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

Versione 1.0

Ordine degli Ingegneri della provincia di Padova

PRINCIPI GENERALI

Premessa

II decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013 concernente le "Regole tecniche per il protocollo informatico", articolo 3, comma 1, lettera d), prevede l'adozione del manuale di gestione per tutte le amministrazioni di cui all'articolo 2, comma 2, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, Codice dell'Amministrazione Digitale, dal successivo art. 5, comma 1, "descrive il sistema di gestione anche ai fini della conservazione, dei documenti informatici e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi".

Dunque ogni pubblica amministrazione deve individuare una o più Aree Organizzative Omogenee, all'interno delle quali sia nominato un responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, ai sensi dell'articolo 50 del Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa (decreto del Presidente della Repubblica n. 445 del 28 dicembre 2000).

Di seguito viene indicata l'Area Organizzativa Omegenea di questa Pubblica Amministrazione:

Ordine degli Ingegneri della provincia di Padova.

Il seguente Manuale di gestione descrive in dettaglio sia il sistema di gestione documentale, sia le funzionalità del protocollo informatico, secondo quanto dettato dal DPCM del 3 Dicembre 2013.

Il presente documento, pertanto, si rivolge sia agli utenti autorizzati alla gestione del protocollo, compreso ovviamente il responsabile della gestione documentale, sia a tutti i dipendeti della PA ed è stato redatto ai sensi dell'articolo 3, comma 1, lettera d) del decreto del Presidente del Consiglio del 3 dicembre 2013 concernente le "Regole tecniche per il protocollo informatico", descrivendone anche le attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione ed archiviazione dei documenti, oltre alla gestione dei flussi documentali ed archivistici in relazione ai procedimenti amministrativi dell'Ordine degli Ingegneri della provincia di Padova.

Definizioni e norme di riferimento

Ai fini del presente manuale si intende per:

- "amministrazione", Ordine degli Ingegneri della provincia di Padova;
- "Testo Unico", il decreto del Presidente della Repubblica 20 dicembre 2000, n. 445 - Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa;
- "Regole tecniche", il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013 concernente le "Regole tecniche per il protocollo informatico";
- "Codice", il decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 – Codice dell'amministrazione digitale. Per le definizioni vedasi l'elenco riportato nell'allegato 1.

Di seguito si riportano gli acronimi utilizzati più frequentemente:

- **AOO** - Area Organizzativa Omogenea;
- **MG** - Manuale di Gestione del protocollo informatico, gestione documentale e degli archivi;
- **RPI** - Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi;

Comunque sia in questo manuale verranno utilizzati altri termini, che verranno spiegati man mano nell'argomentazione successiva.

Aree Organizzative Omogenee

Per la gestione dei documenti l'Ordine degli Ingegneri della provincia di Padova ha istituito un'unica Area Organizzativa Omogenea (AOO) dove è istituito un unico servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi.

All'interno dell'amministrazione il sistema archivistico è unico.

All'interno della AOO il sistema di protocollazione è totalmente centralizzato, nel senso che tutta la corrispondenza, in ingresso e in uscita, è gestita da una sola Area.

Servizio per la gestione informatica del protocollo

Nella AOO è presente il servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi. Al suddetto servizio è preposto il responsabile del servizio di protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi (di seguito RPI), nominato dal **Consiglio dell'Ordine degli Ingegneri della provincia di Padova.** In relazione alla modalità di fruizione del servizio di protocollo adottata dalla AOO, è compito del servizio:

- predisporre lo schema del manuale di gestione del protocollo informatico con la descrizione dei criteri e delle modalità di revisione del medesimo;
- provvedere alla pubblicazione del manuale sul sito istituzionale dell'amministrazione ai sensi dell'amministrazione trasparente;
- abilitare gli utenti dell'AOO all'utilizzo del protocollo;
- garantire il rispetto della normativa durante le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo;
- garantire la corretta conservazione giornaliera del registro giornaliero di protocollo;
- sollecitare il ripristino del servizio in caso di indisponibilità del medesimo;
- garantire il buon funzionamento dei software interni all'AOO e il rispetto delle procedure atte a garantire la registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali, incluse le funzionalità di accesso dall'esterno e le attività di gestione degli archivi;
- autorizzare le eventuali operazioni di annullamento della registrazione di protocollo;
- vigilare sull'osservanza delle disposizioni delle norme vigenti da parte del personale autorizzato e degli incaricati;
- curare l'apertura, l'uso e la chiusura del registro di protocollazione di emergenza con gli strumenti e le funzionalità disponibili,
- garantire che il documento protocollo informatico sia integro, qualitativamente corretto, immodificabile e visualizzabile.

