

Sommario	
SEZIONE 1. DISPOSIZIONI GENERALI	3
1.1 Ambito di applicazione	3
1.2 Definizioni dei termini	3
1.3 Area organizzativa omogenea	3
1.4 Servizio per la gestione informatica del protocollo, dei documenti, dei flussi documentali	3
1.5 Unicità del protocollo informatico	3
1.6 Modello operativo adottato per la gestione dei documenti	3
SEZIONE 2. FORMAZIONE DEI DOCUMENTI	4
2.1 Modalità di formazione dei documenti e contenuti minimi	4
2.2 Formato dei documenti informatici	4
2.3 Sottoscrizione dei documenti informatici	4
SEZIONE 3. RICEZIONE DEI DOCUMENTI	4
3.1 Ricezione dei documenti su supporto cartaceo	5
3.2 Ricezione dei documenti informatici	5
3.3 Ricevute attestanti la ricezione dei documenti	5
3.4 Conservazione delle ricevute PEC	5
3.5 Apertura della posta	5
3.6 Orari di apertura per il ricevimento della documentazione cartacea	6
SEZIONE 4. REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI	6
4.1 Documenti soggetti a registrazione di protocollo	6
4.2 Documenti non soggetti a registrazione di protocollo	6
4.3 Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti	6
4.4 Registrazione dei documenti interni	6
4.5 Segnatura di protocollo	7
4.6 Annullamento delle registrazioni di protocollo	7
4.7 Differimento dei termini di protocollazione	7
4.8 Registro giornaliero e annuale del protocollo	7
4.9 Registro di emergenza	7
SEZIONE 5. DOCUMENTAZIONE PARTICOLARE	8
5.1 Deliberazioni di giunta e consiglio, determinazioni dei responsabili dei servizi, decreti, ordinanze, contratti, verbali sanzioni amministrative polizia locale e altri tipi di verbalizzazioni previsti dalla legge o da regolamenti, pubblicazioni all'albo on line e notifiche	8
5.2 Documentazione di gare d'appalto	8
5.3 Gestione delle fatture, delle reversali e di mandati di pagamento informatici	8
5.4 Documenti su supporto cartaceo indirizzati nominalmente al personale dell'ente, lettere anonime, documenti non firmati e documenti di competenza di altre amministrazioni	8
5.5 Documenti inviati via fax	9
5.6 Corrispondenza con più destinatari e copie per conoscenza	9
5.7 Oggetti plurimi	9
5.8 Gestione della posta elettronica	9
5.9 Produzione di copie cartacee di documenti informatici	10
5.10 Trasmissioni telematiche	10
5.11 Sito Internet Istituzionale	10
5.12 Servizio Suap	11
5.13 Amministrazione trasparente	11
5.14 Albo online	11
SEZIONE 6. ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI	11
6.1 Assegnazione	11
6.2 Consegna dei documenti analogici	11
6.3 Consegna dei documenti informatici	11

SEZIONE 7. CLASSIFICAZIONE E FASCICOLAZIONE DEI DOCUMENTI	12
7.1 Classificazione dei documenti	12
7.2 Formazione e identificazione dei fascicoli	12
7.3 Processo di formazione dei fascicoli	12
7.4 Modifica delle assegnazioni dei fascicoli	12
7.5 Fascicolo ibrido	13
7.6 Tenuta dei fascicoli dell'archivio corrente	13
7.7 Movimentazione dei fascicoli dall'archivio	13
SEZIONE 8. SPEDIZIONE DEI DOCUMENTI DESTINATI ALL'ESTERNO	13
8.1 Spedizione dei documenti analogici	13
8.2 Spedizione dei documenti informatici	13
SEZIONE 9. SCANSIONE DEI DOCUMENTI SU SUPPORTO CARTACEO	14
9.1 Documenti soggetti a scansione	14
9.2 Processo di scansione	14
SEZIONE 10. CONSERVAZIONE E TENUTA DEI DOCUMENTI	14
10.1 Conservazione e memorizzazione dei documenti analogici, informatici e delle rappresentazioni digitali dei documenti cartacei	14
10.2 Conservazione dei documenti informatici	15
10.3 Gestione Archivio di Deposito e Archivio Storico	15
SEZIONE 11. ACCESSO	
11.1 Accessibilità da parte degli utenti appartenenti all'Amministrazione	15
11.2 Accesso esterno	16
SEZIONE 12. APPROVAZIONE E REVISIONE	16
12.1 Approvazione	16
12.2 Revisione	16
SEZIONE 13. PUBBLICAZIONE	16
13.1 Pubblicazione e divulgazione	16

SEZIONE 1. DISPOSIZIONI GENERALI

1.1 Ambito di applicazione

Il presente manuale è adottato ai sensi della normativa vigente per la gestione delle attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e conservazione dei documenti, oltre che la gestione dei flussi documentali e dei procedimenti dell'Amministrazione e dei documenti relativi ai servizi dati in gestione esterna.

Il manuale è adottato dalla Giunta comunale con suo provvedimento, su proposta del Responsabile del servizio protocollo.

Su iniziativa del Responsabile del servizio protocollo il manuale è rivisto, ordinariamente, ogni tre anni. Qualora se ne presenti la necessità, si potrà procedere a revisione o integrazione del manuale anche prima della scadenza prevista.

Il Manuale di gestione è reso pubblico tramite la sua diffusione sul sito internet dell'Amministrazione e la pubblicazione all'albo on-line degli atti di adozione e revisione.

1.2 Definizioni dei termini

Per quanto riguarda la definizione dei termini, che costituisce la corretta interpretazione del dettato del presente manuale, si rimanda al glossario allegato al DPCM 3/12/2013.

