



# **COMUNE DI ARQUA' POLESINE**

## **MANUALE DI GESTIONE DOCUMENTALE**

- **SEZIONE "A"**

**Definizione e funzionamento del servizio di protocollo generale.**

- **SEZIONE "B"**

**Regolamento per il funzionamento del sistema di conservazione digitale dei documenti informatici in ottemperanza al C.A.D. – Codice Amministrazione Digitale – d. Lgs. 82/2005.**

<b>Versione</b>	<b>Data</b>	<b>Approvato con</b>	<b>Autore</b>
1.0		Delibera di Giunta Comunale n. del	Andreotti Maurizio



## COMUNE DI ARQUA' POLESINE

### INDICE

<b>SEZIONE "A"</b> .....	6
DEFINIZIONE E FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO DI PROTOCOLLO GENERALE .....	6
I – PRINCIPI GENERALI .....	6
Art. 1: Oggetto .....	6
Art. 2: Area Organizzativa Omogenea (AOO) .....	6
Art. 3: Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi .....	6
Art. 4: Formazione e Conservazione del Registro giornaliero di protocollo.....	7
Art. 5: Firma digitale qualificata .....	7
Art. 6: Caselle di Posta elettronica .....	8
Art. 7: Sistema di classificazione dei documenti .....	8
II – ELIMINAZIONE DEI PROTOCOLLI DIVERSI DAL PROTOCOLLO INFORMATICO .....	8
Art. 8: Eliminazione dei protocolli diversi dal protocollo informatico .....	8
III – TIPOLOGIE DI DOCUMENTI, SICUREZZA E PRIVACY .....	9
Art. 9: Tipologie dei documenti trattati.....	9
Art. 10: Analisi dei rischi per tipologia.....	10
Art. 11: Analisi dei rischi – Privacy.....	10
Art. 12: Misure di sicurezza .....	10
Art. 13: Formazione del personale .....	11
IV – MODALITA' DI UTILIZZO DI STRUMENTI INFORMATICI PER LO SCAMBIO DI DOCUMENTI .....	11
Art. 14: Principi generali .....	11
Art. 15: Documento ricevuto dall'Amministrazione.....	12
Art. 16: Documento inviato dall'Amministrazione .....	13
Art. 17: Documento interno formale.....	13
V – MODALITA' DI PRODUZIONE E CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI.....	13
PROTOCOLLO.....	13
Art. 18: Unicità del protocollo informatico .....	13
Art. 19: RegISTRAZIONI di protocollo.....	14
Art. 20: Elementi facoltativi delle registrazioni di protocollo.....	15
Art. 21: Segnatura di protocollo dei documenti.....	15



## COMUNE DI ARQUA' POLESINE

Art. 22: Annullamento delle registrazioni di protocollo .....	16
Art. 23: Documenti con più destinatari .....	16
Art. 24: Protocollazione di telegrammi .....	17
Art. 25: Corrispondenza pervenuta per posta raccomandata.....	17
Art. 26: Protocolli urgenti .....	17
Art. 27: Documenti anonimi o non firmati .....	17
Art. 28: Corrispondenza personale o riservata.....	18
Art. 29: Integrazioni documentarie .....	18
VI – DESCRIZIONE DEL FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI.....	18
Art. 30: Ricezione di documenti informatici sulla casella di posta istituzionale certificata .....	18
Art. 31: Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili.....	19
Art. 32: Ricezione di documenti cartacei a mezzo posta convenzionale .....	19
Art. 33: Documenti cartacei ricevuti a mezzo posta convenzionale e tutela dei dati personali .....	19
Art. 34: Errata ricezione di documenti digitali.....	20
Art. 35: Errata ricezione di documenti cartacei.....	20
Art. 36: Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici .....	20
Art. 37: Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti cartacei .....	20
Art. 38: Conservazione dei documenti informatici.....	21
Art. 39: Classificazione e assegnazione dei documenti .....	21
Art. 40: Registrazioni di protocollo e segnatura.....	21
Art. 41: Trasmissione di documenti informatici .....	21
Art. 42: Spedizione di documenti cartacei a mezzo posta .....	21
VII – REGOLE DI ASSEGNAZIONE E SMISTAMENTO DEI DOCUMENTI RICEVUTI .....	22
Art. 43: Regole generali .....	22
Art. 44: Assegnazione e smistamento di documenti ricevuti in formato digitale .....	22
Art. 45: Assegnazione e smistamento delle fatture elettroniche ricevute .....	23
Art. 46: Assegnazione e smistamento di documenti ricevuti in formato cartaceo .....	23
VIII – U.O. RESPONSABILI DELLE ATTIVITA' DI REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO, DI .....	23
ORGANIZZAZIONE E TENUTA DEI DOCUMENTI.....	23
Art. 47: Ufficio per la gestione del Protocollo e dell'Archivio dell'Ente .....	24
IX – DOCUMENTI ESCLUSI DALLA REGISTRAZIONE O SOGGETTI A REGISTRAZIONE PARTICOLARE.....	24



## COMUNE DI ARQUA' POLESINE

Art. 48: Documenti esclusi dalla registrazione di protocollo .....	24
X – SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE E FASCICOLAZIONE .....	24
Art. 49: Piano di gestione dell'archivio .....	24
Art. 50: Protezione e conservazione degli archivi .....	25
Art. 51: Misure di protezione e conservazione degli archivi pubblici .....	26
Art. 52: Fascicolazione .....	26
Art. 53: Tipologie di fascicoli .....	26
XI – RILASCIO DELLE ABILITAZIONI DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI DOCUMENTALI .....	26
Art. 54: Generalità .....	27
Art. 55: Profili di accesso .....	27
XII – MODALITA' DI UTILIZZO DEL REGISTRO DI EMERGENZA .....	27
Art. 56: Registro di emergenza. Definizioni e modalità operative. ....	27
<b>SEZIONE "B"</b> .....	29
SISTEMA DI CONSERVAZIONE DIGITALE DEI DOCUMENTI INFORMATICI .....	29
XIII – INTRODUZIONE .....	29
Art. 57: Scopo del documento .....	29
Art. 58: Responsabile del manuale operativo .....	29
XIV – SOGGETTI .....	30
Art. 59: Responsabile della conservazione .....	30
Art. 60: Delegato per l'attività di conservazione .....	30
Art. 61: Produttori e utenti .....	31
XV - TIPOLOGIA DEL SERVIZIO .....	31
Art. 62: Il sistema di conservazione .....	31
Art. 63: Oggetti conservati .....	32
Art. 64: Metadati da associare .....	33
Art. 65: Tipologie documentali .....	34
Art. 66: Elenco delle classi documentali .....	34
XVI – OBBLIGHI .....	35
Art. 67: Obblighi e responsabilità del delegato per l'attività di conservazione .....	35
Art. 68: Obblighi degli utenti .....	37
XVII – ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO .....	37



## COMUNE DI ARQUA' POLESINE

Art. 69: Affidamento del servizio.....	37
Art. 70: Accesso al servizio .....	37
XVIII - PROCESSI OPERATIVI.....	38
Art. 71: Generalità processi operativi.....	38
Art. 72: Esibizione .....	39
XIX – MISURE DI SICUREZZA DEL SISTEMA .....	39
Art. 73: Misure di sicurezza del Sistema.....	40
XX - PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI .....	40
Art. 74: Dati personali contenuti nei documenti conservati .....	40
XXI - NORME TRANSITORIE E FINALI.....	40
Art. 75: Pubblicità del presente manuale ed entrata in vigore .....	40
XXII – ALLEGATI.....	41
Art. 76: Allegati .....	41



## COMUNE DI ARQUA' POLESINE

### SEZIONE "A"

#### DEFINIZIONE E FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO DI PROTOCOLLO GENERALE

##### I – PRINCIPI GENERALI

###### ***Art. 1: Oggetto***

1. Il presente Manuale di Gestione, adottato ai sensi della normativa vigente, disciplina le attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione ed archiviazione dei documenti in relazione ai procedimenti amministrativi del Comune di Arquà Polesine.
2. La normativa di riferimento per la redazione del presente Manuale è elencata nell'Allegato 4.
3. Le definizioni utilizzate in questo Manuale sono elencate nell'Allegato 5.

###### ***Art. 2: Area Organizzativa Omogenea (AOO)***

1. Per la gestione unica e coordinata dei documenti, l'Amministrazione ha individuato un'unica Area Organizzativa Omogenea (AOO) denominata Comune di Arquà Polesine. Il codice identificativo dell'area è c\_a435, così come indicato anche nell'Indice delle Pubbliche Amministrazioni.

