



MANUALE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO, DEI DOCUMENTI E DELL'ARCHIVIO

1. PREMESSA E AMBITO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE

Il presente Manuale di gestione del protocollo dei documenti e degli archivi è adottato ai sensi dell'art. 3 comma 1, lett.c), del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31 ottobre 2000 "Regole tecniche per il protocollo informatico di cui al decreto del Presidente della Repubblica 20 ottobre 1998, n. 428", (quest'ultimo abrogato dal DPR del 20 dicembre 2000, n. 4459, che prescrive a ciascuna Pubblica Amministrazione l'adozione di un proprio *Manuale di gestione*.

Il Comune di Pianezza ha adottato il sistema di protocollo informatico con l'approvazione, con Deliberazione della Giunta Comunale n. 227, del 28 dicembre 2005, in via sperimentale, del nuovo Titolario di Classificazione. La protocollazione unica attualmente riguarda solo la posta in arrivo che viene scansionata, classificata e smistata nei diversi uffici di competenza.

Dal mese di gennaio 2007 è stata attivata la gestione dei flussi documentali.

Tali innovazioni, che hanno comportano un diverso modo di svolgere il lavoro amministrativo e di gestire la documentazione, hanno avuto notevoli ricadute su tutta la prassi amministrativa e gestionale. Per questo motivo e per disporre delle informazioni necessarie a gestire e coordinare correttamente ed, eventualmente, a correggere e modificare i comportamenti amministrativi, le Regole tecniche contenute nel Manuale di gestione sono fondamentali.

Per quanto concerne la gestione dei flussi documentali di tipo digitale, l'art. 3 lett. b) del DPCM 3 dicembre 2013 prescrive che all'interno di ciascuna Area Organizzativa Omogenea di ogni Amministrazione Pubblica, come individuata ai sensi dell'art. 50 del D.P.R. 445/2000, sia nominato un Responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico incaricato, tra l'altro, di redigere il Manuale di Gestione (MdG) di cui all'art. 5 dello stesso DPCM.

Il manuale di gestione descrive il sistema di gestione documentale a partire dalla fase di protocollazione della corrispondenza in ingresso, in uscita e di quella interna, ai fini della conservazione dei documenti e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio, rivolgendosi sia agli addetti sia ai soggetti esterni, che a diverso titolo interagiscono con i documenti amministrativi.

Il protocollo informatico, anche con le sue funzionalità minime, costituisce l'infrastruttura di base tecnico-funzionale su cui avviare il processo di ammodernamento e trasparenza dell'Amministrazione.

E', altresì, scopo del Manuale, quello di fornire le istruzioni per l'uso del servizio nel rispetto della normativa corrente in materia.

Il manuale è destinato:

- alla più ampia diffusione interna ed esterna,
- a fornire le istruzioni complete da seguire per operare correttamente la formazione, la registrazione, la classificazione, la fascicolazione e la conservazione dei documenti,
- ai responsabili, agli operatori di protocollo ed agli istruttori delle pratiche quale strumento

di lavoro e di riferimento per la gestione dei documenti, degli affari e dei procedimenti amministrativi,

Esso disciplina:

- la migrazione dei flussi cartacei verso quelli digitali, ovvero come fase transitoria, i flussi cartacei in rapporto al protocollo informatico,
- i livelli di esecuzione, le responsabilità ed i metodi di controllo di processi e azioni amministrative,
- l'uso del titolario di classificazione e del massimario di selezione e scarto,
- le modalità di accesso alle informazioni da parte di coloro che ne hanno titolo ed interesse in attuazione della trasparenza dell'azione amministrativa.

In estrema sintesi il MdG può essere interpretato come la tangibile manifestazione dell'avvio del processo di E_Government da parte dell'Amministrazione.

Si tratta indubbiamente di uno strumento complesso, che in alcune parti deve necessariamente subire aggiornamenti frequenti, ma che costituisce un punto di riferimento insostituibile per chiunque operi all'interno dell'Ente o abbia scambi documentali con esso.

2. STRUTTURA DEL MANUALE DI GESTIONE

Il seguente Manuale è così composto:

Manuale di gestione e conservazione dei documenti

ALLEGATI

Allegato 1: Organigramma del Comune

Allegato 2: Legenda, Definizioni e tipologie del documento

Allegato 3: Titolario di Classificazione

Allegato 4: Modello di riferimento per il repertorio dei fascicoli

Allegato 5: Elenco dei documenti da non protocollare

Allegato 6: Elenco dei documenti soggetti a registrazione particolare

Allegato 7: Elenco dei titolari di firma digitale

Allegato 8: Manuale Utente del protocollo informatico

Allegato 9: Manuale Operativo ad uso degli utenti delle stazioni di protocollazione

Allegato 10: Regole operative per l'uso della PEC

Allegato 11: Piano di conservazione e selezione

Allegato 12: Normativa, regolamenti e bibliografia di riferimento

3. ORGANIZZAZIONE DEL COMUNE: ORGANIGRAMMA

Le funzioni affidate o delegate al Comune e le attività ad esse connesse vengono attuate e poste in essere attraverso la struttura organizzativa propria dell'Ente.

Il "Regolamento di organizzazione degli uffici e dei servizi" del 2012, approvato il 07/12/2012, con deliberazione della Giunta Comunale n. 251, definisce la macrostruttura del Comune di Pianezza, indicando le linee fondamentali di organizzazione degli uffici e dei servizi comunali, mentre l'organizzazione interna ai Settori è determinata dai singoli responsabili di settore.

Da detto Regolamento deriva l'attuale Organigramma dell'Ente.

Allegato 1 – Organigramma del Comune di Pianezza

4. INDIVIDUAZIONE DELL'AREA ORGANIZZATIVA OMOGENEA

Il Testo Unico delle disposizioni in materia di documentazione amministrativa (DPR 445 del 28 dicembre 2000) prescrive, all'art. 50, c.3, che ciascuna Pubblica Amministrazione individui, nell'ambito del proprio ordinamento, gli uffici da considerare ai fini della gestione unica o coordinata dei documenti per grandi aree organizzative omogenee, assicurando criteri uniformi di classificazione e di archiviazione.

Il Comune di Pianezza ha sempre avuto un unico protocollo generale, che avrebbe dovuto protocollare tutti i documenti in arrivo e in partenza. Nella prassi l'ufficio protocollo provvede alla

registrazione e classificazione della totalità dei documenti in arrivo, mentre quelli in partenza vengono protocollati direttamente dagli uffici, su un unico sistema di protocollo.

L'amministrazione ha individuato un'unica Area Organizzativa Omogenea con Delibera n. 254 del 14/10/2015 e, all'interno della AOO, il sistema di protocollazione è unico.

Nell'unica AOO denominata COMUNE DI PIANEZZA e con codice identificativo "c_g559" è istituito un servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi. È altresì individuato un unico ufficio denominato Uff_eFatturaPA con codice Codice Univoco Ufficio UFF0JE

Il Comune di Pianezza, pertanto, utilizza un unico sistema di protocollazione e un unico titolare di classificazione, e produce un unico archivio.

5. FUNZIONI, COMPETENZE, ATTIVITÀ DEL COMUNE: TITOLARIO DI CLASSIFICAZIONE

Nell'esercizio della propria autonomia - statutaria, normativa, organizzativa, amministrativa, impositiva e finanziaria - e nell'espletamento delle funzioni amministrative, proprie e delegate, relative alla popolazione e al territorio comunale, il Comune produce e riceve atti e documenti che, nel loro complesso, costituiscono l'archivio comunale.

