dal vettore di spedizione, la trasmissione non verrà effettuata. Resta quindi la necessità di provvedere alla riprotocollazione e rispedizione della documentazione riproporzionandone le dimensioni.

Qualora l'indirizzo PEC del destinatario non sia presente nell' “Anagrafica”, oppure vi sia l'esigenza di inviare il documento ad un indirizzo PEC (c.d. PEC operativa) diverso rispetto a quello aziendale/istituzionale presente in Anagrafica, occorre aggiungere un “Nuovo indirizzo”.

Nel caso in cui il destinatario non sia provvisto di PEC, l'operatore invia il documento provvedendo a selezionare nel campo “tipo di spedizione”, “Altro” e sceglie tra le varie tipologie di mezzi indicati “posta ordinaria ora contest, raccomandata, assicurata, ecc.

Nel caso di invio per “e-mail” (non certificata) o “pubblicazione web”, l'UO che ha protocollato provvede a scaricare (download del file) il documento da Protocollo e a trattarlo secondo la modalità prescelta. Ancora, nel caso di “consegna a mano” (o negli altri casi di materializzazione del documento) la materializzazione resta a carico della UO.

La spedizione dei documenti informatici prodotti dagli Uffici dell'AOO viene effettuata per mezzo delle caselle di posta elettronica e caselle di posta elettronica certificata attive sull'applicativo Protocollo conformi al decreto del Presidente della Repubblica n. 68 dell'11 febbraio 2005. Il canale privilegiato è la PEC.

Le caselle di posta certificata sono in grado di assicurare la sicurezza del canale di comunicazione, di dare certezza sulla data di spedizione e di consegna dei documenti attraverso una procedura di rilascio di ricevute di ritorno elettroniche (notifiche).

I documenti informatici sono trasmessi all'indirizzo elettronico dichiarato dai destinatari, ovvero abilitato alla ricezione della posta per via telematica (il destinatario può essere anche interno alla AOO). Per la spedizione dei documenti informatici l'AOO si avvale dei servizi di autenticazione e marcatura temporale offerti da un certificatore accreditato iscritto nell'elenco pubblico tenuto dall'AGID. Il calcolo dell'impronta previsto nell'operazione di registrazione di protocollo è effettuato per tutti i file allegati al messaggio di posta elettronica ricevuto o inviato. I documenti informatici sono memorizzati nel sistema al termine delle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo.

6.17 Trattamento e mantenimento documenti video

Provincia di Parma conserva i documenti di ripresa video del Consiglio Provinciale, dell'Assemblea dei sindaci e di tutte le riprese video effettuate a qualunque titolo, vengono mantenute in conservazione pubblicazione per un massimo di 5 anni, al fine ottemperare e bilanciare il diritto di cronaca, l'obbligo di pubblicità propria degli Enti pubblici, con il diritto all'oblio dei vari soggetti presenti nelle riprese video, così come previsto dall'art 17 comma 1 del GDPR.

La documentazione viene tenuta ai soli fini di comunicazione con la cittadinanza, non ha valore documentale, restano comunque conservati i documenti efficaci come verbali e atti delle relative sedute e secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

7. MODALITA' DI PRODUZIONE E CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO

Di seguito si illustrano le modalità di produzione e gestione delle registrazioni di protocollo informatico, nonché le modalità di registrazione delle informazioni annullate o modificate nell'ambito di ogni sessione di attività di registrazione. L'attività di protocollazione è svolta dal personale del Servizio di Protocollo e dal personale in servizio presso le UOP della Area Organizzativa Omogenea.

7.1 Unicità del Protocollo

Nell'ambito dell'Area Organizzativa Omogenea il registro di protocollo è unico così come la numerazione progressiva delle registrazioni di protocollo, si apre il 1° gennaio con il numero 0000001 e si chiude il 31 dicembre di ogni anno.

Il numero di protocollo è costituito da almeno sette cifre numeriche (come previsto dall'art. 57 del Testo Unico). Il numero di protocollo individua un unico documento e, pertanto ogni documento reca un solo numero di protocollo. Ne consegue che:

- non è consentita, di norma, la protocollazione di un documento già protocollato; l'utilizzo di un unico numero di protocollo per il documento in arrivo e per il documento in partenza.
- non è consentita l'identificazione dei documenti mediante l'assegnazione manuale di numeri di protocollo che il sistema informatico ha già attribuito ad altri documenti, anche se questi documenti sono strettamente correlati tra loro;
- non è, infine, consentita la cosiddetta registrazione "a fronte", cioè l'utilizzo di un unico numero di protocollo per il documento in arrivo e per il documento in partenza.

7.2 Il Registro di protocollo

L'insieme delle registrazioni effettuate costituisce il Registro di protocollo, che fa fede della tempestività e dell'effettivo ricevimento e spedizione di un documento, indipendentemente dalla regolarità del documento stesso, ed è idoneo a produrre effetti giuridici.

Il Registro di protocollo si configura come atto pubblico di fede privilegiata; da ciò deriva che il dipendente dell'AOO che opera nel sistema di protocollazione assume la qualità di pubblico ufficiale. Tutti i dipendenti accreditati al sistema di protocollo sono tenuti alla riservatezza.

Il registro di protocollo è soggetto alle forme di pubblicità e di tutela di situazioni giuridicamente rilevanti previste dalla normativa vigente. Una volta salvato il report di protocollazione, il sistema ge-

nera automaticamente un numero progressivo, che rappresenta il numero di protocollo attribuito al documento.

