

Comune di
VELO D'ASTICO



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

(DPCM 3 dicembre 2013)



SCOPO	4
PREMESSA	4
ATTIVITÀ PRELIMINARI (ART. 3)	5
ACCREDITAMENTO DELLA AOO ALL'IPA (ART. 11, 12-15).....	5
AMBITO DI APPLICAZIONE	7
STRUTTURA DEL DOCUMENTO	7
ABBREVIAZIONI	8
ADOZIONE DI UN PROTOCOLLO UNICO (ART. 5 LETT. A).....	9
UNICITÀ DEL PROTOCOLLO INFORMATICO.....	9
PIANO DI SICUREZZA DEI DOCUMENTI INFORMATICI (ART. 5 LETT. B, ART. 7 C. 1-4)	10
OBIETTIVI DEL PIANO DI SICUREZZA	10
GENERALITÀ	10
TIPOLOGIE DEI DOCUMENTI TRATTATI.....	11
<i>Documenti in arrivo</i>	11
<i>Documenti in partenza</i>	11
<i>Documenti interni</i>	11
ANALISI DEI RISCHI PER TIPOLOGIA	12
<i>Accesso da parte degli utenti appartenenti all'Amministrazione</i>	12
<i>Cancellazione non autorizzata/manomissione di dati</i>	12
<i>Perdita dei dati</i>	12
ANALISI DEI RISCHI – PRIVACY (DPS)	12
FORMAZIONE DEL PERSONALE	13
MONITORAGGIO PERIODICO	14
FORMAZIONE E SCAMBIO DEI DOCUMENTI (ART. 5 LETT. C)	15
MODALITÀ DI FORMAZIONE E CONTENUTI MINIMI.....	15
MODALITÀ E TECNOLOGIE DI SCAMBIO.....	15
<i>Intra-ente</i>	15
<i>Extra-ente</i>	16

DOCUMENTI IN ARRIVO	16
DOCUMENTI IN PARTENZA	16
<i>Documenti analogici</i>	16
<i>Documenti informatici</i>	17
MAPPATURA DEI FLUSSI	17
INTEROPERABILITÀ (ART. 10)	17
FORMATI DEI FILE PER LA FORMAZIONE E GESTIONE (DECRETO CONSERVAZIONE)	18
FORMATI DEI FILE PER LA CONSERVAZIONE (DECRETO CONSERVAZIONE).....	18
TIPOLOGIE PARTICOLARI DI DOCUMENTI CON TRATTAMENTO SPECIFICO.....	18
ULTERIORI FORMATI DEI DOCUMENTI (ART. 5 LETT. D)	19
INSIEME MINIMO DEI METADATI (ART. 5 LETT. E)	20
TIPOLOGIE DOCUMENTALI.....	20
<i>Insieme minimo di metadati</i>	20
FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI	
(ART. 5 LETT. F, 16 E 17)	23
REGOLE DI REGISTRAZIONE DEI PROTOCOLLI	23
APERTURA DELLA POSTA	24
ORARI DI APERTURA PER IL RICEVIMENTO DELLA DOCUMENTAZIONE CARTACEA	24
SEGNATURA (ART. 9, 20-21)	24
<i>Documenti informatici in arrivo e partenza (art. 9, 20, 21 c. 1)</i>	24
<i>Documenti informatici ed analogici in partenza (art. 21 c. 2)</i>	25
<i>Documenti analogici in arrivo (art. 9)</i>	25
REGISTRAZIONE DIFFERITA.....	26
REGISTRAZIONE DEI PROTOCOLLI PERVENUTI ATTRAVERSO CANALI PARTICOLARI	26
<i>Documenti analogici in arrivo (art. 9)</i>	26
CASI PARTICOLARI DI REGISTRAZIONI	26
<i>Protocollazione di documenti inerenti gare di appalto su supporti cartacei</i>	26
<i>Documenti non firmati</i>	27
<i>Protocollazione di documenti pervenuti erroneamente</i>	27
<i>Corrispondenza personale o riservata</i>	27
<i>Integrazioni documentarie</i>	27
<i>Lettere anonime, documenti non firmati e di competenza di altre amministrazioni</i> ?	27
SMISTAMENTO ED ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI (ART. 5 LETT. G)	
.....	28
SMISTAMENTO DEI DOCUMENTI ANALOGICI E INFORMATICI	28
GESTIONE DEI FASCICOLI INFORMATICI (ART. 5 LETT. H).....	29
GESTIONE FASCICOLI DEL PROTOCOLLO INFORMATICO	29
CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI	29
FORMAZIONE E IDENTIFICAZIONE DEI FASCICOLI.....	29
PROCESSO DI FORMAZIONE DEI FASCICOLI.....	30
FASCICOLO IBRIDO	30
TENUTA DEI FASCICOLI DELL'ARCHIVIO CORRENTE	30
ATTIVITÀ DI REGISTRAZIONE E TENUTA DEI DOCUMENTI (ART. 5 LETT. I, ART. 7 C. 5, ART. 9)	31
REGISTRAZIONE DEL PROTOCOLLO	31
REGISTRO GIORNALIERO DEL PROTOCOLLO.....	31
TENUTA DEI DOCUMENTI	31
MODALITÀ DI INSERIMENTO DEI DATI E DELLE ANAGRAFICHE.....	31
DOCUMENTI ESCLUSI DALLA REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO (ART. 5 LETT. J)	
.....	32
DOCUMENTI SOGGETTI A REGISTRAZIONE PARTICOLARE (ART. 5 LETT. K) 33	
PROTOCOLLO AD ACCESSO RISERVATO.....	33

REGISTRI PARTICOLARI (ART. 5 LETT. L).....	34
IL SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE (ART. 5 LETT. M)	35
CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI	35
PROCEDURE DI SCARTO	35
PRODUZIONE E CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI (ART. 5 LETT. N) 36	
REGISTRO DI PROTOCOLLO	36
<i>Contemporaneità registrazione/segatura</i>	<i>36</i>
<i>Informazioni variate ed annullate (art. 8).....</i>	<i>36</i>
REGISTRO GIORNALIERO DI PROTOCOLLO (ART. 7 C. 5)	37
<i>Immodificabilità</i>	<i>37</i>
ARCHIVIAZIONE, CONSERVAZIONE E TENUTA DEI DOCUMENTI.....	37
FUNZIONALITÀ DEL SISTEMA DI PROTOCOLLO INFORMATICO (ART. 5 LETT. O)	
.....	39
ABILITAZIONI PER L'ACCESSO AL SISTEMA DOCUMENTALE	
(ART. 5 LETT. P, ART. 7 C. 1-4)	40
<i>Accesso al registro di protocollo per utenti interni alla AOO</i>	<i>40</i>
<i>Utenti esterni alla AOO - Altre AOO/Amministrazioni.....</i>	<i>41</i>
<i>Utenti esterni alla AOO - Privati – Accesso Civico</i>	<i>41</i>
IL REGISTRO DI EMERGENZA (ART. 5 LETT. Q).....	42

Scopo

Il presente documento descrive il sistema di gestione, anche ai fini della conservazione, dei documenti informatici e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi.

Premessa

Il DPCM 3 dicembre 2013 concernente le "Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71, del Codice dell'Amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005", nel rispetto della fonte di riferimento previgente, il DPCM 31 ottobre 2000 introduce elementi e novità significativi comprendente documenti analogici e digitali, orientata alla produzione, gestione, trasmissione e conservazione di documentazione nativa digitale.

In particolare il nuovo DPCM prevede fra i compiti di maggior rilievo in attuazione dell'art. 61 del DPR 445/2000, la nomina di un responsabile della gestione documentale per la predisposizione dello schema di *Manuale di gestione* (art. 3, comma 1, lett. d).