Una opportuna gestione della documentazione è indispensabile per garantire il corretto svolgimento dell'attività amministrativa, e costituisce il presupposto per garantire i diritti di accesso ai documenti amministrativi e la possibilità di partecipare ai procedimenti riconosciuti dalla legge 241 del 7 agosto 1990.

Lo strumento per consentire la corretta e razionale organizzazione della documentazione è stato individuato, prima dalla dottrina archivistica e successivamente anche dalla normativa (art. 64, c. 4 del DPR 445/2000), nella classificazione dei documenti.

5.1. La classificazione dei documenti

La classificazione è un'attività di organizzazione logica di tutti i documenti correnti, ricevuti, spediti, interni, protocollati e non: essa stabilisce in quale ordine reciproco i documenti si organizzino nello svolgimento dell'attività amministrativa.

Per questo motivo "sono soggetti a classificazione tutti i documenti che entrano a far parte del sistema documentario" del Comune, a prescindere dal supporto utilizzato (cartaceo o informatico) e dallo stato di trasmissione (documenti ricevuti, spediti, interni).

Lo scopo della classificazione è quello di individuare, all'interno di uno schema generale relativo al complesso delle competenze del Comune, l'ambito specifico all'interno del quale si colloca il documento (più precisamente, il procedimento, il fascicolo o la serie a cui appartiene il documento). L'attribuzione di un indice di classificazione, derivante da uno schema strutturato gerarchicamente, serve ad assegnare a ciascun documento un codice identificativo che, integrando (quando presente) il numero di protocollo, colleghi il documento in maniera univoca ad una determinata unità archivistica, generalmente un fascicolo.

Occorre sottolineare che lo schema di classificazione, per possedere una certa stabilità, fa riferimento alle competenze del Comune indipendentemente dai Servizi ed Uffici che concretamente le esercitano: mentre l'organizzazione degli Uffici e dei Servizi, infatti, può variare con relativa frequenza, le competenze dell'Ente rimangono sostanzialmente stabili nel tempo (l'impianto di base, infatti, è lo stesso da più di un secolo).

Il titolare di classificazione attualmente utilizzato è strutturato in 14 Titoli; ciascun Titolo a sua volta è articolato in un numero variabile di classi, che, a seconda della materia, sono state suddivise in più sottoclassi. Eventuali modifiche possono essere concordate con il responsabile del Servizio Archivio.

Il titolare di classificazione è stato approvato, in via sperimentale, con la Deliberazione della Giunta Comunale n. 227 del 28/12/2005 e successivamente consolidato nella prassi ed è riportato

nell'Allegato 3.

5.2. Uso del titolario: classificazione e fascicolazione dei documenti

5.2.1. Documenti che avviano nuovi procedimenti

Quando un documento che dà l'avvio a un procedimento amministrativo viene protocollato e deve anche essere classificato, cioè deve essere attribuito un indice di classificazione composto dal riferimento a Titolo, classe e sottoclasse relativo alla nuova pratica in cui si colloca; gli si attribuirà altresì il numero del fascicolo, progressivo e chiuso per ciascun anno. Ad esempio, il primo documento che, a partire da gennaio, dà avvio ad una pratica relativa ai gettoni presenza dei Consiglieri Comunali, avrà la seguente classificazione: Titolo II,1,1/1 (l'1 dopo la barra corrisponde al numero del fascicolo); tutti i documenti relativi a quel procedimento avranno numeri di protocollo diversi, ma lo stesso indice di classificazione (ovvero Titolo, classe e sottoclasse), mentre gli atti relativi a procedimenti avviati successivamente nel corso dell'anno e con medesimo indice di classificazione, avranno i numeri di fascicolo progressivi. Questo sistema di classificazione costituirà la base a partire dalla quale i vari documenti ed atti prodotti e ricevuti dai singoli uffici saranno organizzati elettronicamente e fisicamente, oltre che logicamente.

5.2.2. Documenti appartenenti a fascicoli già esistenti

Quando il documento protocollato è relativo ad un procedimento o affare già in corso, il responsabile del procedimento a cui è stato assegnato il documento provvederà a inserirlo nel fascicolo di competenza, verificando che la classificazione sia corretta ed integrandola con la notazione relativa al fascicolo.

5.3. Il repertorio dei fascicoli

Il repertorio dei fascicoli è uno strumento, al momento non ancora utilizzato correntemente presso gli uffici del Comune di Pianezza, ma la cui introduzione potrebbe agevolare sensibilmente la corretta gestione dei documenti e il loro rapido reperimento. Si è scelto di descriverne la struttura e le funzioni in modo che in questa prima fase ciascun Settore e Servizio possa decidere se adottarlo per la propria documentazione, in previsione di una futura estensione del suo uso a tutto l'Ente.

Per repertorio dei fascicoli si intende l'elenco ordinato e aggiornato dei fascicoli istruiti all'interno di ciascuna classe e sottoclasse, contenente, oltre all'oggetto dell'affare o del procedimento amministrativo, l'indice di classificazione completo (Titolo, classe, eventuale sottoclasse e numero del fascicolo). Sul repertorio dei fascicoli deve essere annotata anche la movimentazione dei fascicoli da un ufficio all'altro e dall'archivio corrente a quello di deposito.

Il repertorio dei fascicoli ha cadenza annuale (inizia il 1 gennaio e termina il 31 dicembre di ciascun anno). *Allegato 4 – Modello di Repertorio dei fascicoli.*

6. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO ARCHIVIO: ISTITUZIONE E FUNZIONI

6.1. L'Archivio del Comune di Pianezza

L'Archivio del Comune di Pianezza è costituito dal complesso dei documenti prodotti e acquisiti dall'Ente nello svolgimento della propria attività e nell'esercizio delle proprie funzioni.

Esso comprende anche i fondi archivistici di enti e istituti cessati, le cui funzioni e/o proprietà sono state trasferite al Comune, e gli archivi e i documenti acquisiti per dono, deposito, acquisto o a qualsiasi altro titolo.

L'Archivio è unico; le suddivisioni in archivio corrente, archivio di deposito e archivio storico sono gestionali; indipendentemente dalla collocazione fisica del materiale che costituisce l'Archivio, e dal Settore che lo conserva, le modalità tecniche e operative per la gestione, tenuta, selezione e conservazione dei documenti appartenenti all'Archivio del Comune sono dettate dal responsabile del Servizio Archivio.

6.2. Il Servizio Archivio

E' il servizio per la tenuta del Protocollo informatico, la gestione informatica dei flussi documentali

e degli archivi previsto dall'art. 61 del DPR 445/2000 ed è individuato nel preesistente ufficio Protocollo e Archivio del Settore Affari Generali.

Tale Servizio sovrintende alla gestione documentale dal protocollo all'archivio storico, a norma del citato art. 61, c.3 del DPR 445/2000:

- svolgendo i compiti di attribuzione del livello di autorizzazione per l'accesso alle funzioni della procedura,
- garantendo il rispetto delle disposizioni normative nelle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo,
- garantendo la produzione e conservazione del registro giornaliero di protocollo,
- curando il ripristino delle funzionalità del sistema in caso di guasti,
- garantendo il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali,
- autorizzando le operazioni di annullamento,
- vigilando sull'osservanza delle disposizioni del testo unico sulla documentazione amministrativa,
- indicando le modalità tecniche ed operative per la gestione e la tenuta dei documenti,
- provvedendo ad elaborare un piano di conservazione e selezione e ad attivare le procedure necessarie ad una corretta selezione dei documenti,
- seguendo il riordinamento, la schedatura e l'inventariazione dei fondi archivistici, quest'ultima effettuata da professionisti qualificati.