1.3 Area organizzativa omogenea

Ai fini della gestione dei documenti, è individuata una sola Area Organizzativa Omogenea (AOO) denominata Comune di Bibbiena, composta dall'insieme di tutte le sue unità organizzative.

Per qualsiasi informazione statistica relativa all'Amministrazione comunale si rimanda alle pagine del sito: www.comunedibibbiena.gov.it.

1.4 Servizio per la gestione informatica del protocollo, dei documenti, dei flussi documentali

Nell'ambito dell'area organizzativa omogenea, ai sensi della normativa vigente, è istituito il Servizio protocollo per la gestione informatica del protocollo, dei documenti, dei flussi documentali e degli archivi.

1.5 Unicità del protocollo informatico

La numerazione delle registrazioni di protocollo è unica, progressiva, corrisponde all'anno solare ed è composta da almeno sette numeri, sono possibili registrazioni particolari.

Ad ogni documento è dato un solo numero, che non può essere utilizzato per la registrazione di altri documenti anche se correlati allo stesso.

1.6 Modello operativo adottato per la gestione dei documenti

Per la gestione dei documenti è adottato un modello operativo parzialmente decentrato che prevede la partecipazione attiva di più soggetti ed uffici abilitati a svolgere soltanto le operazioni di loro competenza. Le abilitazioni sono rilasciate dal responsabile del servizio protocollo.

Il trattamento dei dati personali è affidato alle Società che gestiscono i servizi come previsto dai provvedimenti e dalle convenzioni in essere.

SEZIONE 2. FORMAZIONE DEI DOCUMENTI

2.1 Modalità di formazione dei documenti e contenuti minimi

Le modalità di formazione dei documenti, del loro contenuto e della loro struttura sono determinate dall'Amministrazione Comunale da quanto previsto dal presente manuale, per quanto riguarda i documenti informatici la loro produzione è regolata sulla base di modelli standard presenti nel sistema informatico di gestione documentale. Il contenuto minimo deve comunque garantire la presenza delle seguenti informazioni:

- denominazione dell'amministrazione, per quanto riguarda i documenti su supporto cartaceo si utilizza il formato predisposto dall'amministrazione (carta intestata);
- indicazione del settore, servizio o ufficio che ha prodotto il documento;
- indirizzo completo (via, numero civico, codice avviamento postale, città, sigla della provincia, numero di telefono, numero di fax, indirizzo di posta elettronica certificata dell'ente);
- data: luogo, giorno, mese, anno;
- destinatario, per i documenti in partenza
- oggetto del documento, sufficientemente esaustivo del testo (ogni documento deve trattare un solo oggetto);
- classificazione (categoria, classe e fascicolo);
- numero degli allegati, se presenti;
- numero di protocollo;
- testo;
- indicazione dello scrittore del documento (nome e cognome anche abbreviato);
- estremi identificativi del responsabile del procedimento (L. 241/90);
- sottoscrizione autografa o elettronico/digitale del responsabile.

2.2 Formato dei documenti informatici

I documenti informatici prodotti dall'Amministrazione, indipendentemente dal software utilizzato, prima della loro sottoscrizione con firma elettronico/digitale, sono convertiti in uno dei formati standard previsti dalla normativa vigente, al fine di garantire la loro inalterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura.

Il Comune di Bibbiena adotta i formati standard indicati dal DPCM 03/12/2013 allegato 2.5.

2.3 Sottoscrizione dei documenti informatici

La sottoscrizione dei documenti informatici è ottenuta con un processo di firma elettronico/digitale conforme alle disposizioni di legge. Tutti i Responsabili di Servizio ed alcuni dipendenti con specifiche mansioni sono dotati di firma digitale.

L'Ente ha stipulato un contratto di fornitura di servizio di firme digitali con un certificatore accreditato.

L'autorizzazione all'utilizzo della firma digitale e la relativa assegnazione spettano ai Responsabili di Servizio, che provvedono a segnalare l'assegnazione dei dispositivi di firma. Il responsabile dei Sistemi Informativi dell'Ente ha l'obbligo del controllo della scadenza dei certificati di firma e del loro eventuale rinnovo.

SEZIONE 3. RICEZIONE DEI DOCUMENTI

3.1 Ricezione dei documenti su supporto cartaceo

I documenti su supporto cartaceo possono arrivare all'ente attraverso:

- a) il servizio postale;
- b) la consegna diretta all'ufficio protocollo, abilitato dall'amministrazione al ricevimento della documentazione;

c) l' apparecchio telefax.

I documenti, esclusi quelli non soggetti a registrazione di protocollo, devono pervenire al protocollo per la loro registrazione. Quelli arrivati via telefax sono soggetti alle stesse regole di registrazione degli altri documenti cartacei.

Non è consentita l'identificazione dei documenti mediante l'assegnazione manuale di numeri di protocollo che il sistema ha già attribuito ad altri documenti, anche se questi sono strettamente correlati tra loro.

La documentazione che non è stata registrata in arrivo o in partenza viene considerata giuridicamente inesistente per l'Amministrazione.

3.2 Ricezione dei documenti informatici

Un documento informatico può essere recapitato:

- a mezzo posta elettronica certificata (PEC);
- su supporto rimovibile (quale, ad esempio, CD ROM, DVD, pen drive, etc.) consegnato all'ufficio competente il procedimento. In questo caso, l'ufficio ricevente verifica la compatibilità del supporto presentato e la leggibilità dello stesso e lo consegna all'ufficio protocollo per la relativa registrazione.

La ricezione dei documenti informatici è assicurata tramite una casella di posta elettronica certificata (casella istituzionale) riservata a questa funzione, integrata con il sistema informatico e accessibile solo all'ufficio/postazioni preposto/e alla registrazione di protocollo.