Eventuali rilevanti differimenti di data per la registrazione dei documenti devono essere motivatamente indicati nel campo “Informazioni aggiuntive della scheda del “Protocollo Ufficiale”.

7.3 Il Registro Giornaliero di Protocollo

Il registro giornaliero di protocollo, in formato pdf, costituito dall'elenco delle informazioni inserite con le operazioni di registrazione di protocollo nell'arco di uno stesso giorno: numero e data di protocollo; stato (inserito, annullato); mittente; oggetto; eventuale riferimento esterno. Il registro giornaliero di protocollo viene trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, garantendo l'immodificabilità del contenuto.

7.4 Il Registro di emergenza

Nei casi di temporanea indisponibilità per interruzione accidentale o programmata del Servizio di Protocollo, possono essere assegnati alle UO che ne facciano richiesta numeri di protocollo di “emergenza”, tratti da una sequenza del tutto distinta da quella del “protocollo ufficiale”, in base ad apposito registro.

Il protocollo di emergenza è avviato, previa autorizzazione del RSP o dai suoi delegati, qualora per cause tecniche non sia possibile utilizzare la procedura informatica Protocollo per un periodo di tempo rilevante ai fini della gestione dei procedimenti. Una volta ripristinate le normali funzionalità del sistema, il servizio di Protocollo, provvede a far registrare nell'applicativo “Prisma”, i protocolli di “emergenza”, ne consegue che:

1. l'utilizzo del registro di emergenza è attivato dal Responsabile del Servizio di Protocollo, o dai suoi delegati, con la compilazione di un modulo di autorizzazione. Prima di autorizzare l'avvio della procedura, il RSP deve impostare e verificare poi la correttezza di data e ora sul registro di emergenza;
2. sul registro cartaceo devono essere riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione, nonché la data e l'ora di ripristino della piena funzionalità del sistema, nonché eventuali annotazioni ritenute rilevanti dal RSP
3. le registrazioni di protocollo effettuate sul registro di emergenza sono identiche per i dati obbligatori a quelle eseguite sul registro di protocollo informatico;
4. qualora l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre le 24 ore, per cause di eccezionale gravità, il RSP può autorizzare l'uso del registro di emergenza per i periodi successivi di non più di una settimana;
5. per ogni giornata di registrazione di emergenza è riportato sul relativo registro il numero totale di operazioni registrate manualmente. La sequenza numerica utilizzata sul registro di emergenza, anche a seguito di successive modificazioni, deve comunque garantire l'identificazione univoca dei documenti registrati nell'ambito del sistema documentario dell'AOO;

6. una volta ripristinata la piena funzionalità del sistema, il RSP provvede alla chiusura del registro di emergenza;
7. l'ufficio di protocollo, alla ripresa della funzionalità del sistema di protocollo informatico, provvede a riversare sul programma tutte le registrazioni già eseguite manualmente;
8. ad ogni registrazione recuperata dal registro di emergenza viene attribuito un nuovo numero di protocollo informatico, continuando la numerazione raggiunta al momento dell'interruzione del servizio. A tale registrazione è associato anche il numero di protocollo e la data di registrazione sul protocollo di emergenza; i documenti annotati nel registro di emergenza e trasferiti nel protocollo informatico recano, pertanto, due numeri: quello del protocollo di emergenza e quello del protocollo informatico;
9. la data in cui è stata effettuata la protocollazione sul registro di emergenza è quella a cui si fa riferimento per la decorrenza dei termini per il procedimento amministrativo, assicurando, in tal modo, la corretta sequenza dei documenti che fanno parte di un determinato procedimento amministrativo.
10. All'interno dell'ufficio Protocollo è presente un PC con un gruppo di continuità, che garantisce l'alimentazione elettrica a quella postazione, dotata di connessione al sistema di Protocollazione, per 60 minuti in assenza di corrente – per garantire la continuità della gestione documentale.

7.5 Registrazione di protocollo

Di seguito sono illustrate le regole “comuni” di registrazione del protocollo valide per tutti i tipi di documenti trattati dall'AOO (ricevuti, trasmessi, interni formali, informatici e analogici).

Su ogni documento ricevuto o spedito dalla AOO è effettuata una registrazione di protocollo con il sistema di gestione del protocollo informatico, consistente nella memorizzazione dei dati obbligatori. Tale registrazione è eseguita, dopo averne verificato l'autenticità, la provenienza e l'integrità, in un'unica operazione, senza possibilità per l'operatore di inserire le informazioni in più fasi successive ed utilizzando le apposite funzioni previste dal sistema di protocollo (“In entrata”, o “Uscita o Mozione”).

La protocollazione avviene, di norma, entro la giornata di accettazione.

In base al DPCM 3 Dicembre 2013 – le comunicazioni ricevute tramite PEC devono essere registrate al protocollo “in tempi certi e documentati” di norma entro il giorno successivo alla ricezione.

In caso di differimento della protocollazione dei documenti in arrivo si rimanda al paragrafo al 7.14

Ciascuna registrazione produce un apposito record sul sistema che viene accodato ad un database.

Ogni registrazione di protocollo contiene dati obbligatori e dati facoltativi salvi i casi previsti dalla normativa.

Dati obbligatori:

- 1) il numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;

- 2) la data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- 3) l'Ufficio e l'utente protocollante (assegnati automaticamente dal sistema) per i documenti in uscita;
- 4) il mittente per i documenti ricevuti e il destinatario per i documenti in partenza registrati in forma non modificabile;
- 5) l'oggetto del documento che, in forma chiara e sintetica, deve esprimere ciò di cui si parla nella documentazione, e
nel quale devono essere riportati tutti i dati utili per le successive ricerche;
- 6) l'impronta informatica per i soli documenti informatici che è costituita dalla sequenza di simboli binari in grado di identificarne univocamente il contenuto (assegnato automaticamente dal sistema).