6.3. Unicità del protocollo

Il registro di protocollo del Comune di Pianezza è unico; esso è gestito dall'ufficio protocollo ed è generato tramite apposita procedura informatica che assegna automaticamente il numero e la data di protocollo a ciascun documento registrato. Come già dichiarato, all'unico registro di protocollo corrisponde un unico archivio custodito in luoghi diversi, ma che rimane una unica entità.

Ciascun Settore e Servizio, nel corso dello svolgimento della propria attività istituzionale, riceve, produce e invia atti e documenti appartenenti ai procedimenti amministrativi di cui il Settore o Servizio è responsabile. Tali atti e documenti fanno parte integrante a tutti gli effetti dell'archivio comunale, e vengono registrati tramite il Protocollo generale. Considerando che la produzione dei documenti e l'attività amministrativa da cui i documenti scaturiscono sono poste in essere all'interno di ciascun Settore o Servizio, il Servizio Archivio delega ai singoli Settori e Servizi la facoltà di protocollare i documenti in partenza e di gestire e custodire i documenti dell'archivio corrente (e, in alcuni casi, dell'archivio di deposito).

Dal 1 gennaio 2007, con l'attivazione delle stazioni di protocollazione decentrate in tutti i Settori comunali, non sono né possono essere più utilizzati protocolli diversi dal protocollo generale. Sono tuttavia consentite forme di registrazione particolare per alcune tipologie di documenti (ad es.: denunce I.C.I., documenti relativi alla tenuta dei registri di stato civile, ecc.).

Il Servizio Archivio provvede alla ricezione e protocollazione di tutta la corrispondenza in arrivo, mentre quella in partenza è protocollata dall'ufficio che ciascun Settore o Servizio ha deputato a questo scopo.

Il responsabile del Servizio Archivio provvede, inoltre, a definire le modalità per la gestione dei documenti, a raccogliere e coordinare eventuali esigenze di modifica dello schema di classificazione e della procedura.

7. IL PROTOCOLLO COME ATTO PUBBLICO

Tutti i documenti dai quali possano nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi devono essere protocollati.

Il registro di protocollo, infatti, da un punto di vista *giuridico* è un atto pubblico destinato a far fede

della data di ricevimento o di spedizione dei documenti trattati da una pubblica amministrazione. Ciascun documento, prodotto o ricevuto da un'amministrazione e da questa protocollato, può essere univocamente identificato attraverso quattro elementi essenziali, più uno per i documenti informatici (file):

- il numero di protocollo (che deve essere unico per ciascun documento),
- la data di arrivo o di partenza,
- il mittente o destinatario,
- l'oggetto,
- l'impronta del documento, quando viene protocollato un documento informatico.

Affinché possa esistere certezza sulla veridicità delle registrazioni, è necessario garantire che l'interrelazione tra questi elementi essenziali sia costante ed immutabile.

7.1. Informazioni minime

La registrazione di protocollo per ogni documento ricevuto, spedito o interno, a norma dell'art. 53 DPR 445/2000, è effettuata mediante la memorizzazione delle seguenti informazioni:

- a) numero di protocollo del documento;
- b) data di registrazione del protocollo;
- c) mittente (o mittenti) per i documenti ricevuti, o, in alternativa, destinatario (o destinatari) per i documenti spediti; oggetto del documento;
- d) data e protocollo del documento ricevuto, se disponibili;
- e) impronta del documento informatico.

7.2. Oggetto riservato

Qualora l'oggetto del documento contenga dati sensibili, l'operatore deve adottare le misure atte a garantire la riservatezza dei dati stessi, utilizzando le funzionalità presenti nella procedura del protocollo informatico e descritte nel Manuale operativo.

7.3. Segnatura di protocollo

La segnatura di protocollo è l'apposizione o l'associazione all'originale del documento, in forma permanente e non modificabile, delle informazioni riguardanti la registrazione di protocollo del documento stesso: l'indicazione "Comune di Pianezza", il numero e la data di protocollo, l'eventuale indicazione del Settore o Servizio o Ufficio, il codice di classificazione (cfr. art. 55 DPR 445/2000).

La registrazione e la segnatura di protocollo costituiscono un'operazione unica e contestuale.

Il codice di classificazione è assegnato in fase di protocollazione e può essere successivamente integrato dal responsabile del procedimento. Qualora debba essere modificato, la modifica deve essere concordata con il Servizio Protocollo.

Nel documento cartaceo in arrivo la segnatura viene posta di norma sul recto del documento tramite un timbro recante la dicitura "Comune di Pianezza". Prot. N°.... data, "Protocollo Generale". L'indicazione del numero di protocollo è immediatamente successiva alla registrazione con attribuzione del numero di protocollo da parte della procedura informatica.

Per i documenti in partenza o interni, la segnatura può essere apposta tramite timbro virtuale, o indicata nel testo del documento

7.4. Annullamento di una registrazione o dei dati di una registrazione

È consentito l'annullamento delle registrazioni di protocollo. Le registrazioni annullate rimangono memorizzate e visibili, e deve essere possibile visualizzare la data di annullamento, l'operatore che lo ha effettuato e gli estremi del provvedimento di autorizzazione.

È consentito annullare le informazioni relative al mittente o destinatario e all'oggetto. Per le informazioni annullate valgono gli stessi criteri che per le registrazioni annullate: esse rimangono

memorizzate e visibili, e deve essere possibile visualizzare la data di annullamento, l'operatore che lo ha effettuato e gli estremi del provvedimento di autorizzazione.

Solo il responsabile del Servizio Protocollo è autorizzato ad annullare le registrazioni o i dati delle registrazioni.

È istituito un apposito registro per le autorizzazioni delle operazioni di annullamento delle registrazioni e delle informazioni di protocollo.

7.5. Documenti da non protocollare

L'elenco delle tipologie di documenti che possono essere non protocollati, come già detto, è contenuto nell'*Allegato 5 - Documenti da non protocollare*

7.6. Il registro di protocollo

Il Registro giornaliero di protocollo è costituito dall'elenco delle informazioni inserite con l'operazione di registrazione di protocollo nell'arco di uno stesso giorno.

Al fine di garantire la non modificabilità delle operazioni di registrazione, il contenuto del registro giornaliero informatico di protocollo è trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, ai sensi dell'art. 7 comma 5 del DPCM 3 dicembre 2013, (Regole tecniche per il protocollo informatico).

Tali operazioni vengono espletate all'interno del Servizio gestione informatica e documentale.

8. DESCRIZIONE DEL FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI¹

8.1. Documenti in arrivo

8.1.1. Ricezione dei documenti dall'esterno

La protocollazione e lo smistamento della corrispondenza in arrivo spettano unicamente al Servizio Protocollo, a cui deve essere convogliata tutta la documentazione comunque pervenuta al Comune dall'esterno, tramite consegna manuale, servizio postale, corriere, posta elettronica (in via residuale fax), posta certificata o eventuali altri sistemi.