Per l'indirizzo della casella di posta elettronica certificata si rimanda al sito istituzionale dell'Ente.

Nel caso di ricezione di documenti informatici e PEC su altri indirizzi mail comunali, il ricevente comunicherà al mittente che darà seguito alla relativa protocollazione, ma avrà cura di richiedere l'invio all'indirizzo di posta elettronica certificata dell'Ente eventuali altre comunicazioni future, al fine di garantirne la corretta registrazione.

Per quanto riguarda la gestione della posta elettronica si veda quanto previsto all'articolo 5.8.

Oltre a ciò, il Comune di Bibbiena riceve e trasmette documenti informatici mediante flussi telematici di dati. Si veda l'articolo 5.10.

3.3 Ricevute attestanti la ricezione dei documenti

La ricevuta della consegna di un documento cartaceo può essere costituita dalla fotocopia del primo foglio del documento stesso con un timbro che attesti il giorno della consegna. Compatibilmente con le esigenze del servizio, si procederà alla protocollazione del documento: in tal caso verrà consegnata la ricevuta prodotta automaticamente del software di protocollo informatico.

Nel caso di ricezione dei documenti informatici, la notifica al mittente dell'avvenuto ricevimento è assicurata dal sistema elettronico.

3.4 Conservazione delle ricevute PEC

Le ricevute delle PEC, in quanto documenti informatici, sono salvate ogni giorno su supporti di memorizzazione e sono soggette alle operazioni di conservazione previste dalla software house.

Il sistema elettronico associa in automatico le ricevute delle PEC al protocollo di trasmissione.

3.5 Apertura della posta

Il Servizio protocollo apre tutta la corrispondenza cartacea pervenuta all'ente salvo i casi particolari specificati nella Sezione n. 5, compresa la posta elettronica certificata.

Sono conservati, a seconda delle necessità, i contenitori cartacei pervenuti (buste di assicurate, corrieri, espressi, raccomandate etc.).

3.6 Orari di apertura per il ricevimento della documentazione cartacea

L'Ufficio protocollo riceve la documentazione negli orari di apertura al pubblico.

SEZIONE 4. REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI

4.1 Documenti soggetti a registrazione di protocollo

Tutti i documenti prodotti e ricevuti dall'Amministrazione, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, ad eccezione di quelli indicati nel successivo articolo, sono registrati al protocollo seguendo le linee guida per l'inserimento e l'aggiornamento dei dati nel protocollo.

4.2 Documenti non soggetti a registrazione di protocollo

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo:

- bollettini ufficiali, notiziari della pubblica amministrazione;
- note di ricezione delle circolari e altre disposizioni;
- materiale statistico e certificazioni anagrafiche;
- atti preparatori interni;
- giornali, riviste, materiale pubblicitario, inviti a manifestazioni, stampe varie, plichi di libri e tutti i documenti che per loro natura non rivestono alcuna rilevanza giuridico - amministrativa presente o futura;

4.3 Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti

La registrazione dei documenti ricevuti o spediti è effettuata in un'unica operazione. I requisiti necessari di ciascuna registrazione di protocollo sono:

- a) numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
 - b) data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
 - c) mittente o destinatario dei documenti ricevuti o spediti, registrato in forma non modificabile;
 - d) oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
 - e) data e numero di protocollo dei documenti ricevuti, se disponibili;
 - f) impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica, registrato in forma non modificabile;
 - g) classificazione: categoria, classe;
 - h) assegnazione;
 - i) tipo documento;
- Inoltre possono essere aggiunti:
- j) data di arrivo;
 - k) allegati;
 - l) estremi provvedimento differimento termini di registrazione;
 - m) mezzo di ricezione/spedizione (lettera ordinaria, prioritaria, raccomandata, corriere, fax ecc.);
 - n) ufficio di competenza;
 - o) livello di riservatezza;
 - p) elementi identificativi del procedimento amministrativo, se necessario.

4.4 Registrazione dei documenti interni

Di norma i documenti prodotti dall'Ente a solo uso interno non vengono protocollati. Nel caso in cui sia necessario dare valenza giuridico-probatoria a documenti che costituiscono atti preparatori (pareri tecnico-legali e accertamenti anagrafici), essi potranno essere protocollati.

4.5 Segnatura di protocollo

La segnatura di protocollo apposta o associata al documento è effettuata contemporaneamente alla registrazione di protocollo mediante timbro o tramite l'apposizione di etichette.

I requisiti necessari di ciascuna segnatura di protocollo sono:

- a) codice identificativo dell'amministrazione, per i protocolli informatici;
- b) data di protocollo;
- c) numero di protocollo;
- d) indice di classificazione;
- e) oggetto del documento;
- f) mittente/destinatario;

Inoltre possono essere aggiunti:

- a) persona o ufficio destinatari;
- b) identificazione degli allegati;
- c) informazioni sul procedimento e sul trattamento;
- d) classificazione e fascicolazione di competenza.

4.6 Annullamento delle registrazioni di protocollo

Le registrazioni di protocollo, tutte o in parte, possono essere annullate con una specifica funzione del sistema di gestione informatica dei documenti e con autorizzazione del responsabile del servizio protocollo a seguito di motivata richiesta scritta o per iniziativa dello stesso responsabile. Le registrazioni annullate rimangono memorizzate nella base di dati e sono evidenziate dal sistema. Il sistema durante la fase di annullamento registra il provvedimento autorizzativo redatto.

4.7 Differimento dei termini di protocollazione

La registrazione della documentazione pervenuta avviene nell'arco della giornata o nella successiva giornata lavorativa. Il responsabile del servizio, con apposito provvedimento motivato, può autorizzare la registrazione in tempi successivi, fissando un limite di tempo entro il quale i documenti devono essere protocollati. Ai fini giuridici i termini decorrono dalla data di ricezione riportata sul documento analogico tramite un apposito timbro; il sistema informatico mantiene traccia del ricevimento dei documenti.