###### ***Art. 3: Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi***

1. Ai sensi della normativa vigente, l'Amministrazione ha istituito, individuandola nel "Settore 2° - Area Affari Generali" incaricata del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, di seguito denominato Ufficio, e "Settore 1° - Amministrazione" per la gestione informatica dei documenti, dei flussi documentali e degli archivi,.
2. Il Responsabile di Settore 2° svolge i seguenti compiti:
  - a) attribuisce, di concerto con l'Amministratore di sistema, il livello di autorizzazione per l'accesso alle funzioni della procedura, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione e abilitazioni all'inserimento e alla modifica delle informazioni;



## COMUNE DI ARQUA' POLESINE

- b) garantisce che le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo si svolgano nel rispetto della normativa vigente;
- c) garantisce la produzione e conservazione del registro giornaliero di protocollo;
- d) cura la conservazione delle copie di cui alla normativa vigente in tema di conservazione sostitutiva a norma come specificato in apposito manuale;
- e) garantisce il buon 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 e le attività di gestione degli archivi;
- f) autorizza, con appositi provvedimenti, le operazioni di annullamento delle registrazioni di protocollo;
- g) vigila sull'osservanza delle disposizioni del presente manuale da parte del personale autorizzato e degli incaricati;

### ***Art. 4: Formazione e Conservazione del Registro giornaliero di protocollo***

1. Il registro di protocollo deve comprendere le informazioni minime richieste dall'art. 53, co. 1, del DPR 445/2000 e dalla Circolare n. 60 del 2013. Il registro giornaliero di protocollo deve contenere, in modo ordinato e progressivo, l'elenco delle informazioni inserite con l'operazione di registrazione di protocollo nell'arco dello stesso giorno. Tale registro viene prodotto anche per le modifiche apportate ai protocolli.

2. Ai sensi della normativa vigente, al fine di garantire la non modificabilità delle operazioni di registrazione, il contenuto del registro informatico di protocollo, almeno al termine di ogni giornata lavorativa successiva, deve essere riversato su supporti informatici non riscrivibili e deve essere conservato nel sistema di Conservazione digitale a Norma, a cura del Responsabile del servizio per la gestione informatica dei documenti, dei flussi documentali e degli archivi,

### ***Art. 5: Firma digitale qualificata***

1. Per l'espletamento delle attività istituzionali, l'Amministrazione dota i suoi Responsabili di Settore, il Segretario Comunale, il Sindaco e i dipendenti individuati con specifico provvedimento formale, di firma digitale.



## COMUNE DI ARQUA' POLESINE

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

### ***Art. 6: Caselle di Posta elettronica***

1. L'AOO è dotata di una casella di Posta Elettronica Certificata istituzionale per la corrispondenza, sia in ingresso che in uscita, pubblicata sull'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA); tale casella costituisce l'indirizzo virtuale dell'AOO e di tutti gli uffici che ad essa fanno riferimento.

2. L'indirizzo di Posta Elettronica certificata è il seguente: [comune.arqua.ro@legalmail.it](mailto:comune.arqua.ro@legalmail.it).

3. La casella di Posta Elettronica Certificata è accessibile, per la ricezione di documenti, a tutti gli utenti abilitati alla protocollazione in arrivo.

4. I dipendenti e gli uffici sono dotati di un indirizzo di posta elettronica istituzionale e/o personale per lo svolgimento delle proprie mansioni. I documenti ricevuti su tali indirizzi non sono, di norma, oggetto di protocollazione. Nel caso un documento necessiti della registrazione di protocollo, il destinatario procede all'inoltro dello stesso documento all'Ufficio Protocollo per la registrazione dello stesso.

### ***Art. 7: Sistema di classificazione dei documenti***

1. A seguito dell'introduzione del protocollo unico informatico e per garantire la corretta classificazione e organizzazione dei documenti nell'archivio, l'Amministrazione ha adottato l'apposito "Titolario di classificazione dei documenti", che verrà all'uopo utilizzato per le attività di protocollo. Detto "Titolario di classificazione dei documenti" è allegato al presente manuale come Allegato 2. Il prontuario per il suo utilizzo è all'Allegato 3.

## **II – ELIMINAZIONE DEI PROTOCOLLI DIVERSI DAL PROTOCOLLO INFORMATICO**

### ***Art. 8: Eliminazione dei protocolli diversi dal protocollo informatico***





## COMUNE DI ARQUA' POLESINE

1. Tutti i documenti inviati e ricevuti dall'Amministrazione sono registrati all'interno del registro di protocollo informatico; pertanto, non sono possibili altri registri per la tenuta dei documenti protocollati.

### III – TIPOLOGIE DI DOCUMENTI, SICUREZZA E PRIVACY

#### ***Art. 9: Tipologie dei documenti trattati***

1. Le due tipologie gestite sono:

- a) Documento informatico: per documento informatico s'intende "la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti" (art. 1 comma 1 lett. p del CAD);
- b) documento analogico: la rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti (art. 1 comma 1 lett. p-bis del CAD);

2. Entrambe le tipologie riportate al comma 1 sono suddivise in documenti in arrivo, documenti in partenza e documenti interni.

- a) Documenti in arrivo: tutti i documenti acquisiti dal Comune di Arquà Polesine nell'esercizio delle proprie funzioni.
- b) Documenti in partenza: tutti i documenti prodotti dagli Uffici del Comune di Arquà Polesine nell'esercizio delle proprie attività.
- c) Documenti interni: tutti i documenti scambiati tra i Settori del Comune, o tra uffici appartenenti ad un medesimo Settore.

3. La tipologia di cui al comma 2 lett. c) si distingue in documenti di carattere:

- a) Informativo: memorie informali, appunti, brevi comunicazioni di rilevanza meramente informativa scambiate tra Uffici e di norma non vanno protocollati.
- b) Giuridico-probatorio: redatti dal personale del Comune al fine di documentare fatti inerenti all'attività svolta e alla regolarità delle azioni amministrative, o qualsiasi altro documento dal quale possono nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi: come tali devono essere protocollati.



## COMUNE DI ARQUA' POLESINE

### ***Art. 10: Analisi dei rischi per tipologia***

1. Sono stati individuati i seguenti elementi di rischio riconducibili ai documenti informatici:
  - a) Accesso non autorizzato: Il sistema informatico è basato su un meccanismo che costringe ogni utente ad autenticarsi (cioè dimostrare la propria identità) prima di poter accedere. È obbligatorio l'uso di una password per l'accesso ad ogni personal computer: sia per l'accesso alla rete interna sia per l'accesso al sistema di gestione documentale.
  - b) Cancellazione non autorizzata/manomissione di dati: la presenza delle password garantisce che non ci siano manomissioni fortuite dei documenti informatici.
  - c) Perdita dei dati: quotidianamente viene effettuato il backup dei dati dell'intero sistema di gestione documentale, a cura del gestore del servizio informatico.

### ***Art. 11: Analisi dei rischi – Privacy***

1. In accordo con quanto scritto nell'art.11 del D.lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" eventuali dati personali oggetto di trattamento sono:
  - a) trattati in modo lecito e secondo correttezza;
  - b) raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi, ed utilizzati in altre operazioni del trattamento in termini compatibili con tali scopi;
  - c) esatti e, se necessario, aggiornati;
  - d) pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono raccolti o successivamente trattati;
  - e) conservati in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o successivamente trattati;
2. Qualunque trattamento di dati personali è consentito soltanto per lo svolgimento delle funzioni istituzionali, inoltre, se i dati gestiti non sono sensibili o giudiziari, il loro trattamento è consentito anche in mancanza di una norma di legge o di regolamento.

### ***Art. 12: Misure di sicurezza***



## COMUNE DI ARQUA' POLESINE

1. Qualsiasi altra analisi è inserita nel Documento programmatico sulla sicurezza. Tale Documento riporta le misure di sicurezza adottate per la formazione, la gestione, la trasmissione, l'interscambio, l'accesso e la conservazione dei documenti informatici, nel rispetto delle misure minime di sicurezza previste nell'allegato B del D.lgs. 196/2003, così come esplicitato nell'art. 4, comma c, e dell'art. 7 del DPCM 3 dicembre 2013.

### ***Art. 13: Formazione del personale***

1. Per una corretta gestione dei documenti informatici è stata prevista un'attività formativa per il personale del Comune relativa alla formazione, gestione, trasmissione, accesso e conservazione dei documenti.
2. Periodicamente è cura del Responsabile rilevare necessità formative in accordo con i vari responsabili dei Settori.