Per questo motivo è necessario, nei rapporti con l'esterno, indicare costantemente come indirizzo:

“Comune di Pianezza – P.zza Leumann, 1 – 10044 Pianezza;

come indirizzo istituzionale di posta elettronica: [“urp@comune.pianezza.it”](mailto:urp@comune.pianezza.it);

come indirizzo pec: **“comune.pianezza@pec.it”**;

come fax: **01179670295.**

8.1.1.1. Rilascio di ricevuta di un documento consegnato a mano

A richiesta dell'interessato, l'Ufficio Protocollo appone un timbro datario su una fotocopia del documento consegnato a mano all'Ufficio stesso. Tale fotocopia ha valore di ricevuta.

Dal giorno lavorativo successivo a quello della consegna è possibile rivolgersi all'Ufficio Protocollo (tel. 011/9670223) per conoscere il numero di protocollo che è stato assegnato al documento.

8.1.1.2. Apertura della corrispondenza

Al fine di evitare movimentazioni inutili, dal momento che pressoché la totalità della corrispondenza che giunge al Comune tramite il servizio postale riguarda l'attività amministrativa dell'Ente, anche quando è indirizzata nominativamente, si è stabilito di aprire tutta la corrispondenza, ad eccezione di quella con dicitura "riservata personale".

8.1.1.3. Lettere anonime

Le lettere anonime non vengono protocollate, ma dal momento che una delle funzioni più importanti del registro di protocollo è essenzialmente quella di attestare che un determinato documento è pervenuto presso l'Ente o è partito da un suo Settore / Ufficio, si sta valutando che, dal 2007, le lettere anonime possano essere anch'esse protocollate per testimoniare l'arrivo, indicando "Anonimo" nel campo del mittente, contrassegnando l'oggetto come "Riservato" e utilizzando per identificarle il codice aggiuntivo "ANON".

8.1.1.4. Data di protocollazione

La protocollazione avviene di norma nella stessa giornata lavorativa in cui gli atti e documenti pervengono al Protocollo generale. La corrispondenza che arriva dopo l'orario di chiusura degli uffici o che non è stata protocollata durante l'orario di servizio viene protocollata entro il successivo giorno lavorativo. Tuttavia la posta certificata o le raccomandata ricevuta devono essere protocollate entro la stessa data di ricezione del sistema.

8.1.1.5. Protocollazione di offerte

Non vengono aperti, e sono protocollati chiusi, plichi e buste che riportano indicazioni del tipo "Offerta" o "Gara", o dalla cui confezione si possa evincere la partecipazione ad una gara: al momento dell'apertura, il numero di protocollo apposto sulla busta va poi riportato, a cura del responsabile del procedimento, sui documenti contenuti nella busta, mantenendo comunque la busta come allegato.

8.1.1.6. Messaggi telefax

Il documento ricevuto a mezzo telefax deve essere foto riprodotto, qualora il supporto cartaceo non fornisca garanzie per una corretta e duratura conservazione.

Dal momento che ogni documento deve essere individuato da un solo numero di protocollo, indipendentemente dal supporto e dal mezzo di trasmissione, qualora venga registrato un documento via telefax e venga successivamente ricevuto lo stesso documento in originale, è necessario attribuire all'originale la stessa segnatura di protocollo del documento pervenuto via telefax (si tratta del medesimo documento su diverso supporto e con diverso mezzo di trasmissione).

Qualora si rilevi che l'originale è stato registrato con un diverso numero di protocollo, la registrazione relativa all'originale deve essere annullata.

Se tuttavia tra il documento pervenuto via fax e l'originale ricevuto con altro mezzo vi sono differenze anche minime, si debbono considerare documenti diversi e quindi l'originale dovrà essere registrato con un nuovo numero di protocollo.

Il timbro di protocollo va apposto di norma sul documento e non sulla copertina di trasmissione del telefax.

Le comunicazioni di documenti tra le pubbliche amministrazioni avvengono mediante l'utilizzo della posta elettronica o in cooperazione applicativa. E' in ogni caso esclusa la trasmissione di documenti a mezzo fax, ai sensi dell'art. 47 del D. Lgs. 82/2005, come modificato dalla Legge 98/2013

8.1.1.7. Firma digitale

Per l'espletamento delle attività istituzionali e connesse con l'attuazione delle norme di gestione del protocollo informatico, di gestione documentale ed archivistica, l'Amministrazione autorizza l'utilizzo della firma digitale, giuridicamente equivalente alla firma autografa, ai soggetti da essa delegati a rappresentarla.

Al riguardo in *Allegato 6 – Elenco titolari di firme digitali* viene riportato l'elenco delle figure del Comune in possesso della firma digitale.

8.1.1.8. Posta elettronica

La normativa vigente, in particolare il Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa di cui al D.P.R n°445/2000, attribuisce rilevanza giuridico - probatoria ai documenti trasmessi via posta elettronica se questi ed il sistema di ricezione, soddisfano i requisiti di cui al D.LGS. 82/2005 e s.m.i..

Il Comune di Pianezza ha definito una casella di posta elettronica, denominata casella istituzionale, adibita a finalità di protocollazione il suo indirizzo è: urp@comune.pianezza.to.it

Questo indirizzo di posta elettronica viene pubblicizzato sul sito web comunale, insieme con le modalità di inoltro della corrispondenza ed i tipi di documenti che possono essere inviati all'ente.

L'addetto dell'ufficio preposto allo smistamento delle e-mail controlla i messaggi pervenuti nella casella di posta istituzionale e verifica se siano o meno da protocollare. Se non sono da protocollare li inoltra direttamente esclusivamente tramite mail al Settore o Servizio competente; se invece sono da protocollare, li stampa, li protocolla e appone sulla versione cartacea del documento la segnatura di protocollo. Successivamente l'addetto al protocollo inoltra via posta elettronica i messaggi al Responsabile del Settore, specificando il numero di protocollo assegnato al documento, mentre la versione cartacea con la segnatura di protocollo viene caricata sui registri di carico e scarico e smistata come qualsiasi altro documento cartaceo.

Vengono protocollati solamente i messaggi inviati alla casella istituzionale di posta elettronica.

Qualora un messaggio di posta elettronica non sia conforme agli standard prescritti dalla normativa vigente e si renda comunque necessario attribuire ad esso una efficacia probatoria, il messaggio o il documento trasmesso via posta elettronica deve essere stampato, deve esservi apposta la dicitura "Documento ricevuto via posta elettronica" e successivamente è possibile trattarlo come un normale documento cartaceo.

8.1.1.9. Documenti con Firma Digitale e PEC

Nel caso di documenti dotati di firma digitale, il responsabile di settore, o un suo delegato, ha il compito di verificare l'autenticità della firma digitale e l'integrità del documento pervenuto, e di apporre sul documento cartaceo l'indicazione dell'avvenuta verifica.

L'ufficio destinatario è responsabile della verifica dell'integrità del documento e del riconoscimento del mittente.

Il responsabile del procedimento o un suo delegato identifica l'autorità di certificazione che ha rilasciato il certificato ed accede ad essa per verificare che non vi siano atti di revoca o di sospensione dello stesso.

Utilizzando il software di verifica della firma, egli decodifica poi il messaggio ottenendo la certezza o meno dell'autenticità del mittente e l'integrità del messaggio.

Se la verifica di integrità fallisce, il responsabile del procedimento decide se attribuire o meno rilevanza giuridico probatoria al documento.