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

Dati facoltativi:

- 1) la data di arrivo;
- 2) la data e il numero di protocollo dell'Amministrazione mittente (ove presenti) per i documenti ricevuti;
- 3) la descrizione sintetica degli allegati;
- 4) il mezzo di ricezione e di spedizione (ad.es. se si tratta di raccomandata e ecc.);
- 5) l'annotazione "ricevuto per conoscenza" eventualmente da inserire nel campo note.

L'insieme di tali elementi è denominato "Registrazione".

Nell'applicativo Protocollo i dati della registrazione di protocollo e i relativi metadati sono suddivisi tra Protocollo in ingresso e Protocollo in uscita ed interno.

7.6 La registrazione dell'oggetto

L'oggetto è il principale campo di ricerca strutturata e quindi deve essere registrato con attenzione, è la sintesi dei contenuti di carattere giuridico, amministrativo e narrativo di un documento in arrivo o in partenza.

La necessità, di porre attenzione alla registrazione di questo importante campo della protocollazione nasce anche dall'esigenza di consentire la ricerca dei documenti registrati al protocollo in maniera rapida e sicura. E' consigliata l'adozione da parte di tutto il personale dell'AOO di alcune regole per la normalizzazione del campo "Oggetto", al fine di definire un archivio razionale e usabile.

7.7 Segnatura di protocollo dei documenti

La segnatura di protocollo è l'apposizione o l'associazione all'originale del documento, in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso. Viene effettuata contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo e consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile. I dati della segnatura di protocollo di un documento informatico sono contenuti in un file XML conforme alle specifiche tecniche previste dalla normativa vigente (art. 55, comma 1, del "Testo Unico").

Le informazioni sono abbinate in maniera univoca e in forma permanente non modificabile a ciascun documento protocollato.

La segnatura di protocollo sia per i documenti informatici che per quelli cartacei deve contenere obbligatoriamente, ai sensi della normativa vigente, le seguenti informazioni:

- a) Codice identificativo dell'amministrazione;
- b) codice identificativo dell'AOO;
- c) data e numero di protocollo del documento apposto anteposendo al numero ordinale una successione di simboli "zero", fino a costituire le sette cifre richieste);
- d) codice identificativo del registro;
- e) progressivo di protocollo secondo il formato specificato all'art. 57 del testo unico.

La segnatura di protocollo di un documento cartaceo avviene attraverso l'apposizione su di esso di un timbro sul quale vengono riportate le seguenti informazioni relative alla registrazione di protocollo:

- codice identificativo della Direzione;
- data e numero di protocollo del documento.

Per i documenti in partenza materializzati, in particolare, la segnatura viene apposta con la stampa del numero e della data di protocollo, generate dal sistema informatico.

7.7.1 Sigillo Elettronico- applicazione alle pec in partenza e arrivo

Il sigillo elettronico ha diverse funzioni chiave nell'ambito della gestione dei documenti elettronici, garantendo la sicurezza per il Sistema interno sia per quando riguarda l'invio che la ricezione PEC verso altri soggetti.

Il Sigillo elettronico viene apposto dall'Ente che invia il messaggio, ne garantisce l'originalità impedendone la modifica successiva, il suo utilizzo permette di rispettare i principi di certificazione dell'origine, autenticità, integrità, e quindi di non ripudiabilità.

7.8 Assegnazione, recapito e presa in carico

L'assegnazione di un documento consiste nell'individuare l'Unità Organizzativa Responsabile (UOR) a cui compete la trattazione del relativo affare o procedimento amministrativo, viene effettuata dagli addetti delle UOP.

È possibile effettuare sull'applicativo Protocollo le seguenti tipologie di assegnazioni

- per competenza;
- per conoscenza.

I documenti ricevuti dall'AOO su supporto cartaceo, anche se acquisiti in formato immagine con l'ausilio di scanner, al termine delle operazioni di registrazione, segnatura di protocollo ed assegnazione, sono fatti pervenire in originale alle Unità Organizzative di competenza, a cura dell'ufficio che ha protocollato il documento in entrata e contestualmente identificato lo stesso, con barcode.

I documenti ricevuti dall'Amministrazione per via telematica, o comunque su supporto informatico, sono trasmessi all'Ufficio competente attraverso la rete interna della Amministrazione al termine delle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo.

7.9 Modalità di presa in carico dei documenti

La "presa in carico" dei documenti viene registrata dal sistema in modo automatico e la data di ingresso dei documenti nelle UOR di competenza coincide con la data di assegnazione degli stessi.

7.10 Errata assegnazione documento

In caso di erronea assegnazione di un documento ad una UO è possibile trasferire per competenza il documento ad altro Ufficio, previa idonea motivazione. Questa operazione può essere effettuata direttamente da parte di tutti i dipendenti con la funzione di punti protocollanti o anche solo con la funzione di abilitazione allo smistamento.

Nel caso di ricezione di documenti cartacei, provvederanno a riconsegnare materialmente il documento all'ufficio Protocollo, che provvederà alla definitiva e corretta assegnazione.

Il sistema di gestione informatica dei documenti mantiene traccia di tutti i passaggi, (storico assegnazioni) memorizzando, per ciascuno di essi, l'identificativo dell'utente che effettua l'operazione con la data e l'ora di esecuzione.

