

MANUALE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO  
INFORMATICO, DEI FLUSSI DOCUMENTALI E  
DEGLI ARCHIVI NAPOLI SERVIZI S.P.A.

2017



NapoliServizi

Area Amministrativa e Legale  
Settore Affari Generali



Approvato dall'Amministratore Unico con determina n. 26 del 06/06/2017

Versione	Servizio	Responsabile
1.0	Affari generali	Baggio Mario



Napoli Servizi Spa – Sede legale e direzione Via G. Porzio Centro direzionale is. C1 80143 Napoli  
Società a totale partecipazione del Comune di Napoli  
P.IVA 07577090637 – CCIAA 632275



<b>PARTE PRIMA</b> .....	5
CONTESTO .....	5
1.1 AMBITO DI APPLICAZIONE .....	5
1.2 GLOSSARIO E ACRONIMI .....	5
1.3 RIFERIMENTI NORMATIVI.....	12
<b>PARTE SECONDA</b> .....	13
ARTICOLAZIONE DELL'AOO E SISTEMI ADOTTATI .....	13
2.1 INDIVIDUAZIONE DELL'AREA ORGANIZZATIVA OMOGENEA .....	13
2.2 SERVIZIO PER LA TENUTA DEL PROTOCOLLO INFORMATICO, DELLA GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI E DELL'ARCHIVIO.....	13
2.3 MODELLO ORGANIZZATIVO ADOTTATO .....	14
2.4 IL RESPONSABILE DELLA GESTIONE DOCUMENTALE .....	15
2.5 FUNZIONI DI COMPETENZA E UTENTI ABILITATI .....	15
2.6 SISTEMA PER LA GESTIONE INFORMATICA DEI DOCUMENTI.....	16
2.7 SISTEMA PER LA CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI.....	16
2.8 IL RESPONSABILE DELLA CONSERVAZIONE.....	16
2.9 UNICITÀ DEL PROTOCOLLO INFORMATICO .....	17
2.10 REGISTRO GENERALE DI PROTOCOLLO E RELATIVI METADATI .....	17
2.11 REPERTORI ARCHIVISTICI.....	18
2.12 GESTIONE DELLE CASELLE PEO E PEC.....	18
<b>PARTE TERZA</b> .....	19
LA FORMAZIONE DEI DOCUMENTI .....	19
3.1 MODALITÀ DI FORMAZIONE DEI DOCUMENTI.....	19
3.1.1 Documento in arrivo .....	19
3.1.2 Documento in uscita.....	19
3.1.3 Comunicazioni tra Funzioni di competenza.....	20
3.2 FORMATI ADOTTATI.....	20
3.2.1 Le eccezioni sull'utilizzo dei formati.....	21
3.3 I METADATI MINIMI DEL DOCUMENTO .....	21
3.3.1 Documento in arrivo .....	21
3.3.2 Documento in uscita.....	21
3.4 UTILIZZO DELLE FIRME ELETTRONICHE: FIRMA ELETTRONICA SEMPLICE, FIRMA ELETTRONICA AVANZATA, FIRMA ELETTRONICA QUALIFICATA, FIRMA DIGITALE .....	22
<b>PARTE QUARTA</b> .....	23
DESCRIZIONE DEL FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI.....	23
4.1 DOCUMENTI IN ARRIVO.....	23
4.2 REGOLE GENERALI.....	23
4.2.1 Gestione atti o raccomandate e il messo comunale .....	23
4.2.2 Regole per la scansione ottica dei documenti cartacei.....	23
4.2.3 Regole generali per l'assegnazione dei documenti .....	24
4.3 PROTOCOLLAZIONE: LIVELLI DI PRIORITÀ .....	24
4.4 CASISTICHE PARTICOLARI.....	24
4.4.1 Documenti a carattere riservato, personale e/o confidenziale.....	25
4.4.2 Documentazione di gare d'appalto.....	25
4.4.3 Lettere anonime .....	25
4.4.4 Documenti con firma illeggibile.....	25
4.4.5 Documenti non firmati.....	25
4.4.6 Allegati non leggibili.....	25
4.4.7 Documenti con allegati voluminosi.....	26
4.4.8 Documenti digitali pervenuti via PEC per errore.....	26
4.4.9 Documenti che non vengono mai riprodotti in formato immagine.....	26





4.4.10 Documenti informatici con oggetto multiplo.....	26
4.5 DOCUMENTI IN USCITA.....	26
4.6 DOCUMENTI ESCLUSI DALLA REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO.....	26
4.7 SEGNATURA DI PROTOCOLLO.....	27
4.8 DIFFERIMENTO DEI TERMINI DI REGISTRAZIONE.....	27
4.9 ANNULLAMENTO DI UNA REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO.....	27
4.10 REGISTRO DI EMERGENZA.....	28
<b>PARTE QUINTA.....</b>	<b>29</b>
GESTIONE E STRUMENTI DELL'ARCHIVIO CORRENTE E DI DEPOSITO.....	29
5.1 PIANO DI CLASSIFICAZIONE.....	29
5.2 PIANO DI FASCICOLAZIONE.....	29
<b>PARTE SESTA.....</b>	<b>31</b>
PIANO DI SICUREZZA INFORMATICA.....	31
6.1 GENERALITÀ.....	31
6.2 FORMAZIONE DEI DOCUMENTI: ASPETTI ATTINENTI ALLA SICUREZZA.....	31
6.3 GESTIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI.....	31
6.4 ACCESSO AI DOCUMENTI INFORMATICI.....	32
6.5 UTENTI INTERNI ALLA AOO.....	32
6.6 ACCESSO AL REGISTRO DI PROTOCOLLO PER UTENTI INTERNI ALLA AOO.....	33
6.7 TUTELA DEI DATI PERSONALI.....	33
<b>PARTESETTIMA.....</b>	<b>34</b>
DISPOSIZIONI FINALI.....	34
7.1 MODALITÀ DI APPROVAZIONE, DIVULGAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE.....	34
7.2 ENTRATA IN VIGORE.....	34
<b>PARTE OTTAVA.....</b>	<b>34</b>
ELENCO DEGLI ALLEGATI.....	34





## PARTE PRIMA CONTESTO

### 1.1 Ambito di applicazione

Il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 3 dicembre 2013 concernente le "Regole tecniche per il protocollo informatico" 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 e successive modifiche e integrazioni.

Il Manuale di gestione (di seguito Manuale) descrive il sistema di gestione 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. In tale ambito è previsto che ogni amministrazione pubblica individui 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). Obiettivo del Manuale è descrivere sia il sistema di gestione documentale a partire dalla fase di protocollazione della corrispondenza in ingresso e in uscita, sia le funzionalità disponibili per gli addetti al servizio e per i soggetti esterni che a diverso titolo interagiscono con l'Azienda Napoli Servizi S.p.A (di seguito Azienda).

Il protocollo informatico, anche con le sue funzionalità minime, costituisce l'infrastruttura di base tecnico-funzionale su cui avviare il processo di ammodernamento e di trasparenza dell'attività dell'amministrazione. Il Manuale è destinato alla più ampia diffusione interna ed esterna, in quanto fornisce le istruzioni complete per eseguire correttamente le operazioni di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e archiviazione dei documenti, oltre alla gestione dei flussi documentali in relazione ai procedimenti amministrativi dell'Azienda<sup>1</sup>.

### 1.2 Glossario e acronimi

- Di seguito si riportano le definizioni dei termini maggiormente utilizzati nel Manuale tratte dal Glossario delle Regole tecniche (DPCM 3/12/2013) e dal Codice dell'amministrazione digitale.

**Aggregazione documentaria informatica:** raccolta di documenti informatici o di fascicoli informatici, riuniti per caratteristiche omogenee, in relazione alla natura e alla forma dei documenti o in relazione all'oggetto e alla materia o in relazione alle funzioni dell'Amministrazione.

**Allegato:** documento unito a un altro documento o a una pratica con funzione di prova, memoria, chiarimento o integrazione di notizie.

**Area organizzativa omogenea (AOO):** un insieme definito di funzioni o di strutture, individuate dall'Amministrazione, che opera su tematiche omogenee e che presenta esigenze unitarie e coordinate di gestione della documentazione; in particolare un'AOO utilizza per il servizio di protocollazione un unico registro di protocollo rinnovato ogni anno solare.



<sup>1</sup> Per ulteriori informazioni sulle attività svolte dalla Napoli Servizi si rimanda al sito <http://www.napoliservizi.com/cms/>



**Archivio (analogico/informatico/ibrido):** il complesso dei documenti prodotti o comunque acquisiti da un ente durante lo svolgimento della propria attività; esclusivamente a fini gestionali l'archivio cartaceo si intende diviso in:

- archivio corrente per la parte di documenti relativi agli affari in corso;
- archivio di deposito per la parte di documenti relativi ad affari esauriti da meno di 40 anni;
- archivio storico per la parte di documenti relativi ad affari esauriti da oltre 40 anni.

Con il termine archivio è da intendersi anche il luogo fisico di conservazione della documentazione.

**Assegnazione di un documento:** individuazione dell'ufficio utente/persona fisica responsabile della trattazione dell'affare o del procedimento amministrativo.

**Autenticità:** un documento è autentico se è ciò che dichiara/mostra di essere ed è esente da alterazioni o corruzioni.

**Autenticazione:** un processo elettronico che consente di confermare l'identificazione elettronica di una persona fisica o giuridica, oppure l'origine e l'integrità di dati in forma elettronica.

**Ciclo di vita dell'archivio:** arco temporale di esistenza del documento informatico, del fascicolo informatico, dell'aggregazione documentale informatica o dell'archivio informatico dalla sua formazione alla sua eliminazione o conservazione nel tempo.

**Classe (o secondo livello):** la classe (o secondo livello) costituisce la sotto-partizione all'interno di ciascun titolo (primo livello) del piano di classificazione dell'Azienda.

**Classificazione:** l'attribuzione ad un'unità documentale del codice di classificazione che individua la materia trattata nel documento in analisi.

**Codice di classificazione:** codice attribuito ad un'unità documentale che ne indica la posizione logica nel contesto del titolare e del sistema di gestione documentale, in genere espresso mediante un piano di classificazione. L'indice di classificazione del titolare è rappresentato da un codice numerico articolato su titolo, classe e sotto-classe.