Caselle di Posta Elettronica e Certificata

In attuazione di quanto stabilito dalla Direttiva 27 novembre 2003 del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie - Impiego della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni. – l'Amministrazione ha dotato tutti i dipendenti di una casella di posta elettronica, compresi quelli per i quali non sia prevista la dotazione di un personal computer.

Il sistema informatico di gestione protocollo adottato dal Comune consente l'interoperabilità tra il Comune di Pianezza e le altre amministrazioni attraverso la posta elettronica certificata istituzionale (PEC). Il protocollo informatico riveste – a seguito del DPR 11 febbraio 2005 n. 68 che sancisce pieno valore legale alla posta Elettronica Certificata (PEC) – un ruolo importante, ribadito dal CAD (D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82) in vigore dal 1° gennaio 2006, che ha reso la ricezione dei messaggi

opponibile a terzi in caso di contenzioso. In base al D. Lgs. n. 159 del 4 aprile 2006, che integra il Codice dell'Amministrazione digitale, il Comune si è dotato di un indirizzo di posta elettronica certificata istituzionale (**comune.pianezza@pec.it**) ed ha proceduto ad accreditarsi all'Indice P.A., apposito elenco in cui le amministrazioni devono pubblicare in via formale il proprio recapito elettronico. La casella istituzionale riservata a questa funzione è gestita per la corrispondenza in arrivo solo dal Servizio Protocollo preposto alla registrazione di protocollo, mentre tutte le unità operative possono utilizzarla per la corrispondenza in partenza.

Il Comune si riserva la facoltà di istituire ulteriori PEC assegnate ai Servizi, o a singoli funzionari e/o responsabili di procedimento, quando previsto dalle normative di settore. L'elenco delle PEC è pubblicato e costantemente aggiornato sul sito istituzionale dell'ente.

Uso della posta elettronica

- In particolare le PA sono chiamate ad adottare ogni iniziativa di sostegno e formazione per promuovere l'uso della posta elettronica da parte di tutto il personale dell'Amministrazione stessa.
- L'Amministrazione ha assegnato ad ogni singolo dipendente una casella di posta elettronica per finalità amministrative su cui si veicolano le comunicazioni interne e quelle verso l'esterno.
- Il Comune ha istituito per i servizi, per gli uffici e per i gruppi di lavoro delle caselle di posta elettronica utilizzate per fini istituzionali. Si tratta di caselle di posta virtuali (alias) che convogliano tutta posta ricevuta nelle caselle mail dei responsabili di settore e servizio dell'ente.

Uso della posta elettronica certificata

- La posta elettronica certificata è lo strumento che realizza lo scambio documentale tra AOO (Area Organizzativa Omogenea).
- Le regole operative per l'uso della PEC sono dettagliate all'*Allegato 9*.
- Il servizio di posta certificata è strettamente correlato all'Indice IPA, poiché in esso sono pubblicati gli indirizzi di posta certificata istituzionali associati alle AOO.
- Il documento informatico trasmesso per via telematica si intende inviato al destinatario se trasmesso all'indirizzo elettronico da questi dichiarato, e pervenuto dopo aver ricevuto notifica di consegna da parte del gestore di posta elettronica certificata.
- La data e l'ora di formazione, di trasmissione o di ricezione di un documento informatico, redatto in conformità alle disposizioni correnti, sono opponibili ai terzi.

8.1.2. Acquisizione delle copie per immagine di documenti cartacei

In base all'analisi dei procedimenti, i documenti ricevuti su supporto cartaceo, dopo le operazioni di registrazione e segnatura, sono acquisiti in formato immagine attraverso un processo di scansione, al fine di ridurre i tempi di smistamento e facilitare i procedimenti e per ridurre la riproduzione cartacea dei documenti quando non necessario.

Il processo di scansione avviene in diverse fasi:

- acquisizione delle copie per immagini in modo tale che ad ogni documento, anche se composto da più pagine, corrisponda un unico file;
- verifica della leggibilità e qualità delle copie per immagini acquisite;
- collegamento delle copie per immagini alle rispettive registrazioni di protocollo.

I documenti cartacei, dopo l'operazione di riproduzione in formato immagine, vengono assegnati ai rispettivi uffici di competenza.

I documenti, riprodotti in formato immagine, dovranno essere inviati in formato elettronico.

8.1.3. Smistamento

L'Ufficio protocollo smista la corrispondenza in arrivo, aperta e protocollata, indirizzando l'originale di ciascun documento al Settore che, per quanto a conoscenza dell'Ufficio protocollo stesso, ha competenza sull'oggetto specificato nel documento: così come il documento, anche la registrazione di protocollo sulla procedura informatica risulta "in carico" ad un determinato ufficio, che è l'unico, insieme al Protocollo generale, che può apportarvi modifiche ed integrazioni. Ad altri Settori o Uffici, indicati sull'originale successivamente al primo, può essere inviata una copia del documento per conoscenza.

8.1.4. Assegnazione

Il Responsabile del Settore, o un suo incaricato provvede ad assegnare ciascun documento in arrivo al responsabile del relativo procedimento amministrativo.

Spettano al responsabile del procedimento amministrativo le incombenze relative alla gestione del documento: l'inserimento nel fascicolo di competenza preesistente o eventualmente in un nuovo fascicolo, l'integrazione o la correzione del codice di classificazione assegnato dal Protocollo generale, l'effettuazione, tramite la procedura del protocollo informatico, dei collegamenti ai protocolli precedenti.

8.1.4.1. Variazioni nell'ufficio di carico di un documento

8.1.4.1.1. Documento di competenza di altro Settore / Ufficio

Nel caso in cui un Settore riceva un documento originale relativo a materie estranee alla propria specifica competenza, oppure, a causa di un disguido o di un errore, un documento indirizzato ad altri, il Responsabile può scegliere:

- a) di far recapitare all'Ufficio protocollo il documento per l'invio al Settore competente; l'Ufficio protocollo provvederà anche a registrare l'avvenuta movimentazione sul registro di protocollo e sui quaderni di carico della corrispondenza, oppure,
- b) di inoltrare direttamente il documento al Settore / Ufficio competente, curando che tale passaggio di competenze venga registrato sul protocollo tramite la funzionalità "Movimento protocollo".

8.1.4.1.2. Passaggio per competenza da un Ufficio ad un altro per acquisizione pareri ecc.

Quando, nel corso dell'iter di un procedimento, un documento debba passare da un ufficio ad un altro per l'acquisizione di pareri ecc., l'Ufficio che ha in carico il documento e che lo trasmette ad altra unità organizzativa deve provvedere a segnalare il passaggio anche sul protocollo, tramite la funzionalità "Movimento protocollo", in modo che sia sempre possibile sapere dove si trova il documento e chi ne ha la responsabilità.

8.1.4.1.3. Documento inviato in copia ad altri uffici

Qualora il responsabile del procedimento ritenga opportuno portare altri uffici a conoscenza del contenuto di un documento inviandogliene una copia, deve provvedere altresì ad aggiungere tale informazione sul protocollo informatico.

8.2. Documenti interni

Tutti i documenti rilevanti dal punto di vista giuridico-probatorio devono essere protocollati in partenza dai singoli uffici.

8.3. Documenti in partenza

I documenti posti in essere da personale in servizio presso il Comune nello svolgimento delle proprie funzioni e destinati all'esterno dell'Ente sono protocollati, a cura del responsabile del procedimento, di norma da una delle stazioni di protocollazione situate nel Settore di appartenenza. In fase di protocollazione devono essere attuati i collegamenti ai documenti registrati precedentemente appartenenti allo stesso fascicolo.