.1. Tutela dei dati personali

L'Ordine degli Ingegneri della provincia di Padova titolare dei dati di protocollo e dei dati personali, comuni, sensibili e/o giudiziari, contenuti

nella documentazione amministrativa di propria competenza ha ottemperato al dettato del decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196 con atti formali aventi rilevanza interna ed esterna.

Caselle di Posta Elettronica

L'AOO si dota di una casella di posta elettronica certificata istituzionale per la corrispondenza, sia in ingresso che in uscita.

Di seguito viene indicata la PEC che verrà protocollata: **ordine.padova@ingpec.eu**

In attuazione di quanto previsto dalla Direttiva del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie 18 novembre 2005 sull'impiego della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni, l'Ordine degli Ingegneri della provincia di Padova munisce tutti i propri dipendenti compresi quelli per i quali non sia prevista la dotazione di un personal computer di una casella di posta elettronica convenzionale.

.7. Accreditamento dell'AOO all' IPA

L'AOO si è dotata di una casella di posta elettronica certificata attraverso cui trasmette e riceve documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo, e sulla quale si garantisce la lettura almeno una volta al giorno.

Il codice identificativo dell'Ordine degli Ingegneri della provincia di Padova è stato generato e attribuito autonomamente dall'amministrazione. L'indice delle pubbliche amministrazioni (IPA) è accessibile tramite il relativo sito internet da parte di tutti i soggetti pubblici o privati.

L'accreditamento all'IPA, peraltro già avvenuto per la Fattura Elettronica verso la Pubblica Amministrazione, ha permesso a quest'ultima di avere il codice di riferimento che verrà gestito ed inserito nel registro di protocollo, sottoposto a conservazione.

PIANO DI SICUREZZA PER LA GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO

Vengono qui riportate le misure di sicurezza adottate per la formazione, la gestione, la trasmissione, l'accesso e la conservazione dei documenti informatici, anche in relazione alle norme sulla protezione dei dati personali secondo il Dlgs 196/2003.

Obiettivi del piano di sicurezza

II piano di sicurezza garantisce che:

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

- Il presente documento è stato oggetto di verifica ed analisi dei rischi a cui sono esposti i dati e i documenti trattati, rispettivamente, nei locali dove risiedono i software e l'hardware utilizzato per il protocollo;

- Garantisce che il protocollo informatico e tutti i flussi ad esso associato, vengono gestiti secondo quanto richiesto dal Dlgs 196/2003 e che sia garantito il piano della sicurezza descritto dal responsabile privacy.

Formazione dei documenti - Aspetti attinenti alla sicurezza

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

- l'accesso esclusivamente tramite login e password del protocollo informatico in modo che qualsiasi altro utente non autorizzato non possa mai accedere ai documenti;
- la registrazione delle attività rilevanti ai fini della sicurezza svolte da ciascun utente, in modo tale da garantire l'identificabilità dell'utente stesso.

Il sistema di gestione informatica dei documenti, sotto descritto in modo dettagliato:

- garantisce la disponibilità, la riservatezza e l'integrità dei documenti e del registro di protocollo;
- assicura la corretta e puntuale registrazione di protocollo dei documenti in entrata ed in uscita e anche della PEC indicata o indicate dall'AOO;
- consente il reperimento delle informazioni riguardanti i documenti registrati e del registro di protocollo;
- consente, in condizioni di sicurezza, l'accesso alle informazioni del sistema da parte dei soggetti interessati, nel rispetto delle disposizioni in materia di "privacy";
- garantisce la corretta organizzazione dei documenti nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato.

Componente logica della sicurezza

La componente logica verificata ed attuata per la gestione del protocollo informatico, garantisce i requisiti di integrità, riservatezza, disponibilità e non ripudio dei dati, delle informazioni e dei messaggi:

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

Risulta comunque ovvio che sono stati adottati i requisiti previsti dalle buone regole di backup e disaster recovery e che vengono definite procedure sia semplici, come antivirus, etc, sia complesse, come sistemi di IPS e IDS.

2.2.2 **Componente infrastrutturale della sicurezza**

Presso la PA, sono presenti i seguenti impianti:

- antincendio;
- luci di emergenza;
- continuità elettrica;
- controllo degli accessi e dei varchi fisici (al piano terra con telecamera).