4.8 Registro giornaliero e annuale di protocollo

Il contenuto del registro e del sistema di protocollo informatico alla fine di ogni giorno è salvato su apposito server gestito in remoto dalla software house: le copie vengono effettuate automaticamente di notte sull'hard disk interno e sul supporto magnetico esterno (hard disk).

Delle registrazioni del protocollo informatico è sempre possibile estrarre evidenza analogica. Per quanto riguarda le procedure di conservazione della memoria informatica vedi anche la Sezione 10.

4.9 Registro di emergenza

Il responsabile del servizio protocollo autorizza lo svolgimento delle operazioni di protocollo su un registro di emergenza, a norma dell'articolo 63 del DPR 445/2000, su supporto cartaceo da archiviare a cura del Responsabile del servizio unitamente alla propria copia del registro annuale di protocollo e provvede successivamente a impartire le disposizioni per il riversamento dei dati nel protocollo informatico.

SEZIONE 5. DOCUMENTAZIONE PARTICOLARE

5.1 Deliberazioni di giunta e consiglio, determinazioni dei responsabili dei servizi, decreti, ordinanze, contratti, verbali sanzioni amministrative polizia locale e altri tipi di verbalizzazioni previsti dalla legge o da regolamenti, pubblicazioni all'albo on line e notifiche.

Le deliberazioni di giunta e consiglio, le determinazioni, i decreti, le ordinanze, i contratti, i verbali della polizia locale e altri tipi di verbalizzazioni previsti dalla legge o da regolamenti, se sono documenti già soggetti a registrazione particolare da parte dell'ente possono non essere registrati al protocollo. Il software di produzione e conservazione di questa tipologia particolare di documentazione deve consentire di eseguire su di essi tutte le operazioni previste nell'ambito della gestione dei documenti e del sistema adottato per il protocollo informatico. Ogni registrazione deve riportare necessariamente:

- a) dati identificativi di ciascun atto (autore, destinatario, oggetto, data: generati in modo non modificabile);
- b) dati di classificazione e fascicolazione;
- c) numero di repertorio progressivo e annuale (generato in modo non modificabile).

Per quanto riguarda le pubblicazioni all'albo on line e le notifiche si rimanda alle apposite linee guida stabilite dalla normativa vigente.

5.2 Documentazione di gare d'appalto

Le offerte di gare d'appalto o altra documentazione da consegnarsi all'Ente in busta chiusa sono registrate al protocollo. Dopo l'apertura della busta a cura dell'ufficio che gestisce la gara verrà riportato su ciascun documento contenuto :

- 1) data apertura busta;
- 2) data e numero di protocollo della busta.

Il Comune si avvale del Mercato della Pubblica Amministrazione (Me.Pa) per attivare e gestire gare telematiche. Nel caso di gare nel mercato elettronico o acquisti effettuati mediante piattaforme informatiche, tutta la documentazione è ricevuta telematicamente direttamente nel sistema, che ne garantisce la sicurezza e riservatezza.

5.3 Gestione delle fatture, delle reversali e mandati di pagamento informatici

Gli uffici destinatari, così come individuati dal codice univoco di fatturazione, sono responsabili della gestione delle fatture attraverso un sistema informatico di gestione della contabilità. Le fatture pervenute vengono protocollate dall'Ufficio Protocollo e assegnate agli uffici competenti.

Per quanto riguarda le reversali e i mandati di pagamento, in applicazione delle disposizioni normative in materia di dematerializzazione e di conservazione sostitutiva digitale, il Comune di Bibbiena utilizzerà la procedura di generazione del mandato di pagamento e delle reversali di incasso informatici con apposizione della firma digitale in accordo con la Tesoreria Comunale.

Attualmente gli ordinativi informatici, una volta perfezionati sono trasmessi tramite file alla tesoreria. Per esigenze organizzative interne, l'ente stampa e trasmette una copia degli ordinativi alla tesoreria.

5.4 Documenti su supporto cartaceo indirizzati nominalmente al personale dell'ente, lettere anonime, e documenti non firmati e documenti di competenza di altre amministrazioni

La corrispondenza indirizzata nominativamente è regolarmente aperta e registrata al protocollo, a meno che sulla busta non siano riportate le diciture "riservata", "personale", "riservata personale", "confidenziale" o simili o comunque dalla confezione si evinca il carattere di corrispondenza privata: in questi casi, la busta viene trasmessa chiusa al destinatario che, nel caso, ne richiede la protocollazione.

Le lettere anonime non vengono protocollate, se intestate genericamente al Comune; se specificamente indirizzate, sono consegnate al destinatario, il quale ne potrà disporre la protocollazione.

Le lettere con firma illeggibile, delle quali non è identificabile in altro modo il mittente, non si registrano a protocollo, ma si inviano al destinatario, il quale ne potrà disporre la protocollazione a seguito di eventuali accertamenti, indicando al protocollo i dati necessari per la registrazione.

Qualora pervengano all'Ente documenti di competenza di altre amministrazioni, questi verranno restituiti al destinatario. Se il documento viene erroneamente protocollato, il numero di protocollo deve essere annullato e il documento inviato al destinatario. Nel caso in cui il destinatario non sia individuabile, il documento deve essere rimandato al mittente

5.5 Documenti inviati via fax

Sulla base della normativa vigente, la corrispondenza fra pubbliche amministrazioni deve avvenire di norma tramite l'uso della posta elettronica

Pertanto di norma non si spediscono documenti via fax.

In caso di necessità è consentito l'utilizzo del fax verso destinatari coi quali risulti impossibile comunicare in altro modo.