La trasmissione dei documenti all'esterno dell'Ente deve avvenire prioritariamente tramite pec, ovvero può avvenire per mezzo del servizio postale (lettera semplice, raccomandata, posta prioritaria, posta celere ecc.), ovvero per mezzo di corrieri.

La scelta del mezzo di trasmissione più opportuno, quando non espressamente indicata dalla normativa vigente, spetta al responsabile del procedimento amministrativo.

Esclusivamente in casi eccezionali (l'uso del fax per inviare documenti in uscita avviene solo se non vi è altra possibilità⁹, è ammessa la trasmissione via telefax. In tali casi, non si spedisce l'originale per mezzo del servizio postale se non su espressa richiesta del destinatario. Sull'originale del documento inserito nel fascicolo del procedimento dovrà essere posta la dicitura "Trasmesso via telefax"; la copertina del fax e il rapporto di trasmissione dovranno essere anch'essi inseriti nel fascicolo per documentare tempi e modi dell'avvenuta spedizione.

Per trasmettere un documento via posta elettronica il responsabile del procedimento dopo averlo redatto lo protocolla, lo firma digitalmente, lo inserisce nel fascicolo del procedimento e lo spedisce all'indirizzo elettronico del destinatario.

8.4. Inserimento delle ricevute di trasmissione nel fascicolo

La minuta del documento cartaceo spedito, ovvero le ricevute dei messaggi fax di corretta trasmissione, ovvero le ricevute digitali del sistema di posta certificata utilizzata per lo scambio dei documenti digitali, viene conservata all'interno del relativo fascicolo.

L'Ufficio Protocollo allega le ricevute digitali di accettazione e consegna delle pec alla registrazione di protocollo e, se il documento protocollato è già inserito in un fascicolo, le ricevute sono automaticamente conservate insieme ad esso.

Le ricevute relative a documenti cartacei sono allegate al documento e fascicolate direttamente dagli uffici.

9. GESTIONE E CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI

9.1. Archivio corrente

Per archivio corrente si intende il complesso dei documenti relativi ad affari e a procedimenti amministrativi non ancora conclusi.

Tale documentazione è custodita direttamente dal responsabile del procedimento, che è responsabile anche della corretta organizzazione e gestione e della classificazione dei documenti che tratta, indipendentemente dal supporto e dalle modalità di trasmissione.

9.1.1. Fascicoli e Serie

I documenti possono essere aggregati sulla base dell'affare o del procedimento cui si riferiscono, oppure sulla base della loro omogeneità di forma (delibere, contratti, mandati di pagamento ecc.).

Nel primo caso si formano dei fascicoli, nel secondo delle serie.

La scelta di organizzare i documenti in un modo piuttosto che in un altro dipende esclusivamente da esigenze funzionali, e, per determinate tipologie di documenti (delibere, determine ecc.) è opportuno che dello stesso documento vengano redatti due originali, dei quali uno va inserito nel fascicolo di competenza, l'altro conservato nella serie relativa.

A ciascun fascicolo e a ciascuna serie è attribuito un indice di classificazione specifico, capace, insieme alla data di istruzione e all'oggetto, di identificarli univocamente.

9.1.2. Chiusura di un fascicolo

Quando il procedimento amministrativo o l'affare è concluso, il relativo fascicolo deve essere chiuso prima di passare all'archivio di deposito.

Le operazioni di chiusura del fascicolo comprendono la verifica dell'ordinamento cronologico delle carte e lo sfoltoimento ovvero l'identificazione delle copie, fotocopie, appunti, ecc. che possono essere eliminate subito.

9.2. Archivio di deposito

Per archivio di deposito si intende il complesso dei documenti relativi ad affari e a procedimenti amministrativi conclusi da meno di 40 anni, per i quali non risulta più necessaria una trattazione o comunque verso i quali sussista un interesse sporadico. La documentazione relativa all'archivio di deposito è attualmente conservata nei locali seminterrati del Municipio e è stata oggetto di riordino a opera di professionisti qualificati e esterni. L'immissione dei documenti nell'archivio di deposito avviene da parte dei singoli uffici, con la supervisione del responsabile del servizio archivio e per ogni operazione di immissione viene redatto apposito verbale in cui vengono indicati, stanza, scaffale e piano di collocazione. E' stato predisposto e viene costantemente aggiornato l'inventario della documentazione presente nell'archivio di deposito.

9.3. Selezione e scarto

Nell'ambito dell'archivio di deposito vengono effettuate periodicamente le operazioni di selezione e scarto, curate dal Servizio Archivio, sotto la supervisione della Soprintendenza Archivistica per il Piemonte e la Valle d'Aosta.

La selezione va effettuata sulla base del piano di conservazione del Comune di Pianezza – al momento in fase di preparazione – o, nel frattempo, sulla base dei massimari di scarto per gli archivi comunali attualmente disponibili.

I documenti selezionati per l'eliminazione devono essere descritti in un elenco contenente i riferimenti alle categorie del titolario di classificazione (l'archivio di deposito è classificato secondo le XV Categorie) il numero e la tipologia delle unità archivistiche (faldoni, fascicoli, registri ecc.), gli estremi cronologici, la descrizione della documentazione e un'indicazione sommaria del peso. Tale elenco, sotto forma di proposta di scarto, deve essere trasmesso alla Soprintendenza Archivistica per la concessione della necessaria autorizzazione.

Ottenuta l'autorizzazione, il responsabile del servizio archivio con apposito determinazione, procede allo scarto dei documenti contenuti nell'elenco. Successivamente, è possibile conferire il materiale a una cartiera per la distruzione.

Le operazioni di selezione e scarto sono sempre preliminari al passaggio della documentazione all'archivio storico, o comunque alla consegna al Servizio Archivio.

La selezione dei documenti è stata effettuata, da ultimo nell'anno 2012.

9.4. Archivio storico

Per archivio storico si intende il complesso dei documenti relativi ad affari e a procedimenti amministrativi conclusi da oltre 40 anni e destinati, previa effettuazione delle operazioni di scarto, alla conservazione permanente per finalità storiche e culturali.

Le carte dell'archivio storico sono attualmente conservate in apposito locale situato al piano terreno del Palazzo Comunale e presso la Biblioteca Comunale. Il Comune ha provveduto a far riordinare l'archivio storico nel 2000 e ora è in possesso di un inventario cartaceo e uno digitale (in Word97); inoltre l'archivio è una banca dati in MSAccess97.

Il Comune ha adempiuto così all'obbligo di riordinare l'archivio storico e ne è, dopo essere stata disciplinata, consentita la consultazione per finalità storiche e scientifiche.

9.5. Riproduzione di documenti

I documenti appartenenti all'archivio di deposito e all'archivio storico possono essere fotocopiati solamente se da tale operazione non derivi danno al documento stesso.

I documenti che non possono essere fotocopiati per ragioni di conservazione possono sempre essere fotografati.

La fotocopiatura o l'eventuale fotografia dei documenti devono svolgersi all'interno dei locali comunali. Per particolari documentate esigenze, il responsabile del Servizio Archivio può autorizzare lo svolgimento di tali operazioni al di fuori dei locali comunali.

9.6. Conservazione dei documenti informatici

1. Il Comune, nel proprio piano di progetto rivolto alla dematerializzazione dei flussi documentali, si propone, a partire dal 2016, di conservare a norma la documentazione digitale prodotta e ricevuta.