## **IV – MODALITA' DI UTILIZZO DI STRUMENTI INFORMATICI PER LO SCAMBIO DI DOCUMENTI**

### ***Art. 14: Principi generali***

1. Secondo quanto previsto dalla normativa vigente, l'Amministrazione forma gli originali dei propri documenti con mezzi informatici.
2. Fermo restando quanto previsto al comma 1, la redazione di documenti originali su supporto cartaceo, nonché la copia di documenti informatici sul medesimo supporto è consentita solo ove risulti strettamente necessaria.
3. Ogni documento per essere inoltrato in modo formale, all'esterno o all'interno dell'Amministrazione:
  - a) deve trattare un unico argomento indicato in modo sintetico ma esaustivo, a cura dell'autore, nello spazio riservato all'oggetto;
  - b) deve riferirsi ad un solo protocollo;
  - c) può fare riferimento a più fascicoli/pratiche/protocolli precedenti.



## COMUNE DI ARQUA' POLESINE

4. Le firme necessarie alla redazione e perfezione giuridica del documento in partenza devono essere apposte prima della sua protocollazione. Per i documenti analogici è obbligatoria l'acquisizione del documento firmato.
5. Il documento deve consentire l'identificazione dell'Amministrazione mittente attraverso le seguenti informazioni:
  - a) la denominazione e il logo dell'Amministrazione;
  - b) l'indirizzo completo dell'Amministrazione;
  - c) l'indicazione completa dell'ufficio dell'Amministrazione che ha prodotto il documento corredata dai numeri di telefono e indirizzo di Poste Elettronica Certificata;
6. Il documento, inoltre, deve recare almeno le seguenti informazioni:
  - a) il luogo di redazione del documento;
  - b) la data;
  - c) il numero di protocollo;
  - d) il numero degli allegati (se presenti);
  - e) l'oggetto del documento;
  - f) se trattasi di documento informatico, la firma elettronica qualificata da parte del responsabile del procedimento individuato;
  - g) se trattasi di documento cartaceo, la sigla autografa da parte del responsabile del procedimento individuato.

### ***Art. 15: Documento ricevuto dall'Amministrazione***

1. Il documento informatico può essere recapitato all'Amministrazione:
  - a) a mezzo posta elettronica convenzionale o certificata;
  - b) su supporto rimovibile (cd rom, dvd, chiave usb, etc.) consegnato direttamente all'Amministrazione o inviato per posta convenzionale, posta raccomandata o corriere;
  - c) tramite servizi di e-government on line/form di caricamento precompilati.
2. Il documento su supporto cartaceo può essere recapitato:
  - a) a mezzo posta convenzionale, posta raccomandata o corriere;
  - b) a mezzo telegramma;
  - c) a mezzo consegna diretta all'Amministrazione;
  - d) a mezzo fax.



## COMUNE DI ARQUA' POLESINE

### ***Art. 16: Documento inviato dall'Amministrazione***

1. I documenti informatici, compresi gli eventuali allegati, anch'essi informatici, sono inviati, di norma, per mezzo della posta certificata.
2. In alternativa, il documento informatico può essere riversato su supporto rimovibile non modificabile e trasmesso con altri mezzi di trasporto al destinatario.
3. I documenti su supporto cartaceo sono inviati:
  - a) a mezzo posta convenzionale, posta raccomandata o corriere;
  - b) a mezzo telegramma;
  - c) a mezzo consegna diretta al destinatario.

### ***Art. 17: Documento interno formale***

1. I documenti interni dell'Amministrazione sono formati con tecnologie informatiche.
2. Ove risultasse necessario la trasmissione di documenti all'interno dell'Ente medesimo, il documento interno formale può essere di tipo analogico e lo scambio può aver luogo con i mezzi tradizionali all'interno dell'Amministrazione; in questo caso il documento può essere prodotto con strumenti informatici, stampato e sottoscritto.

## **V – MODALITA' DI PRODUZIONE E CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO**

### ***Art. 18: Unicità del protocollo informatico***

1. Nell'ambito della AOO l'Amministrazione istituisce un unico registro di protocollo generale, articolato in modo tale che sia possibile determinare se il documento sia in arrivo o in partenza, ovvero se si tratti di un documento interno.
2. La numerazione progressiva delle registrazioni di protocollo è unica, si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia dal 1° gennaio dell'anno successivo.



## COMUNE DI ARQUA' POLESINE

3. Ai sensi della normativa vigente, il numero di protocollo è costituito dall'indicazione dell'anno e da otto cifre numeriche; esso individua un solo documento e, pertanto, ogni documento deve recare un solo numero di protocollo.
4. Non è consentita la protocollazione di 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.
5. Non è consentita, in nessun caso, né la protocollazione di un documento già protocollato, né la cosiddetta "registrazione a fronte", vale a dire l'utilizzo di un unico numero di protocollo per il documento in arrivo e per il documento in partenza.
6. Il registro di protocollo è un atto pubblico che fa fede dell'effettivo ricevimento o spedizione di un documento, indipendentemente dalla regolarità del documento stesso, ed è idoneo a produrre effetti giuridici; esso, pertanto, è soggetto alle forme di pubblicità e di tutela delle situazioni giuridicamente rilevanti previste dalle norme.

### ***Art. 19: RegISTRAZIONI di protocollo***

1. Ai sensi della normativa vigente e del presente manuale, su ogni documento ricevuto o spedito dall'AOO e sui documenti interni formali, viene effettuata una registrazione di protocollo con il sistema di gestione del protocollo informatico, consistente nella memorizzazione dei seguenti dati obbligatori:

- a) il numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- b) la data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- c) il mittente per i documenti ricevuti o, in alternativa, il destinatario o i destinatari per i documenti spediti, registrati in forma non modificabile;
- d) l'oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
- e) Il Settore e l'Ufficio
- f) l'impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica, costituita dalla sequenza di simboli binari in grado di identificarne univocamente il contenuto, registrata in forma non modificabile;
- g) copia elettronica del documento, se l'originale è in forma cartacea;



## COMUNE DI ARQUA' POLESINE

h) la classificazione del documento.

2. La registrazione di protocollo di un documento informatico/cartaceo viene effettuata a seguito della procedure previste dal presente manuale.

3. In caso di errore di registrazione gli elementi obbligatori, di cui al comma 1, sono modificabili tranne quelli ai punti a), b) e f), fermo restando che il sistema informatico di protocollo registra tali modifiche. Quest'ultime sono elencate in apposito registro giornaliero delle modifiche del protocollo, prodotto e conservato con le stesse modalità descritte all'art.

### ***Art. 20: Elementi facoltativi delle registrazioni di protocollo***

1. La registrazione di protocollo di un documento, oltre ai dati obbligatori, può contenere i seguenti elementi facoltativi:

- a) il luogo/ora di provenienza o di destinazione del documento;
- b) il mezzo di ricezione/spedizione del documento (ad esempio: a mezzo raccomandata, corriere ecc.);
- c) il collegamento ad altri documenti;
- d) la data e il numero di protocollo del documento ricevuto, se disponibili;

2. In caso di errore di registrazione gli elementi facoltativi di cui al comma precedente sono modificabili fermo restando che il sistema informatico di protocollo registra tali modifiche.

### ***Art. 21: Segnatura di protocollo dei documenti***

1. 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.

2. L'operazione di segnatura di protocollo è effettuata contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo.

3. Su ogni documento cartaceo in arrivo registrato deve essere apposta/associata, in forma permanente non modificabile, la segnatura di protocollo che contiene le informazioni riguardanti il documento stesso. Le informazioni previste sono:

- progressivo di protocollo
- data di protocollo



## COMUNE DI ARQUA' POLESINE

- identificazione dell'amministrazione (l'AOO)
- la classificazione
- codice dell'ufficio destinatario

4. L'acquisizione dei documenti cartacei in formato immagine è effettuata solo dopo che l'operazione di segnatura di protocollo è stata eseguita in modo da acquisire con l'operazione di scansione, come immagine, anche il segno sul documento; in tali casi il segno deve essere apposto sulla prima pagina dell'originale.

5. Se i documenti informatici soddisfano i requisiti del Testo Unico e del DPCM, le informazioni della registrazione sono già associate al documento e quindi vengono recepite automaticamente dal sistema informatico.

### ***Art. 22: Annullamento delle registrazioni di protocollo***

1. Ai sensi della normativa vigente, l'annullamento e/o la modifica anche di uno solo dei dati obbligatori della registrazione di protocollo di cui al comma 1 del precedente articolo devono essere richieste al Responsabile o suoi delegati che sono i soli che possono autorizzare lo svolgimento delle relative operazioni; le modifiche effettuate direttamente dal Responsabile equivalgono implicitamente ad autorizzazione, fermo restando che, in ogni caso, per l'annullamento di un numero di protocollo, occorre comunque l'adozione di apposito provvedimento.