Il Protocollo Informatico utilizzato permette di gestire i flussi documentali e tutte le relative funzionalità connesse sia per le organizzazioni private che pubbliche in modo particolare la registrazione, l'assegnazione, la classificazione, la fascicolazione, il reperimento e la conservazione dei documenti e del relativo registro di protocollo. È in linea e rispecchia le regole tecniche per il protocollo informatico dettate dall'Agenzia per l'Italia Digitale ed ai requisiti del DPCM 13/11/2014 e successive modificazioni.

Il SW è ottimizzato per gestire tutti gli aspetti connessi a:

- Manuale di gestione del Protocollo Informatico
- Produzione e conservazione del registro giornaliero
- Uso del Codice IPA per le PA
- Casella di Posta Elettronica associata
- Mittenti – Destinatari o Multi Destinatari
- Multi-ricerca
- Fascicolazione
- Classificazione
- Allegare Documenti ed email
- Generazione dell'impronta dei documenti allegati
- Timbratura o Segnatura
- Assegnazione titolari
- Stampa della ricevuta
- Aggregazione delle registrazioni
- Gestione delle scadenze
- Classificazione oggetti predefiniti

Vantaggi e Benefici

- Usabilità della piattaforma
- Multi Registro
- Facile Classificazione
- Velocità di registrazione
- Rapido reperimento delle informazioni
- Aggregazione per fascicoli
- Compatibilità con le norme AgID (Agenzia per l'Italia Digitale)
- Estrazione dati in formato MSExcel©
- Tracciabilità
- Trasmissione Webservices al conservatore

2.3 Conservazione dei documenti informatici e descrizione del flusso di lavorazione dei documenti soggetti a protocollo

La conservazione dei documenti informatici segue le seguenti disposizioni:

- DPCM 13 novembre 2014, per quanto attiene ai documenti informatici presenti nell'archivio corrente dell'Agenzia
- DPCM 3 dicembre 2013 per i documenti inviati in conservazione.

MODALITÀ DI UTILIZZO DI STRUMENT INFORMATICI PER LO SCAMBIO DI DOCUMENTI

II presente capitolo spiega, in modo sufficiente, ma esausitivo, il modo in cui i documenti vengono gestiti dalla PA.
Nell'ambito del processo di gestione documentale, il documento amministrativo è così classificabile:

- ricevuto;
- inviato;
- interno;

Il documento amministrativo è così classificabile:

- informatico;
- analogico.

Secondo quanto previsto dall'art. 40 del decreto legislativo n. 82/2005 "1. Le pubbliche amministrazioni che dispongono di idonee risorse tecnologiche formano gli originali dei propri documenti con mezzi informatici secondo le disposizioni di cui al presente codice e le regole tecniche di cui all'articolo 71. Fermo restando quanto previsto dal comma 1, la redazione di documenti originali su supporto cartaceo, nonché la copia di documenti informatici sul medesimo supporto è consentita solo ove risulti necessaria e comunque nel rispetto del principio dell'economicità'.

Pertanto, soprattutto nella fase transitoria di migrazione verso l'adozione integrale delle tecnologie digitali da parte dell'amministrazione, che avverà l'11 Agosto 2016, il documento amministrativo può essere disponibile anche nella forma analogica e quindi non digitale/elettronica.

Documento ricevuto

La corrispondenza in ingresso può essere acquisita dalla AOO con diversi mezzi e modalità in base alla tecnologia di trasporto utilizzata dal mittente. Un documento informatico può essere recapitato:

1. a mezzo posta elettronica convenzionale o certificata;
2. su supporto rimovibile quale, ad esempio, *cd rom, dvd, floppy disk, tape, pen drive,*

Un documento analogico può essere recapitato:

1. a mezzo posta convenzionale o corriere;
2. a mezzo posta raccomandata;
3. per telegramma;

Documento inviato

I documenti informatici, compresi gli eventuali allegati, sono inviati, di norma, per mezzo della sola posta elettronica certificata se la dimensione del documento e/o di eventuali allegati, non supera la dimensione massima prevista, dal sistema di posta utilizzato.
In caso contrario, il documento informatico viene copiato, su supporto digitale rimovibile non modificabile e trasmesso al destinatario con altri mezzi di trasporto.

Documento interno

I documenti interni sono formati con tecnologie informatiche con rilevanza amministrativa giuridico- probatoria, o con tecnologie analogiche: in questo caso il documento viene prodotto con strumenti informatici, stampato e sottoscritto in forma autografa sia sull'originale che sulla minuta e successivamente protocollato.