**Codice eseguibile:** insieme di istruzioni o comandi software direttamente elaborabili dai sistemi informatici.

**Conservazione:** insieme delle attività finalizzate a definire ed attuare le politiche complessive del sistema di conservazione e a governarne la gestione in relazione al modello organizzativo adottato e descritto nel Manuale di conservazione.

**Copia informatica di documento analogico:** il documento informatico avente contenuto identico a quello del documento da cui è tratto.

**Copia per immagine su supporto informatico di documento analogico:** il documento informatico avente contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto.

**Copia informatica di documento informatico:** il documento informatico avente contenuto identico a quello del documento da cui è tratto su supporto informatico con diversa sequenza di valori binari.





**Conservatore accreditato AgID:** soggetto, pubblico o privato, che svolge attività di certificazione del processo di conservazione al quale sia stato riconosciuto, dall' Agenzia per l'Italia digitale, il possesso dei requisiti del livello più elevato, in termini di qualità e di sicurezza.

**Dati identificativi:** i dati personali che permettono l'identificazione diretta dell'interessato.

**Dati giudiziari:** i dati personali idonei a rivelare provvedimenti di cui all'articolo 3, comma 1, lettere da a) a o) e da r) a u), del D.P.R. 14 novembre 2002, n. 313, in materia di casellario giudiziale, di anagrafe delle sanzioni amministrative dipendenti da reato e dei relativi carichi pendenti, o la qualità di imputato o di indagato ai sensi degli articoli 60 e 61 del codice di procedura penale.

**Dati personali:** qualunque informazione relativa a persona fisica, identificata o identificabile, anche indirettamente, mediante riferimento a qualsiasi altra informazione, ivi compreso un numero di identificazione personale.

**Dati sensibili:** i dati personali idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale.

**Documento amministrativo:** ogni rappresentazione comunque formata del contenuto di atti anche interni delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa (DPR 445/2000, art. 1, comma 1, lett. a).

**Documento analogico:** la rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.

**Documento informatico:** la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.

**Duplicato informatico:** il documento informatico ottenuto mediante la memorizzazione, sullo stesso dispositivo o su dispositivi diversi, della medesima sequenza di valori binari del documento originario

**Fascicolo informatico:** aggregazione strutturata e univocamente identificata di atti, documenti o dati informatici, prodotti e funzionali all'esercizio di una specifica attività o di uno specifico procedimento; nella pubblica amministrazione il fascicolo informatico collegato al procedimento amministrativo è creato e gestito secondo le disposizioni stabilite dall'art. 41 del CAD.

**Fascicolo ibrido:** il fascicolo è su duplice supporto, analogico ed elettronico.

**Firmatario:** una persona fisica che crea una firma elettronica.

**Firma elettronica:** è l'insieme dei dati in forma elettronica utilizzati come metodo di autenticazione informatica. Di fatto, si utilizza la firma elettronica nella digitazione del codice PIN oppure nell'inserimento delle credenziali, quali l'identificativo utente e password.

**Firma elettronica avanzata:** a differenza della firma elettronica semplice, quella qualificata realizza un'unione inscindibile tra documento informatico e sua sottoscrizione, l'unico limite consiste nella sua utilizzabilità esclusivamente nei rapporti giuridici intercorrenti tra il sottoscrittore ed il soggetto che ha realizzato per proprio conto la soluzione di firma.

**Firma elettronica qualificata:** la firma qualificata è una firma avanzata basata su un certificato qualificato e realizzata mediante un dispositivo sicuro per la creazione della firma.



**Firma digitale:** è un particolare tipo di firma qualificata basata su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e l'altra privata correlate tra loro che consente al titolare tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici.

**Formato:** modalità di rappresentazione della sequenza di bit che costituiscono il documento informatico; comunemente è identificato attraverso l'estensione del file.

**Funzione di competenza:** riferito ad un area organizzativa omogenea, un ufficio dell'area stessa che utilizza i servizi messi a disposizione dal sistema di protocollo informatico.

**Funzione di hash:** una funzione matematica che genera, a partire da un'evidenza informatica, un'impronta in modo tale che risulti di fatto impossibile, a partire da questa, ricostruire l'evidenza informatica originaria e generare impronte uguali a partire da evidenze informatiche differenti.

**Gestione dei documenti:** insieme delle attività finalizzate alla registrazione di protocollo, alla classificazione, fascicolazione, assegnazione, reperimento, conservazione, accesso e consultazione dei documenti amministrativi prodotti o acquisiti dall'Azienda nell'esercizio delle sue funzioni

**Identificativo univoco:** persistente al documento informatico, al fascicolo informatico, all'aggregazione documentale informatica, in modo da consentirne l'individuazione.

**Immodificabilità:** caratteristica che rende il contenuto del documento informatico non alterabile nella forma e nel contenuto durante l'intero ciclo di gestione e ne garantisce la staticità nella conservazione del documento stesso.

**Impronta:** la sequenza di simboli binari (bit) di lunghezza predefinita generata mediante l'applicazione alla prima di una opportuna funzione di hash.

**Insieme minimo di metadati del documento informatico:** complesso dei metadati, la cui struttura è descritta nell'allegato 5 del DPCM 3/12/2013, da associare al documento informatico per identificarne provenienza e natura e per garantirne la tenuta.

**Integrità:** insieme delle caratteristiche di un documento informatico che ne dichiarano la qualità di essere completo ed inalterato.

**Leggibilità:** insieme delle caratteristiche in base alle quali le informazioni contenute nei documenti informatici sono fruibili durante l'intero ciclo di gestione dei documenti.

**Manuale di conservazione:** strumento che descrive il sistema di conservazione dei documenti informatici ai sensi dell'articolo 9 delle regole tecniche del sistema di conservazione.

**Marca temporale:** la marca temporale è una sequenza di caratteri contenenti una data ed un orario preciso, generata da un ente certificatore, terza parte fidata che firma digitalmente il documento con garanzie di data certa. Un file marcato temporalmente contiene al suo interno il documento del quale si è chiesta la validazione temporale, e la marca emessa dall'ente certificatore.

**Massimario di scarto (o piano di conservazione):** il massimario di scarto è uno strumento di lavoro che aiuta a gestire un archivio corrente e di deposito, permettendo di conservare solo la documentazione che





mantiene un rilievo giuridico o ha assunto valore storico e di eliminare la documentazione superflua e inutile dal punto di vista giuridico, amministrativo e storico. L'art. 68 del DPR n. 445/2000 prevede che ogni amministrazione debba dotarsi di un piano di conservazione degli archivi, integrato con il sistema di classificazione, per la definizione dei criteri di organizzazione dell'archivio, di selezione periodica e di conservazione dei documenti.

**Memorizzazione:** processo di trasposizione su un qualsiasi idoneo supporto, attraverso un processo di elaborazione, di documenti analogici o informatici.

**Originali non unici:** i documenti per i quali sia possibile risalire al loro contenuto attraverso altre scritture o documenti di cui sia obbligatoria la conservazione, anche se in possesso di terzi.

**Pacchetto di versamento:** pacchetto informativo elaborato dal produttore e trasmesso al sistema di conservazione secondo un formato predefinito descritto nel Manuale di conservazione.

**Piano di classificazione (o Titolario o sistema di classificazione):** quadro di classificazione, costituito da un determinato numero di titoli a loro volta articolati in classi e sotto-classi; il titolare dell'Azienda è basato sulle funzioni svolte.

**Produttore (o soggetto produttore):** persona fisica o giuridica, di norma diversa dal soggetto che ha formato il documento, che produce il pacchetto di versamento ed è responsabile del trasferimento del suo contenuto nel sistema di conservazione. Nelle pubbliche amministrazioni, tale figura si identifica con responsabile della gestione documentale.

**Rapporto di versamento:** documento informatico che attesta l'avvenuta presa in carico da parte del sistema di conservazione dei pacchetti di versamento inviati dal produttore.

**Registro di protocollo:** registro informatico di atti e documenti in ingresso e in uscita che permette la registrazione e l'identificazione univoca del documento informatico all'atto della sua immissione cronologica nel sistema di gestione informatica dei documenti.

**Repertorio:** registro in cui sono inseriti in ordine cronologico atti che presentano gli stessi elementi formali (circolari, contratti, ecc.) indipendentemente dall'oggetto trattato.

**Responsabile della gestione documentale:** dirigente o funzionario, comunque in possesso di idonei requisiti professionali o di professionalità tecnico-archivistica, preposto al servizio per la tenuta del protocollo informatico che coordina le attività inerenti la gestione documentale.

**Responsabile del procedimento amministrativo:** persona fisica incaricata dell'istruttoria e degli adempimenti di un affare o di un procedimento amministrativo ai sensi dell'art. 5 della Legge n. 241/1990.

**Riferimento temporale:** informazione contenente la data e l'ora con riferimento al Tempo Universale Coordinato (UTC), della cui apposizione è responsabile il soggetto che forma il documento.

**Scarto/Selezione:** operazione attraverso cui viene selezionata ed eliminata la documentazione ritenuta priva di valore amministrativo e di interesse culturale. La procedura di scarto è regolamentata dal Codice dei beni culturali; le tipologie documentali che, decorso un certo periodo, risultano scartabili sono individuate nel massimario di selezione e scarto.





**Segnatura archivistica:** insieme di numeri, caratteri alfabetici, sigle o codici che identificano univocamente la posizione logica dell'unità documentale (singolo documento) o dell'unità archivistica (fascicolo o registro).

**Serie archivistica:** all'interno dell'archivio di un ente la serie è ciascun raggruppamento, operato dall'ente stesso, di documenti con caratteristiche omogenee in relazione alla natura e alla forma dei documenti. Una serie archivistica può aggregare documentazione omogenea dal punto di vista formale ma eterogenea sotto il profilo del contenuto giuridico e amministrativo: ad esempio deliberazioni di organi collegiali o monocratici, sentenze di una magistratura giudicante, registrazioni contabili, protocolli ecc. Una serie può raccogliere documentazione eterogenea sotto il profilo formale ma conservata insieme in quanto è il risultato di un medesimo processo di sedimentazione, o di una medesima attività, o perché relativa alla stessa materia: ad esempio i fascicoli del personale costituiscono una serie archivistica.

**Set di metadati:** dati associati a un documento informatico, o a un fascicolo informatico, o ad un'aggregazione documentale informatica per identificarlo e descriverne il contesto, il contenuto e la struttura, nonché per permetterne la gestione e l'accesso.