Il *Manuale*, come previsto dall'art.5 del Decreto Protocollo, descrive il sistema di gestione e di conservazione dei documenti e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi.

Così come descritto nelle regole tecniche, si configura nettamente come "manuale di procedura", strumento auspicabilmente snello e operativo, atto a fornire le istruzioni per il corretto funzionamento del sistema di gestione documentale e a divenire un indispensabile vademecum per tutti gli operatori di protocollo, per i funzionari, per i dirigenti, per la governance e, soprattutto, per i responsabili dei procedimenti amministrativi in una visione d'insieme da parte del soggetto produttore.

Obiettivo del *Manuale di gestione* è pertanto descrivere sia il sistema di gestione documentale a partire dalla fase di protocollazione della corrispondenza in ingresso e in uscita e di quella interna, sia le funzionalità disponibili per gli addetti al servizio e per i soggetti esterni che a diverso titolo interagiscono con l'Amministrazione.

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. Il presente documento pertanto si rivolge non solo agli operatori di protocollo, ma, in generale, a tutti i dipendenti e ai soggetti esterni che si relazionano con l'Amministrazione.

Attività preliminari (art. 3)

Il presente *Manuale (art. 3 del Decreto Protocollo)* è l'ultimo di una serie di atti organizzativi promulgati dall'amministrazione. Per l'approvazione del *Manuale* l'Amministrazione ha emanato gli atti indicati allegato 9 – Atti interni di riferimento, in particolare si rilevano quelli con maggior rilevanza:

- aver individuato l'Area Organizzativa Omogenea (AOO);
- aver istituito il *servizio per la tenuta del protocollo* e averne nominato il responsabile;
- aver scelto e approvato un titolare di classificazione;
- essersi accreditata (vedi sotto).

Accreditamento della AOO all'IPA (art. 11, 12-15)

L'amministrazione, nell'ambito degli adempimenti correnti, (*art. 12-15 del Decreto Protocollo*) si è dotata di una o più caselle di posta elettronica istituzionale certificata attraverso cui trasmette e riceve documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo; quest'ultima procede alla lettura, almeno una volta al giorno, della corrispondenza ivi pervenuta. L'Amministrazione, nell'ambito degli adempimenti previsti, si è accreditata presso l'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA), tenuto e reso pubblico dal medesimo fornendo le informazioni che individuano l'Amministrazione e l'articolazione delle sue AOO.

Il codice identificativo dell'Amministrazione associato alla propria AOO, (c_1723) è stato generato e attribuito autonomamente dall'Amministrazione.

L'indice delle pubbliche amministrazioni (IPA) è accessibile tramite il relativo sito internet da parte di tutti i soggetti, pubblici o privati. L'Amministrazione comunica tempestivamente all'IPA ogni successiva modifica delle proprie credenziali di

riferimento e la data in cui la modifica stessa sarà operativa, in modo da garantire l'affidabilità dell'indirizzo di posta elettronica; con la stessa tempestività l'Amministrazione comunica la soppressione, ovvero la creazione di una AOO.

Le informazioni dell'amministrazione sono strutturate in tre macrolivelli:

- informazioni di sintesi sull'Ente: indirizzo postale, codice fiscale, logo, responsabile e riferimenti telematici (sito web istituzionale, indirizzi di posta elettronica);
- informazioni sulla struttura organizzativa e gerarchica e sui singoli uffici (Unità Organizzative - UO), corredate con informazioni di dettaglio;
- informazioni sugli uffici di protocollo (Aree Organizzative Omogenee - AOO).

Ambito di applicazione

Il presente *Manuale* è adottato ai sensi della normativa vigente, allegato 8 – Normativa di riferimento, 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.

Il *Manuale* è adottato dalla Giunta Comunale con suo provvedimento proprio (allegato 9 – Atti interni di riferimento), su proposta del Responsabile della gestione documentale.

Qualora se ne presenti la necessità, si potrà procedere a revisione o integrazione del Manuale.

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.

Struttura del documento

Il presente *Manuale* è diviso in capitoli, sezioni e paragrafi ove è riportato l'articolo (se necessario eventuale lettera e comma) del *Decreto Protocollo*.

Inoltre in ogni capitolo riporta per esteso l'articolo di riferimento dell'*articolo 5 Decreto Protocollo*.

I seguenti allegati fanno parte integrante del *Manuale*:

- Allegato1: Glossario delle definizioni.
- Allegato2: Titolario di Classificazione.
- Allegato3: Documenti soggetti a registrazione particolare.
- Allegato4: Manuale operativo utente.
- Allegato5: Linee guida per l'inserimento dei dati.
- Allegato6: Piano di conservazione, selezione e scarto.
- Allegato7: Processi documentali.
- Allegato8: Normativa di riferimento.
- Allegato9: Atti interni di riferimenti.
- Allegato10: Documenti da non protocollare.
- Allegato11: Protocollo di emergenza.
- Allegato12: Prontuario piano di classificazione.

Abbreviazioni

All'interno del documento alcuni riferimenti normativi o informazioni ricorrenti sono abbreviati come indicato nella tabella sottostante.

<i>CAD</i>	Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'amministrazione digitale".
<i>Testo Unico</i>	Decreto del Presidente della Repubblica n. 445 del 28 dicembre 2000 "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa"
<i>Decreto Protocollo</i>	Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 3 dicembre 2013 "Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40 -bis , 41, 47, 57 -bis e 71, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005"
<i>Decreto Conservazione</i>	Regole tecniche in materia di sistema di conservazione ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5-bis, 23-ter, comma 4, 43, commi 1 e 3, 44 , 44-bis e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005.
<i>Decreto documento informatico</i>	Regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni ai sensi degli articoli 20, 22, 23-bis, 23-ter, 40, comma 1, 41, e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005.
<i>Codice Privacy</i>	Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".
<i>Manuale</i>	Il manuale di gestione redatto dal responsabile della gestione documentale.
<i>Responsabile</i>	Il responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi – art. 61 del DPR 445/2000.
<i>AGID</i>	Agenzia per l'Italia Digitale.
<i>UOR</i>	Unità Organizzativa.
<i>AOO</i>	Area Organizzativa Omogenea.
<i>IPA</i>	Indice Pubblica Amministrazione.

Adozione di un protocollo unico (art. 5 lett. a)

"la pianificazione, le modalità e le misure minime di cui all'art. 3, comma 1, lettera e)"¹

Unicità del protocollo informatico

Il Comune di Velo d'Astico Utilizza un unico sistema per la protocollazione individuata un'unica AOO (vedi Premessa).

Non è servita quindi una preventiva pianificazione per eliminare protocolli di reparto, multipli, di settore (come richiesto *dall'art. 3 comma 1 lett. e del Decreto Protocollo*) né tanto meno una definizione dei tempi di sostituzione e dei costi per applicare la norma.

La numerazione delle registrazioni di protocollo è unica, progressiva, corrisponde all'anno solare ed è composta da almeno sette numeri, sono possibili registrazioni particolari (allegato 3 - Documenti Soggetti a registrazione particolare). Ad ogni documento è dato un solo numero, che non può essere utilizzato per la registrazione di altri documenti anche se correlati allo stesso.

L'AOO ha competenza sulla gestione dell'intera documentazione archivistica, ovunque trattata, distribuita o conservata dell'Amministrazione, ai fini della sua corretta registrazione, classificazione, conservazione, selezione e ordinamento.