2. I dati annullati e/o modificati rimangono memorizzati nella procedura del protocollo informatico unitamente alle informazioni relative all'ora, alla data, al nominativo dell'operatore che effettua l'operazione.

3. L'annullamento del numero di protocollo comporta l'annullamento di tutta la registrazione di protocollo.

### ***Art. 23: Documenti con più destinatari***

1. Le circolari, le disposizioni generali e tutte le altre comunicazioni interne che abbiano più destinatari si registrano con un solo numero di protocollo generale; i destinatari, se in numero consistente, sono contenuti in appositi elenchi allegati alla minuta del documento.





## COMUNE DI ARQUA' POLESINE

2. Le stesse disposizioni di cui al comma precedente si applicano per i documenti in partenza con più destinatari.

3. Qualora il testo dei documenti in partenza con più destinatari sia analogo, ma presenti differenze in alcuni campi variabili, l'elenco dei destinatari di cui ai commi precedenti contiene anche, per ogni singolo destinatario, i dati relativi ai campi variabili.

### ***Art. 24: Protocollo di telegrammi***

1. I telegrammi ricevuti dall'Amministrazione, ad eccezione di quelli esclusi dalla registrazione di cui all'allegato 1 del presente manuale, sono regolarmente protocollati e su di essi viene apposta la segnatura di protocollo.

2. I telegrammi spediti dall'Amministrazione, con le medesime eccezioni di cui al comma precedente, vengono anch'essi protocollati, tuttavia, poiché su di essi non è possibile apporre la segnatura di protocollo, gli elementi obbligatori di tale segnatura faranno parte del testo del telegramma medesimo.

### ***Art. 25: Corrispondenza pervenuta per posta raccomandata***

1. Tutta la corrispondenza pervenuta tramite posta raccomandata viene sottoposta alle operazioni di registrazione di protocollo e di segnatura anche nel caso in cui la tipologia rientri nel novero dei documenti esclusi dalla registrazione di protocollo, di cui all'allegato 1.

### ***Art. 26: Protocolli urgenti***

1. Relativamente alla posta in arrivo, il Responsabile del Servizio destinatario può disporre la protocollazione immediata dei documenti urgenti o perché ritenuti tali dallo stesso o perché il carattere d'urgenza è reso evidente dal contenuto del documento stesso.

### ***Art. 27: Documenti anonimi o non firmati***

1. I documenti anonimi sono sottoposti alle operazioni di registrazione di protocollo e di segnatura



## COMUNE DI ARQUA' POLESINE

e su di essi viene apposta la dicitura "MITTENTE ANONIMO".

2. Relativamente ai documenti di cui al comma precedente, spetta all'ufficio di competenza, e in particolare al RPA, valutare la loro validità e trattarli di conseguenza.

### ***Art. 28: Corrispondenza personale o riservata***

1. La corrispondenza è regolarmente aperta dall'Ufficio Protocollo incaricato della registrazione di protocollo dei documenti in arrivo, a meno che sulla busta non sia riportata la dicitura "RISERVATA" o "PERSONALE" o formula equivalente;

2. Il destinatario, se reputa che i documenti ricevuti debbano essere, comunque, protocollati, richiede la registrazione del protocollo e la segnatura secondo quanto prescritto da questo manuale.

### ***Art. 29: Integrazioni documentarie***

1. Gli addetti al ricevimento della corrispondenza e alle registrazioni di protocollo non sono tenuti a verificare la completezza formale e sostanziale della documentazione pervenuta, ma unicamente a protocollare, se previsto, i documenti e gli eventuali allegati.

2. La verifica di cui al comma 1 spetta all'ufficio competente o al Responsabile che, qualora ritenga necessario acquisire documenti che integrino quelli già pervenuti, provvede a richiederli al mittente con le comunicazioni del caso.

## **VI – DESCRIZIONE DEL FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI**

### ***Art. 30: Ricezione di documenti informatici sulla casella di posta istituzionale certificata***

1. Il flusso di lavorazione dei documenti è conforme a quanto previsto dal sistema informativo adottato dall'Ente, fornito dalla ditta Pa Digitale s.p.a. di Pieve Fissiraga(LO).



## COMUNE DI ARQUA' POLESINE

2. La casella di posta elettronica istituzionale certificata, è accessibile all'Ufficio di Protocollo, che procede alle operazioni di registrazione e segnatura.
3. Qualora il messaggio di posta elettronica non sia conforme agli standard indicati dalla normativa vigente, la valenza giuridico-probatoria di un messaggio così ricevuto è assimilabile a quella di una missiva non sottoscritta e comunque valutabile dal Responsabile.
4. Le disposizioni di cui al precedente comma 2 si applicano anche a tutte le caselle di posta elettronica non certificata per consentire ai cittadini l'accesso e la comunicazione dall'esterno.

### ***Art. 31: Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili***

1. Considerata l'assenza di standard tecnologici e formali in materia di registrazione di file digitali, l'Amministrazione si riserva la facoltà di acquisire e trattare tutti i documenti informatici ricevuti su supporto rimovibile che riesce a decifrare e interpretare con le tecnologie a sua disposizione; superata questa fase il documento viene inserito nel flusso di lavorazione e sottoposto a tutti i controlli e gli adempimenti del caso.
2. Qualora il documento informatico su supporto rimovibile venga consegnato direttamente all'Amministrazione deve essere accompagnato da una lettera di trasmissione, ed è quest'ultima ad essere protocollata.

### ***Art. 32: Ricezione di documenti cartacei a mezzo posta convenzionale***

1. Il personale addetto all'Ufficio Protocollo, provvede a ritirare e protocollare la corrispondenza quotidiana nelle varie forme in cui essa viene trasmessa all'Ente.
2. Le buste e/o i contenitori sono inizialmente esaminati per una preliminare verifica dell'indirizzo e del destinatario sugli stessi apposti, e successivamente aperti dall'Ufficio per le operazioni di registrazione.

### ***Art. 33: Documenti cartacei ricevuti a mezzo posta convenzionale e tutela dei dati personali***

1. Il personale preposto all'apertura e alla registrazione della corrispondenza deve essere regolarmente autorizzato al trattamento dei dati personali.



## COMUNE DI ARQUA' POLESINE

### ***Art. 34: Errata ricezione di documenti digitali***

1. Nel caso in cui pervengano sulle caselle di posta elettronica dell'AOO messaggi dal cui contenuto si rileva che sono stati erroneamente ricevuti, l'operatore di protocollo rispedisce il messaggio al mittente con la dicitura: "MESSAGGIO PERVENUTO PER ERRORE – NON DI COMPETENZA DEL COMUNE DI ARQUÀ POLESINE".
2. Nel caso in cui pervengano sulle caselle di posta elettronica certificata, messaggi da cui si evince che sono duplicati e quindi identici nella forma e nel contenuto, e negli allegati, l'Ufficio può procedere all'archiviazione dei duplicati senza effettuare le operazioni di registrazione.

### ***Art. 35: Errata ricezione di documenti cartacei***

1. Nel caso in cui pervengano erroneamente documenti indirizzati ad altri soggetti, le buste o i contenitori si restituiscono alla posta.

### ***Art. 36: Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici***

1. 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.

### ***Art. 37: Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti cartacei***

1. Gli addetti, di norma, non possono rilasciare ricevute per i documenti che non sono soggetti a protocollazione.
2. Qualora il documento cartaceo non soggetto a protocollazione richieda il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, l'Ufficio è autorizzato a fotocopiare gratuitamente la prima pagina del documento e apporvi il timbro dell'Amministrazione con la data d'arrivo.



## COMUNE DI ARQUA' POLESINE

### ***Art. 38: Conservazione dei documenti informatici***

1. I documenti informatici sono archiviati, secondo le norme vigenti, su supporti di memorizzazione, in modo non modificabile, contestualmente alle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo.
2. I documenti ricevuti in via telematica sono resi disponibili agli uffici dell'Amministrazione, attraverso la rete interna, subito dopo l'operazione di smistamento e di assegnazione.
3. Le disposizioni di cui al comma 2 vengono soddisfatte tramite il sistema gestionale in uso all'Ente, il quale veicola i documenti tramite uno strumento di lavoro detto "To Do List"

### ***Art. 39: Classificazione e assegnazione dei documenti***

1. Gli addetti provvedono ad una congrua classificazione della corrispondenza ricevuta e di quella in partenza, nel rispetto di quanto indicato nel titolario di riferimento di cui all'art. 7.

### ***Art. 40: RegISTRAZIONI di protocollo e segnatura***

1. Le operazioni di registrazione e di apposizione della segnatura del documento in partenza sono effettuate da ogni Ufficio.