**Soggetto produttore o Produttore:** il soggetto che ha posto in essere, accumulato, gestito e conservato la documentazione nello svolgimento della propria attività personale o istituzionale ovvero l'Azienda Napoli Servizi Spa.

**Soggetto conservatore o Conservatore:** soggetto, pubblico o privato, che conserva la documentazione a seguito di contratto e accordi con il Produttore.

**Sotto-classe (o terzo livello):** la sotto-classe (o terzo livello) costituisce la sotto-partizione all'interno del secondo livello (classe) del piano di classificazione dell'Azienda.

**Sotto-serie:** la sotto-serie è un'articolazione di una serie archivistica, ad es. i fascicoli di persona fisica del *personale esterno/consulenti* costituiscono una sotto-serie all'interno della serie archivistica dei fascicoli del personale.

**Titolario** (cfr. Piano di classificazione).

**Titolo (o primo livello):** il titolo (o primo livello) indica anche la parte più generica e astratta del titolare.

**Trattamento:** qualunque operazione o complesso di operazioni, effettuati anche senza l'ausilio di strumenti elettronici, concernenti la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, la consultazione, l'elaborazione, la modificazione, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione e la distruzione di dati, anche se non registrati in una banca di dati

**Ufficio utente (cfr. Funzione di competenza):** riferito ad un area organizzativa omogenea, ufficio dell'area stessa che utilizza i servizi messi a disposizione dal sistema di protocollo informatico.

**Utente:** persona che interagisce con i servizi di un sistema di gestione informatica dei documenti al fine di fruire delle informazioni di interesse.

**Validazione temporale:** è il risultato della procedura informatica con cui si attribuiscono a uno o più documenti informatici una data e un orario opponibili a terzi.



**Vincolo archivistico:** nesso logico che unisce tutti i documenti prodotti e/o acquisiti ai fini della trattazione del medesimo affare o attività.

- Di seguito si riportano le forme stese degli acronimi maggiormente utilizzati nel Manuale.

- **Azienda:** il soggetto produttore dei documenti ovvero la Società Napoli servizi Spa che costituisce un'unica Area organizzativa omogenea.
- **AgID:** l'Agenzia per l'Italia digitale.
- **AOO:** un insieme di funzioni e di strutture, individuate dalla amministrazione, che opera su tematiche omogenee e che presenta esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato ai sensi dell'articolo 50, comma 4, del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.
- **CA:** Certification Authority
- **CAD:** il Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 - Codice dell'amministrazione digitale modificato e integrato dal Decreto legislativo 26 agosto 2016 n. 179.
- **DPR n. 445/2000:** il decreto del Presidente della Repubblica 20 dicembre 2000, n. 445 - Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa.
- **Funzione di competenza (o strutture):** uffici interni all'AOO che utilizzano il protocollo informatico e le funzionalità del sistema di gestione informatica dei documenti.
- **Manuale o MDG:** Manuale di gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e dell'archivio della Napoli Servizi S.p.A.
- **Regole tecniche:** è da intendersi il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 3/12/2013 sul protocollo o sul sistema di conservazione a seconda dell'argomento che si sta trattando.
- **PEC:** posta elettronica certificata.
- **PEO:** posta elettronica ordinaria.
- **RGD:** Responsabile della gestione documentale e del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi.
- **RPA:** Responsabile del Procedimento Amministrativo ossia la persona interna all'Azienda che ha la responsabilità dell'esecuzione degli adempimenti amministrativi relativi ad un procedimento amministrativo/affare.
- **Sistema di gestione documentale o Sistema:** è da intendersi Archiflow, il sistema di gestione informatica dei documenti dell'Azienda.
- **Unità operativa semplice di protocollo o UOP:** Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi.

### 1.3 Riferimenti normativi

L'Azienda si attiene alla normativa vigente in materia di formazione, gestione e conservazione dei documenti specificata nella determina di approvazione del presente Manuale.





## PARTE SECONDA

### ARTICOLAZIONE DELL'AOO E SISTEMI ADOTTATI

#### 2.1 Individuazione dell'Area organizzativa omogenea

Ai fini della gestione documentale l'Azienda è considerata un'unica Area organizzativa omogenea come definito con determinazione interna<sup>2</sup> e di conseguenza ha adottato un unico registro di protocollo informatico.

L'Azienda è presente in diverse sedi e realizza, in regime di in-house providing, servizi integrati di facility management ed attività strumentali per conto del Comune di Napoli, quali: manutenzione del verde, manutenzione edile ed impiantistica, progettazione e realizzazione di spazi, custodia, gestione degli ausiliari scolastici, vigilanza, trasporto persone, servizi ambientali, pulizie. A questi si affiancano i servizi di pronto intervento stradale, la gestione delle pratiche di condono edilizio, le attività amministrative di supporto agli uffici e le attività di affissione e pubblicità. Completano il panorama degli affidamenti alla società tutte le attività legate alla gestione, dismissione e valorizzazione del Patrimonio immobiliare, ad uso residenziale e non, di proprietà del Comune di Napoli e diverse attività di welfare.

L'Azienda ha scelto di aderire al servizio per la gestione della sezione Amministrazione Trasparente messo a disposizione di tutte le Pubbliche amministrazioni dal Ministero per la funzione pubblica.

Nella sezione dedicata si trovano quindi tutti i dati, le informazioni e i documenti che riguardano la Napoli Servizi S.p.A. la cui pubblicazione dei contenuti ottempera le disposizioni normative del Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33.

Il codice identificativo dell'Azienda è Napoli Servizi; l'AOO dispone:

- di una casella di posta elettronica certificata istituzionale **affarigeneralinapoliservizi@legalmail.it**, agganciata al registro di protocollo generale; tale casella è utilizzata per la corrispondenza con il Comune e con soggetti esterni, sia in entrata che in partenza, soggetta a protocollazione;
- di una casella di posta elettronica ordinaria **info@napoliservizi.com** adibita alla ricezione e all'invio di documenti soggetti a protocollazione (ricevuti e inviate all'esterno);
- di altre caselle **protocollo@napoliservizi.com** adibite a rapporti interni tra le diverse funzioni e il Servizio Affari Generali e/o U.O.S. Protocollo Generale per il protocollo di documenti che devono essere protocollati e l'invio di Pec a destinatari esterni

#### 2.2 Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e dell'archivio

Nell'ambito del Servizio Affari generali è istituito un Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi definito da organigramma Unità operativa semplice di protocollo (UOP) coordinato dal RGD.

Il Servizio ha competenza sulla gestione dell'intera documentazione archivistica, ovunque trattata, distribuita o conservata dall'Azienda, ai fini della sua corretta registrazione, classificazione, conservazione, selezione e ordinamento.

Il Servizio ha valenza interna, come ufficio centrale per l'attività di protocollazione e gestione dei documenti e valenza esterna quale servizio pubblico di accesso alla documentazione a chiunque ne faccia richiesta.

<sup>2</sup> Per quanto riguarda l'organigramma con articolazione degli Uffici si rimanda al sito <http://www.napoliservizi.com/cms/> - Sezione "Società trasparente".



Il Servizio svolge i seguenti compiti:

- a) attribuisce il livello di autorizzazione per l'accesso al sistema di gestione informatica dei documenti, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione e abilitazioni all'inserimento e alla modifica delle informazioni registrate;
- b) garantisce che le operazioni di registrazione e di segnatura del protocollo si svolgano nel rispetto delle disposizioni del DPR 445/2000 e del CAD;
- c) garantisce la corretta produzione e la conservazione del registro giornaliero di protocollo;
- d) cura che le funzionalità del sistema in caso di guasti o anomalie siano ripristinate entro 24 ore dal blocco delle attività e comunque nel più breve tempo possibile;
- e) attiva il registro di emergenza;
- f) conserva le copie in luoghi sicuri;
- g) 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;
- h) vigila sull'osservanza delle disposizioni del DPR 445/2000 da parte del personale autorizzato e degli incaricati;
- i) autorizza gli interventi di annullamento delle registrazioni di protocollo;
- j) cura l'aggiornamento del Manuale a seguito di modifiche quando innovazioni tecnologiche, nuove situazioni organizzative o normative lo richiedano o, comunque, quando si rende necessario ai fini di una corretta gestione documentale.

Il Servizio effettua l'attività di protocollazione dal lunedì al venerdì secondo il seguente orario:

- mattina 8.00-13.30
- pomeriggio: 14.00-16.20

### 2.3 Modello organizzativo adottato

Il modello operativo adottato per la protocollazione e gestione dei documenti è accentrato in ingresso: la documentazione è protocollata dall'UOP e smistata alla Funzione di competenza.

Le eccezioni riguardano le Funzioni Gestione Patrimonio e Condoni -URP che protocollano la documentazione, analogica e informatica, in autonomia sia in entrata che in partenza.

Infine la Funzione di competenza che gestisce le gare protocolla autonomamente la posta in partenza.

Il sistema di gestione informatica dei documenti prevede livelli di accesso differenziati per quanto riguarda l'inserimento, la ricerca e la modifica di dati.

Ciascun utente, in conformità a quanto previsto dall'art. 34 del D. Lgs. n. 196/2003, è autorizzato a svolgere unicamente le operazioni di rispettiva competenza: la riservatezza dei dati è garantita dal sistema stesso attraverso l'utilizzo di profili personali e password, nei limiti dei livelli di accesso e delle policy monitorati dal RGD. In particolare, all'interno del sistema di gestione informatica dei documenti, la visibilità degli atti aziendali e delle informazioni in essi contenute è riservata ai dipendenti appartenenti agli assetti produttori o destinatari/assegnatari dei singoli protocolli, con estensione di possibile visibilità agli assetti "gerarchicamente" superiori.

In presenza di documenti recanti dati sensibili, spetta al Responsabile del procedimento valutare l'opportunità di escludere manualmente la visibilità agli assetti sopra-ordinati e/o effettuare le assegnazioni dei documenti, tramite l'applicativo, a mezzo di notifiche nominative direttamente agli interessati.

L'elenco delle Funzioni e Utenti abilitati all'utilizzo del sistema di gestione informatica dei documenti è disponibile all'interno dell'apposita sezione del sistema; si precisa che la distribuzione degli utenti interni sarà sempre conforme all'organigramma aziendale ed approvata con disposizione organizzativa.