¹ *art. 3, comma 1, lettera e): " definire, su indicazione del responsabile della gestione documentale ovvero, ove nominato, del coordinatore della gestione documentale, i tempi, le modalità e le misure organizzative e tecniche finalizzate all'eliminazione dei protocolli di settore e di reparto, dei protocolli multipli, dei protocolli di telefax, e, più in generale, dei protocolli diversi dal protocollo informatico previsto dal testo unico."*

Piano di sicurezza dei documenti informatici (art. 5 lett. b, art. 7 c. 1-4)

"il piano di sicurezza dei documenti informatici di cui all'art. 4, comma 1, lettera c)"²

Il paragrafo tratta gli aspetti della sicurezza e l'analisi dei rischi in relazione alla tipologia dei documenti trattati e in relazione ad eventuali dati personali (vedi *Codice Privacy*).

Obiettivi del piano di sicurezza

Il piano di sicurezza garantisce che:

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

Generalità

Il Piano per la sicurezza informatica, redatto ai sensi della normativa vigente, è contenuto nel "Documento Programmatico sulla Sicurezza dei dati (DPS)", redatto comunque dall'Amministrazione anche se non più obbligatorio (*DI. 5 del 09/02/2012*).

Il piano di sicurezza contenuto nel DPS:

- si articola sulla competenza della AOO;
- si basa sui risultati dell'analisi dei rischi a cui sono esposti i dati e i documenti trattati, nei locali della AOO;
- si fonda sulle direttive strategiche di sicurezza stabilite dal Responsabile nei confronti dell'AOO;
- definisce:
 - le politiche generali e particolari di sicurezza da adottare all'interno della AOO;
 - gli aspetti operativi della sicurezza, con particolare riferimento alle misure minime di sicurezza, di cui al Disciplinare tecnico richiamato

² *art. 4, comma 1, lettera c): predisporre il piano per la sicurezza informatica relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio, all'accesso, alla conservazione dei documenti informatici nel rispetto delle misure minime di sicurezza previste nel disciplinare tecnico pubblicato in allegato B del decreto legislativo del 30 giugno 2003, n. 196 e successive modificazioni, d'intesa con il responsabile della conservazione, il responsabile dei sistemi informativi o, nel caso delle pubbliche amministrazioni centrali, il responsabile dell'ufficio di cui all'art. 17 del Codice e con il responsabile del trattamento dei dati personali di cui al suddetto decreto*

nell'allegato B) del D.lgs. 196/2003 - Codice in materia di protezione dei dati personali;

- o i piani specifici di formazione degli addetti;
- o le modalità esecutive del monitoraggio periodico dell'efficacia e dell'efficienza delle misure di sicurezza.

Il piano in argomento è soggetto a revisione formale con cadenza almeno annuale da parte del Responsabile della sicurezza.

Tipologie dei documenti trattati

Le due tipologie gestite sono:

- documento informatico
- documento analogico

Per documento informatico s'intende "la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti" *art. 1 del Testo Unico*.

Per documento analogico s'intende "documento formato usando una grandezza fisica che assume valori continui, come le tracce su carta (documenti cartacei) [...]" *art. 1 Delibera AIPA n. 42/2001*.

Entrambe le tipologie sono suddivise in documenti in arrivo, documenti in partenza e documenti interni.

Documenti in arrivo

Per documenti in arrivo s'intendono tutti i documenti acquisiti dal Comune di Velo d'Astico nell'esercizio delle proprie funzioni.

Documenti in partenza

Per documenti in partenza s'intendono tutti i documenti prodotti dal Comune di Velo d'Astico nell'esercizio delle proprie funzioni.

Documenti interni

Per documenti interni s'intendono tutti i documenti scambiati tra i Servizi del Comune di Velo d'Astico tra uffici appartenenti ad un medesimo Servizio, tra Amministrazione Comunale e servizi.

Si distinguono in documenti di carattere:

- informativo;
- giuridico - probatorio.

I documenti interni di carattere informativo sono memorie informali, appunti, brevi comunicazioni di rilevanza meramente informativa scambiate tra UOR e di norma non vanno protocollati.

I documenti interni di preminente carattere giuridico - probatorio sono quelli redatti dal personale del Comune di Velo d'Astico al fine di documentare fatti inerenti all'attività svolta e alla regolarità delle azioni amministrative, o qualsiasi altro documento dal quale possono nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi: come tali devono essere protocollati.

Analisi dei rischi per tipologia

Da ricordare che questo capitolo fa riferimento ai soli documenti informatici: non vengono analizzati aspetti legati alla sicurezza fisica dei luoghi. La loro trattazione e gestione è demandata alle operazioni derivanti dall'applicazione dell'*art. 35 del Codice Privacy*.

Sono stati individuati i seguenti elementi di rischio riconducibili ai documenti informatici. Per ognuno di essi deve essere predisposta una misura minima di sicurezza:

Accesso da parte degli utenti appartenenti all'Amministrazione

Il sistema informatico è basato su un meccanismo che costringe ogni utente ad autenticarsi (cioè dimostrare la propria identità).

È obbligatorio l'uso di una password per l'accesso ad ogni personal computer: sia per l'accesso alla rete interna sia per l'accesso al sistema di gestione documentale.

Per cui la riservatezza delle registrazioni di protocollo e dei documenti informatici è garantita.

Cancellazione non autorizzata/manomissione di dati

La presenza delle password garantisce che non ci siano manomissioni fortuite dei documenti informatici.

Perdita dei dati

Quotidianamente viene effettuato il backup dei dati dell'intero sistema di gestione documentale; inoltre vengono effettuate a campione delle letture di controllo, restore, dal personale incaricato.

Analisi dei rischi - Privacy (DPS)

L'amministrazione titolare dei dati contenuti nella documentazione amministrativa di propria pertinenza assolve integralmente il dettato del *Codice Privacy* con atti formali interni ed esterni.

Relativamente agli adempimenti interni specifici, gli addetti destinati ad accedere al sistema di gestione documentale sono stati incaricati dal titolare del trattamento o, se nominato, dal responsabile del trattamento.

Relativamente agli adempimenti esterni, l'amministrazione:

- si è organizzata per garantire che i documenti trasmessi ad altre pubbliche amministrazioni riportino le sole informazioni relative a stati, fatti e qualità personali previste da legge o da regolamento e strettamente necessarie per il perseguimento delle finalità per le quali vengono acquisite.
- 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. L'amministrazione rilascia all'amministrazione procedente apposita autorizzazione in cui

vengono indicati i limiti e le condizioni di accesso volti ad assicurare la riservatezza dei dati personali ai sensi della normativa vigente.

- 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.

In accordo con quanto scritto nell'*art. 11 del Codice Privacy* eventuali dati personali oggetto di trattamento sono:

- trattati in modo lecito e secondo correttezza;
- raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi, ed utilizzati in altre operazioni del trattamento in termini compatibili con tali scopi;
- esatti e, se necessario, aggiornati;
- pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono raccolti o successivamente trattati;
- conservati in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o successivamente trattati.

In relazione alla protezione dei dati personali trattati all'interno dell'amministrazione questa dichiara di aver adempiuto al dettato delle norme del *Codice Privacy* 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 requisiti dei dati;
- all'informativa fornita agli interessati ed al consenso quando dovuto;
- alla nomina degli incaricati del trattamento per gruppo o individualmente;
- alle misure minime di sicurezza.

Qualunque trattamento di dati personali è consentito soltanto per lo svolgimento delle funzioni istituzionali; inoltre se i dati gestiti non sono sensibili o giudiziari il loro trattamento è consentito anche in mancanza di una norma di legge o di regolamento.

Qualsiasi altra analisi è inserita nel Documento Programmatico sulla Sicurezza o documento analogo.

Formazione del personale

Per una corretta gestione dei documenti informatici è prevista un'attività formativa per il personale dell'ente relativa alla formazione, gestione, trasmissione, accesso e conservazione dei documenti.

L'attività formativa deve prevedere sessioni di:

- cultura generale sull'utilizzo del personal computer;
- cultura generale sull'utilizzo della rete;
- utilizzo di programmi di produttività individuale;
- utilizzo di programmi di posta elettronica;
- aggiornamento sui programmi di gestione documentali;
- tutela dei dati personali;
- adeguamento alle norme sulla protezione dei dati personali e alle direttive stabilite nel documento programmatico della sicurezza.