5.6 Corrispondenza con più destinatari e copie per conoscenza

Tutte le comunicazioni che abbiano più destinatari si registrano con un solo numero di protocollo. Se in uscita, i destinatari possono essere descritti in elenchi associati al documento.

Dei documenti analogici prodotti/pervenuti, di cui necessita la distribuzione interna all'ente, si faranno copie informatiche degli stessi.

5.7 Oggetti plurimi

Qualora un documento in entrata presenti più oggetti, relativi a procedimenti diversi e pertanto da assegnare a più fascicoli, si dovranno produrre copie autentiche dello stesso documento e successivamente registrarle, classificarle e fascicolarle indipendentemente una dall'altra. L'originale verrà inviato al destinatario indicato nel documento, oppure, nel caso di destinatari plurimi, al primo in indirizzo. Nel caso in cui l'individuazione di più oggetti venga effettuata successivamente da parte del destinatario, questi deve inviare all'ufficio protocollo apposita comunicazione affinché si provveda nel medesimo modo.

La documentazione in partenza deve avere un unico oggetto per ciascuna comunicazione.

5.8 Gestione della posta elettronica

Per il corretto impiego della posta elettronica ed anche al fine di estenderne l'uso nell'ambito dell'attività amministrativa interna, si richiama quanto indicato nelle recenti norme: "è sufficiente ricorrere ad un semplice messaggio di posta elettronica, ad esempio, per richiedere o concedere ferie o permessi, richiedere o comunicare designazioni in comitati, commissioni, gruppi di lavoro o altri organismi, convocare riunioni, inviare comunicazioni di servizio ovvero notizie dirette al singolo dipendente, diffondere circolari o ordini di servizio".

Ad integrazione di quanto citato, si puntualizza che la trasmissione di documenti informatici tramite la posta elettronica deve attenersi alle norme ed alle regole vigenti al fine di garantirne la validità legale ed amministrativa e la loro corretta gestione nell'ambito del sistema adottato per la classificazione, l'archiviazione e la conservazione dei documenti e dei fascicoli. In particolare, come stabilito dall'articolo 6 del Codice dell'amministrazione digitale, il Comune di Bibbiena utilizza la posta elettronica certificata per ogni scambio di documenti e informazioni con tutti i soggetti interessati (pubbliche amministrazioni, imprese, professionisti) ed i cittadini che ne fanno richiesta.

La casella istituzionale di posta elettronica certificata, collegata con il sistema di protocollo informatico è quindi l'indirizzo elettronico ufficiale atto a ricevere messaggi da altre pubbliche amministrazioni, cittadini, professionisti ed imprese dotati di analoghi strumenti di trasmissione (PEC).

Il Comune ha adempiuto a tali obblighi dotandosi di un indirizzo di posta elettronica certificata, pubblicando tale indirizzo sulla home page del proprio sito Internet e comunicandolo all'Indice P.A. (www.indicepa.it).

Qualora il messaggio pervenga a caselle di ufficio e si ritenga opportuno attribuire egualmente un'efficacia probatoria al messaggio stesso, dovrà essere rispettata la seguente procedura: il corpo del messaggio o il/i documento/i ad esso allegati dovranno essere inoltrati all'Ufficio protocollo. Il messaggio sarà successivamente assegnato dal servizio protocollo, attraverso il software di protocollo, al responsabile del procedimento amministrativo che ne ha precedentemente richiesto la protocollazione.

La casella di posta elettronica di settore o ufficio va utilizzata dalle strutture per gli scambi di documenti non definitivi o per i quali non è necessario acquisire certezza di invio e di ricezione, sia fra le strutture dell'ente che fra queste ultime e altre amministrazioni.

Nel formato del messaggio è inserito automaticamente il seguente testo: "Le informazioni contenute in questo messaggio e negli eventuali allegati, sono strettamente riservate. Il loro utilizzo e' consentito esclusivamente al destinatario, per le finalità indicate nel messaggio stesso. Qualora abbiate ricevuto questo messaggio senza esserne il destinatario, Vi preghiamo di darcene notizia tramite e-mail e di procedere in ogni caso alla distruzione del messaggio cancellandolo dal Vostro sistema; costituisce comportamento contrario ai principi dettati dal D.lgs. 196/2003 trattenere il messaggio stesso, divulgarlo nonché in parte, distribuirlo ad altri soggetti, copiarlo, od utilizzarlo per finalità diverse".

Per quanto riguarda la gestione della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni vedi gli articoli 45-49 del CAD dlgs. 82/05 come modificato dal dlgs. 235/10.

5.09 Produzione di copie cartacee di documenti informatici

Nel caso della produzione di copie cartacee di documenti informatici dovrà essere obbligatoriamente riportata l'indicazione

5.10 Trasmissioni telematiche

I dati trasmessi/ricevuti dall'Ente con immissione diretta dei dati sul server dell'Ente destinatario, senza la produzione e conservazione dell'originale cartaceo. I documenti sono trasmessi senza firma digitale in quanto inviati tramite linee di comunicazione sicure, riservate ed ad identificazione univoca attivati con i singoli Enti destinatari.

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

5.11 Sito Internet Istituzionale

Sul sito internet istituzionale (www.comunedibibbiena.gov.it) sono pubblicate le sezioni dedicate all'Albo on line, gestito secondo le linee guida previste dalla Sezione relativa all'Amministrazione Trasparente, in cui sono indicati i contenuti previsti nel Dlgs. 33/2013.

5.12 Servizio SUAP

Il Comune di Bibbiena ha attivato un proprio Sportello Unico Attività Produttive. Le istanze e/o comunicazioni relative vanno inviate all'indirizzo pec comunale; il Servizio Protocollo provvede a registrarle nel sistema di gestione documentale dell'ente.