Il documento analogico - cartaceo

Per documento analogico si intende un documento amministrativo formato utilizzando una grandezza fisica che assume valori continui, come le tracce su carta (esempio: documenti cartacei), come le immagini su film (esempio: pellicole mediche, microfiche, microfilm), come le magnetizzazioni su nastro (esempio: cassette e nastri magnetici audio e video) su supporto non digitale. Di seguito si farà riferimento ad un documento amministrativo cartaceo che può essere prodotto sia in maniera tradizionale (come, ad esempio, una lettera scritta a mano o a macchina), sia con strumenti informatici (ad esempio, una lettera prodotta tramite un sistema di videoscrittura o text editor) e poi stampata.

Formazione del registro di protocollo e dei documento soggetti a protocollazione

I documenti sono prodotti con sistemi informatici come previsto dalla vigente normativa.
Il registro giornaliero di protocollo deve ricomprendere le informazioni minime richieste dall'art. 53, co. 1, del DPR 445/2000 e dalla Circolare n. 60 del 201311. In particolare, la registrazione di protocollo per ogni documento ricevuto o spedito richiede la memorizzazione delle seguenti informazioni: a) il numero di protocollo del documento generato automaticamente dal sistema; 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; d) l'oggetto del documento; e) la data e il protocollo del documento ricevuto, se disponibili; f) l'impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica; g) indicazione del registro nell'ambito del quale è stata effettuata la registrazione Di conseguenza, 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 di uno stesso giorno.

Le regole sulla formazione dei registri e repertori informatici sono contenute nell'art. 14 del DPCM 13 novembre 201412. In particolare, il primo comma dell'articolo richiamato stabilisce che il registro di protocollo13 è formato ai sensi dell'art. 3, comma 1, lettera d), ossia mediante la "generazione o raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più basi dati, anche appartenenti a più soggetti interoperanti, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica".

Nella fase di formazione del registro giornaliero di protocollo quindi, deve essere, in primis, garantita la staticità del documento informatico contenente le registrazioni effettuate nell'arco dello stesso giorno. Secondo quanto disposto dalle regole tecniche14, la staticità di un documento informatico è rappresentata dalla capacità dello stesso di garantire

"l'assenza di tutti gli elementi dinamici, quali macroistruzioni, riferimenti esterni o codici eseguibili, e l'assenza delle informazioni di ausilio alla redazione, quali annotazioni, revisioni, segnalibri, gestite dal prodotto software utilizzato per la redazione". Garantita la staticità del documento informatico "Registro giornaliero di protocollo", è necessario garantire anche la sua immodificabilità15 e integrità16 nel tempo. L'art. 3, del DPCM 13.11.2014, al co. 6, stabilisce che nel caso di documento informatico formato ai sensi del comma 1, lettera d), come nel caso di specie, le caratteristiche di immodificabilità e di integrità sono determinate con la produzione di un'estrazione statica dei dati e il trasferimento della stessa nel Sistema di Conservazione. Il documento informatico "Registro giornaliero di protocollo" dovrà quindi possedere le seguenti tre caratteristiche: - staticità; - immodificabilità; - integrità

La scelta dei formati idonei alla conservazione del Registro giornaliero di protocollo deve, quindi, essere strumentale in modo tale che il documento assuma le caratteristiche di immodificabilità e di staticità sopra richiamate. E' pertanto opportuno fare riferimento all'allegato 2, "Formati", delle regole tecniche.

I metadati sono un insieme di dati (ergo, informazioni) associati a un documento informatico utili per identificarlo e descriverne il contesto, il contenuto e la struttura, nonché per permetterne la gestione nel tempo nel Sistema di Conservazione. Nell'allegato 5 alle regole tecniche in commento, sono riportati i metadati minimi da associare ad ogni documento informatico ai quali, nel caso di specie, è opportuno aggiungerne degli ulteriori.

3.1. Posta elettronica certificata

Lo scambio dei documenti soggetti alla registrazione di protocollo è effettuato mediante messaggi, codificati in formato XML, conformi ai sistemi di posta elettronica compatibili con il protocollo SMTP/MIME definito nelle specifiche pubbliche RFC 821-822, RFC 2045-2049 e successive modificazioni o integrazioni.