Periodicamente è cura del *Responsabile* rilevare necessità formative in accordo con i vari responsabili di settore.

Monitoraggio periodico

Il *Responsabile* del sistema informatico effettua periodicamente dei controlli a campione sulla congruità delle registrazioni, sulla corretta sequenza della catena documentale e sull'utilizzo di un unico registro informatico verificando, attraverso controlli nelle varie UOR, la classificazione e la fascicolazione archivistica nonché le modalità di gestione dei documenti informatici.

Formazione e scambio dei documenti (art. 5 lett. c)

"le modalità di utilizzo di strumenti informatici per la formazione dei documenti informatici, ai sensi dell'art. 40, comma 1, del Codice, e per lo scambio degli stessi all'interno ed all'esterno dell'area organizzativa omogenea, ivi comprese le caselle di posta elettronica, anche certificata, utilizzate"

Modalità di formazione e contenuti minimi

Le modalità di formazione dei documenti, del loro contenuto e della loro struttura, sono determinate dall'Amministrazione Comunale con il 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 del Documento 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, indirizzo del sito web istituzionale);
- 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);
- numero degli allegati, se presenti;
- numero di protocollo (se trasmesso nella forma analogica);
- testo;
- sottoscrizione autografa o elettronico/digitale del responsabile.

Modalità e tecnologie di scambio

Intra-ente

- documenti in origine informatici:
 - di carattere informativo: questi documenti non sono registrati e vengono scambiati tra gli uffici tramite mail, comunicazioni interne.
 - di carattere giuridico - probatorio: vengono protocollati internamente e consegnati all'ufficio destinatario da parte del mittente sottoforma di comunicazione elettronica.
- documenti in origine analogici:
 - di carattere informativo: vengono consegnati direttamente all'ufficio;
 - di carattere giuridico - probatorio: vengono protocollati internamente e consegnati all'ufficio destinatario da parte del

mittente sottoforma di comunicazione elettronica contenente la copia per immagine acquisita del documento.

Extra-ente

- documenti informatici:
 - posta elettronica istituzionale certificata:
velodastico.comune@pec.altovicentino.it
 - posta elettronica istituzionale non certificata:
segreteria@comune.velodastico.vi.it
tecnico@comune.velodastico.vi.it
ragioneria@comune.velodastico.vi.it
biblioteca@comune.velodastico.vi.it
 - 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.
- documenti analogici:
 - posta tradizionale
 - fax
 - recapito a mano.

Documenti in arrivo

I documenti, sia informatici che analogici, ricevuti dall'ufficio protocollo dopo essere stati registrati e classificati vengono consegnati secondo quanto previsto dall'allegato 7 – Processi documentali con riferimento alla tipologia tipo B.

Nel caso di documenti di dubbia competenza l'ufficio protocollo, prima di protocollare gli stessi, contatta informalmente gli uffici interessati al fine di verificarne l'esatta attribuzione.

Entro il giorno stesso della protocollazione, fatto salvo il verificarsi di casi particolari, l'ufficio Protocollo smista i documenti analogici agli uffici destinatari.

Documenti in partenza

Documenti analogici

L'operatore dell'UOR consegna i documenti da spedire, già protocollati, all'ufficio di spedizione entro le ore 10.00. secondo le modalità indicate dall'allegato 7 – Processi documentali con riferimento alla tipologia tipo E. La posta pervenuta entro il predetto orario viene spedita il giorno stesso, salvo cause di forza maggiore.

La spedizione di corrispondenza numericamente rilevante viene comunque predisposta in modo tale da rispettare l'orario di consegna all'ufficio di spedizione

come su indicato previo preavviso necessario alla predisposizione da parte del suddetto ufficio della documentazione e quanto necessario alla spedizione.

Documenti informatici

- di carattere giuridico-probatorio: l'operatore dell'UOR provvede alla predisposizione ed all'invio del documento secondo quanto previsto dall'allegato 7 – Processi documentali con riferimento alla tipologia tipo E.
- di carattere informativo: l'operatore dell'UOR lo invia direttamente, senza numero di protocollo, al destinatario utilizzando la casella di posta elettronica del proprio ufficio o le comunicazioni interne.

Per la spedizione dei documenti informatici quando risulta necessario che la trasmissione telematica equivalga, nei casi consentiti dalla legge, alla notificazione per mezzo della posta, nonché in caso di richiesta da parte di soggetti interessati che hanno preventivamente dichiarato il proprio indirizzo di posta elettronica certificata, l'Ente si avvale di un servizio di posta elettronica certificata conforme agli standard previsti dalla normativa e dalle disposizioni tecniche vigenti. Solo i documenti di carattere giuridico-probatorio utilizzano il mezzo della posta elettronica certificata.

La sottoscrizione dei documenti informatici è ottenuta con un processo di firma digitale conforme alle disposizioni contenute nel CAD e alle regole tecniche dettate dalla normativa vigente.

L'amministrazione si avvale dei servizi di una autorità di certificazione accreditata, iscritta nell'elenco pubblico dei certificatori accreditati tenuto da AgID.

Mappatura dei flussi

La mappatura dei flussi dei documenti è definita nell'allegato7 – Processi documentali, con riferimento alle tipologie indicate nei paragrafi precedenti.

Genericamente all'interno di ogni singola UOR è individuato il responsabile: a questi, per i documenti in arrivo e sulla base dei dati forniti in fase di protocollazione, vengono inviati in automatico dei messaggi di notifica dell'avvenuto inserimento dei documenti all'interno del sistema senza intervento da parte dell'operatore di protocollo. Il responsabile può, ai sensi dell'*art. 5 della legge 241/90* assegnare a sé o altri la responsabilità del procedimento individuando il nuovo responsabile all'interno della propria UOR.

Interoperabilità (art. 10)

Per interoperabilità dei sistemi di protocollo informatico si intende la possibilità di trattamento automatico, da parte di un sistema di protocollo ricevente, delle informazioni trasmesse da un sistema di protocollo mittente, allo scopo di automatizzare anche le attività ed i processi amministrativi conseguenti (*articolo 55, comma 4, ed articolo 60 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 e articolo 10 del DPCM 3 dicembre 2013*).

Per realizzare l'interoperabilità dei sistemi di protocollo informatico gestiti dalle pubbliche amministrazioni è necessario, in primo luogo, stabilire una modalità di comunicazione comune, che consenta la trasmissione telematica dei documenti sulla rete.

Ai sensi del *Decreto Protocollo*, il mezzo di comunicazione telematica di base è la posta elettronica, con l'impiego del protocollo SMTP e del formato MIME per la codifica dei messaggi fatto salva la possibilità di avvalersi della modalità di trasmissione dei documenti informatici in cooperazione applicativa secondo quanto previsto dal *DPCM 1 aprile 2009* recante le regole tecniche per il funzionamento del Sistema pubblico di connettività e secondo gli standard e il modello architetturale di cui agli art. 72 e ss del *d.lgs 7 marzo 2005 n. 82*.

La trasmissione dei documenti informatici, firmati digitalmente e inviati attraverso l'utilizzo della posta elettronica è regolata dalla *circolare AgID n. 60 del 23 gennaio 2013*.

Formati dei file per la formazione e gestione (Decreto conservazione)

I formati dei file utilizzati nell'ente sono quelli presenti nell'allegato 2 al *Decreto Protocollo* che per le loro caratteristiche sono, al momento, da ritenersi coerenti con le regole tecniche del documento informatico, del sistema di conservazione e del protocollo informatico.

L'ente non adotta formati diversi da quelli elencati nel *Decreto Protocollo*.