5.13 Amministrazione trasparente

Sul sito istituzionale del Comune di Bibbiena <http://www.comunedibibbiena.gov.it> è stata attivata la sezione "Amministrazione trasparente", recante i dati e le informazioni di pubblica evidenza che l'amministrazione deve rendere disponibili on-line in applicazione del D.lgs n. 33/2013. Ciascun Settore cura la pubblicazione sul sito internet comunale dei dati di propria competenza così come indicato nel "Programma triennale per la trasparenza e l'integrità" approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 15 del 30.01.2015.

5.14 Albo online

Sul sito istituzionale del Comune di Bibbiena <http://www.comunedibibbiena.gov.it> è stata attivata la sezione "Albo Pretorio", dalla quale si accede agli atti e provvedimenti sottoposti a periodi di pubblicazione online a termine. La pubblicazione su Albo soddisfa il requisito di pubblicità legale garantendo il principio generale di trasparenza amministrativa, imparzialità e buona amministrazione.

L'organizzazione e le modalità di svolgimento del servizio sono dettagliate nelle apposite linee guida pubblicazioni albo online statuite con deliberazione di Consiglio Comunale n. 56 del 09.03.2011.

SEZIONE 6. ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI

6.1 Assegnazione

L'assegnazione dei documenti agli uffici utenti o ai responsabili di procedimento è effettuata dal servizio protocollo.

I documenti ricevuti dall'Ente, al termine delle operazioni di registrazione, classificazione, segnatura ed assegnazione, sono fatti pervenire in originale agli uffici competenti.

La registrazione a protocollo sulla procedura informatica risulta in "carico" ad un determinato ufficio: è compito dell'ufficio di protocollo procedere ad eventuale modifica di assegnazione.

Il Responsabile del Servizio, o suo delegato, provvede a smistare ciascun documento in arrivo al responsabile del procedimento.

Spettano al Responsabile del Procedimento amministrativo le incombenze relative alla gestione del documento: l'inserimento nel fascicolo di competenza preesistente o eventualmente in un nuovo fascicolo e l'invio delle copie per conoscenza

6.2 Consegna dei documenti analogici

I documenti analogici/cartacei protocollati e assegnati sono consegnati ai destinatari dall'Ufficio protocollo.

6.3 Consegna dei documenti informatici

I documenti informatici e/o le immagini digitali dei documenti analogici sono resi disponibili agli uffici, o ai responsabili di procedimento, tramite il sistema informatico di gestione documentale;

SEZIONE 7. CLASSIFICAZIONE E FASCICOLAZIONE DEI DOCUMENTI

7.1 Classificazione dei documenti

Tutti i documenti ricevuti o prodotti, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono classificati in base al titolario, anche se non sono protocollati.

I documenti in arrivo sono classificati dall'ufficio protocollo. I documenti prodotti dall'Ente sono classificati dalle postazioni di protocollo in uscita. Il programma di protocollo informatico non permette la registrazione in uscita di documenti non classificati, pertanto i documenti in entrata verranno classificati dall'U.O. Protocollo Generale ed i documenti in uscita dai singoli responsabili di procedimento o loro delegati.

7.2 Formazione e identificazione dei fascicoli

Tutti i documenti registrati al protocollo informatico e classificati, indipendentemente dal supporto sul quale sono forniti, devono essere riuniti in fascicoli attraverso l'opportuna funzione del sistema di protocollo informatico.

La formazione di un nuovo fascicolo è effettuata su richiesta del Responsabile del procedimento ed avviene attraverso l'operazione di apertura, con richiesta scritta oppure, se informatica, regolata dal manuale operativo del sistema, che prevede la registrazione sul repertorio/elenco dei fascicoli o nel sistema informatico delle seguenti informazioni:

- a) titolo e classe del titolario di classificazione;
- b) numero del fascicolo (la numerazione dei fascicoli è annuale e indipendente per ogni classe);
- c) oggetto del fascicolo;
- d) data di apertura;
- e) ufficio a cui è assegnato;
- f) livello di riservatezza eventualmente previsto;
- g) tempo previsto di conservazione.

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

7.3 Processo di formazione dei fascicoli

In presenza di un documento da inserire in un fascicolo i Responsabili di Servizio/Procedimento stabiliscono, consultando le funzioni del protocollo informatico o il repertorio dei fascicoli, se esso si collochi nell'ambito di un affare o procedimento in corso, oppure se dà avvio ad un nuovo procedimento.

I documenti in arrivo ed in partenza sono fascicolati dai Responsabili di Procedimento.

Nel caso di documenti informatici, il sistema provvede automaticamente, dopo l'assegnazione del numero di fascicolo, a inserire il documento nel fascicolo informatico stesso.

Se il documento dà avvio a un nuovo affare, i Responsabili di Procedimento aprono un nuovo fascicolo (con le procedure sopra descritte).

7.4 Modifica delle assegnazioni dei fascicoli

La riassegnazione di un fascicolo è effettuata, su istanza scritta dell'ufficio o dell'unità organizzativa che ha in carico il fascicolo, che provvede a correggere le informazioni del sistema informatico e del repertorio dei fascicoli e inoltra successivamente il fascicolo al responsabile del procedimento di nuovo carico. Delle operazioni di riassegnazione, e degli estremi del provvedimento di autorizzazione, è lasciata traccia nel sistema informatico di gestione dei documenti o sul repertorio/elenco cartaceo dei fascicoli.

7.5 Fascicolo ibrido

Il fascicolo è composto da documenti formati su due supporti, quello cartaceo e quello informatico, afferenti ad un affare o procedimento amministrativo che dà origine a due unità archivistiche di conservazione differenti; l'unitarietà del fascicolo è garantita dal sistema mediante l'indice di classificazione e il numero di repertorio.