### ***Art. 41: Trasmissione di documenti informatici***

1. I documenti informatici da inviare all'esterno dell'Amministrazione sono trasmessi, a cura di ogni singolo ufficio, previa la verifica di cui al presente Manuale, mediante la casella di posta elettronica certificata di cui al precedente art. 6.

### ***Art. 42: Spedizione di documenti cartacei a mezzo posta***

1. L'Ufficio. Protocollo provvede direttamente a tutte le operazioni necessarie alla spedizione della corrispondenza.



## COMUNE DI ARQUA' POLESINE

2. Eventuali situazioni di urgenza, di privacy o di altra natura, saranno valutate dal Responsabile che potrà autorizzare, in via eccezionale, procedure diverse da quella standard descritta.

### VII – REGOLE DI ASSEGNAZIONE E SMISTAMENTO DEI DOCUMENTI RICEVUTI

#### ***Art. 43: Regole generali***

1. Con l'assegnazione si procede all'individuazione dell'Utente (dipendenti, Responsabili ed Amministratori), dell'Ufficio e del Settore destinatario del documento, mentre l'attività di smistamento consiste nell'inviare il documento protocollato e segnato, come meglio specificato negli articoli successivi.

#### ***Art. 44: Assegnazione e smistamento di documenti ricevuti in formato digitale***

1. I documenti ricevuti dall'Amministrazione per via telematica, o comunque disponibili in formato digitale, sono assegnati e smistati agli Uffici competenti attraverso i canali telematici interni al termine delle operazioni di registrazione, segnatura di protocollo e memorizzazione su supporti informatici in forma non modificabile.

2. I documenti informatici ricevuti su supporti rimovibili sono assegnati e smistati agli Uffici competenti con consegna diretta, previa protocollazione della lettera accompagnatoria.

3. L'Ufficio competente ha notizia dell'arrivo della posta ad esso indirizzato tramite il sistema di protocollo informatico.

4. L'Utente, mediante il sistema di protocollo informatico, e nella fattispecie dello strumento "To Do List", provvede alternativamente a:

- accettazione e presa in carico dei documenti assegnati;
- sub-assegnazione del documento assegnatoli;
- rifiuto del documento e rimando all'Ufficio Protocollo, per una successiva assegnazione differente o per la modifica in caso di inserimento errato.

5. I termini per la definizione del procedimento amministrativo che, eventualmente, prende avvio dal documento, decorrono, comunque, dalla data di protocollazione.



## COMUNE DI ARQUA' POLESINE

6. La traccia risultante dalle operazioni di cui al comma precedente definisce, ai fini normativi e regolamentari, i tempi del procedimento amministrativo ed i conseguenti riflessi sotto il profilo della responsabilità.
7. Per assicurare la tempestiva gestione del procedimento amministrativo, ogni utente è tenuto quotidianamente alla esecuzione di uno dei passi previsti dal precedente comma 4 su tutti i protocolli assegnati.
8. In caso di assenza programmata, è fatto obbligo all'Utente di impostare la sostituzione/delega della propria to-do list ad altro operatore.

### ***Art. 45: Assegnazione e smistamento delle fatture elettroniche ricevute***

1. Le fatture elettroniche, il cui obbligo è scattato il 31 marzo 2015, ricevute dall'Amministrazione vengono protocollate in automatico dal sistema di protocollo, secondo quanto previsto dal presente Manuale per ciò che concerne le operazioni di registrazione e segnatura. Lo stesso sistema provvede a indirizzare tali documenti contabili all'interno dei programmi gestionali dell'area contabile e patrimonio, dove seguiranno il loro procedimento specifico indicato nel diagramma di flusso di cui all'Allegato 7.

### ***Art. 46: Assegnazione e smistamento di documenti ricevuti in formato cartaceo***

1. Per l'assegnazione e lo smistamento dei documenti cartacei, la procedura sarà la seguente:
  - a) i documenti vengono registrati, su di essi viene apposta la segnatura di protocollo, quindi vengono scansionati e allegati, sul sistema informatico dell'Ente, al relativo numero di registrazione;
  - b) dopo lo svolgimento delle operazioni di cui al precedente punto a) da parte dell'Ufficio, i documenti vengono smistati seguendo le procedure descritte all'articolo 44.

## **VIII – UFFICI. RESPONSABILI DELLE ATTIVITA' DI REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO, DI ORGANIZZAZIONE E TENUTA DEI DOCUMENTI**



## COMUNE DI ARQUA' POLESINE

### ***Art. 47: Ufficio per la gestione del Protocollo e dell'Archivio dell'Ente***

1. Secondo quanto stabilito al precedente articolo 4, viene istituito l'Ufficio Protocollo all'interno del "Settore 2° - Area Affari Generali" incaricato del Servizio per la tenuta del protocollo informatico;
2. Inoltre, l'Ufficio di cui al comma 1, svolge le seguenti funzioni:
  - a) costituisce il punto principale di apertura al pubblico per il ricevimento della corrispondenza indirizzata all'Amministrazione;
  - b) cura il ritiro, della corrispondenza cartacea indirizzata all'Amministrazione;
  - c) cura la consegna, agli uffici postali, della corrispondenza cartacea in partenza dall'Amministrazione;
  - d) cura lo smistamento agli uffici competenti di destinazione della corrispondenza ricevuta dall'Amministrazione e di quella interna tra gli uffici;
  - e) gestisce la casella di Posta Elettronica Certificata dell'AOO, relativamente alla posta in arrivo;

## **IX – DOCUMENTI ESCLUSI DALLA REGISTRAZIONE O SOGGETTI A REGISTRAZIONE PARTICOLARE**

### ***Art. 48: Documenti esclusi dalla registrazione di protocollo***

1. Le tipologie di documenti esclusi dalla registrazione di protocollo sono riportate nell'allegato 1 del presente manuale.

## **X – SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE E FASCICOLAZIONE**

### ***Art. 49: Piano di gestione dell'archivio***

1. Il Piano di gestione dell'Archivio del Comune di Arquà Polesine è formato dall'insieme delle indicazioni del "Titolario" (o Piano di Classificazione) ed il "SISTEMA DI CONSERVAZIONE DIGITALE DEI DOCUMENTI INFORMATICI ", di cui alla Sezione "B", approvati con questo Manuale.





## COMUNE DI ARQUA' POLESINE

2. Il Titolario è uno schema generale di voci logiche, che recepisce il modello nazionale approvato dal "Ministero per i beni e le attività culturali" e l'A.N.C.I., che consente la sedimentazione razionale e ordinata di tutta la documentazione prodotta e ricevuta dall'ente stesso. Si tratta di uno schema gerarchico che va dal generale al particolare, finalizzato all'identificazione del fascicolo cui dovrà essere attribuito il singolo documento.

3. Lo schema di Titolario, ad integrazione del presente, è riportato nell'allegato 2 del presente manuale. Il prontuario per il suo utilizzo all'Allegato 3.

### ***Art. 50: Protezione e conservazione degli archivi***

1. Ai sensi dell'art. 30 del D.lgs 42/2004, dell'art. 30 del DPR 30 settembre 1963, n. 1409, "Norme relative all'ordinamento ed al personale degli archivi di Stato" e degli artt. 67 e 69 del DPR 445/2000, il Comune di Arqua Polesine, ha l'obbligo di:

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

2. L'archivio è un'entità unitaria, che consta di tre fasi:

- archivio corrente, composto dai documenti relativi ad affari in corso conservati presso gli uffici;
- archivio di deposito, composto dai documenti relativi ad affari cessati da meno di 40 anni conservati presso l'archivio di deposito;
- archivio storico, composto dai documenti relativi ad affari cessati da più di 40 anni, selezionati per la conservazione permanente conservati presso l'Archivio generale dell'Ente, se documenti cartacei, o nel sistema di conservazione digitale a norma se documenti informatici.

3. La classificazione dei documenti, destinata a realizzare una corretta organizzazione dell'archivio, è obbligatoria per legge e si avvale del piano di classificazione (titolario).

4. Il piano di conservazione, collegato con il titolario definisce i tempi di conservazione dei documenti e dei fascicoli, è descritto all'Allegato 6.



## COMUNE DI ARQUA' POLESINE

### ***Art. 51: Misure di protezione e conservazione degli archivi pubblici***

1. Gli archivi e i singoli documenti degli enti pubblici sono beni culturali inalienabili ai sensi dell'art. 10, c. 2 del D.lgs 42/2004. Quindi, tutti i documenti acquisiti e prodotti nel sistema di gestione documentale sono inalienabili e appartengono all'archivio del Comune di Arqua Polesine.