Formati dei file per la conservazione (Decreto conservazione)

La scelta dei formati idonei alla conservazione oltre al soddisfacimento delle caratteristiche suddette deve avere le caratteristiche di immodificabilità e di staticità previste dal *Decreto Conservazione*.

I formati usati sono indicati all'interno del manuale di conservazione

Tipologie particolari di documenti con trattamento specifico

Le tipologie di documentazione sottoposta a modalità di trattamento specifico e a registrazione particolare sono evidenziate nell'allegato n. 3 - Documenti soggetti a registrazione particolare.

Ulteriori formati dei documenti (art. 5 lett. d)

"la descrizione di eventuali ulteriori formati utilizzati per la formazione del documento informatico in relazione a specifici contesti operativi esplicitati e motivati"

Oltre i formati già presenti nell'*allegato 2* del *Decreto di Conservazione* l'Ente utilizza i seguenti formati per la creazione di documenti informatici:

- XLS
- DOC
- PPT / PPS
- P7M
- RAR
- 7Z
- ZIP
- DWG
- PUB / PUBX
- CDR
- RTF

L'ENTE NON ACCETTA IN INGRESSO DOCUMENTI CON FORMATI NON RICONOSCIUTI DAL DECRETO CONSERVAZIONE ALL'ALLEGATO 2 E CON CARATTERISTICHE DIVERSE Da QUELLE DI SEGUITO INDICATE:

- Email il cui peso complessivo superi i 30MB compresi tutti gli allegati;

TUTTI I DOCUMENTI CHE NON RISPETTANO QUANTO SOPRA INDICATO, VERRANNO ARCHIVIATI SENZA NESSUNA REGISTRAZIONE NEL SISTEMA DI PROTOCOLLO INFORMATICO

Insieme minimo dei metadati (art. 5 lett. e)

"l'insieme minimo dei metadati associati ai documenti soggetti a registrazione particolare e gli eventuali ulteriori metadati rilevanti ai fini amministrativi, definiti, per ogni tipologia di documento, nell'ambito del contesto a cui esso si riferisce"

Tipologie documentali

Sono state individuate 7 tipologie documentali denominate:

1. Contratti.
2. Deliberazioni.
3. Determinazioni.
4. Fascicolo Elettorale elettronico.
5. Registro.
6. Fattura emessa PA.
7. Fattura ricevuta PA.

Per ognuno di questi è previsto un insieme minimo di metadati.

Insieme minimo di metadati

1) CONTRATTI

ID univoco
Codice identificativo dell'amministrazione
Codice identificativo dell'amministrazione dell'AOO
Numero di repertorio
Oggetto
Data del documento
Contraente
Importo registrazione
Indice di classificazione
Data stipula
Data registrazione
Numero registrazione
Serie registrazione

2) DELIBERAZIONI

ID univoco
Codice identificativo dell'amministrazione
Codice identificativo dell'amministrazione dell'AOO
Organo deliberante
Numero di repertorio
Data del documento
Oggetto
Responsabile procedimento
Indice di classificazione

3) DETERMINAZIONI

ID univoco
Codice identificativo dell'amministrazione
Codice identificativo dell'amministrazione dell'AOO
Dirigente
Numero di repertorio
Numero di registro particolare
Data del documento
Oggetto
Responsabile procedimento
Indice di classificazione

4) FASCICOLO ELETTORALE ELETTRONICO

ID univoco
Data documento
Codice identificativo dell'amministrazione
Codice identificativo dell'amministrazione dell'AOO
Destinatario
Cognome e Nome
Data di nascita elettore
Data cancellazione elettore
Indice di classificazione
Mittente
Oggetto
Numero protocollo
Data protocollo

5) REGISTRO GIORNALIERO PROTOCOLLO

ID univoco
Codice identificativo dell'amministrazione
Codice identificativo dell'amministrazione dell'AOO
Tipo di registro
Data documento
Numero fine
Numero inizio
Oggetto
Indice di classificazione

6) FATTURE EMESSE PA

Periodo di imposta
Data documento
Data inizio periodo di imposta
Serie numerazione
Codice CIG
Codice CUP
Codice fiscale emittente
Codice fiscale
Codice IPA
Denominazione emittente
Denominazione
Indirizzo e-mail
Identificativo SDI
Località
Nome file SOGEI
Note
Numero documento
Partita IVA emittente
Partita IVA
Provincia
Totale importo
Via

7) FATTURE RICEVUTE PA

Periodo di imposta
Data documento
Codice CIG
Codice CUP
Codice fiscale emittente
Codice fiscale
Codice IPA
Numero protocollo ricevente
Data protocollo ricevente
Denominazione emittente
Denominazione
Identificativo SDI
Nome file SOGEI
Numero fattura
Partita IVA emittente
Partita IVA
Stato della fattura
ID flusso di alimentazione

Flusso di lavorazione dei documenti (art. 5 lett. f, 16 e 17)

"la descrizione del flusso di lavorazione dei documenti ricevuti, spediti o interni, incluse le regole di registrazione per i documenti pervenuti secondo particolari modalità di trasmissione, tra i quali, in particolare, documenti informatici pervenuti attraverso canali diversi da quelli previsti dagli articoli 16 e 17, nonché tramite fax, raccomandata o assicurata"³

Regole di registrazione dei protocolli

La registrazione di protocollo dei documenti prevede la memorizzazione nel sistema informatico di informazioni obbligatorie e del documento informatico con il rilascio di un'impronta (costituita dalla sequenza di simboli binari in grado di identificarne univocamente il contenuto), di seguito i dati minimi necessari da inserire in ogni registrazione di protocollo:

Protocolli in arrivo

- Numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema.
- Data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema.
- Operatore che effettua la registrazione.
- Ora di registrazione.
- Mittente.
- Numero di protocollo e data del documento ricevuto, se disponibili.
- Data di ricezione.
- Modalità di spedizione.
- Oggetto del documento.
- Titolare di classificazione.
- Uffici destinatari ed eventuale indicazione del "per conoscenza" per gli uffici oltre il primo.

Protocolli in partenza

- Numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema.
- Data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema.
- Operatore che effettua la registrazione.
- Ora di registrazione.
- Destinatari ed eventuale indicazione del "per conoscenza".
- Modalità di spedizione.
- Oggetto del documento.
- Titolare di classificazione.
- Ufficio mittente.

³ *articolo 16*: "Modalità di trasmissione dei documenti informatici mediante l'utilizzo della posta elettronica."

articolo 17: "Modalità di trasmissione dei documenti informatici in cooperazione applicativa."

Apertura della posta

L'ufficio apre tutta la corrispondenza cartacea pervenuta all'Ente salvo i casi particolari non specificati nel paragrafo 'Modalità e tecnologie di scambio'.

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

Orari di apertura per il ricevimento della documentazione cartacea

L'ufficio protocollo riceve la documentazione negli orari di apertura al pubblico, pubblicati sul sito internet comunale.

Segnatura (art. 9, 20-21)

La segnatura di protocollo (*art. 55, comma 1, del "Testo Unico"*) è l'apposizione o l'associazione all'originale del documento, in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso.

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

La segnatura di un protocollo (in base al tipo) deve contenere obbligatoriamente le informazioni ai sensi degli *art. 9 e 21 del Decreto Protocollo* nella forma indicata all'*art. 20* per i soli documenti informatici.

Non sono state previste ulteriori informazioni di interscambio aggiuntive con gli altri Enti come permesso dall'*art. 21 c. 3 del Decreto Protocollo*.

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.

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

Documenti informatici in arrivo e partenza (art. 9, 20, 21 c. 1)

I dati della segnatura di un protocollo informatico vengono creati automaticamente dal sistema in base alle specifiche dell'*art. 20 Decreto Protocollo*.