## 2.4 Il responsabile della gestione documentale

L'Azienda ai sensi del DPR 445/2000, art. 61 e del DPCM 3/12/2013, art. 7, c. 1, ha nominato un proprio Responsabile della gestione documentale (RGD) e del Servizio per la tenuta del protocollo informatico il quale:

- predispone il Manuale di gestione del protocollo, dei flussi documentali e dell'archivio con la descrizione dei criteri e delle modalità di revisione del medesimo;
- collabora con il Responsabile della sicurezza dei dati personali, titolare del trattamento dei dati di cui al Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, nonché con il Responsabile della conservazione;
- attribuisce il livello di autorizzazione di ciascun addetto all'accesso alle funzioni delle procedure applicative di gestione del protocollo informatico e gestione documentale, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione e abilitazioni all'inserimento, alla modifica e alla cancellazione delle informazioni;
- garantisce il rispetto delle disposizioni normative durante le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo;
- garantisce la corretta produzione e conservazione del registro giornaliero di protocollo;
- autorizza le operazioni di annullamento delle registrazioni;
- cura, anche attraverso la collaborazione con altri responsabili, le funzionalità del sistema di gestione informatica del protocollo e della gestione documentale;
- 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 esterno e le attività di gestione dell'archivio corrente;
- definisce le linee guida per la gestione documentale del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi per tutta l'Azienda;
- vigila sull'osservanza delle disposizioni delle norme correnti da parte del personale autorizzato e degli incaricati, nonché espleta ogni altra funzione prevista dalla vigente normativa.

In caso di vacanza, assenza o impedimento, ma anche in situazioni di emergenza cui necessita un supporto, il Responsabile della gestione documentale, per lo svolgimento delle funzioni e attività sopra elencate, si avvale di tre persone anch'esse afferenti al Servizio Affari Generali.

## 2.5 Funzioni di competenza e Utenti abilitati

Le Funzioni di competenza preposte alla registrazione di protocollo dei documenti sono le seguenti:

1. l'Unità operativa semplice di protocollo (UOP) afferente al Servizio Affari generali, Via G. Porzio isola C/1 Centro Direzionale, Napoli;
2. l'ufficio amministrativo del Patrimonio a Via Piazzolla al Trivio n. 36 Napoli;
3. l'Ufficio Condoni edilizio collocato presso gli uffici del Comune di Napoli, Via Botteghele;
4. Funzione di competenza Piazza Telematica collocato presso Scampia, Napoli

Giornalmente la documentazione è protocollata dall'UOP e poi smistata alle Funzioni di competenza.

L'Ufficio del Patrimonio protocolla autonomamente solo in uscita mentre la corrispondenza in ingresso è ricevuta dall'UOP e poi smistata.

L'Ufficio Condoni edilizio e gli uffici amministrativi del Patrimonio protocollano in arrivo e in partenza ed effettuano invii massivi (spesso allegando i documenti in un secondo momento, di questa particolarità si parlerà più avanti).

La documentazione cartacea afferente a procedimenti e affari sia in corso che terminati è custodita presso ciascuna Funzione di competenza.





Qualora dovessero esserci interventi di spostamenti di documentazione (definitivi o temporanei) dagli Uffici in altri locali è necessario inviare una email al RGD all'indirizzo di posta [m.baggio@napoliservizi.com](mailto:m.baggio@napoliservizi.com) e [a.deangelis@napoliservizi.com](mailto:a.deangelis@napoliservizi.com)

Allo stato attuale la documentazione cartacea relativa ad affari conclusi viene periodicamente trasferita nei locali situati presso Piazza Telematica; parte della documentazione viene digitalizzata per la formazione del repository interno.

Per quanto riguarda il trasferimento dei faldoni cartacei si rimanda alla procedura interna.

## 2.6 Sistema per la gestione informatica dei documenti

L'Azienda per la gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e dell'archivio e al fine di ottemperare a quanto previsto dalla normativa vigente utilizza il sistema di gestione documentale Archiflow. Le funzionalità dell'applicativo sono descritte nell'allegato n. 1 "Archiflow Manuale utente".

## 2.7 Sistema per la conservazione dei documenti informatici

Secondo quanto previsto dalle Regole tecniche del CAD, l'Azienda ha nominato un proprio responsabile della conservazione e ha optato per l'affidamento in outsourcing del servizio presso il Conservatore accreditato Siav S.p.A. Pertanto a decorrere da gennaio 2016 è stato avviato il processo di conservazione per le tipologie documentali riportate nel Manuale di conservazione<sup>3</sup>.

## 2.8 Il responsabile della conservazione

L'Azienda, ai sensi della normativa vigente con determina dell'Amministratore unico n. 27 del 18/05/2016 ha nominato il Responsabile della conservazione dei documenti informatici, il quale:

- definisce le caratteristiche e i requisiti del sistema di conservazione in funzione della tipologia dei documenti da conservare, della quale tiene evidenza, in conformità alla normativa vigente;
- gestisce il processo di conservazione e garantisce nel tempo la conformità alla normativa vigente;
- visualizza il rapporto di versamento restituito dal sistema di conservazione;
- genera e sottoscrive il pacchetto di distribuzione con firma digitale o firma elettronica qualificata, nei casi previsti dal Manuale di conservazione;
- effettua il monitoraggio della corretta funzionalità del sistema di conservazione;
- assicura la verifica periodica, con cadenza non superiore ai cinque anni, dell'integrità degli archivi e della leggibilità degli stessi;
- adotta misure per rilevare tempestivamente l'eventuale degrado dei sistemi di memorizzazione e delle registrazioni e, ove necessario, per ripristinare la corretta funzionalità; adotta analoghe misure con riguardo all'obsolescenza dei formati;
- provvede alla duplicazione o copia dei documenti informatici in relazione all'evolversi del contesto tecnologico, secondo quanto previsto dal Manuale di conservazione;
- adotta le misure necessarie per la sicurezza fisica e logica del sistema di conservazione;
- predispose il Manuale di conservazione.

Internamente all'Azienda il Responsabile della gestione documentale ricopre anche la carica di Responsabile della conservazione dei documenti informatici.

<sup>3</sup> Gli "Accordi di servizio sul processo di conservazione" concordati tra Produttore e Conservatore comprendono inoltre modalità, tempistica di invio dei pacchetti e i dettagli sulla lavorazione degli stessi.



## 2.9 Unicità del protocollo informatico

Nell'ambito dell'AOO la numerazione delle registrazioni di protocollo è unica e progressiva per i documenti "in arrivo" cioè acquisiti dall'esterno e "in uscita", prodotti dall'Azienda e trasmessi all'esterno. Tali documenti sono registrati all'interno del registro ufficiale di protocollo informatico ("Protocollo generale") cui la numerazione termina al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia dal primo gennaio dell'anno successivo. A partire dal 1/1/2010 con l'adozione del registro di protocollo informatico sono stati soppressi gli altri registri presenti tra le Funzioni di competenza.

## 2.10 Registro generale di protocollo e relativi metadati

Ciascun documento deve essere identificato mediante l'assegnazione automatica restituita dal Sistema di un unico numero di protocollo costituito da sette cifre numeriche seguito dal simbolo "/" e dalle ultime due cifre dell'anno in corso (es. 0000001/17). Non è consentita in nessun caso la cosiddetta registrazione "a fronte", cioè l'utilizzo di un unico numero di protocollo per il documento in arrivo e per il documento in partenza, allo stesso modo non è consentita la protocollazione di un documento già protocollato. Il registro di protocollo è un atto pubblico originario che fa fede della tempestività e dell'effettivo ricevimento e spedizione di un documento, indipendentemente dalla regolarità del documento stesso ed è idoneo a produrre effetti giuridici.

Come previsto dalla normativa vigente, al fine di garantire l'immodificabilità delle operazioni di registrazione, al termine della giornata lavorativa, il registro giornaliero di protocollo informatico riferito al giorno precedente, viene trasmesso al sistema di conservazione<sup>4</sup>.

Dopo le ore 19.00 di ogni giorno il Sistema produce automaticamente il registro giornaliero di protocollo in formato .pdf che viene trasferito nel sistema di conservazione del Conservatore accreditato entro la mattinata del giorno successivo.

Al registro di protocollo è agganciata la casella di pec [affarigeneralinapoliservizi@legalmail.it](mailto:affarigeneralinapoliservizi@legalmail.it) utilizzata anche per la trasmissione del rapporto di versamento e la presa visione da parte del RGD.

Da tale casella pec transitano dunque tutti i rapporti di versamento ed eventuali comunicazioni per la risoluzione delle anomalie.

I metadati sono un insieme di dati ed informazioni associati a un documento informatico utili per identificarlo e descriverne il contesto, il contenuto e la struttura, nonché per permetterne la gestione e conservazione.

Il set di metadati del Registro di protocollo informatico include:

- informazioni sull'identificazione → identificativo univoco, progressivo registro, codice e denominazione estesa dell'AOO
- informazioni sulla provenienza → denominazione del RGD/RDC e della Funzione di competenza; utente produttore (nel caso specifico il Sistema stesso)
- ulteriori informazioni → numero di pagine del file, data di chiusura, data inizio e data fine, oggetto e indice di classificazione
- informazioni sull'integrità e immodificabilità → il sistema di conservazione effettua la verifica dell'impronta e del formato.

<sup>4</sup> L'Azienda ha aggiornato il Sistema in base alle istruzioni dell'AgID inerenti la produzione e conservazione del registro giornaliero di protocollo, per approfondimenti cfr. <http://www.agid.gov.it/agenda-digitale/pubblica-amministrazione/gestione-procedimenti-amministrativi/flussi-documentali>

Il registro è generato e trasmesso automaticamente dal Sistema di gestione documentale al sistema di conservazione; pertanto non è necessario firmare tale documento poiché l'immodificabilità è data dalla generazione del file in formato statico e trasmissione al sistema di conservazione entro la giornata successiva.

Il set di metadati dei documenti in "Arrivo" e in "Uscita" è riportato nei paragrafi della Parte terza.

## 2.11 Repertori archivistici

Nel Registro di protocollo generale confluiscono, oltre ai documenti in "Arrivo" e in "Uscita" anche i contratti il cui set di metadati è il seguente:

- Numero CIG
- Data stipula
- Scadenza
- Importo
- Contraente/destinatario
- Stato
- Oggetto
- Annotazioni

Le determine dell'Amministratore Unico confluiscono in un repertorio (denominato Libro Determine Amministratore Unico) su supporto analogico, vidimato dal notaio e conservato dal Servizio Affari Generali.