### ***Art. 52: Fascicolazione***

1. I documenti registrati e classificati nel sistema informatico, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, vengono riuniti in fascicoli.
2. I documenti sono archiviati all'interno di ciascun fascicolo o, all'occorrenza, sotto fascicolo o inserto, secondo l'ordine cronologico di registrazione.

### ***Art. 53: Tipologie di fascicoli***

1. I fascicoli si distinguono in due tipologie distinte tra loro:

- Fascicoli relativi ad affari o procedimenti amministrativi.

Quando un documento in entrata, in uscita o interno all'Ente, genera un nuovo procedimento amministrativo o è implicato in un procedimento esistente. Il fascicolo viene chiuso al termine del procedimento amministrativo.

- Fascicoli relativi a persone fisiche o giuridiche

Per ogni persona fisica o giuridica che ha un rapporto con l'Ente (ad esempio: personale dipendente, assistiti, associazioni, attività economiche, etc.) viene istruito un fascicolo nominativo. Il fascicolo viene aperto al momento dell'inizio del rapporto con l'Amministrazione e viene chiuso al momento della cessazione del rapporto.

## **XI – RILASCIO DELLE ABILITAZIONI DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI DOCUMENTALI**



## COMUNE DI ARQUA' POLESINE

### ***Art. 54: Generalità***

1. Il controllo degli accessi è attuato al fine di garantire l'impiego del sistema informatico di protocollo esclusivamente secondo modalità prestabilite.

### ***Art. 55: Profili di accesso***

1. I diversi livelli di autorizzazione ed i conseguenti differenti profili sono assegnati agli utenti dal RSP, in concerto con l'Amministratore di sistema, il quale, inoltre, provvede all'assegnazione di eventuali nuove autorizzazioni, alla revoca o alla modifica di quelle già assegnate.

## **XII – MODALITA' DI UTILIZZO DEL REGISTRO DI EMERGENZA**

### ***Art. 56: Registro di emergenza. Definizioni e modalità operative.***

1. Qualora si verificassero interruzioni, accidentali o programmate, nel funzionamento del sistema di protocollo informatico, l'AOO è tenuta, ai sensi della normativa vigente, ad effettuare le registrazioni di protocollo su un registro di emergenza.

2. Presso l'Ufficio Protocollo, il registro di emergenza viene predisposto a livello informatico, nel caso le interruzioni siano dovute alla mancanza di energia elettrica, deve essere disponibile un analogo registro di emergenza in formato cartaceo.

3. Al ripristino della funzionalità del sistema di protocollo informatico tutte le registrazioni effettuate mediante i registri di emergenza vengono recuperate dal sistema, continuando la numerazione del protocollo generale raggiunta al momento dell'interruzione del servizio.

4. 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 del procedimento amministrativo.

5. Il RSP autorizza, con proprio provvedimento, l'avvio dell'attività di protocollo sul registro di emergenza.

6. Sul registro di emergenza sono riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione del funzionamento del sistema informatico di protocollo.

7. La sequenza numerica utilizzata su un registro di emergenza deve essere progressiva per anno solare e garantire l'identificazione univoca dei documenti registrati.



## **COMUNE DI ARQUA' POLESINE**

8. Il formato delle registrazione di protocollo di emergenza, ovvero i campi obbligatori delle registrazioni sono gli stessi previsti per il sistema di protocollo informatico.
9. Per ogni giornata di registrazione di emergenza è riportato sul relativo registro il numero totale di operazioni registrate.
10. Quando viene ripristinata la piena funzionalità del sistema di protocollo informatico, l'Ufficio provvede alla chiusura del registro di emergenza, annotando sullo stesso il numero delle registrazioni effettuate e la data e l'ora di ripristino della funzionalità del sistema.



## COMUNE DI ARQUA' POLESINE

### SEZIONE "B"

#### SISTEMA DI CONSERVAZIONE DIGITALE DEI DOCUMENTI INFORMATICI

#### XIII – INTRODUZIONE

##### ***Art. 57: Scopo del documento***

1. Il presente manuale descrive il sistema di conservazione ai sensi della normativa vigente in materia di conservazione dei documenti digitali. Esso definisce, in particolare:

- i soggetti coinvolti nel processo di conservazione;
- l'oggetto della conservazione;
- gli obblighi e le responsabilità;
- il processo di conservazione;
- le modalità da attuare per garantire la conservazione permanente dei documenti;
- le modalità per ottenere l'esibizione di un documento conservato.

##### ***Art. 58: Responsabile del manuale operativo***

1. Il presente manuale operativo è stato elaborato dal Responsabile della Conservazione dei documenti digitali del Comune di Arquà Polesine.

2. Eventuali modifiche devono essere approvate dalla Giunta Comunale di Arquà Polesine tramite un proprio provvedimento.



## COMUNE DI ARQUA' POLESINE

### XIV – SOGGETTI

#### ***Art. 59: Responsabile della conservazione***

1. Il Responsabile della conservazione viene nominato con atto decreto del Sindaco
2. Il Responsabile incaricato è il Responsabile del "Settore 1° - Amministrazione;
3. Il Responsabile della conservazione definisce e attua le politiche complessive del sistema di conservazione e ne governa la gestione agendo d'intesa con il responsabile della gestione documentale.
5. Il responsabile della conservazione, sotto la propria responsabilità, può delegare lo svolgimento del processo di conservazione o di parte di esso ad uno o più soggetti di specifica competenza ed esperienza in relazione alle attività ad essi delegate. Tale delega è formalizzata, esplicitando chiaramente il contenuto della stessa, ed in particolare le specifiche funzioni e competenze affidate al delegato.
6. Il responsabile della conservazione cura l'aggiornamento periodico del presente manuale di conservazione in presenza di cambiamenti normativi, organizzativi, procedurali o tecnologici rilevanti in collaborazione con il responsabile della gestione documentale .

#### ***Art. 60: Delegato per l'attività di conservazione***

1. Il delegato per l'attività di conservazione è il soggetto pubblico o privato nominato dal responsabile della conservazione a cui viene affidata in modo totale o parziale la conservazione dei documenti digitali.
2. Il delegato deve offrire idonee garanzie organizzative e tecnologiche per lo svolgimento delle funzioni affidategli.
3. Il delegato, a cui è affidata la conservazione, sottoscrive un contratto o convenzione di servizio con il Comune di Arquà Polesine che deve prevedere l'obbligo del rispetto del presente manuale di conservazione.
4. Le imprese che svolgono il servizio di conservazione come delegate od incaricate dalle prime devono essere accreditate presso l'Agenzia per l'Italia Digitale, secondo la Circolare 29 dicembre 2011, n. 59.
5. Si allega a margine il manuale tecnico del soggetto incaricato alla Conservazione digitale a norma, allegato 9.



## COMUNE DI ARQUA' POLESINE

### ***Art. 61: Produttori e utenti***

1. I ruoli di produttore e utente sono svolti indifferentemente da persone fisiche o giuridiche interne o esterne al sistema di conservazione, secondo il modello organizzativo scelto dal Comune di Arquà Polesine.
2. Il produttore, responsabile del contenuto del pacchetto di versamento, trasmette tale pacchetto al sistema di conservazione secondo le modalità operative di versamento condivise con il delegato.
3. L'utente richiede al sistema di conservazione l'accesso ai documenti per acquisire le informazioni di interesse nei limiti del livello di autorizzazione attribuito dal responsabile della conservazione. Tali informazioni vengono fornite dal sistema di conservazione secondo le modalità previste dal presente manuale.

## **XV - TIPOLOGIA DEL SERVIZIO**

### ***Art. 62: Il sistema di conservazione***

1. Il sistema di conservazione assicura, dalla presa in carico dal produttore fino all'eventuale scarto, la conservazione, tramite l'adozione di regole, procedure e tecnologie, degli oggetti in esso conservati, garantendone le caratteristiche di autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità, reperibilità dei seguenti:
  - a) documenti informatici e documenti amministrativi informatici con i metadati ad essi associati;
  - b) fascicoli informatici ovvero aggregazioni documentali informatiche con i metadati ad essi associati, contenenti i riferimenti che univocamente identificano i singoli oggetti documentali che appartengono al fascicolo o all'aggregazione documentale;
  - c) documenti analogici originali unici dei quali si intende adottare la conservazione sostitutiva informatica.
2. Le componenti funzionali del sistema di conservazione assicurano il trattamento dell'intero ciclo di gestione dell'oggetto conservato nell'ambito del processo di conservazione.



## COMUNE DI ARQUA' POLESINE

3. Il sistema di conservazione garantisce l'accesso all'oggetto conservato indipendentemente dall'evolversi del contesto tecnologico, a tempo indeterminato o fino al momento dell'eventuale scarto o cessazione del contratto.