La segnatura dei protocolli informatici deve essere contenuta, ai sensi dell'*art. 20 del Decreto Protocollo*, in un file conforme alle specifiche dell'Extensible Markup

Language (XML) compatibile con un file XML Schema e/o DTD (Document Type Definition), definito ed aggiornato periodicamente dall'AgID sul proprio sito.

Le specifiche informazioni minime obbligatorie sono indicate ai sensi dell'*art. 9 del Decreto Protocollo*, e sono:

- a) codice identificativo dell'amministrazione;
- b) codice identificativo dell'area organizzativa omogenea;
- c) codice identificativo del registro;
- d) data di protocollo secondo il formato individuato in base alle previsioni di cui all'*art. 20, c. 2 del DPCM 3 dicembre 2013*;
- e) progressivo di protocollo secondo il formato specificato all'*art. 57 del Testo Unico*.

Nonché le seguenti informazioni minime di cui all'*art. 21 del Decreto Protocollo*:

- a) l'oggetto;
- b) il mittente;
- c) il destinatario o i destinatari.

Documenti informatici ed analogici in partenza (art. 21 c. 2)

Nella segnatura di un documento protocollato in uscita da una Amministrazione possono essere specificate una o più delle seguenti informazioni incluse anch'esse nello stesso file:

- a) indicazione della persona o dell'ufficio all'interno della struttura destinataria a cui si presume verrà affidato il trattamento del documento;
- b) indice di classificazione;
- c) identificazione degli allegati.

Documenti analogici in arrivo (art. 9)

I dati della segnatura di protocollo di un documento analogico avvengono attraverso l'apposizione su di esso di un segno grafico il quale, di norma, è realizzato con un'etichetta autoadesiva corredata da codice a barre o, in alternativa, con un timbro tradizionale.

La segnatura di protocollo per quelli cartacei, ai sensi della normativa vigente ai sensi dell'*art. 9 del Decreto Protocollo*, deve contenere obbligatoriamente le seguenti informazioni:

- a) codice identificativo dell'amministrazione;
- b) codice identificativo dell'area organizzativa omogenea;
- c) codice identificativo del registro;
- d) data di protocollo secondo il formato individuato in base alle previsioni di cui all'*art. 20, comma 2 del DPCM 3 dicembre 2013*;
- e) progressivo di protocollo secondo il formato specificato all'*art. 57 del Testo Unico*;
- f) i riferimenti della classificazione secondo il titolario in vigore.

Registrazione differita

Le registrazioni di protocollo dei documenti pervenuti presso l'AOO destinataria sono, di norma, effettuate nella giornata di arrivo e comunque non oltre le 48 ore dal ricevimento di detti documenti.

Qualora nei tempi sopra indicati non possa essere effettuata la registrazione di protocollo si provvede a protocollare, in via prioritaria, i documenti che rivestono una particolare importanza; è il responsabile del servizio, con apposito provvedimento motivato, che 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.

Il protocollo differito consiste nel rinvio dei termini di registrazione. Il protocollo differito si applica solo ai documenti in arrivo.

Registrazione dei protocolli pervenuti attraverso canali particolari

I documenti, esclusi quelli non soggetti a registrazione di protocollo, devono pervenire al protocollo per la loro registrazione.

Documenti informatici in arrivo (art. 9)

Tutti i Documenti che giungono all'ente attraverso i canali non ufficiali non menzionati nel paragrafo "Formazione e scambio dei documenti (*art. 5 lett. c*)" vengono trattati come di seguito descritto:

- vengono girati all'ufficio protocollo tempestivamente per le operazioni di registratura.

Casi particolari di registrazioni

Tutta la corrispondenza diversa da quella di seguito descritta viene regolarmente aperta, protocollata e assegnata con le modalità e le funzionalità dell'ufficio protocollo.

Protocollazione di documenti inerenti gare di appalto su supporti cartacei

La corrispondenza relativa alla partecipazione alle gare d'appalto o dal cui involucro è possibile evincere che si riferisca alla partecipazione ad una gara, non deve essere aperta ma protocollata con l'apposizione della segnatura e dell'ora e dei minuti di registrazione direttamente sulla busta, plico o simili e deve essere inviata all'ufficio competente che la custodisce sino all'espletamento della gara stessa. Per motivi organizzativi, tutti gli uffici sono tenuti ad informare preventivamente l'Ufficio Protocollo in merito alla scadenza di concorsi, gare e bandi di ogni genere.

Documenti non firmati

L'operatore di protocollo, conformandosi alle regole stabilite dal Responsabile attesta la data, la forma e la provenienza per ogni documento.

Le lettere con mittente, prive di firma, vanno protocollate e vengono identificate come tali.

È poi compito dell'UOR di competenza valutare se il documento privo di firma debba ritenersi valido e come tale trattato dall'ufficio assegnatario.

Protocollazione di documenti pervenuti erroneamente

Nel caso in cui sia protocollato un documento erroneamente inviato all'AOO non competente, l'addetto al protocollo, previa autorizzazione del Responsabile, provvede o ad annullare il protocollo stesso o a protocollare il documento in uscita indicando nell'oggetto "protocollato per errore" e rispedisce il messaggio al mittente.

Corrispondenza personale o riservata

La corrispondenza nominativamente intestata è regolarmente aperta dagli uffici incaricati della registrazione di protocollo dei documenti in arrivo.

La corrispondenza con la dicitura "riservata" o "personale" viene consegnata in busta chiusa al destinatario il quale, dopo averne preso visione, se valuta che i documenti ricevuti non sono personali, è tenuto a trasmetterli all'ufficio protocollo in quanto abilitato alla registrazione di protocollo dei documenti in arrivo.

Integrazioni documentarie

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

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

Lettere anonime, documenti non firmati e di competenza di altre amministrazioni

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.

Smistamento ed assegnazione dei documenti ricevuti (art. 5 lett. g)

"l'indicazione delle regole di smistamento ed assegnazione dei documenti ricevuti con la specifica dei criteri per l'ulteriore eventuale inoltro dei documenti verso aree organizzative omogenee della stessa amministrazione o verso altre amministrazioni"

Smistamento dei documenti analogici e informatici

L'ufficio protocollo smista la corrispondenza in arrivo, aperta e protocollata (tranne quanto detto nel paragrafo Corrispondenza personale o riservata), indirizzando l'originale di ciascun documento al Servizio che, per quanto a conoscenza dell'ufficio protocollo stesso, ha competenza sull'oggetto specificato nel documento il quale a sua volta provvede ad eventuali ulteriori smistamenti interni.

Il flusso documentale viene adottato con la tipologia tipo B dall'allegato 7 - Processi documentali.

Gestione dei fascicoli informatici (art. 5 lett. h)

"le modalità di formazione, implementazione e gestione dei fascicoli informatici relativi ai procedimenti e delle aggregazioni documentali informatiche con l'insieme minimo dei metadati ad essi associati"

Gestione fascicoli del protocollo informatico

Spettano al responsabile del procedimento amministrativo le incombenze relative alla gestione del documento: l'inserimento nel sottofascicolo di competenza preesistente o eventualmente in un nuovo sottofascicolo e l'integrazione o la correzione del codice di classificazione assegnato dall'ufficio protocollo.

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. Sono classificati anche le minute o altri documenti che non vengono protocollati o siano soggetti a registrazione particolare.

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'Ufficio Protocollo ed i documenti in uscita dai singoli responsabili di procedimento o loro delegati.

Per semplificare le operazioni di classificazione del documento è possibile utilizzare il prontuario di classificazione ove sono riportati in ordine alfabetico le tipologie di documenti solitamente gestiti e la relativa classificazione da attribuire secondo il titolario ANCI 2005 (allegato 12 - Prontuario piano di classificazione).