## 2.12 Gestione delle caselle PEO e PEC

La documentazione proveniente dall'esterno arriva maggiormente con posta elettronica ordinaria alla casella [info@napoliservizi.com](mailto:info@napoliservizi.com), gestita dal personale dell'UOP.

Il RGD valuta se la comunicazione necessita di registrazione a protocollo a seconda del contenuto del messaggio di posta e/o degli allegati.

La funzione interna all'Azienda trasmette all'UOP una email ricevuta da destinatari esterni alla casella PEO [protocollo@napoliservizi.com](mailto:protocollo@napoliservizi.com) per richiedere la protocollazione della documentazione ricevuta.

Tutte le funzioni<sup>5</sup> che devono trasmettere documenti a destinatari esterni all'Azienda tramite PEC, inviano la richiesta con email alla casella PEO [protocollo@napoliservizi.com](mailto:protocollo@napoliservizi.com) inserendo in copia conoscenza il RGD; per ulteriori approfondimenti si rimanda all'Allegato n. 2.

  
<sup>5</sup> Da intendersi gli Uffici utenti interni alle ripartizioni: Servizi ambientali, Manutenzione edile, Manutenzione ERP, Servizi alla persona, Gestione patrimonio, ecc.



## PARTE TERZA

### LA FORMAZIONE DEI DOCUMENTI

#### 3.1 Modalità di formazione dei documenti

Le modalità di formazione dei documenti, la loro struttura, il loro formato e i metadati minimi e aggiuntivi sono determinati e descritti nel presente Manuale. Per quanto riguarda i documenti informatici, la loro produzione è regolata sulla base di modelli standard presenti nel Sistema.

I documenti dell'Azienda sono quelli prodotti e acquisiti nello svolgimento della propria attività amministrativa. Per documento amministrativo si intende ogni rappresentazione grafica, informatica o di qualsiasi altra specie del contenuto di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti, anche interni, prodotti e acquisiti nell'espletamento delle funzioni.

I documenti amministrativi dell'Azienda, nell'ambito del sistema sono classificabili in:

- arrivo
- uscita
- contratti

Il documento amministrativo è inoltre prodotto e acquisito su due diversi supporti:

- informatico
- analogico

#### 3.1.1 Documento in arrivo

Il documento analogico in arrivo è acquisito dall'UOP e dalle Funzioni di competenza che protocollano in entrata, con diversi mezzi e modalità ovvero:

- a mezzo posta o corriere o ufficiale notificatore
- apparecchi telefax
- consegna diretta da parte dell'interessato (o persona delegata) alla UOP interessata

Il documento informatico in arrivo è acquisito con PEC sempre e solo dall'Ufficio generale di protocollo con diversi mezzi e modalità ovvero:

- tramite PEC e PEO
- su supporto removibile
- tramite altri applicativi e sistemi di interoperabilità

Il documento ricevuto indipendentemente dal supporto è un documento avente rilevanza giuridico - probatoria e acquisito dall'Azienda nell'esercizio delle proprie funzioni.

Il documento viene smistato alla UOP solo attraverso il Sistema; in caso di allegati voluminosi gli stessi non saranno scansionati ma inseriti nella sezione allegati del Sistema, è il caso ad es. di documenti contenuti in cartelle zippate.

### 3.1.2 Documento in uscita

Ogni Funzione di competenza provvede alla spedizione effettuando l'invio della raccomandata A/R o fax a seconda dei casi; l'UOP procede a protocollare solo la comunicazione.

Eccezioni: per invio con PEC (effettuata dall'UOP) e raccomandate dell'Amministratore Unico.

La Funzione di competenza effettua la registrazione di protocollo, la sottoscrizione digitale (se previsto), la classificazione e fascicolazione (se previsto) e la trasmissione.

In caso di comunicazione identica a destinatari multipli la procedura in uso è la seguente: un unico protocollo per il documento principale con n allegati (destinatari), per cui la nota di accompagnamento è unica con destinatari differenti.

### 3.1.3 Comunicazioni tra Funzioni di competenza

Per le comunicazioni corrisposte tra gli Uffici dell'AOO si utilizzano gli indirizzi di PEO; tutto ciò che necessita di protocollazione è trasmesso all'UOP secondo la procedura riportata nell'Allegato n. 2.

### 3.2 I formati adottati

Per quanto riguarda la leggibilità e l'integrità le regole tecniche sulla formazione, gestione e conservazione dedicano particolare attenzione ai formati del documento elettronico ovvero alla modalità di rappresentazione della sequenza di bit comunemente nota come estensione del file.

Il formato specifica proprio la corrispondenza fra la rappresentazione binaria dell'oggetto e i contenuti in esso presenti, in sostanza il formato stabilisce le regole con cui devono essere interpretati i bit che costituiscono il file. I formati idonei alla conservazione a lungo termine degli oggetti digitali devono necessariamente garantire la leggibilità e reperibilità degli stessi nel lungo periodo e generalmente possiedono le seguenti caratteristiche:

- formati statici e imm modificabili;
- privi di codice eseguibile al loro interno;
- universalità della leggibilità, semplice reperibilità degli strumenti per la visualizzazione e utilizzabili su diverse piattaforme;
- conformi alle specifiche pubbliche e quindi "aperti".

L'Azienda forma gli originali dei propri documenti con mezzi informatici attraverso software di videoscrittura, applicativi gestionali e il sistema di gestione informatica dei documenti; i formati dei documenti informatici prodotti e acquisiti dall'Azienda sono i seguenti:

- PDF (Portable document format), basato su un linguaggio di descrizione di pagina sviluppato per la prima volta da Adobe Systems nel 1993 per rappresentare documenti in modo indipendente dall'hardware e dal software utilizzati per generarli o per visualizzarli;
- PDF/A, standard ISO basato sulla versione 1.4 del formato PDF di Adobe Systems e implementato in Adobe Acrobat versione 5 e successive;
- JPEG convertiti in PDF;
- TIFF (Tagged Image File Format), formato immagine di tipo raster sviluppato da Aldus (assorbita da Adobe) di tipo G4;
- EML, per i messaggi di posta elettronica, in particolare utilizzato per contenere i messaggi ricevuti/tramessi via PEC;
- TSD (Time stamped data), quale formato specifico per i documenti marcati temporalmente;



- P7M o PKCS#7, quale standard dei messaggi crittografici utilizzato per i documenti firmati digitalmente;
- ODT, ODS, ODP e ODG per i documenti nel formato Open Document (ODF);
- XML, quale formato dei documenti nell'omonimo linguaggio di markup;
- DOCX, XLSX e PPTX quali documenti prodotti da pacchetto Office 2007 e successivi;
- TXT quale formato generico di testo con codifica MS-DOS.

### 3.2.1 Le eccezioni sull'utilizzo dei formati

In alcuni casi potrebbe presentarsi la necessità di gestire documenti in formati non compatibili con la conservazione a lungo termine e sui quali non sia possibile effettuare una conversione di formato senza alterarne la leggibilità e la forma oppure documenti che contengono macroistruzioni o codice eseguibile, tali da attivare funzionalità che possano modificare la struttura o il contenuto. In questo caso il RGD (che ricopre anche il ruolo di Responsabile della conservazione) valuta se accettare tali documenti nel Sistema.

## 3.3 I metadati minimi del documento

### 3.3.1 Documento in arrivo

Come previsto dalla normativa vigente il set di metadati minimo del documento "in arrivo" è il seguente:

- denominazione e logo dell'organizzazione che scrive;
- indirizzo mittente;
- denominazione RPA/Struttura di afferenza all'interno dell'organizzazione;
- data;
- oggetto;
- indicazione degli allegati, se presenti;
- protocollo mittente;
- data mittente;
- numero e data di protocollo, se il documento viene sottoposto a protocollazione;
- funzione interna;
- annotazioni;
- classificazione e fascicolazione, nei casi previsti.

### 3.3.2 Documento in uscita

Come previsto dalla normativa vigente il set di metadati minimo del documento "in uscita" è il seguente:

- denominazione, logo e contatti dell'Azienda;
- destinatario esterno (denominazione RPA/Struttura di afferenza);
- data;
- oggetto;
- indicazione degli allegati, se presenti;
- ufficio mittente;
- funzione mittente;
- annotazioni;
- numero e data di protocollo, se il documento viene sottoposto a protocollazione.



### 3.4 Utilizzo delle firme elettroniche: firma elettronica semplice, firma elettronica avanzata, firma elettronica qualificata, firma digitale

Le firme elettroniche necessarie alla redazione e perfezione sotto il profilo giuridico del documento informatico in partenza devono essere apposte prima della sua protocollazione.

La sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, è ottenuta con un processo di firma digitale conforme alle disposizioni dettate dalla normativa vigente.

I documenti informatici prodotti dall'AOO, indipendentemente dal software utilizzato per la loro redazione, prima della sottoscrizione con firma digitale sono convertiti in uno dei formati standard previsti dalla normativa vigente in materia di archiviazione al fine di garantirne l'immodificabilità.

Allo stato attuale la firma digitale è adoperata dall'Amministratore unico e dai dirigenti dell'Azienda.

Per quanto riguarda la procedura sui documenti in entrata e in uscita con firma digitale l'UOP e le Funzioni di competenza effettuano l'inserimento del file nella sezione "allegati" di Archiflow, anche se il documento viene scansionato e protocollato.





## PARTE QUARTA

### DESCRIZIONE DEL FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI

#### 4.1 Documenti in arrivo

Le attività effettuate dall'UOP e dalle Funzioni di competenza abilitate alla gestione della porta in arrivo sono le seguenti:

- apertura della corrispondenza cartacea
- accesso al sistema e inserimento dei metadati minimi obbligatori
- protocollazione
- acquisizione del documento tramite scansione
- smistamento alla Funzione competente esclusivamente tramite le funzionalità del Sistema

La documentazione in entrata viene protocollata principalmente dal Servizio di protocollo informatico (UOP) anche in base alle richieste delle Funzioni di competenza.

La corrispondenza pervenuta direttamente agli Uffici viene protocollata in loco solo se destinata all'Ufficio stesso, in alternativa viene inviata all'UOP di protocollo.