Compito del servizio ricevente è di segnalare nel più breve tempo possibile ed al massimo entro le 48h - eventuali anomalie di assegnazione.

7.11 Modifica delle registrazioni di protocollo

In via eccezionale e solo nelle ipotesi di errore materiale, compiuto nelle immissioni dei dati, si può procedere alla parziale modifica della registrazione di protocollo ad eccezione dei dati registrati dal sistema in forma immodificabile (numero di protocollo, data di protocollo e data di arrivo del documento).

Le modifiche ai protocolli sono consentite fino a 8 giorni dalla data di protocollazione per tutti gli uffici, mentre dal 9° giorno in poi solo l'Ufficio Protocollo ha la possibilità di modifica.

Ogni operazione compiuta su ciascuna scheda di protocollo (dalla semplice visualizzazione, fino alla assegnazione ed alle eventuali modifiche, fino all'annullamento) viene registrata nella "storico" del protocollo. Tali registrazioni restano indissolubilmente legate alla scheda di protocollo e non possono essere cancellate, conservando permanentemente in memoria i motivi, la data, l'ora e l'autore degli interventi.

7.11.1 Catena documentale - controlli - Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi

Al Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, sono attribuite tutte le funzioni di controllo sulla protocollazione – fascicolazione – gestione della catena documentale.

Il responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico e i suoi collaboratori, svolgono funzioni di monitoraggio della gestione dei flussi documentali e degli archivi adottando tutti i provvedimenti di carattere organizzativo inerenti il Servizio.

Il responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi (d'ora in avanti "responsabile del servizio di protocollo") effettua periodicamente controlli a campione sulla congruità delle registrazioni, sulla corretta sequenza della catena documentale, e sull'utilizzo di un unico registro informatico, verificando, attraverso controlli ed ispezioni mirati nelle varie Unità protocollanti - la classificazione – la catena documentale e fascicolazione.

7.12 Ordine di protocollazione

I documenti in ingresso pervenuti in giornata, sono di norma protocollati secondo l'ordine cronologico di arrivo. Taluni documenti, in relazione al loro contenuto, possono essere protocollati prioritariamente rispetto agli altri per una loro immediata trattazione da parte dell'Ufficio competente.

7.13 Annullamento delle registrazioni di protocollo

La funzione di annullamento delle registrazioni di protocollo è accessibile solo al RSP, ai suoi delegati e agli addetti al Protocollo, mediante apposita richiesta di annullamento e previa valutazione della stessa. Le richieste di annullamento devono essere trasmesse alla casella "protocollo@provincia.parma.it" gestita dal Servizio di Protocollo, dal responsabile del procedimento amministrativo e devono contenere, il numero del protocollo da annullare e i motivi dell'annullamento.

L'operazione di annullamento è eseguita con le modalità di cui all'art. 54 del DPR 445/2000.

Le informazioni relative alla registrazione di protocollo annullata rimangono memorizzate nel registro informatico del protocollo.

7.14 Differimento registrazioni di protocollo

Qualora, si verificasse un temporaneo, eccezionale ed imprevisto carico di lavoro tale da non permettere di completare il trattamento di tutta la corrispondenza ricevuta nella giornata, il Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi può autorizzare la registrazione in tempi successivi, fissando comunque un limite di tempo entro il quale devono essere protocollati e, in caso di scadenze predeterminate, conferendo valore, attraverso una dichiarazione, al timbro datario apposto sui documenti cartacei di cui si è differita la registrazione.

Le registrazioni di protocollo dei documenti ricevuti sono effettuate in giornata da parte delle unità di protocollazione abilitate e comunque non oltre le quarantotto ore lavorative dal ricevimento dei medesimi, conferendo valore al timbro datario d'arrivo e successiva registrazione sul protocollo informatico.

Il protocollo differito si applica solo ai documenti in arrivo e per tipologie omogenee che il Responsabile del Servizio Protocollo deve descrivere e motivare nel provvedimento.

Nel caso di Pec istituzionale relativa ad AOO viene lavorata e processata nelle fasce lavorative classiche dal lun al ven in orario d'ufficio. E' sempre valido ai fini documentali l'effettivo ingresso in Pec – e non la relativa protocollazione che cmq dovrà essere tempestiva e non successiva alle 48 ore.

8 SISTEMA DI GESTIONE ARCHIVISTICA

8.1 Principi e strumenti utilizzati

Di seguito si richiamano i principi e si descrivono gli strumenti archivistici per la formazione e la gestione dell'archivio corrente, con particolare riferimento al titolario, ai fascicoli e alle loro modalità di utilizzo.

8.2 Titolario dell'Area Organizzativa Omogenea

Il Titolario è il sistema precostituito di partizioni astratte, gerarchicamente ordinate (dal generale al particolare), fissate sulla base dell'analisi delle funzioni e delle attività della Area Organizzativa Omogenea, al quale deve ricondursi la molteplicità dei documenti

prodotti, per organizzarne l'ordinata sedimentazione.

Il Titolario si articola in titoli sottotitoli e classi; individua le funzioni primarie e di organizzazione (macro funzioni); Il sottotitolo (o voce di 2° livello) individua le funzioni specifiche;

Per ciascun livello è previsto il relativo "Indice di classificazione", cioè il valore numerico che lo identifica in maniera univoca. Il Titolario adotta una numerazione mediante cifre separate dal punto.

Titoli, sottotitoli non sono modificabili né nel numero, né nell'oggetto, se non mediante espresso provvedimento emendativo.