### **Art. 63: Oggetti conservati**

1. Possono essere conservati tutti i documenti informatici dichiarati ammissibili dal Comune di Arquà Polesine.
2. La selezione conservativa dei documenti informatici deve riguardare tutti i documenti informatici prodotti dall'Amministrazione secondo le indicazioni previste dalla normativa vigente.
3. I documenti informatici devono essere statici, non modificabili e possono essere anche muniti di sottoscrizione elettronica e/o di marca temporale.
4. Sono accettati, per la conservazione, i formati che soddisfino caratteristiche di apertura, sicurezza, portabilità, funzionalità, diffusione, leggibilità nel tempo e supporto allo sviluppo.
5. Sono privilegiati i formati che siano standard internazionali (de jure e de facto) o, quando necessario, formati proprietari le cui specifiche tecniche siano pubbliche.
6. Ulteriore elemento di valutazione nella scelta del formato è il tempo di conservazione previsto dalla normativa per le singole tipologie di documenti informatici.
7. I formati, indicati nella tabella seguente, costituiscono un elenco di formati che possono essere usati per la conservazione.

<b>TIPOLOGIA DI DOCUMENTI FORMATI UTILIZZABILI</b>
Documenti di testo Pdf/A, docx/OOXM, ODT
Immagini raster TIFF, JPEG
Immagini vettoriali DXF, Shapefile, SVG
File audio MP3





## COMUNE DI ARQUA' POLESINE

File video MPEG4
File non binari "in chiaro" XML e i suoi derivati
TXT con specifica della codifica del carattere adottata (Character Encoding)
Messaggi di posta elettronica Eml e tutti i formati conformi allo standard RFC 2822/MIME

8. I formati non indicati nella tabella precedente, ma che rispettino i requisiti precedentemente indicati sono consentiti se concordati nel contratto o convenzione di servizio.

9. I documenti sottoscritti digitalmente e la marcatura temporale sono rispettivamente accettati nei formati P7M (CAAdES), PAdES, XAdES e TSR, TSD.

10. Non è consentita la conservazione di documenti cifrati.

11. I documenti analogici che devono essere conservati digitalmente devono essere sottoposti alla conservazione sostitutiva informatica secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

### ***Art. 64: Metadati da associare***

1. I metadati costituiscono gli insiemi di dati da associare a un documento informatico, o a un fascicolo informatico, o ad un'aggregazione documentale informatica per identificarlo e descriverne il contesto, il contenuto, la struttura, nonché per permetterne la gestione e la ricerca nel tempo nel sistema di conservazione.

2. I metadati generali od oggettivi da associare a tutte le tipologie di documenti da conservare devono fornire le informazioni base relative al pacchetto di archiviazione, al suo contenuto e al processo di produzione dello stesso.

3. I metadati specifici o soggettivi da associare alle diverse tipologie di documenti da conservare sono indicati dal responsabile della conservazione al delegato alla conservazione all'atto della stipula del contratto o convenzione di servizio.

4. In ogni caso i metadati minimi da associare devono essere almeno quelli previsti, nel tempo, dalla normativa vigente.

5. I metadati devono essere inclusi nel pacchetto di archiviazione ottenuto dalla trasformazione del



## COMUNE DI ARQUA' POLESINE

pacchetto di versamento all'atto della messa in conservazione.

### ***Art. 65: Tipologie documentali***

1. Il sistema di gestione documentale e il sistema di conservazione utilizzati dall'Ente, sono organizzati in classi documentali.
2. Le tipologie documentali sono individuate dal Responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi d'intesa con il responsabile della conservazione, tenendo conto delle peculiarità delle classi documentali e dei formati dei file inviabili in conservazione.
3. La classe documentale specifica tutte le caratteristiche relative ad una tipologia di documento da sottoporre a conservazione, individuando le informazioni necessarie a qualificare ed identificare univocamente ogni singolo documento. Ha parametri propri di comportamento ed attributi o metadati caratteristici.
4. Le tipologie sopra indicate sono conservate in pacchetti di conservazione omogenei, per data.
5. Eventuali variazioni delle condizioni delle classi documentali ovvero l'estensione della conservazione ad altre tipologie di documenti, sono concordate d'intesa con il Responsabile della Conservazione e definite, con successivi provvedimenti, aggiornando di volta in volta il suddetto allegato.
4. Ai sensi della normativa vigente sono conservati solo i formati di file idonei ad essere correttamente conservati, individuati dall'allegato 2 alle Regole Tecniche, a cui integralmente si rinvia, rispettando i requisiti ivi previsti di "standard aperti", in modo da garantire a chiunque in futuro la possibilità tecnica di avere accesso ai dati conservati, corredati da una struttura di dati per la memorizzazione nel sistema di conservazione in grado di assicurare l'interoperabilità tra sistemi.

### ***Art. 66: Elenco delle classi documentali***

1. Secondo quanto descritto al precedente articolo, si descrivono le classi documentali della conservazione digitale a norma nell'Allegato 8.



## COMUNE DI ARQUA' POLESINE

### XVI – OBBLIGHI

#### ***Art. 67: Obblighi e responsabilità del delegato per l'attività di conservazione***

1. Il delegato per l'attività di conservazione, in nome e per conto del responsabile della conservazione:

- a) predispone un sistema atto alla conservazione dei documenti informatici per conto del Comune di Arquà Polesine, secondo le caratteristiche e i requisiti indicati nel presente manuale e comunque, nel rispetto della normativa vigente;
- b) organizza il contenuto dei supporti e gestisce le procedure di sicurezza e di tracciabilità che garantiscono la corretta conservazione dei documenti in particolare per quanto riguarda la autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità e reperibilità dei documenti nel sistema;
- c) archivia e rende disponibili, relativamente ad ogni pacchetto di archiviazione, le informazioni minime seguenti: file di chiusura in formato xml firmato digitalmente contenente le impronte dei documenti conservati e i metadati ad essi associati, i documenti conservati medesimi, il file di marcatura temporale del pacchetto di archiviazione e tutte le informazioni relative alla tracciatura del pacchetto di archiviazione all'interno del sistema di conservazione;
- d) adotta, ai fini dell'interoperabilità dei sistemi di conservazione, le specifiche della struttura dati dei pacchetti di archiviazione previsti per legge;
- e) fornisce un rapporto di versamento a fronte di ogni pacchetto di versamento generato dagli utenti produttori del pacchetto attraverso le soluzioni di gestione documentale adottate per gli specifici tipi di documenti;
- f) mantiene e rende accessibile un archivio del software dei programmi di gestione e un archivio degli standard dei formati ammessi;
- g) verifica la corretta funzionalità del sistema e dei programmi in gestione, delle logiche di tracciatura e documentazione del sistema stesso;
- h) adotta le misure necessarie per la sicurezza fisica e logica del sistema preposto al processo di conservazione e delle copie di sicurezza dei supporti di memorizzazione;
- i) richiede la presenza di un pubblico ufficiale nei casi in cui sia previsto il suo intervento, assicurando allo stesso l'assistenza e le risorse necessarie per l'espletamento delle attività al medesimo attribuite;



## COMUNE DI ARQUA' POLESINE

- j) documenta le procedure di sicurezza rispettate per l'apposizione della marca temporale;
- k) verifica periodicamente, con cadenza non superiore a cinque anni, l'effettiva leggibilità dei documenti conservati provvedendo, se necessario, al riversamento diretto o sostitutivo del contenuto dei supporti;
- l) prevede, ai fini dell'interoperabilità dei sistemi di conservazione, la produzione dei pacchetti di distribuzione coincidenti con i pacchetti di archiviazione;
- m) rende disponibili al Comune di Arquà Polesine i documenti conservati nel caso di scadenza e/o risoluzione e/o cessazione del contratto di gestione secondo le clausole indicate nella convenzione/contratto sottoscritto tra le parti;
- n) rende disponibili le procedure informatiche e operative volte allo scarto del pacchetto di archiviazione dal sistema di conservazione alla scadenza dei termini di conservazione previsti dalla norma, dandone informativa al produttore;
- o) fornisce al Comune di Arquà Polesine all'atto di stipula di contratto o convenzione, un documento contenente almeno le seguenti informazioni: i dati generali delle imprese coinvolte nel processo di conservazione, il modello organizzativo interno, le modalità operative di formazione e trattamento dei documenti, il flusso di lavoro del procedimento di conservazione, il sistema di archiviazione e conservazione sostitutiva dal punto di vista delle risorse umane e tecnologiche impiegate, le misure di sicurezza fisica e logica del sistema preposto al processo di conservazione, la descrizione delle procedure di monitoraggio delle funzionalità del sistema di conservazione e delle verifiche sull'integrità degli archivi; tale documento può costituire parte del manuale di conservazione del delegato;
- p) si impegna a rispettare tutte le clausole indicate nel contratto o convenzione di servizio stipulata tra le parti.