#### 4.2 Regole generali

##### 4.2.1 Gestione atti o raccomandate e il messo comunale

- le raccomandate sono acquisite in ricezione dal personale dell'UOP;
- gli atti pervenuti tramite ufficiale giudiziario sono acquisiti dal personale dell'UOP, a secondo il livello di inquadramento presente al momento di ricevimento
- gli atti pervenuti tramite ufficiale notificatore comunale sono acquisiti dal personale dell'UOP.

Solo per gli atti dell'ufficiale notificatore Comunale, si possono gestire su un apposito modulo sul quale riportare le date e i protocolli delle note consegnate e completare il tutto con un timbro con la dicitura di presa in carico per effettuare il controllo della leggibilità dei documenti consegnati e la data di consegna.

##### 4.2.2 Regole per la scansione ottica dei documenti cartacei

La scansione ottica dei documenti cartacei (acquisizione digitale) è effettuata contestualmente alle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo secondo le seguenti fasi:

1. l'acquisizione delle immagini avviene in modo tale che ad ogni documento, anche composto da più pagine, corrisponda un unico file in un formato standard abilitato alla conservazione
2. verifica della leggibilità, accessibilità e qualità delle immagini acquisite
3. collegamento delle immagini alle rispettive registrazioni di protocollo, in modo immodificabile
4. memorizzazione delle immagini su supporti informatici, in modo immodificabile.

Se non è possibile la scansione ottica contestuale alle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo, si applicano le modalità di scansione. Le principali tipologie dei documenti da acquisire con modalità differita sono:

1. formati diversi da A4;



2. documenti copiosi (con più di 30 pagine);
3. documenti con allegati numerosi; in questo caso si acquisisce subito il documento e si differisce la scansione degli allegati.

I tempi di esecuzione del processo di scansione sono previsti il prima possibile e obbligatoriamente entro l'anno solare.

#### 4.2.3 Regole generali per l'assegnazione dei documenti

Il Settore Affari generali assegna il documento alla struttura responsabile del procedimento, utilizzando la funzione "assegnazione per competenza" tramite il Sistema. Solo nel caso in cui uno stesso documento dia avvio a più procedimenti, l'assegnazione per competenza può essere più di una. Il documento è assegnato anche al soggetto diverso dalla struttura responsabile del procedimento se destinatario del documento "per conoscenza". L'assegnazione per conoscenza può essere anche più di una.

Il Settore Affari generali utilizza la funzione di "assegnazione per smistamento", se non riesce ad individuare con precisione la struttura responsabile del procedimento o il soggetto cui deve essere destinato per conoscenza.

Se l'assegnatario per smistamento rifiuta il documento, il Servizio Affari generali lo riprende in carico.

La "presa in carico" e la data dei documenti sono registrati dal Sistema in modo automatico.

La struttura a cui è stato assegnato un documento non di competenza, deve, al più presto e comunque non oltre tre giorni dall'assegnazione, restituirlo motivando il rifiuto con l'apposita opzione proposta dal sistema.

Il Settore Affari generali controlla giornalmente l'elenco dei documenti restituiti e provvede ad assegnare correttamente i documenti restituiti, fornendo indicazioni agli operatori di protocollo sulla corretta assegnazione.

Il Sistema tiene traccia di tutti questi passaggi, memorizzando, per ciascuno di essi, il nominativo dell'utente che effettua l'operazione con la data e l'ora di esecuzione.

In generale, l'originale è smistato all'ufficio competente e tra le informazioni della registrazione di protocollo si ha l'inserimento del nome dell'ufficio cui viene trasmesso.

Successivamente si procede a gestire e conservare il documento presso la struttura responsabile del procedimento.

#### 4.3 Protocollo: livelli di priorità

La priorità nell'effettuazione della registrazione di protocollo è la seguente:

1. urgentissima (segnalato sulla nota di trasmissione del destinatario esterno); hanno priorità urgentissima documenti quali diffide, atti di citazione, sentenze, e note della Protezione Civile
2. urgenti (segnalato sulla nota di trasmissione del destinatario esterno)
3. normali

Il personale dell'UOP si attiene alle diciture sopra indicate per procedere alla protocollazione.

- In caso di documento non di pertinenza della Napoli Servizi il documento viene rinviato al destinatario (sia in caso di doc. analogico che informatico, con eventuale apposizione di timbro di presa in carico)
- In caso di documenti illeggibili gli stessi sono rimandati al mittente (esterni perlò più al Comune di Napoli) e viene richiesto il rinvio; la richiesta deve essere fatta tramite Pec.

#### 4.4 Casistiche particolari



#### 4.4.1 Documenti a carattere riservato, personale e/o confidenziale

La buste che riportano le diciture “Riservata”, “Personale” o simili non devono essere aperte né protocollate ma devono essere consegnate al destinatario che ne valuterà il contenuto e nel caso in cui si renda necessaria la protocollazione provvederà a inoltrarla alla Funzione competente.

Tale corrispondenza viene registrata su un registro cartaceo separato dal protocollo informatico e consegnata direttamente all’interessato dopo aver firmato il registro per presa consegna. Se il destinatario verifica che trattasi di documenti d’interesse della Direzione, li restituisce UOP per la normale registrazione sul registro generale di protocollo informatico.

La procedura e la documentazione è posta in visibilità al Responsabile della Conservazione.

#### 4.4.2 Documentazione di gare d’appalto

La corrispondenza cartacea che riporta la dicitura “offerta” o “gara d’appalto” o dalla cui confezione si possa evincere la partecipazione ad una gara, non viene aperta, ma viene protocollata a busta chiusa; le operazioni di segnatura vengono praticate direttamente sulla busta chiusa.

Sull’esterno della busta, accanto alla segnatura di protocollo, viene annotato l’orario di arrivo solo nell’ultimo giorno di consegna, se la busta viene consegnata *brevi manu* oltre il limite orario stabilito nel bando o nell’avviso pubblico, si deve specificare sulla busta sia l’orario del protocollo sia l’orario di entrata al piano del Protocollo Generale del consegnatario della busta.

I plichi, così trattati, vengono poi trasmessi alla Funzione competente.

Dopo l’apertura delle buste sarà cura dell’Ufficio gare che gestisce la gara d’appalto riportare eventualmente gli estremi di protocollo sui documenti, conservando in allegato la busta stessa.

Presso l’UOP si protocolla solo la busta chiusa.

#### 4.4.3 Lettere anonime

Le lettere anonime indirizzate agli Uffici o genericamente alla Napoli Servizi non vengono registrate dall’UOP ma semplicemente inoltrate alla Funzione competente, che valuta l’opportunità della protocollazione e dell’eventuale seguito.

Le lettere anonime recapitate presso le unità di protocollazione decentrate vengono valutate direttamente dal RGD, che ne dispone l’eventuale protocollazione.

#### 4.4.4 Documenti con firma illeggibile

I documenti ricevuti con firma illeggibile e di cui non è identificabile l’autore, vengono protocollati indicando nel campo mittente la dicitura “firma illeggibile” o “mittente non identificabile” e sono inoltrati alle strutture competenti. Il Responsabile del procedimento, ricevuto il documento, valuterà la possibilità nonché la necessità di acquisire gli elementi mancanti per perfezionare l’atto, provvedendo altresì ad integrare la registrazione di protocollo.

La stessa procedura per i documenti senza firma.

#### 4.4.5 Documenti non firmati

I documenti ricevuti privi di firma, ma il cui mittente è comunque chiaramente identificabile, vengono protocollati e inoltrati agli assetti responsabili del procedimento, che valuteranno la necessità di acquisire la dovuta sottoscrizione per il perfezionamento degli atti.

#### 4.4.6 Allegati non leggibili

I documenti ricevuti come allegati via Pec o Peo o tramite fax che risultassero illeggibili non sono protocollati e saranno rispediti al mittente; preferibilmente tramite Pec se in possesso di indirizzo.



#### 4.4.7 Documenti con allegati voluminosi

Nel caso di documenti corredati da allegati voluminosi (planimetrie, registri inventariali, progetti di ricerca, etc.); gli Uffici trattengono gli allegati i quali non saranno scansionati e verranno condivisi direttamente nella sezione Allegati del Sistema.

#### 4.4.8 Documenti digitali pervenuti via PEC per errore

Nel caso in cui un documento digitale pervenga erroneamente all'Azienda via PEC, l'addetto al protocollo provvede ad annullare il messaggio inserendo nell'annotazione di annullamento la dicitura "Pervenuto erroneamente all'indirizzo PEC affarigeneralinapoliservizi@legalmail.it", affinché il mittente riceva il messaggio di annullamento generato dal sistema di protocollo.

Nel caso in cui il documento rientrasse nella categoria "spam" l'addetto alla protocollazione può procedere ad eliminare il messaggio.

In linea di massima, a monte è effettuata un'analisi per valutare la protocollazione.

#### 4.4.9 Documenti che non vengono mai riprodotti in formato immagine

I seguenti documenti non vengono mai riprodotti in formato immagine:

- i certificati medici;
- gli allegati che non siano parte integrante del documento, ma che siano a corredo di un documento (es. marche da bollo, foto, bollettini di pagamento, fotocopie di documenti di identità e simili).

#### 4.4.10 Documenti informatici con oggetto multiplo

Si tratta di documenti trasversali a più funzioni: in questo caso il personale dell'UOP smista alle Funzioni di riferimento.

### 4.5 Documenti in uscita

Le attività di registrazione del documento inviato effettuate dagli operatori dell'UOP sono le seguenti:

- acquisizione della documentazione da protocollare secondo la procedura descritta nell' Allegato n. 2
- registrazione delle informazioni relative al documento nel Sistema;
- associazione del file del documento informatico firmato digitalmente o della scansione del documento analogico e acquisizione nel Sistema;
- indicazione della Funzione di competenza;
- indicazione degli eventuali destinatari di copia per conoscenza del documento;
- segnatura di protocollo;
- spedizione del documento.