Il Titolario è uno strumento suscettibile di aggiornamento: esso deve, infatti, sempre descrivere le funzioni e le competenze dell'Area Organizzativa Omogenea, suscettibili di modifiche in forza di specifiche disposizioni normative o di altre esigenze organizzative.

8.3 Classificazione dei documenti

La classificazione è l'operazione finalizzata all'organizzazione dei documenti. Mediante la classificazione si assegna al documento l'indice di classificazione costituito da Titolo e Sottotitolo. Si prevede che l'operazione di classificazione avvenga a cura dall'incaricato della trattazione della pratica della singola UO competente sulla stessa.

8.4 Fascicolazione dei documenti

Tutti i documenti registrati nel sistema informatico e classificati, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono riuniti in fascicoli. La fascicolazione è obbligatoria per legge per tutti i documenti.

Ogni documento, dopo la sua classificazione, è inserito nel fascicolo di riferimento. I documenti sono archiviati all'interno di ciascun fascicolo.

Le indicazioni operative legate alle attività di fascicolazione sono contenute nell'allegato 6 - Piano Operativo Fascicolazione Protocollo.

8.5 Tipologie e durata del fascicolo

Il fascicolo è l'unità archivistica prevalente nell'archivio ed il vero e proprio "cuore" della sua organizzazione. Inteso come la raccolta ordinata, prevalentemente secondo una sequenza cronologica, di tutti i documenti (da e verso l'esterno, interni, protocollati e non protocollati, documenti di lavoro) relativi a una determinata pratica (procedimento amministrativo o processo di attività), il fascicolo riveste una centralità sotto molteplici profili: da quello giuridico a quello gestionale.

8.6 Apertura del fascicolo

Qualora un documento dia luogo all'avvio di un nuovo procedimento amministrativo, di un'attività istruttoria, di un'attività continuativa, anche relativa a un soggetto giuridico o a una persona fisica, il funzionario preposto provvede all'apertura di un nuovo fascicolo. La formazione di un nuovo fascicolo avviene attraverso l'operazione di "apertura" che comprende la registrazione di alcune informazioni essenziali. Le informazioni indicate compaiono nella maschera del fascicolo.

Il fascicolo è caratterizzato dai seguenti elementi distintivi:

- a. Codice;
- b. Progressivo;
- c. Anno di istruzione;
- d. Descrizione.

8.7 Descrizione del fascicolo

L'oggetto del fascicolo è una stringa di testo che descrive compiutamente l'affare, l'attività, la materia cui si riferisce la documentazione che raccoglie. È uno degli elementi distintivi tipici del fascico-

lo, al quale va posta la massima attenzione in sede di predisposizione, data la molteplicità dei profili in relazione ai quali può assumere rilevanza, anche nei confronti di terzi.

L'oggetto del fascicolo non deve essere soggetto a variazioni nel corso del tempo e con il procedere della pratica cui si riferisce, onde attestarne l'omogeneità e la coerenza nel trattamento della pratica stessa sin dal suo avvio.

L'oggetto non deve essere troppo lungo e ciò per evitare il rischio di un appesantimento terminologico e complicare, anziché favorirne, la ricercabilità e la gestione nell'attività corrente e nel tempo successivo alla sua chiusura.

L'oggetto deve, inoltre, essere condiviso in primo luogo da tutti gli addetti della UO che prevalentemente ne farà uso, in modo tale da favorire una standardizzazione per UO a parità di tipologia di affare o di attività trattata. Affinché il sistema di gestione documentale fondato sulla fascicolazione sia efficiente è, infine, necessario procedere nel senso di una normalizzazione della descrizione dell'oggetto del fascicolo.

8.8 Chiusura del fascicolo

Il fascicolo è chiuso al termine del procedimento amministrativo, all'esaurimento dell'istruttoria, alla conclusione dell'attività cui si riferisce, ovvero su base temporale (per esempio alla fine dell'anno solare, quando concerne la documentazione di un fascicolo che tratta attività).

La data di chiusura per il fascicolo di affare si riferisce generalmente alla data dell'ultimo documento inseritovi o alla data dell'inserimento stesso.

Il fascicolo è archiviato rispettando l'ordine di classificazione e la data della sua chiusura.

8.9 Piano di conservazione

Il piano di conservazione definisce i tempi di conservazione dei documenti e dei fascicoli nella sezione di deposito dell'archivio dell'Amministrazione.

Per visualizzare il Titolario di Classificazione e il Piano di Conservazione adottati dalla Provincia fare riferimento all'Allegato 5 - Titolario di classificazione e Piano di conservazione.

8.10 Versamento dei documenti analogici nell'archivio di deposito

Una volta all'anno, alla fine dell'anno solare, il RSP provvede a trasferire i fascicoli e i documenti facenti parte delle serie archivistiche, relativi a procedimenti conclusi, nell'archivio di deposito della

Amministrazione, stabilendo modi e tempi del versamento dagli archivi correnti dei vari uffici a quello di deposito.

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

Prima di effettuare il conferimento di cui sopra, l'ufficio che versa i documenti procede:

- a) alla verifica dell'effettiva conclusione della pratica, compreso l'esaurimento di fasi di giudizio ove la pratica abbia generato eventuali contenziosi;
- b) alla verifica dell'avvenuta annotazione dell'esaurimento della pratica nel registro di repertorio dei fascicoli;
- c) allo scarto di eventuali copie e fotocopie di documentazione di cui è possibile l'eliminazione, al fine di garantire la presenza di tutti e soli i documenti relativi alla pratica, senza inutili duplicazioni;
- d) alla compilazione di un elenco del materiale versato, in duplice copia, di cui una viene conservata dall'ufficio medesimo e l'altra viene inviata insieme al materiale all'archivio di deposito.