10. DESCRIZIONE DEL SISTEMA DI PROTOCOLLO INFORMATICO

10.1. Descrizione funzionale

La descrizione funzionale del protocollo informatico è costituita dal Manuale Utente fornito dalla ditta produttrice del sistema, aggiornato alla release in uso.

Allegato 8: Manuale Utente del protocollo informatico

10.2. Descrizione operativa

La descrizione operativa del sistema di protocollo informatico è costituita dal Manuale operativo del protocollo, redatto e aggiornato alla release in uso a cura del Responsabile del Servizio Informatico in collaborazione con il Responsabile del Servizio Protocollo.

Allegato 7 - Manuale operativo ad uso degli utenti delle stazioni di protocollazione decentrate

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

Ogni registrazione di protocollo è generata nel momento in cui l'operatore, avendo inserito i dati relativi al documento che sta protocollando, conferma l'inserimento: il sistema genera un nuovo numero di protocollo ed attribuisce automaticamente la data e l'ora di protocollazione. Ciascuna registrazione produce un apposito record sul sistema centrale che viene accodato in una base dati.

Per le modalità di conservazione e sicurezza delle registrazioni si rimanda al Piano di sicurezza dei documenti informatici.

La procedura del protocollo informatico permette la stampa di una etichetta da apporre nel documento cartaceo contenente il numero di protocollo, la data di protocollazione, il settore assegnatario del documento ed un codice a barre che consente il collegamento dell'immagine digitalizzata al relativo protocollo.

Per i documenti in partenza o interni prodotti con strumenti informatici, il numero di protocollo può essere inserito direttamente nel testo del documento prima dell'eventuale stampa o in alternativa successivamente alla protocollazione del documento. Il documento così allegato al protocollo può essere firmato digitalmente direttamente tramite la procedura del protocollo.

Le registrazioni possono essere modificate nei dati relativi, ad esempio, al codice di classificazione, al tipo di spedizione, alle annotazioni, all'ufficio di carico e al responsabile del documento: queste ultime due informazioni possono essere storicizzate (effettuando le variazioni come "Movimento protocollo": si veda il *Manuale operativo*).

A norma dell'art. 53 del DPR 445/2000, la tabella di setup della procedura è impostata in modo che il numero di protocollo, la data e l'ora di protocollazione vengano assegnate automaticamente dal sistema e non siano modificabili in sede di variazione delle registrazioni, così come il mittente o destinatario e l'oggetto del documento. L'abilitazione all'uso della tabella di setup è riservata agli utenti del Protocollo generale e agli amministratori del sistema.

L'annullamento di una registrazione, o dei dati relativi a mittente e destinatario e oggetto del documento viene effettuato tramite una procedura che richiede l'indicazione del numero e della data del provvedimento di autorizzazione all'annullamento (registrato in apposito registro cartaceo tenuto dal responsabile del Servizio Archivio); dopo che l'annullamento è stato effettuato e confermato è sempre possibile, richiamando la registrazione in modalità variazione, vedere l'utente che ha effettuato l'annullamento e i dati precedenti all'operazione di annullamento stesso.

12. PIANO DI SICUREZZA DEI DOCUMENTI INFORMATICI

Questo capitolo riporta le misure di sicurezza, decise dall'Amministrazione del Comune di Pianezza, finalizzate a rendere sicuro il sistema informatico.

Esse sono raggruppate all'interno di tre aree principali:

- Sicurezza Fisica
- Sicurezza Logica
- Sicurezza Organizzativa

12.1. Sicurezza Fisica

Il ruolo della sicurezza fisica è quello di proteggere le persone che operano sui sistemi, le aree e le componenti del sistema informativo; essa è stata suddivisa in due parti:

12.1.1. Sicurezza di area

Il sistema informatico del Comune di Pianezza è completamente contenuto in un unico sito, a cui fanno capo le reti di telecomunicazioni sia pubbliche che private.

Il sito possiede un unico accesso, dotato di sistemi per l'identificazione delle persone in ingresso ed in uscita. Esso è inoltre protetto da un sistema di allarme collegato con le forze dell'ordine e con i servizi di sorveglianza che effettuano anche attività di controllo notturno.

Le chiavi di accesso ai locali sono distribuite ai soli dipendenti ed ai servizi di sorveglianza notturna.

La sala computer è isolata ed è dotata di impianti automatici di condizionamento, impianti di rilevazione fumi ed estinzione incendi.

12.1.2. Sicurezza delle apparecchiature hardware

L'isolamento della sala computer garantisce la protezione delle apparecchiature da danneggiamenti accidentali o intenzionali.

Il suo impianto di alimentazione è protetto da un gruppo di continuità con dispositivo di allarme in grado di comunicare il proprio stato ai sistemi collegati sulla rete telematica.

Tutti i dispositivi classificati "di sistema" sono coperti da un servizio di manutenzione.

12.2. Sicurezza Logica

Per Sistema di Sicurezza Logica si intende il sottosistema di sicurezza finalizzato alla implementazione dei requisiti di sicurezza nelle architetture informatiche, dotato quindi di meccanismi opportuni e di specifiche funzioni di gestione e controllo.

L'architettura si basa sulla realizzazione di servizi di sicurezza, ovvero su funzioni garantite dal sistema utilizzato su tutte le piattaforme del sistema informatico comunale.

I servizi attivi sono i seguenti:

- Controllo Accessi
- Autenticazione
- Confidenzialità
- Integrità

I Meccanismi di Sicurezza utilizzati, ovvero le modalità tecniche attraverso le quali è possibile realizzare i servizi di sicurezza sono i seguenti:

- Meccanismi per il controllo degli accessi
- Meccanismi per l'autenticazione
- Controllo Instradamento

- Cifratura
- Meccanismi di salvataggio dati
- Antivirus
- Firewall

Nel seguito vengono descritti i principali servizi e strumenti utilizzati.

12.2.1. Controllo degli accessi

Il controllo degli accessi consiste nel garantire che tutti gli accessi agli oggetti del sistema informatico avvengano esclusivamente secondo modalità prestabilite. Il controllo accessi viene visto come un sistema caratterizzato da soggetti (utenti, processi) che accedono a oggetti (applicazioni, dati, programmi) mediante operazioni (lettura, aggiornamento, esecuzione).

Funzionalmente è costituito da :

- un insieme di politiche e di regole di accesso che stabiliscono le modalità (lettura, modifica, cancellazione, esecuzione) secondo le quali i vari soggetti possono accedere agli oggetti;
- un insieme di procedure di controllo (meccanismi di sicurezza) che controllano se la richiesta di accesso è consentita o negata, in base alle suddette regole (validazione della richiesta)

12.2.2. Autenticazione

Per garantire quanto sopra esposto, il sistema informatico comunale è basato su un meccanismo che costringe ogni utente ad autenticarsi (cioè dimostrare la propria identità) prima di poter accedere ad un calcolatore. Ogni nome utente è associato ad una ed una sola password, disabilitata dagli amministratori di sistema qualora non sia più autorizzata.

Il sistema utilizzato impone agli utenti di cambiare periodicamente la password, impedendo il riuso di password utilizzate in precedenza. Al fine di proteggere il sistema da accessi illegali, vengono rilevati i login falliti e disabilitati i login name al terzo tentativo. Alcuni nomi utente sono autorizzati ad utilizzare solo alcune stazioni di lavoro.