Il documento registrato viene quindi spedito al destinatario nella maggior parte dei casi con:

- PEC (elaborata dall'UOP secondo la procedura descritta nell' Allegato n. 2)
- Raccomandata A/R (effettuata nella maggior parte dei casi direttamente dalla Funzione di competenza)
- PEO
- Fax

### 4.6 Documenti esclusi dalla registrazione di protocollo





L'art. 53 del DPR 445/2000 definisce le tipologie documentali escluse dalla registrazione di protocollo; l'Azienda pertanto non protocolla:

- Comunicazioni interne
- Gazzette ufficiali
- Bollettini ufficiali P.A.
- Notiziari P.A.
- Note di ricezione circolari
- Note di ricezione altre disposizioni
- Atti preparatori interni – disposizioni organizzative
- Giornali
- Riviste
- Libri
- Materiali pubblicitari
- Inviti a manifestazioni/corsi che non attivino procedimenti amministrativi
- Fax e email interne che non attivino procedimenti amministrativi
- Fatture (gestite nel libro IVA, inoltrate dall'UOP alla Funzione Contabilità che provvede ad inserirle nel software contabile)

#### 4.7 Segnatura di protocollo

La segnatura di protocollo è l'apposizione e associazione all'originale del documento, in forma permanente, immodificabile, delle informazioni relative la registrazione di protocollo. Essa consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile. La registrazione e segnatura sono operazioni contestuali, i cui esiti sono restituzione del numero e data di protocollo e dei dati riportati in un'etichetta che può essere analogica o informatica apposta sul documento. Le informazioni apposte o associate al documento mediante l'operazione di segnatura sono le seguenti:

- codice identificativo dell'Azienda;
- codice identificativo del registro di protocollo generale;
- il numero di protocollo;
- la data di protocollo;
- arrivo/uscita.

La segnatura di protocollo viene creata anche in formato .xml per tutte le registrazioni di protocollo.

#### 4.8 Differimento dei termini di registrazione

Le registrazioni di protocollo dei documenti ricevuti sono effettuate in giornata e comunque non oltre le 48 ore lavorative dal ricevimento degli atti. Eccezionalmente, il RGD ha differito con apposito provvedimento la registrazione di protocollo dei documenti ricevuti, fissando comunque un limite di tempo e conferendo valore, nel caso di scadenze predeterminate, tale eccezione in Azienda si verifica per la procedura massiva in entrata e in uscita, da acquisire obbligatoriamente entro il 31 dicembre di ogni anno.

Una seconda eccezione riguarda gli atti pervenuti presso l'Azienda con notifica, si tratta di un documento firmato dal messo notificatore e dalla persona dell'Azienda che ritira il documento stesso e che attesta la data di consegna; l'Azienda può registrare a protocollo subito dopo o entro un termine che non va oltre le 48 ore lavorative, seguendo l'ordinamento all'art. 4.3

#### 4.9 Annullamento di una registrazione di protocollo



Le informazioni non modificabili ovvero l'oggetto, il mittente o il destinatario e l'impronta del documento informatico sono modificabili esclusivamente entro la giornata stessa (8.00 -16.20) dall'utente della Funzione previa autorizzazione da parte del RGD. La richiesta è trasmessa con email alle seguenti caselle di poe [m.baggio@napoliservizi.com](mailto:m.baggio@napoliservizi.com) e [a.deangelis@napoliservizi.com](mailto:a.deangelis@napoliservizi.com)

Si consiglia anche di memorizzare quest'informazione nel campo "annotazione" della scheda all'interno del Sistema. L'annullamento totale di una registrazione di protocollo avviene con trasmissione della email di richiesta e con successiva autorizzazione; le registrazioni annullate restano memorizzate nel Sistema e sono evidenziate con il barrato.

L'operazione di modifica o di annullamento di una registrazione di protocollo è eseguita con le seguenti modalità:

- a) fra le informazioni generate o assegnate automaticamente dal sistema e registrate in maniera /immodificabile, l'annullamento anche di una sola di esse determina l'automatico e contestuale annullamento dell'intera registrazione di protocollo;
- b) delle altre informazioni, registrate in forma immodificabile, l'annullamento anche di un solo campo, che si rendesse necessario per correggere errori intercorsi in sede di immissione di dati, deve comportare la rinnovazione del campo stesso con i dati corretti e la contestuale memorizzazione, in modo permanente, del valore precedentemente attribuito unitamente alla data, l'ora e all'autore della modifica; così analogamente per lo stesso campo, od ogni altro, che dovesse poi risultare errato;
- c) le informazioni originarie, successivamente annullate, vengono memorizzate nella base dei dati ed è consentita la lettura di tutte le informazioni originarie unitamente alla data, all'identificativo dell'operatore ed agli estremi del provvedimento di autorizzazione.

Il personale abilitato ad effettuare l'annullamento è afferente alla Funzione Affari generali; il RGD autorizza l'utente richiedente ad effettuare l'annullamento tramite email.

#### 4.10 Registro di emergenza

Il RGD autorizza lo svolgimento, anche manuale, delle operazioni di registrazione di protocollo su uno o più registri di emergenza ogni qualvolta per cause tecniche e situazioni non prevedibili non sia possibile utilizzare il Sistema. Sul registro di emergenza sono riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione nonché la data e l'ora del ripristino della funzionalità del sistema.

In condizioni di emergenza si applicano le seguenti modalità di registrazione e di recupero dei dati:

- a) sul registro di emergenza sono riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione nonché la data e l'ora del ripristino della funzionalità del sistema;
- b) qualora l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre ventiquattro ore, per cause di eccezionale gravità, il responsabile del servizio può autorizzare l'uso del registro di emergenza per periodi successivi di non più di una settimana. Sul registro di emergenza vanno riportati gli estremi del provvedimento di autorizzazione;
- c) per ogni giornata di registrazione di emergenza è riportato sul registro di emergenza il numero totale di operazioni registrate;
- d) la sequenza numerica utilizzata su un registro di emergenza, anche a seguito di successive interruzioni, deve comunque garantire l'identificazione univoca dei documenti registrati nell'ambito del sistema documentario dell'area organizzativa omogenea, consecutiva per anno solare (se ci sono più emergenze il numero cronologico riparte dall'ultimo);
- e) le informazioni relative ai documenti protocollati in emergenza sono inserite nel sistema informatico, utilizzando un'apposita funzione di recupero dei dati, senza ritardo al ripristino delle funzionalità del sistema. Durante la fase di ripristino, a ciascun documento registrato in emergenza viene attribuito un numero di protocollo del sistema informatico ordinario, che provvede a mantenere stabilmente la correlazione con il numero utilizzato in emergenza.

La procedura per l'apertura e l'utilizzo del registro di emergenza sono riportati nell'Allegato n. 3.



## PARTE QUINTA

### GESTIONE E STRUMENTI DELL'ARCHIVIO CORRENTE E DI DEPOSITO

#### 5.1 Piano di classificazione

La classificazione è l'operazione finalizzata alla corretta organizzazione dei documenti, secondo un ordinamento logico basato sulle funzioni svolte dall'Azienda e si effettua attraverso il piano di classificazione (o titolario). Quest'ultimo è uno strumento che favorisce l'organizzazione dei documenti secondo una struttura gerarchica che va dal generale al particolare, definita sulla base delle funzioni svolte, che consente di organizzare in maniera coerente i documenti che si riferiscono agli stessi affari o procedimenti amministrativi.

In generale tutti i documenti registrati nel Sistema devono essere classificati, indipendentemente dalle modalità di trasmissione (documenti ricevuti, spediti, interni) e dal supporto sul quale sono formati.

Allo stato attuale l'Azienda ha deciso di adottare il titolario esclusivamente per la documentazione prodotta dalla Funzione Patrimonio Immobiliare; si rimanda all'Allegato n. 4 per approfondimenti.

#### 5.2 Piano di fascicolazione

All'operazione di classificazione segue la fascicolazione: i documenti registrati nel Sistema e classificati afferenti lo stesso affare sono riuniti in un fascicolo informatico. La struttura responsabile del procedimento cura la formazione dei fascicoli; i documenti cartacei di cui non è possibile la scansione ottica sono trasmessi, in originale, alla struttura responsabile del procedimento che ne cura la gestione fino alla chiusura del relativo procedimento.

Allo stato attuale l'Azienda ha adottato un piano di fascicolazione esclusivamente per la documentazione prodotta dalla Funzione Patrimonio Immobiliare; si rimanda all'Allegato n. 4 per approfondimenti.

In generale:

- il fascicolo cartaceo contiene tutti i documenti su supporto cartaceo, di competenza della Funzione, pertinenti lo stesso procedimento o affare; i documenti, sia in arrivo che in partenza, sono inseriti cronologicamente nel fascicolo secondo l'ordine di sedimentazione
- il fascicolo informatico, realizzato tramite Sistema, contiene tutti i documenti informatici pertinenti lo stesso procedimento o affare, compresi quelli corrispondenti alla rappresentazione informatica di documenti analogici cartacei (ovvero, i file risultanti dalla scansione del documento cartaceo originale).

Qualora un documento dia luogo all'avvio di un nuovo procedimento e/o affare, il soggetto preposto provvede all'apertura di un nuovo fascicolo. Tutti i documenti, indipendentemente dal loro supporto, debbono essere riuniti in fascicoli.

I metadati minimi del fascicolo sono:

- anno di apertura
- indice di classificazione
- Funzione e RPA
- identificativo univoco del fascicolo
- oggetto, ossia descrizione del procedimento o affare cui il complesso di documenti si riferisce
- amministrazione titolare
- amministrazioni partecipanti
- indicazioni sui documenti contenuti

Il repertorio dei fascicoli è costituito dall'elenco ordinato ed aggiornato dei fascicoli inseriti all'interno di ciascuna classe e di ciascun titolo del piano di classificazione adottato; i metadati sono:

- classificazione;
- oggetto dell'affare o del procedimento;
- nominativo del responsabile del procedimento;
- Funzione responsabile;
- anno e numero del fascicolo;
- data di apertura e di chiusura, se disponibile;
- indicazioni sui tempi di conservazione e scarto.

Il repertorio dei fascicoli informatici è unico per tutta l'AOO, pertanto la numerazione dei fascicoli è svincolata e trasversale alle singole Funzioni.





## PARTE SESTA

### PIANO DI SICUREZZA INFORMATICA

#### 6.1 Generalità

Il piano di sicurezza è contenuto nel documento sulla sicurezza in materia di dati personali contenenti le misure minime di sicurezza dell'Azienda.

Il piano di sicurezza definisce:

- le politiche generali e particolari di sicurezza da adottare all'interno della AOO;
- le modalità di accesso al Sistema;
- gli aspetti operativi della sicurezza, con particolare riferimento alle misure minime di sicurezza, di cui al Disciplinare tecnico richiamato nell'allegato B) del D.lgs. 196/2003 - Codice in materia di protezione dei dati personali;
- i piani specifici di formazione degli addetti;
- le modalità esecutive del monitoraggio periodico dell'efficacia e dell'efficienza delle misure di sicurezza.