8.11 Verifica dei documenti analogici riversati nell'archivio di deposito

L'archivio di deposito dell'Amministrazione esegue il controllo del materiale riversato e lo riceve soltanto se esso è ordinato e completo.

Il fascicolo che in sede di consegna risulta mancante di uno o più documenti, ovvero presenti delle incongruenze deve essere restituito all'ufficio competente affinché esso provveda all'integrazione e/o alle correzioni necessarie.

Nell'eventualità che fosse impossibile recuperare uno o più documenti mancanti, il responsabile dell'ufficio che versa i documenti deposita il fascicolo dichiarando ufficialmente, per scritto, che è incompleto e si assume la responsabilità della trasmissione degli atti.

Ricevuto il materiale e controllato il relativo elenco, il responsabile dell'Archivio di deposito rilascia ricevuta attestante l'avvenuto versamento.

8.12 Conservazione e memorizzazione dei documenti analogici, informatici e copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico.

La documentazione corrente è conservata a cura del responsabile del procedimento fino al trasferimento in archivio di deposito.

Per gli archivi decentrati, il corretto ordinamento e la conservazione dei documenti è assicurata dai dirigenti di Settore da cui essi dipendono in collaborazione con il Servizio Archivio..

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

Le copie per immagine su supporto informatico di un documento analogico, acquisite con l'ausilio dello scanner, come illustrato nel paragrafo 6.7 del presente Manuale di Gestione , sono memorizzate nel sistema di Protocollazione, in modo non modificabile, al termine del processo di scansione.

8.13 Scarto archivistico dei documenti analogici

Sulla base del piano di conservazione l'Amministrazione, periodicamente, effettua la selezione della documentazione da conservare perennemente e, lo scarto di quella che non si ritiene più opportuno conservare ulteriormente.

Un documento si definisce scartabile quando ha perso totalmente la sua rilevanza amministrativa e non ha assunto alcuna rilevanza storica. Lo scarto viene effettuato dopo il nulla osta della Soprintendenza territoriale competente.

8.13.1 Valutazione dello scarto da parte del responsabile competente

Questo processo deve essere ben definito e rigoroso per evitare la distruzione di documenti che potrebbero avere valore anche successivo anche dopo la data prevista di scarto legale.

Dovrà essere anche valutato il valore legale – storico ed amministrativo dei documenti presenti e fascicolati. Oltre le tabelle di conservazione dovrà essere valutato il suo valore operativo.

8.14 Trasferimento dei fascicoli nell'Archivio

I fascicoli non soggetti a operazioni di scarto sono conservati nell'Archivio di deposito secondo i termini di legge e, quindi, trasferiti all'Archivio storico per la conservazione permanente secondo quanto previsto nel Piano di Conservazione.

8.15 Selezione e scarto dei documenti informatici

I documenti informatici, per similitudine alla gestione cartacea, devono essere gestiti permettendo le procedure di scarto.

Lo scarto dei documenti in generale deve essere effettuato nel rispetto della normativa sui beni culturali e mantenendo le tempistiche programmate previste nel Piano di Conservazione dell'Ente.

Il Piano di Conservazione stabilisce i tempi di mantenimento dei documenti secondo le loro varie tipologie.

Al termine della loro vita utile, i documenti devono poter essere scartati, tale scarto, però potrà avvenire solo previo nulla osta tecnico della Soprintendenza per i Beni Archivistici.

Il processo di scarto prevede che il Responsabile della conservazione dell'Ente, in collaborazione con il Responsabile del servizio di pertinenza del documento, generi l'elenco dei documenti informatici o fascicoli di archiviazione, seguendo quanto già enunciato, e lo trasmetta al Conservatore, al fine di permettere l'attuazione.

Il Titolare dell'oggetto di conservazione, una volta ricevuta l'autorizzazione, che può essere concessa anche solo su una parte dell'elenco proposto, procede alla distruzione dei pacchetti di archiviazione. Nel caso di affidamento esterno del servizio di conservazione, il Titolare dell'oggetto di conservazione, una volta ricevuta l'autorizzazione, che può essere concessa anche solo su una parte dell'elenco proposto, provvede a trasmetterlo al conservatore affinché provveda alla distruzione dei pacchetti di archiviazione. L'operazione di scarto viene tracciata sul sistema mediante la produzione delle informazioni essenziali sullo scarto, inclusi gli estremi della richiesta di nulla osta e il conseguente provvedimento autorizzatorio. Al termine delle operazioni di distruzione dal sistema di conservazione dei pacchetti di archiviazione scartati, il Titolare dell'oggetto di conservazione notifica l'esito della procedura di scarto agli organi preposti alla tutela come già indicato in precedenza. Analoga comunicazione è inviata al Ministero dell'interno in caso di eliminazione di pacchetti di archiviazione contenenti documenti e/o dati di carattere riservato. Tale operazione avrà completa efficacia solo al momento del completo aggiornamento delle copie di sicurezza del sistema. I documenti e le aggregazioni documentali informatiche sottoposti a scarto nel sistema di conservazione devono essere distrutti anche in tutti i sistemi gestiti dal Titolare dell'oggetto di conservazione.

8.16 Consultazione degli archivi

La consultazione degli archivi dell'Amministrazione (corrente, di deposito e storico) avviene nel rispetto della normativa vigente.