L'utilizzo della posta elettronica certificata (PEC) consente di:

- firmare elettronicamente il messaggio;
- conoscere in modo inequivocabile la data e l'ora di trasmissione;

- garantire l'avvenuta consegna all'indirizzo di posta elettronica dichiarato dal destinatario; interoperare e cooperare dal punto di vista applicativo con altre AOO appartenenti alla stessa e ad altre amministrazioni.

Gli automatismi sopra descritti consentono, in prima istanza, la generazione e l'invio in automatico di "ricevute di ritorno" costituite da messaggi di posta elettronica generati dal sistema di protocollazione della AOO ricevente. Ciascun messaggio di ritorno si riferisce ad un solo messaggio protocollato.

I messaggi di ritorno, sono classificati in:

- conferma di ricezione;
- notifica di eccezione;
- aggiornamento di conferma;
- annullamento di protocollazione;

sono scambiati in base allo stesso standard SMTP previsto per i messaggi di posta elettronica protocollati in uscita da una AOO e sono codificati secondo lo stesso standard MIME.
Il servizio di posta elettronica certificata è strettamente correlato all'indice della pubblica amministrazione (IPA), dove sono pubblicati gli indirizzi istituzionali di posta certificata associati alle AOO.

Il documento informatico trasmesso per via telematica si intende inviato e pervenuto al destinatario se trasmesso all'indirizzo elettronico da questi dichiarato. La data e l'ora di formazione, di trasmissione o di ricezione di un documento informatico, redatto in conformità alla normativa, vigente e alle relative regole tecniche sono opponibili ai terzi. La trasmissione del documento informatico per via telematica, con una modalità che assicuri l'avvenuta consegna, equivale alla notifica per mezzo della posta nei casi consentiti dalla legge.

. ELENCO DEI DOCUMENTI ESCLUSI DALLA REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO E DOCUMENTI SOGGETTI A REGISTRAZIONE PARTICOLARE

Documenti esclusi

Sono, esclusi dalla registrazione di protocollo tutti i documenti di cui all'art. 53, comma 5, del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 come riportato nell'allegato 11.

Documenti soggetti a registrazione particolare

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

Nessun documento.

. SISTEMA SOFTWARE DI CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE E DI PROTOCOLLO INFORMATICO

Di seguito viene descritta la soluzione per il protocollo informatico, comprensiva di fascicolazione e di classificazione dei documenti oggetto di protocollo ed è utile anche all'utente autorizzato alla protocollazione e alla fascicolazione e classificazione della pratica per verificare la correttezza normativa e di processo.

Caratteristiche del sistema di protocollo nella P.A.

1. Il sistema di protocollo informatico assicura:
   a) univoca identificazione ed autentificazione degli utenti
   b) la protezione delle informazioni relative a ciascun utente nei confronti degli altri;
   c) la garanzia di accesso alle risorse esclusivamente agli utenti abilitati;
   d) la registrazione delle attività rilevanti ai fini della sicurezza svolte da ciascun utente, in modo tale da garantirne l'identificazione.
2. Il sistema di protocollo informatico deve consentire il controllo differenziato dell'accesso alle risorse del sistema per ciascun utente o gruppo di utenti.
3. Il sistema di protocollo informatico deve consentire il tracciamento di qualsiasi evento di modifica delle informazioni trattate e l'individuazione del suo autore.
4. Il registro giornaliero di protocollo è trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, garantendone l'immodificabilità del contenuto.

DISPOSIZIONI FINALI

Modalità di approvazione e aggiornamento del manuale

Il Cliente adotta il presente "Manuale di gestione" su proposta del responsabile del servizio di protocollo informatico e del consulente.
Il presente manuale potrà essere aggiornato a seguito di:

- normativa sopravvenuta;
- introduzione di nuove pratiche tendenti a migliorare l'azione amministrativi in termini di efficacia, efficienza e trasparenza;
- inadeguatezza delle procedure rilevate nello svolgimento delle attività correnti;

Regolamenti abrogati

Con l'entrata in vigore del presente manuale sono annullati tutti i regolamenti interni all'AOO nelle parti contrastanti con lo stesso.

Pubblicità del presente Manuale

II presente manuale è disponibile alla consultazione del pubblico che ne può prendere visione in qualsiasi momento. Inoltre copia del presente manuale è:

- fornita a tutto il personale dell'AOO e se possibile, viene resa disponibile mediante la rete intranet;
- inviata all'organo di revisione;
- pubblicato sul sito istituzionale.

Operatività del presente manuale

II presente manuale è operativo il primo giorno del mese successivo a quello della sua approvazione.