Formazione e identificazione dei fascicoli

Tutti i documenti registrati al protocollo informatico e classificati, indipendentemente dal supporto sul quale sono forniti, possono 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.

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 sono fascicolati dai Responsabili di Procedimento, che dopo aver ricevuto comunicazione dell'assegnazione del protocollo all'ufficio, valutata la competenza, provvedono con l'apposita funzione "fascicoli" ad inserire il documento in un fascicolo esistente o ad aprire un nuovo fascicolo.

Solamente nel caso in cui il documento pervenuto sia la continuazione di una corrispondenza precedente già fascicolata e rechi su di esso il numero del fascicolo a cui si riferisce, l'ufficio protocollo provvede a protocollare in arrivo il documento annettendolo direttamente al fascicolo e dandone comunicazione automatica all'ufficio di competenza secondo la tipologia di flusso indicata al paragrafo Extra-ente.

Nel caso di documenti analogici in partenza, i documenti sono fascicolati dai Responsabili di Procedimento che hanno cura di inserirli fisicamente nel fascicolo, provvedono a produrre la copia digitale per immagine del documento e lo inseriscono all'interno del protocollo registrato sul sistema informatico al fine di costituire l'archivio digitale.

Nel caso di documenti informatici in partenza, i documenti sono fascicolati dai Responsabili di Procedimento che hanno cura di inserirli nel protocollo registrato ed associato al fascicolo direttamente, i documenti pertanto verranno protocollati già con l'indicazione del numero/identificativo di fascicolo.

Se il Documento dà avvio a un nuovo procedimento, i Responsabili di Procedimento aprono un nuovo fascicolo.

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.

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, essi sono salvati all'interno della procedura protocollo informatico ed è cura del responsabile di procedimento tenerli aggiornati fino al momento della chiusura.

Attività di registrazione e tenuta dei documenti (art. 5 lett. i, art. 7 c. 5, art. 9)

"l'indicazione delle unità organizzative responsabili delle attività di registrazione di protocollo, di organizzazione e tenuta dei documenti all'interno dell'area organizzativa omogenea"

Registrazione del protocollo

Nell'ambito dell'AOO le UOR responsabili delle attività di registrazione dei documenti in arrivo effettuano l'operazione di registrazione, al fine di assicurare l'immodificabilità dei dati e dei documenti soggetti a protocollo, inoltre appone al documento protocollato un riferimento temporale, come previsto dalla normativa vigente (*art. 9 del Decreto Protocollo*).

Registro giornaliero del protocollo

L'uso combinato del protocollo informatico e del servizio di conservazione permette, al fine di assicurare l'integrità e la disponibilità dei dati contenuti, di produrre e conservare secondo la norma del *Decreto della Conservazione* "Stampa registro di protocollo giornaliero".

Tenuta dei documenti

Il sistema adottato prevede la partecipazione attiva di tutte le strutture organizzative dell'Ente, i cui Dirigenti sono tenuti ad assicurare, attraverso gli interventi del personale dipendente appositamente abilitato, il corretto e tempestivo svolgimento delle fasi e delle attività di gestione documentale assegnate ai propri uffici.

Ogni UOR competente è incaricata della gestione dei documenti da lei prodotti, della loro corretta classificazione e della tenuta del fascicolo archivistico.

Ogni documento, dopo la sua classificazione, va inserito nel fascicolo di competenza. L'operazione va effettuata dal responsabile del procedimento e i documenti sono archiviati all'interno di ciascun fascicolo o sottofascicolo secondo l'ordine cronologico di registrazione, cioè in base al numero di protocollo attribuito o, se assente, in base alla data del documento stesso.

Modalità di inserimento dei dati e delle anagrafiche

Per le modalità di inserimento dei dati ed il popolamento della banca dati delle anagrafiche si fa riferimento all'allegato 5 - Linee guida per l'inserimento dei dati.

Documenti esclusi dalla registrazione di protocollo (art. 5 lett. j)

*"l'elenco dei documenti esclusi dalla registrazione di protocollo, ai sensi dell'art. 53, comma 5, del Testo Unico"*⁴

I documenti esclusi dalla registrazione sono contenuti nell'allegato 10 - Documenti da non protocollare, tale materiale viene inoltrato agli uffici competenti per le valutazioni giuridico - amministrative, le attività e gli adempimenti di competenza.

Tali documenti non vengono protocollati ai sensi dell'art. 53, c. 5 del Testo Unico.

⁴ dell'art. 53, comma 5, del Testo Unico: "Sono oggetto di registrazione obbligatoria i documenti ricevuti e spediti dall'amministrazione e tutti i documenti informatici. Ne sono esclusi le gazzette ufficiali, i bollettini ufficiali e i notiziari della pubblica amministrazione, le note di ricezione delle circolari e altre disposizioni, i materiali statistici, gli atti preparatori interni, i giornali, le riviste, i libri, i materiali pubblicitari, gli inviti a manifestazioni e tutti i documenti già soggetti a registrazione particolare dell'amministrazione"

Documenti soggetti a registrazione particolare (art. 5 lett. k)

"l'elenco dei documenti soggetti a registrazione particolare e le relative modalità di trattamento"

I Documenti soggetti a protocollazione particolare sono contenuti nell'allegato 3 - Documenti soggetti a registrazione particolare.

Tali documenti non vengono protocollati.

L'ente provvede per la progressiva implementazione delle funzionalità informatiche necessarie ad eseguire sulle registrazioni particolari tutte le operazioni previste nell'ambito della gestione documentale, assicurando in particolare la progressiva integrazione applicativa tra il sistema di gestione informatica dei documenti e i diversi sistemi utilizzati per le registrazioni particolari.

Protocollo ad accesso riservato

Le tipologie di documenti da registrare nel protocollo riservato quelle individuate dal *Responsabile* in collaborazione e d'intesa con i responsabili delle UOR.

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.

Registri particolari (art. 5 lett. I)

"i registri particolari definiti per il trattamento di registrazioni informatiche anche associati ad aree organizzative omogenee definite dall'amministrazione sull'intera struttura organizzativa e gli albi, gli elenchi e ogni raccolta di dati concernente stati, qualità personali e fatti, di cui all'art. 40, comma 4, del CAD"

L'ente non adotta forme di registro informatico in sostituzione del registro cartaceo (da vidimare) se non quelli citati dal *CAD art. 40 c. 4* :

"Il Presidente del Consiglio dei Ministri, con propri decreti, fissa la data dalla quale viene riconosciuto il valore legale degli albi, elenchi, pubblici registri ed ogni altra raccolta di dati concernenti stati, qualità personali e fatti già realizzati dalle amministrazioni, su supporto informatico, in luogo dei registri cartacei."

Il sistema di classificazione (art. 5 lett. m)

"il sistema di classificazione, con l'indicazione delle modalità di aggiornamento, integrato con le informazioni relative ai tempi, ai criteri e alle regole di selezione e conservazione, con riferimento alle procedure di scarto;"

Classificazione dei documenti

Tutti i documenti registrati nel sistema informatico devono essere classificati con il metodo ANCI.

La classificazione (che avviene utilizzando un unico Titolario) è un sistema logico che suddivide i documenti secondo la funzione esercitata, permettendo di organizzare in maniera omogenea i documenti che si riferiscono a procedimenti simili.

Il Titolario, strutturato in 2 livelli (Categoria - Classe), è stato aggiornato secondo le indicazioni della soprintendenza archivistica, attribuendo al termine "Fascicolo" il significato di "contenitore" dell'ultimo grado della suddivisione archivistica (non fissato dal titolare).

Il Titolario non è modificabile né nel numero delle voci né nell'oggetto delle stesse. In caso di necessità il sistema consente la stampa del Titolario.

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.