#### 6.2 Formazione dei documenti: aspetti attinenti alla sicurezza

Le risorse strumentali e le procedure utilizzate per la formazione dei documenti informatici garantiscono:

- l'identificabilità del soggetto che ha formato il documento e l'AOO di riferimento;
- la sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, con firma digitale ai sensi delle vigenti norme tecniche;
- l'idoneità dei documenti ad essere gestiti mediante strumenti informatici e ad essere registrati mediante il protocollo informatico;
- l'accesso ai documenti informatici tramite sistemi informativi automatizzati;
- la leggibilità dei documenti nel tempo;
- l'interscambiabilità dei documenti all'interno della stessa AOO e con AOO diverse.

I documenti dell'AOO sono prodotti con l'ausilio di applicativi di videoscrittura o text editor che possiedono i requisiti di leggibilità, interscambiabilità, non alterabilità, immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura.

Si adottano preferibilmente i formati PDF, XML e TIFF (cfr. paragrafo 3.4).

#### 6.3 Gestione dei documenti informatici

Il sistema operativo delle risorse elaborative destinate ad erogare il servizio di protocollo informatico è conforme alle specifiche previste dalla normativa vigente. Il sistema operativo del server che ospita i file utilizzati come deposito dei documenti è configurato in maniera da consentire:

- l'accesso esclusivamente al server del protocollo informatico in modo che qualsiasi altro utente non autorizzato non possa mai accedere ai documenti al di fuori del sistema di gestione documentale;
- la registrazione delle attività rilevanti ai fini della sicurezza svolte da ciascun utente, in modo tale da garantire l'identificabilità dell'utente stesso. Tali registrazioni sono protette al fine di non consentire modifiche non autorizzate.

Il sistema di gestione informatica dei documenti:

- 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;
- fornisce informazioni sul collegamento esistente tra ciascun documento ricevuto dall'amministrazione e gli atti dalla stessa formati al fine dell'adozione del provvedimento finale;



- consente il reperimento delle informazioni riguardanti i documenti registrati;
- consente, in condizioni di sicurezza, l'accesso alle informazioni del sistema da parte dei soggetti interessati, nel rispetto delle disposizioni in materia di "privacy", con particolare riferimento al trattamento dei dati sensibili e giudiziari;
- garantisce la corretta organizzazione dei documenti nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato.

Per la gestione dei documenti informatici all'interno dell'AOO, il RGD fa riferimento al Regolamento informatico Aziendale.

Le componenti organizzativa, fisica e logica della sicurezza è quella definita nel Piano di sicurezza dell'Azienda.

#### 6.4 Accesso ai documenti informatici

Il controllo degli accessi è assicurato utilizzando le credenziali di accesso, pubblica (UserID) e privata (Password) ed un sistema di autorizzazione basato sulla profilazione degli utenti in via preventiva.

La profilazione preventiva consente di definire le abilitazioni/autorizzazioni che possono essere effettuate/rilasciate ad un utente del servizio di protocollo e gestione documentale. In sintesi le autorizzazioni sono:

- consultazione, per visualizzare in modo selettivo, le registrazioni di protocollo eseguite da altri;
- inserimento, per inserire gli estremi di protocollo e effettuare una registrazione di protocollo ed associare i documenti;
- modifica, per modificare i dati opzionali di una registrazione di protocollo;
- annullamento, per annullare una registrazione di protocollo autorizzata dal RGD.

Le regole per la composizione delle password e il blocco delle utenze valgono sia per gli amministratori delle AOO che per gli utenti delle AOO.

Le relative politiche di composizione, aggiornamento e, in generale di sicurezza, sono configurate sui sistemi di accesso come obbligatorie tramite il sistema operativo.

Il Sistema fruito dall'AOO:

- consente il controllo differenziato dell'accesso alle risorse del sistema per ciascun utente, o gruppi di utenti;
- assicura il tracciamento di qualsiasi evento di modifica delle informazioni trattate l'individuazione del suo autore; tali registrazioni sono protette da modifiche non autorizzate.

Ad ogni documento, all'atto della registrazione nel sistema di protocollo informatico, viene associata una Access control-list (ACL) che consente di stabilire quali utenti, o gruppi di utenti, hanno accesso ad esso (sistema di autorizzazione o profilazione utenza).

Considerato che il Sistema segue la logica dell'organizzazione, ciascun utente può accedere solamente ai documenti che sono stati assegnati al suo UOR, o agli Uffici ad esso subordinati. Il Sistema consente, altresì, di associare un livello differente di riservatezza per ogni tipo di documento trattato dall'AOO.

I documenti non sono mai visualizzati dagli utenti privi di diritti di accesso, neanche a fronte di una ricerca generale nell'archivio o di una ricerca full text.

#### 6.5 Utenti interni alla AOO

I livelli di autorizzazione per l'accesso alle funzioni del sistema di gestione informatica dei documenti sono attribuiti dal RGD dell'Azienda. Tali livelli si distinguono in:

- abilitazione alla consultazione



- abilitazione all'inserimento
  - autorizzazione su richiesta delle modifiche o per l'annullamento totale
- È abilitato alla cancellazione e alla modifica delle informazioni solo il personale del Settore Affari Generali.

La gestione delle utenze rispetta i seguenti principi operativi:

- gli utenti creati non sono mai cancellati ma, eventualmente, disabilitati (su richiesta esplicita dell'amministratore dell'AOO o per errori di inserimento)
- la credenziale privata degli utenti e dell'amministratore AOO non transita in chiaro sulla rete, né al momento della prima generazione, né successivamente al momento del login.

## 6.6 Accesso al registro di protocollo per utenti interni alla AOO

L'autorizzazione all'accesso ai registri di protocollo è regolata tramite i seguenti strumenti:

- liste di competenza, gestite dall'amministratore di AOO, per la definizione degli utenti abilitati ad accedere a determinate voci del titolare;
- ruoli degli utenti, gestiti dall'amministratore di ente (amministrazione), per la specificazione delle macro-funzioni alle quali vengono abilitati.

La visibilità completa sul registro di protocollo è consentita soltanto all'utente con il profilo di utenza di "Responsabile della conservazione" e limitatamente al registro dell'Azienda sul quale è stato abilitato ad operare.

L'utente assegnatario dei documenti protocollati è invece abilitato ad una vista parziale sul registro di protocollo; tale vista è definita dalle voci di titolare associate alla lista di competenza in cui l'utente è presente (sia come singolo utente, sia come membro di una Funzione).

L'operatore che gestisce lo smistamento dei documenti può definire il livello di riservatezza di un protocollo ed assegnarlo per competenza ad un utente assegnatario.

Nel caso in cui sia effettuata una protocollazione con livello di riservatezza la visibilità completa sul documento è possibile solo all'utente a cui il protocollo è stato assegnato per competenza e ai protocollatori che hanno il permesso applicativo di protocollazione riservata (permesso associato al ruolo).

## 6.7 Tutela dei dati personali

L'Azienda titolare dei dati di protocollo e dei dati personali comuni, sensibili e/o giudiziari contenuti nella documentazione amministrativa di propria pertinenza dà attuazione al dettato del D.Lgs. 196/2003, con atti formali aventi rilevanza interna ed esterna. In relazione alla protezione dei dati personali trattati al proprio interno l'amministrazione ha ottemperato a quanto previsto dal citato decreto legislativo, con particolare riferimento:

- al principio di necessità nel trattamento dei dati;
- al diritto di accesso ai dati personali da parte dell'interessato;
- alle modalità del trattamento e ai requisiti dei dati;
- all'informativa fornita agli interessati e al relativo consenso, quando dovuto;
- alla nomina degli incaricati del trattamento, per gruppo o individualmente;
- alle misure minime di sicurezza.

I dati sono resi disponibili e accessibili a chiunque ne abbia diritto; si individuano i soggetti preposti al trattamento dei dati:



- Titolare del trattamento – È il destinatario delle norme, ossia la persona fisica e/o giuridica, l'amministrazione pubblica o altro ente a cui compete decidere finalità, modalità del trattamento dei dati personali e gli strumenti utilizzati, compresa la sicurezza;
- Responsabile del trattamento – La persona fisica, giuridica, l'amministrazione pubblica o altro ente designato, facoltativamente, dal titolare a trattare i dati compreso il profilo relativo alla sicurezza:
  - l'Amministratore unico;
  - il Titolare (corrispondente alla figura del Responsabile della conservazione)

Per ulteriori informazioni rivolgersi all'Ufficio Privacy.

## 7. Disposizioni finali

### 7.1 Modalità di approvazione, divulgazione e aggiornamento del Manuale

Il RGD d'accordo con il proprio vicario e il personale del Servizio Affari generali propone all'Amministratore unico l'approvazione del presente Manuale.

Successivamente all'approvazione il Manuale di gestione è reso pubblico mediante la diffusione sul sito istituzionale, come previsto dalla normativa vigente. Deve, inoltre, essere capillarmente divulgato alle Strutture dell'Azienda al fine di consentire la corretta diffusione delle nozioni e delle procedure documentali e di consentire la necessaria collaborazione per effettuare eventuali integrazioni e ampliamenti. In linea di massima gli aggiornamenti sono predisposti dal RGD e si verificano quando innovazioni tecnologiche, nuove situazioni organizzative o normative lo richiedano o, comunque, quando si rende necessario ai fini di una corretta gestione documentale.

Ogni modifica proposta dalle Strutture sarà sottoposta a valutazione ed eventuale approvazione da parte del RGD.

### 7.2 Entrata in vigore

Il Manuale viene pubblicato sul sito istituzionale e condiviso nella rete intranet aziendale.

Il Manuale è adottato dal personale della Napoli Servizi spa, il giorno successivo all'approvazione dello stesso da parte dell'Amministratore Unico.

## 8. Elenco degli allegati

Allegato n. 1 – Archiflow Manuale utente

Allegato n. 2 – Linee guida per l'utilizzo delle caselle PEC e PEO

Allegato n. 3 – Linee guida per l'utilizzo del Registro di emergenza

Allegato n. 4 – Piano di classificazione e fascicolazione del Servizio Patrimonio Immobiliare