2. Il delegato per l'attività di conservazione non è tenuto ad eseguire un controllo sul contenuto e sulla integrità dei documenti ricevuti per la conservazione e a verificare le eventuali firme elettroniche o marche temporali apposte ai documenti oggetto di conservazione.

3. Il delegato per l'attività di conservazione verifica che il formato dei documenti trasmessi sia tra quelli ammessi rifiutando la conservazione di documenti in formati diversi da quelli fissati dal presente manuale operativo. Lo stesso può effettuare verifiche strutturali in caso di esibizione del documento.



## COMUNE DI ARQUA' POLESINE

### ***Art. 68: Obblighi degli utenti***

1. Gli utenti sono tenuti a:

- a) inviare esclusivamente documenti leggibili e conformi a quanto previsto dal presente manuale;
- b) controllare che i certificati di firma digitale dei documenti non aventi un riferimento temporale certo (marca temporale o segnatura di protocollo o registrazione particolare) contenuti nel pacchetto di versamento siano validi almeno fino alla generazione del pacchetto di archiviazione, ovvero fino alla avvenuta memorizzazione e conservazione a norma;
- c) archiviare il pacchetto di versamento inviato, se è disponibile la funzionalità nel sistema;
- d) controllare che il pacchetto informativo indicato nella ricevuta di conservazione corrisponda a quello del pacchetto di archiviazione;
- e) accettare o annullare il processo di conservazione avviato entro e non oltre 3 giorni dal ricevimento della ricevuta di conservazione; in assenza di alcuna comunicazione entro l'indicato termine, il processo sarà considerato validamente concluso.

2. In caso di esito negativo la procedura deve comunque essere ripetuta.

## **XVII – ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

### ***Art. 69: Affidamento del servizio***

1. Il responsabile della conservazione affida il processo di conservazione ad un delegato attraverso la sottoscrizione del contratto o convenzione di servizio e atto di delega parziale o totale del processo stesso.

2. Il Comune di Arquà Polesine ha individuato nella ditta "PaDigitale s.p.a." di Pieve Fissiraga (LO), che risponde ai requisiti prescritti dal precedente articolo 60 comma 4, il delegato a cui è affidato il servizio di conservazione dei propri documenti.

### ***Art. 70: Accesso al servizio***

1. L'accesso al servizio di conservazione deve avvenire mediante un canale sicuro attivato dagli



## COMUNE DI ARQUA' POLESINE

applicativi di gestione documentale via web.

### **XVIII - PROCESSI OPERATIVI**

#### ***Art. 71: Generalità processi operativi***

1. Il processo di conservazione, nel dettaglio, ai sensi dell'articolo 9 delle Regole tecniche, prevede:

- a) l'acquisizione da parte del sistema di conservazione del pacchetto di versamento per la sua presa in carico;
- b) la verifica che il pacchetto di versamento e gli oggetti contenuti siano coerenti con le modalità previste dal manuale di conservazione;
- c) il rifiuto del pacchetto di versamento, nel caso in cui le verifiche di cui alla lettera b) abbiano evidenziato delle anomalie;
- d) la generazione, anche in modo automatico, del rapporto di versamento relativo ad uno o più pacchetti di versamento, univocamente identificato dal sistema di conservazione e contenente un riferimento temporale, specificato con riferimento al Tempo universale coordinato (UTC), e una o più impronte, calcolate sull'intero contenuto del pacchetto di versamento, secondo le modalità descritte nel manuale di conservazione;
- e) l'eventuale sottoscrizione del rapporto di versamento con la firma digitale o firma elettronica qualificata apposta dal responsabile della conservazione, ove prevista nel manuale di conservazione;
- f) la preparazione, la sottoscrizione con firma digitale del responsabile della conservazione e la gestione del pacchetto di archiviazione sulla base delle specifiche della struttura dati e secondo le modalità riportate nel manuale della conservazione;
- g) la preparazione e la sottoscrizione con firma digitale o firma elettronica qualificata, ove prevista nel manuale di conservazione, del pacchetto di distribuzione ai fini dell'esibizione richiesta dall'utente;
- h) ai fini della interoperabilità tra sistemi di conservazione, la produzione dei pacchetti di distribuzione coincidenti con i pacchetti di archiviazione;



## COMUNE DI ARQUA' POLESINE

- i) la produzione di duplicati informatici o di copie informatiche effettuati su richiesta degli utenti in conformità a quanto previsto dalle regole tecniche in materia di formazione del documento informatico;
- j) la produzione delle copie informatiche al fine di adeguare il formato di cui all'art. 11, in conformità a quanto previsto dalle regole tecniche in materia di formazione del documento informatico;
- k) lo scarto del pacchetto di archiviazione dal sistema di conservazione alla scadenza dei termini di conservazione previsti dalla norma, dandone informativa al produttore, previa autorizzazione del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo rilasciata al produttore secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia.

2. Per ogni riferimento tecnico, relativo ai processi operativi posti in essere per la gestione del sistema di conservazione digitale a norma, si rimanda al manuale del soggetto delegato ai servizi di conservazione stessa, di cui all'Allegato 9, quale parte integrante e sostanziale del presente regolamento.

### ***Art. 72: Esibizione***

1. Il sistema di conservazione permette ai soggetti autorizzati l'accesso diretto, anche da remoto, al documento informatico conservato, attraverso la produzione di un pacchetto di distribuzione selettiva.
2. L'adozione di formati standard consolidati e riconosciuti a livello internazionale nella rappresentazione dei dati conservati ne garantiscono l'accesso attraverso sistemi esterni o software di terzi basati sui medesimi standard.
3. Al fine di ottemperare agli obblighi di esibizione il documento conservato su supporto magnetico deve essere reso leggibile e, a richiesta dell'amministrazione richiedente, disponibile su supporto informatico o su carta in copia conforme all'originale digitale, presso il luogo di conservazione.
4. Il Responsabile della Conservazione, per le finalità di esibizione dei documenti conservati, potrà avviare le procedure di riversamento diretto e di riversamento sostitutivo.

## **XIX – MISURE DI SICUREZZA DEL SISTEMA**



## COMUNE DI ARQUA' POLESINE

### ***Art. 73: Misure di sicurezza del Sistema***

1. Per quanto concerne la sicurezza del sistema di conservazione digitale a norma, si fa riferimento a quanto espresso dal soggetto incaricato alla conservazione nel proprio Manuale di gestione, al paragrafo 9.5 e 9.6, Allegato 9 del presente documento.

## **XX - PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**

### ***Art. 74: Dati personali contenuti nei documenti conservati***

1. La protezione dei dati personali contenuti nei documenti conservati è sotto la responsabilità del responsabile della conservazione; rispetto a tali dati il delegato per l'attività di conservazione agisce ai sensi dell'art. 29 D.Lgs 196/2003. I suoi compiti sono analiticamente specificati per iscritto nell'ambito del contratto o convenzione di servizio anche ai sensi del provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008.

## **XXI - NORME TRANSITORIE E FINALI**

### ***Art. 75: Pubblicità del presente manuale ed entrata in vigore***

1. Il presente Manuale è consultabile per via telematica sul sito Internet del Comune di Arqua Polesine, all'indirizzo [www.comune.arqua.ro.it](http://www.comune.arqua.ro.it), sezione Amministrazione Trasparente – Atti generali e Regolamenti.
2. Il presente Manuale entra in vigore dalla data di approvazione del medesimo da parte della Giunta Comunale con proprio provvedimento.
3. Ogni ulteriore adeguamento e aggiornamento derivante dalla normativa in materia si ritiene parte integrante del presente provvedimento.





## COMUNE DI ARQUA' POLESINE

### XXII – ALLEGATI

#### ***Art. 76: Allegati***

1. Al presente regolamento si allegano gli schemi:

Allegato 1 – ELENCO DOCUMENTI ESCLUSI DALLA REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO;

Allegato 2 – TITOLARIO DI CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI

Allegato 3 – PRONTUARIO PER LA CLASSIFICAZIONE

Allegato 4 – NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Allegato 5 – DEFINIZIONI

Allegato 6 – PIANO DI CONSERVAZIONE

Allegato 7 – FLUSSI DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI

Allegato 8 – CLASSI DOCUMENTALI CONSERVATE DIGITALMENTE

Allegato 9 – MANUALE PER LA GESTIONE DEL SISTEMA DI CONSERVAZIONE DIGITALE A NORMA DEL SOGGETTO INCARICATO