9. GESTIONE IN SICUREZZA DEI DOCUMENTI INFORMATICI E PROFILI DI ACCESSO

9.1 Principi generali

Di seguito sono riportate le misure di sicurezza adottate nel sistema per, la gestione, dei documenti informatici, anche in relazione alle norme sulla protezione dei dati personali.

Le misure di sicurezza in tale ambito garantiscono che:

- le informazioni e i dati siano disponibili, integri e protetti secondo il loro livello di riservatezza;
- gli atti, i documenti e i dati, in relazione alle conoscenze acquisite in base all'evoluzione tecnologica, alla loro natura e alle specifiche caratteristiche del trattamento, vengano custoditi in modo da ridurre al minimo, mediante l'adozione di idonee e preventive misure di sicu-

rezza, i rischi di distruzione o perdita anche accidentale, di accesso non autorizzato e di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta e della gestione.

Le credenziali di accesso al sistema unico di autenticazione, rappresentate dal nome utente e dalla password, rappresentano il riconoscimento univoco del dipendente, in base ai requisiti di sicurezza.

9.2 Misure generali di sicurezza per la gestione documentale

Le misure generali tecniche e organizzative, inerenti alla gestione documentale sono le seguenti:

- protezione dei sistemi di accesso e conservazione delle informazioni;
- assegnazione ad ogni utente di una credenziale di identificazione interna (utente), di una credenziale riservata di autenticazione (password) e di un profilo di accesso;
- cambio delle password con frequenza periodica durante la fase di esercizio;
- gestione del servizio con particolare riferimento sia all'esecuzione e alla gestione delle copie di backup dei dati e dei documenti da effettuarsi con frequenza giornaliera, sia alla capacità di ripristino applicativo del sistema informatico;
- gestione, a cura del responsabile dei sistemi informativi, d'intesa con il responsabile della sicurezza, delle copie di backup dei dati e dei documenti;
- gestione delle situazioni di emergenza da parte di un gruppo di risorse interne qualificate (task force);
- impiego e manutenzione di un adeguato sistema antivirus e di gestione dei "moduli" (patch e service pack) correttivi dei sistemi operativi.

9.2.1 Estensione delle indicazioni relative alla gestione dei documenti di protocollo ai documenti degli altri registri dell'Ente

Il presente Manuale di Gestione Documentale ha dettagliato in modo preciso ogni singola attività che meriti un'analisi di processo al fine di stabilire le corrette regole e prassi da applicare alla gestione dei documenti.

Le regole e le prassi ivi dettagliate si intendono da applicarsi a tutti i documenti che entrano a far parte del sistema di gestione informatica, indipendentemente dal registro sul quale vengono assegnati, devono seguire le stesse indicazioni tecniche e normative vigenti per il Protocollo Informatico.

La stessa valutazione deve essere applicata per la classificazione e fascicolazione documentale che segue le indicazioni presenti nell'allegato Titolario, Piano di Fascicolazione e conservazione, per tutti i registri documentali presenti ed anche di nuova creazione.

Le indicazioni relative ai documenti del registro di protocollo in sintesi quindi, valgono in modo estensivo per tutti i registri documentali dell'Ente.

Questo tipo di uniformità è fondamentale per garantire che i sistemi informatici utilizzati per la gestione dei documenti, delle delibere, delle determine, dei contratti ecc. con relativo repertorio, e di tutti gli altri atti amministrativi possano interoperare creando fascicoli complessi e completi.

Per visualizzare la lista degli applicativi utilizzati dall'Ente e le eventuali integrazioni sviluppate con il sistema di gestione documentale fare riferimento all' Allegato 7 – Inventario Applicativi.

9.3 Gestione dei documenti informatici – Aspetti di sicurezza

Il sistema di gestione documentale che custodisce i documenti informatici è configurato in modo tale da consentire:

- l'accesso esclusivo al server del sistema Protocollo in modo che qualsiasi altro utente non autorizzato non possa 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.

Nella gestione dei documenti informatici il sistema Protocollo:

- garantisce la disponibilità, la riservatezza e l'integrità dei documenti e del registro di protocollo;
- garantisce la registrazione di protocollo dei documenti in entrata ed in uscita;
- consente il reperimento delle informazioni riguardanti i documenti registrati;
- consente l'accesso in sicurezza alle informazioni del sistema da parte dei soggetti interessati;
- garantisce la corretta organizzazione dei documenti nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato.

9.4 Componente organizzativa della sicurezza

La definizione delle misure di sicurezza nell'ambito del sistema Protocollo è proposta dalle strutture di sicurezza informatica d'intesa con il RGD o suoi delegati

9.5 Componente fisica

Il controllo degli accessi ai luoghi fisici in cui sono custodite le risorse infrastrutturali dell'applicativo Protocollo, e le relative misure di sicurezza sono regolati mediante accesso alla sede tramite badge, rilasciato per i dipendenti e per gli ospiti previa identificazione.

9.6 Componente logica e infrastrutturale

Dal punto di vista applicativo la sicurezza è gestita dalle seguenti componenti:

- gestione di un insieme di profili di accesso attraverso i quali è possibile definire nel dettaglio cosa un utente può e non può fare nel sistema;
- possibilità di definire la visibilità dei documenti a livello di Registro, di tipologia documentale e di singolo documento;
- log applicativo delle attività svolte sul sistema con tracciamento di ogni operazione eseguita sui documenti/protocolli ("log eventi utente").

9.7 Gestione della riservatezza

Il sistema gestisce la riservatezza a livello di UO ed a livello di utente. La registrazione di un documento impostato come riservato ed assegnato ad un singolo utente, può essere consultato esclusivamente dall'utente assegnatario. Un documento impostato come riservato ed assegnato ad una UO, può essere consultato da tutti gli utenti della UO assegnataria.