7.6 Tenuta dei fascicoli dell'archivio corrente

I fascicoli dell'archivio corrente sono formati a cura dei responsabili di procedimento e conservati, fino al trasferimento nell'archivio di deposito, presso gli uffici di competenza. Per quanto riguarda i fascicoli informatici, vedi Sezione 10.

7.7 Movimentazione dei fascicoli dall'archivio

Per il trasferimento dei fascicoli cartacei dall'archivio corrente all'archivio di deposito si rimanda alle linee guida del Regolamento per la tenuta del protocollo e dell'archivio approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 60 del 28.09.2012.

I fascicoli informatici, mediante specifiche funzionalità di sistema, vengono trasferiti nel sistema di conservazione adottato.

SEZIONE 8. SPEDIZIONE DEI DOCUMENTI DESTINATI ALL'ESTERNO

8.1 Spedizione dei documenti analogici

I documenti da spedire sono trasmessi all'ufficio protocollo in busta chiusa completi della firma autografa del responsabile del procedimento, della classificazione e del numero di fascicolo nonché delle eventuali indicazioni necessarie ad individuare il procedimento amministrativo di cui fanno parte. Nel caso di spedizione che utilizzi pezze di accompagnamento (raccomandate, corriere o altro mezzo di spedizione), queste devono essere compilate a cura dell'ufficio produttore.

Eventuali situazioni di urgenza che modifichino la procedura descritta devono essere valutate e autorizzate dal responsabile del servizio protocollo.

8.2 Spedizione dei documenti informatici

La spedizione dei documenti informatici avviene all'interno del sistema informatico di gestione dei documenti con le procedure adottate dal manuale operativo dello stesso, dopo essere stati classificati, fascicolati e protocollati e comunque secondo i seguenti criteri generali:

1. i documenti informatici sono trasmessi all'indirizzo elettronico dichiarato dai destinatari abilitato alla ricezione della posta per via elettronica, tramite casella di posta elettronica certificata;
2. per la spedizione l'amministrazione si avvale di una casella di posta elettronica certificata e dei servizi di autenticazione e marcatura (art. 27, comma 3, DPR 445/00);
3. l'ufficio protocollo/le postazioni decentrate di protocollo provvedono:
 - a effettuare l'invio elettronico utilizzando i servizi di autenticazione e marcatura temporale;
 - a verificare l'avvenuto recapito dei documenti spediti per via elettronica;

Per la riservatezza delle informazioni contenute nei documenti elettronici, chi spedisce si attiene a quanto prescritto dall'articolo 49 del CAD dlgs 82/05 come modificato dal D.lgs 235/10.

Per l'uso della posta elettronica si rimanda all'articolo n. 5.8. La spedizione di documenti informatici può avvenire anche attraverso canali telematici.

La spedizione di documenti informatici al di fuori dei canali istituzionali descritti è considerata una mera trasmissione di informazioni senza che a queste l'amministrazione riconosca un carattere giuridico-amministrativo che la impegni verso terzi.

SEZIONE 9. SCANSIONE DEI DOCUMENTI SU SUPPORTO CARTACEO

9.1 Documenti soggetti a scansione

I documenti su supporto cartaceo, dopo le operazioni di registrazione, classificazione e segnatura, possono essere acquisiti in formato immagine con l'ausilio di scanner.

L'Ente adotterà il seguente modello operativo:

- 1) l'Ente produce ove possibile documentazione informatica a firma elettronico/digitale;
- 2) tutta la documentazione è classificata e fascicolata;
- 3) i documenti ricevuti dall'esterno su formato cartaceo vengono registrati al protocollo generale e classificati, timbrati/etichettati e successivamente scansionati; successivamente alla scansione la copia immagine del documento è resa disponibile sulla postazione di lavoro del responsabile del procedimento;
- 4) i documenti sono spediti all'esterno agli indirizzi di posta elettronica oppure in copie cartacee tramite servizi di postalizzazione (escluse le eccezioni documentate); sulla copia cartacea è apposta la dichiarazione di conformità della stessa all'originale informatico.

9.2 Processo di scansione

Il processo di scansione si articolerà di massima nelle seguenti fasi:

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

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

SEZIONE 10. CONSERVAZIONE E TENUTA DEI DOCUMENTI

10.1 Conservazione e memorizzazione dei documenti analogici, informatici e delle rappresentazioni digitali dei documenti cartacei

I documenti dell'amministrazione, in formato analogico, sono conservati a cura del Responsabile del Servizio a cui vengono assegnati. La documentazione corrente è conservata a cura del responsabile del procedimento fino al trasferimento in archivio di deposito.

I documenti informatici sono memorizzati nel sistema, in modo non modificabile, al termine delle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo, e conservati nell'archivio informatico a cura del Responsabile della Conservazione.

Le rappresentazioni digitali dei documenti originali su supporto cartaceo, acquisite con l'ausilio dello scanner, sono memorizzate nel sistema, in modo non modificabile, al termine del processo di scansione. (PCOeDR)

Il Comune affida alle ditte HALLEY INFORMATICA SRL il servizio di backup quotidiano.

Con i servizi attualmente in uso, è previsto un doppio sistema di backup e sicurezza dei dati, uno interno ed uno esterno.

Il sistema di backup comprende una copia giornaliera sul Hard Disk (interno al Server) ed una copia su supporto estraibile che viene inserito manualmente e custodito in un contenitore ignifugo.

Entrambe le copie vengono eseguite e monitorate quotidianamente da remoto.