L'autenticazione viene ripetuta durante l'accesso al sistema informativo del protocollo.

12.2.3. Confidenzialità

Ogni utente autorizzato può accedere ad un'area di lavoro riservata per il settore di appartenenza a cui hanno diritto di accesso i soli componenti del gruppo di appartenenza. Egli può inoltre impostare particolari restrizioni di accesso ai file.

12.2.4. Integrità fisica

L'integrità fisica dei dati viene garantita con un duplice meccanismo.

Tutti i dati dei sistemi informativi ed i file utente presenti sui server centralizzato sono residenti su architetture di dischi mantenute in configurazione RAID 10. La garanzia viene estesa da una politica di backup periodico su base giornaliera con controllo dell'avvenuto salvataggio. Il controllo viene effettuato da personale preposto allo scopo. I dati di sistema vengono archiviati su dispositivi nas gestiti in mirror in posizioni fisiche diverse. I dati di sistema vengono altresì archiviati con sistema Cloud su server remotizzati.

12.2.5. Integrità logica

L'integrità logica si ottiene con il meccanismo di verifica dei privilegi di accesso ai file, garantito dal sistema operativo e con il sistema antivirus. Ogni utente, superata la fase di autenticazione, avendo accesso ai propri dati residenti nella propria area di lavoro, non può accedere alle altre aree né agli applicativi privo di autorizzazione.

Il sistema antivirus risiede sia sul server principale, sia sulle stazioni di lavoro utente. Esso controlla tutti i file in entrata ed in uscita da ciascuna macchina.

Un abbonamento triennale fornisce il diritto di scaricare, via internet, gli aggiornamenti del sistema antivirus. Essi vengono distribuiti sulla rete ad ogni stazione di lavoro in modo trasparente all'utente.

12.3. Sicurezza Organizzativa

Gli aspetti organizzativi riguardano principalmente la definizione di ruoli, compiti e responsabilità

per la gestione di tutte le fasi del processo Sicurezza e l'adozione di specifiche procedure che vadano a completare e rafforzare le contromisure tecnologiche adottate.

L'unità operativa preposta alla gestione dei sistemi informativi ed il servizio di gestione dei sistemi di elaborazione dati è individuata nel settore finanziario ed informatico .

Un ulteriore aspetto inerente la Sicurezza Organizzativa è quello concernente i controlli sulla consistenza e sulla affidabilità degli apparati. E' stata creata una banca dati di tutte le dotazioni HW, SW e di trasmissione dati.

Questo archivio viene tenuto aggiornato con le sostituzioni, riparazioni e con i consumi delle apparecchiature.

Questa banca dati fornisce una visione storica e precisa del patrimonio arricchita di informazioni statistiche sul grado di affidabilità e uso dei sistemi; è di aiuto nei processi di acquisto ed in quelli di pianificazione degli investimenti e delle scorte e materiali di consumo.

13. MODALITÀ PER LO SCAMBIO DEI DOCUMENTI INFORMATICI

Nella fase attuale, lo scambio di documenti informatici può avvenire in tre diverse modalità:

1. Attraverso la posta elettronica, come più specificamente descritto nei capitoli e paragrafi precedenti;
2. Attraverso supporti informatici non riscrivibili: in questo caso, il documento informatico è un allegato di un documento analogico regolarmente protocollato;
3. Attraverso sistemi dedicati alla consultazione o allo scambio dei dati: SAIA (Sistema automatizzato per l'interscambio anagrafico), ACI-PRA (Automobile Club Italiano – Pubblico registro automobilistico). In questo caso, i documenti scambiati sono soggetti a forme particolari di registrazione e di norma non vengono protocollati.

14. CRITERI E MODALITÀ PER IL RILASCIO DELLE ABILITAZIONI PER L'ACCESSO AI DOCUMENTI

14.1. Accesso al protocollo informatico

Sono previsti due tipi di accesso, differenziati a seconda del tipo di utente:

1. Utente del Protocollo Generale: è abilitato ad utilizzare tutte le funzionalità del sistema di protocollo informatico; può effettuare annullamenti di dati e di registrazioni, modifica delle impostazioni della tabella di setup ecc.;
2. Utente del Protocollo Decentrato: è abilitato a tutte le funzioni di ricerca e stampa, all'immissione di registrazioni di documenti in partenza, alla registrazione di movimenti di documenti protocollati, alla variazione di registrazioni di documenti in arrivo.

Sono considerati utenti del Protocollo Generale solo coloro che prestano servizio presso il Servizio Archivio. L'accesso al Protocollo Informatico è autorizzato dal Responsabile del Servizio Archivio, su richiesta dei singoli Responsabile. L'accesso autorizzato è normalmente quello proprio dell'utente del protocollo decentrato. In casi particolari e documentati (es. Polizia Municipale), il Responsabile del Servizio Archivio può estendere il numero di abilitazioni alle funzioni del protocollo informatico.

14.2. Accesso ai documenti amministrativi

L'accesso ai documenti dell'Archivio del Comune di Pianezza è stato disciplinato con apposito regolamento approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 173 del 22/09/2010, prevedendo che l'archivio storico possa essere consultato da chiunque ne abbia interesse, per motivi di studio o per leciti interessi personali. La consultazione avviene negli orari di apertura degli uffici comunali, previo appuntamento con l'incaricato, che fornisce l'opportuna assistenza al fine di facilitare il reperimento del materiale. E' esclusa la possibilità di asportazione di documentazione, sia manoscritta che a stampa.

15. REGISTRO DI EMERGENZA

Ogni qualvolta per cause tecniche non sia possibile utilizzare il sistema di protocollo informatico, il responsabile del Servizio Archivio autorizza la protocollazione manuale dei documenti.

La protocollazione manuale di emergenza deve essere effettuata in maniera accentrata, esclusivamente presso l'ufficio protocollo generale: questo provvede a registrare manualmente il documento su un registro cartaceo e ad apporre la segnatura, utilizzando una numerazione di emergenza (che si azzerà ciascun anno e che è contraddistinta dalla lettera E).

Tranne che per casi particolari (gare ecc.), agli uffici vengono di norma inviate esclusivamente copie dei documenti protocollati, mentre i documenti originali protocollati vengono trattenuti presso il protocollo, che provvederà, non appena ripristinato il funzionamento della procedura, a riportare i dati di protocollazione sulla procedura stessa e ad apporre il relativo numero sul documento.

16. NORME TRANSITORIE e FINALI

Modalità di approvazione e aggiornamento del manuale

I Responsabili della gestione informatica e documentale propongono alla Giunta Comunale l'adozione del presente Manuale di Gestione.

L'Ente, con proprio provvedimento, adotta il Manuale di Gestione e le successive modifiche dello stesso.

Le disposizioni del presente manuale si intendono modificate per effetto di:

- sopravvenute norme o regolamenti vincolanti per l'Amministrazione;
- introduzione di miglioramenti in termini di efficacia ed efficienza dell'azione amministrativa, di trasparenza e di ottimizzazione generale del sistema di gestione documentale;
- inadeguatezze rilevate in corso d'opera con l'esercizio delle attività correnti.

All'occorrenza, i responsabili della gestione informatica e documentale si avvalgono della consulenza di esperti esterni oppure della Soprintendenza archivistica.

I Responsabili della gestione informatica e documentale curano, ognuno per le parti di propria competenza, gli aggiornamenti agli allegati al presente Manuale.