9.8 Accesso ai documenti informatici – Aspetti di sicurezza

Il controllo degli accessi è assicurato utilizzando le credenziali di accesso nominali (utente e password) ed un sistema di autorizzazione basato sulla profilazione degli utenti in via preventiva. La profilazione preventiva consente di definire le abilitazioni/autorizzazioni che possono essere effettuate/rilasciate ad un utente dell'AOO.

Le politiche di composizione, di aggiornamento e di sicurezza delle password sono configurate sui sistemi di accesso come obbligatorie. Le password di accesso al sistema sono gestite all'interno di una struttura dati crittografata e accessibile soltanto da un processo di sistema.

Le credenziali di accesso (generalmente, nome utente e password) sono strettamente personali e ogni attività non regolare effettuata e riconducibile alle stesse è imputata al titolare delle credenziali medesime. Per la disciplina riguardante l'utilizzo delle credenziali, per la segretezza e per la protezione delle password è fatto riferimento espresso alle disposizioni contenute nel D.lgs.30 giugno 2003, n. 196, e, in particolare, agli artt. 4 comma 3 lett. d) e 34 e dal 28 maggio 2018 al Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati.

9.9 Profili di accesso

I profili di accesso al sistema Protocollo sono suddivisi secondo le seguenti categorie:

- Responsabile di protocollo;
- Operatore Protocollo;
- Dirigente;
- Operatore Segreteria ;
- Operatore segreteria Ufficio;
- Operatore Ufficio;
- Incaricato alla dematerializzazione

Per l'elenco completo dei ruoli applicativi fare riferimento all'allegato 4 – Elenco ruoli applicativi.

9.10 Tipologie di accesso

- **Visibilità:** consente l'accesso al sistema per visualizzare una registrazione di protocollo ed il documento cui si riferisce con l'esclusione dei documenti riservati;
- **Inserimento:** si intende la tipologia di accesso al sistema che consente di inserire dati e provvedere ad una registrazione di protocollo;
- **Modifica:** permette di modificare i dati gestionali di una registrazione di protocollo con l'esclusione dei dati obbligatori;
- **Annullamento:** è una funzione che permette di annullare una registrazione di protocollo, è riservata solo al Responsabile del protocollo o al/i suoi delegato/i.

9.11 Modalità di gestione delle utenze e dei relativi profili di accesso

Al fine di procedere alla gestione delle utenze, il RGD o suo delegato, sulla base delle richieste scritte pervenute, richiede al servizio di assistenza la creazione e/o la disattivazione delle utenze con profilo di accesso stabilito.

9.12 Utenti interni

Ciascun utente interno può accedere solamente ai documenti a lui assegnati, ovvero assegnati all'Ufficio di appartenenza. I livelli di autorizzazione per l'accesso alle funzioni del sistema di gestione informatica dei documenti sono definiti dal RGD o da suoi delegati.

9.13. Utenti esterni

L'accesso al sistema Protocollo da parte di soggetti esterni non è consentito.

9.14 Manutenzione ordinaria ed aggiornamenti

Allo scopo di garantire la continuità del servizio, si prevede un piano di manutenzione programmata del sistema, che ne riduce al minimo le alterazioni e ne preserva la funzionalità. In assenza di specifiche inefficienze, l'aggiornamento del software è rilasciato per rispondere ad esigenze frutto di modifiche o novità in ambito normativo. Il responsabile del sistema Protocollo cura di far mantenere un archivio delle diverse versioni del software e dei relativi programmi necessari alla fruizione dei documenti. Per quanto riguarda i dispositivi di firma digitale utilizzati, è tenuta traccia della relativa scadenza associata a ciascuno di essi.

10. MODALITA' DI APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PRESENTE MANUALE DI GESTIONE DOCUMENTALE

Il Manuale viene predisposto dal Responsabile della gestione documentale e approvato dall'Amministrazione.

Il presente Manuale sarà aggiornato direttamente dal RSP a seguito di:

- modifiche normative intervenute;
- introduzione di nuove prassi tendenti a migliorare l'azione amministrativa in termini di efficacia, efficienza e trasparenza;
- evoluzione delle procedure ridefinite nello svolgimento delle attività correnti;
- evoluzione delle infrastrutture tecnologiche.

Per l'esecuzione di tali modifiche il RSP si avvale dei propri delegati, ovvero dei funzionari idonei per competenze ed esperienze.

10.1 Pubblicità del Manuale

Il presente Manuale, ai sensi delle Linee Guida Agid sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici”, è reso disponibile alla consultazione da parte del pubblico mediante pubblicazione sul sito Internet istituzionale, nella sezione di “Amministrazione trasparente”. Inoltre, copia del presente Manuale è fornita a tutto il personale della Direzione mediante la rete intranet.

Le successive revisioni del presente Manuale di gestione Documentale saranno proposte dai dirigenti competenti o dal Segretario Generale ,qualora emergano nuove esigenze tecniche, operative o organizzative nell’ambito dei processi di gestione documentale, al fine di garantire un continuo adeguamento alle evoluzioni normative, tecnologiche e funzionali dei servizi.

ALLEGATI

Allegato 1 - Acronimi e Abbreviazioni

Allegato 2 - Glossario

Allegato 3 - Manuale di conservazione del documento informatico

Allegato 4 – Elenco ruoli e applicativi

Allegato 5 - Titolario di classificazione e Piano di conservazione

Allegato 6 - Piano Operativo Fascicolazione Protocollo