Il Servizio di Disaster Recovery esegue una replica esatta dei dati presenti nel Server Halley presso un server dislocato in uno stabile di proprietà del comune, così da garantire una copia geograficamente distante dalla sede comunale.

Per la replica dei dati presenti nel database MySQL HALLEY, viene utilizzata la tecnologia proprietaria MySQL, che permette la replica asincrona dei dati utilizzando i log creati dal server di origine.

Il servizio di ripristino dei dati dal Disaster Recovery verrà attivato tramite le procedure stabilite nel Piano di Continuità Operativa solo a seguito di un disastro presso la sede della Pubblica Amministrazione (es. perdita totale dei dati, terremoto, allagamento, ecc..) e qualora non sia possibile utilizzare le copie già presenti della sede principale.

10.2 Conservazione dei documenti informatici

Il Responsabile della Conservazione provvede, con il supporto della tecnologia disponibile, a conservare i documenti informatici, presso i sistemi informativi dell'ente e a controllare periodicamente a campione (almeno ogni sei mesi) la leggibilità dei documenti stessi. L'intervento del Responsabile della conservazione deve svolgersi in modo che si provveda alla conservazione integrata dei documenti e delle informazioni di contesto generale, prodotte sia nelle fasi di gestione sia in quelle di conservazione degli stessi. Il Responsabile della Conservazione provvede altresì alla conservazione degli strumenti di descrizione, ricerca, gestione e conservazione dei documenti. Il sistema deve inoltre fornire la documentazione del software di gestione e conservazione, del sistema di sicurezza, delle responsabilità per tutte le fasi di gestione del sistema documentario e delle operazioni di conservazione dei documenti (PCOeDR).

Il manuale di gestione e i relativi aggiornamenti devono essere conservati integralmente e perennemente nell'archivio dell'ente. Il contenuto del registro e del sistema di protocollo informatico alla fine di ogni giorno, viene registrato su apposito server gestito in remoto dalla software house. Quotidianamente sono altresì create copie di backup della memoria informatica dell'ente, che vengono poi versate su supporti di memorizzazione rimovibili e conservate (vedi sez. 4.8). La memoria dell'Ente è conservata secondo le procedure di conservazione previste dal PCOeDR .

10.3 Gestione Archivio di deposito e archivio storico

La gestione dell'archivio di deposito e dell'archivio storico della documentazione cartacea, rimane disciplinata dal Regolamento per la tenuta dell'archivio, approvato con deliberazione di Consiglio comunale n. 60 del 28.09.2012.

I fascicoli informatici, mediante specifiche funzionalità di sistema, vengono trasferiti nel sistema di conservazione adottato.

SEZIONE 11. ACCESSO

11.1 Accessibilità da parte degli utenti appartenenti all'Amministrazione

La riservatezza delle registrazioni di protocollo e dei documenti informatici è garantita dal sistema attraverso l'uso di profili e password, o altre tecniche e dispositivi di autenticazione sicura. In fase di registrazione di protocollo il sistema applica automaticamente l'inserimento di un livello standard predeterminato di sicurezza. Al momento dell'apertura di un nuovo fascicolo, deve esserne determinato il livello di riservatezza. Il livello di riservatezza applicato a un fascicolo si estende a tutti i documenti che ne fanno parte. In particolare, un documento con livello minore di quello del fascicolo assume il livello del fascicolo di inserimento, mentre mantiene l'eventuale livello maggiore. Per quanto riguarda i documenti riservati, si rimanda alle normative che regolano tutte le possibilità di accesso, consultazione e riproduzione dei documenti.

L'accessibilità e la riservatezza delle registrazioni di protocollo sono garantite dal sistema attraverso l'uso di profili utente e password. I livelli di accesso interno sono i seguenti: visualizzazione, inserimento, modifica e annullamento.

11.2 Accesso esterno

L'accesso al sistema informatico da parte di utenti esterni può avvenire nei casi di particolari procedimenti amministrativi con credenziali di accesso rilasciate dall'Ente.

Come previsto dal Dlgs. 33/2013, è garantito a tutti i cittadini, mediante l'istituzione dell'Accesso Civico, l'accesso e la libera consultazione a tutti gli atti dell'Ente per i quali è prevista la pubblicazione. Sul sito istituzionale è consultabile l'apposita sezione "Amministrazione Trasparente" a cui il cittadino ha libero accesso e nella quale sono disponibili informazioni integre e conformi all'originale.

Per ogni altro obbligo inerente la pubblicazione di documenti e atti dell'Ente sul sito internet istituzionale, si fa riferimento al Dlgs. 33/2013 e per quanto riguarda il diritto di accesso, alle leggi specifiche in materia.

SEZIONE 12. APPROVAZIONE E REVISIONE

12.1 Approvazione

Il presente manuale è adottato con Deliberazione della Giunta Comunale, su proposta del Responsabile del Servizio per la gestione informatica del protocollo.

12.2 Revisione

Il presente manuale è rivisto, ordinariamente, ogni due anni su iniziativa del responsabile del Servizio protocollo. La modifica o l'aggiornamento di uno o tutti i documenti allegati al presente manuale non comporta la revisione del manuale stesso. Qualora se ne presenti la necessità si potrà procedere a revisione del manuale anche prima della scadenza prevista.

Atteso il rapido evolversi della legislazione in materia di gestione documentale e di digitalizzazione della P.A., si evidenzia che le disposizioni normative citate, in vigore al momento dell'approvazione, potrebbero subire variazioni prima dell'aggiornamento del presente manuale.

SEZIONE 13. PUBBLICAZIONE E DIVULGAZIONE

13.1 Pubblicazione e divulgazione

Il Manuale di gestione è reso pubblico tramite la sua diffusione sul sito web del Comune di Bibbiena, la pubblicazione all'albo pretorio degli atti di adozione e revisione.