Procedure di scarto

Le modalità per la formazione dei fascicoli, la selezione e lo scarto nonché le indicazioni relative alla durata della conservazione delle pratiche sono contenuti nell'allegato 6 – piano di conservazione, selezione e scarto.

Produzione e conservazione delle registrazioni (art. 5 lett. n)

*"le modalità di produzione e di conservazione delle registrazioni di protocollo informatico e, in particolare, l'indicazione delle soluzioni tecnologiche ed organizzative adottate per garantire l'immodificabilità della registrazione di protocollo, la contemporaneità della stessa con l'operazione di segnatura ai sensi dell'art. 55 del Testo Unico, nonché le modalità di registrazione delle informazioni annullate o modificate nell'ambito di ogni sessione di attività di registrazione"*⁵

Ogni registrazione effettuata all'interno del programma viene memorizzata su un database accessibile esclusivamente dalla procedura. Tale sistema consente di compiere le operazioni di registrazione in un'unica soluzione escludendo qualsiasi intervento intermedio, anche indiretto, da parte dell'operatore.

Registro di protocollo

Il registro di protocollo conferisce al documento il carattere dell'autenticità ed essendo un "atto pubblico" (Cassazione penale, sez.V, 6/10/1987) garantisce un efficace valore di prova: è idoneo a produrre effetti giuridici a favore o a danno delle parti.

La numerazione delle registrazioni di protocollo è progressiva e costituita da sette cifre numeriche. Essa si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia da 1 all'inizio dell'anno successivo.

La numerazione delle registrazioni di protocollo delle tre tipologie di documenti gestiti (arrivo, partenza, interno) è unica.

Il contenuto del registro informatico del protocollo è riversato su file almeno con cadenza mensile.

Come ulteriore tutela dell'integrità delle registrazioni, il *Responsabile* provvede quotidianamente ad adempiere all'*articolo 62 del Testo Unico*.

In caso di necessità il sistema consente la stampa del registro giornaliero e annuale di protocollo.

Contemporaneità registrazione/segnatura

In ottemperanza dell'*art. 55 comma 2 del Testo Unico*, la segnatura, vedi paragrafo relativo, viene posta sul documento contestualmente alla sua protocollazione.

Informazioni variate ed annullate (art. 8)

Solo il *Responsabile* è autorizzato ad annullare i documenti.

⁵ *art. 55 del Testo Unico*: è relativo alla segnatura di protocollo

L'annullamento deve essere motivato e può essere effettuato esclusivamente dall'ufficio protocollo.

La modifica della registrazione di protocollo può essere effettuata esclusivamente a cura del solo personale del protocollo, attraverso la funzione di variazione.

L'annullamento dei fascicoli e dei procedimenti e la modifica delle informazioni che non richiedono un numero di variazione, può essere effettuata dagli uffici competenti.

Nel protocollo appariranno in forma ben visibile la data e l'ora dell'annullamento, il nominativo dell'operatore che lo ha effettuato nonché l'eventuale provvedimento di autorizzazione.

La consultazione dei dati annullati viene effettuata tramite una funzione apposita del programma identificata con la voce "Variazioni".

L'annullamento della registrazione effettuata attraverso la funzione di variazione della procedura annulla l'intero protocollo rendendolo inefficace, si renderà quindi necessario effettuare una nuova registrazione del documento con le informazioni corrette.

Registro giornaliero di protocollo (art. 7 c. 5)

Al fine di garantire la non modificabilità delle operazioni di registrazione, il contenuto del registro giornaliero informatico di protocollo è riversato, quotidianamente, in conservazione.

In particolare l'elenco dei protocolli, e delle informazioni ad essi connesse, registrati nell'arco di uno stesso giorno, vengono conservati in luogo sicuro ai sensi dell'art. 7. c. 5, del Decreto Protocollo (conservazione sostitutiva presso Infocert Spa).

Come già stabilito al precedente paragrafo "Registro giornaliero del protocollo" il contenuto del registro informatico di protocollo è conservato a cura del Responsabile del servizio per la conservazione elettronica.

Immodificabilità

L'immodificabilità delle informazioni del registro giornaliero informatico, trasmesso in conservazione, rende il contenuto del documento informatico non alterabile e ne garantisce la staticità nella conservazione del documento stesso.

Archiviazione, Conservazione e tenuta dei documenti

I documenti dell'amministrazione, in formato analogico, sono conservati a cura del Responsabile della gestione documentale. La documentazione corrente è archiviata 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.

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

Il Comune affida alle ditta BoxxApps il servizio di backup quotidiano.

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

Il Servizio di X-Storage esegue una replica esatta dei dati presenti nel Server Halley presso le Web Farms di Boxxapps, 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.

Funzionalità del sistema di protocollo informatico (art. 5 lett. o)

"la descrizione funzionale ed operativa del componente "sistema di protocollo informatico" del sistema di gestione informatica dei documenti con particolare riferimento alle modalità di utilizzo"

La descrizione delle funzionalità del sistema è presente nell'allegato 4 – Manuale operativo utente e nel manuale in linea del programma.

Abilitazioni per l'accesso al sistema documentale (art. 5 lett. p, art. 7 c. 1-4)

"i criteri e le modalità per il rilascio delle abilitazioni di accesso interno ed esterno alle informazioni documentali"

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.

Queste, in sintesi, 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, per modificare i dati opzionali di una registrazione di protocollo e per annullare una registrazione di protocollo autorizzata dal Responsabile.

Il sistema inoltre provvede a tracciare ogni accesso e utilizzo di funzioni, individuandone l'autore.

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..

Accesso al registro di protocollo per utenti interni alla AOO

L'autorizzazione all'accesso ai registri di protocollo è regolata tramite la profilazione descritta nel paragrafo precedente.

La visibilità completa sul registro di protocollo è consentita soltanto all'utente con il profilo di utenza di "Responsabile".

L'utente assegnatario dei documenti protocollati è invece abilitato ad una vista parziale sul registro di protocollo. Tale vista è definita sulla base della struttura di dotazione organica dell'ente.

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

Nel caso in cui sia effettuata una protocollazione riservata 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).

Utenti esterni alla AOO - Altre AOO/Amministrazioni

Attualmente non sono attive altre AOO. All'occorrenza l'accesso al sistema di gestione informatica dei documenti dell'Amministrazione da parte di altre AOO avverrà nel rispetto dei principi della cooperazione applicativa, secondo gli standard e il modello architetturale del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) di cui agli *art. 72 e ss del CAD*.

Utenti esterni alla AOO - Privati - Accesso Civico

Attualmente non sono disponibili funzioni per l'esercizio, per via telematica, del diritto di accesso ai documenti.

L'accesso civico è il diritto riconosciuto a qualunque cittadino di richiedere documenti, informazioni e dati, oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi della normativa vigente in materia di Trasparenza (*Dlgs n. 33 del 14 marzo 2013*), nei casi in cui l'amministrazione pubblica interessata non li abbia pubblicati sul proprio sito web istituzionale.

Il registro di emergenza (art. 5 lett. q)

*"le modalità di utilizzo del registro di emergenza ai sensi dell'art. 63 del testo unico, inclusa la funzione di recupero dei dati protocollati manualmente"*⁶

Ogni qualvolta non sia possibile, per cause tecniche, utilizzare il sistema di protocollo informatico, il *Responsabile* autorizza la protocollazione manuale dei documenti, così come previsto dall'allegato 11 – Protocollo di emergenza.

Tale operazione va effettuata solamente ed esclusivamente ad opera dell'UOR responsabile delle operazioni di registratura. L'addetto al protocollo registra manualmente il documento su apposito registro telematico da utilizzare per il successivo recupero automatico, ed appone la segnatura manuale utilizzando una numerazione di emergenza.

Su questo registro devono essere riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione, nonché la data e l'ora del ripristino della piena funzionalità del sistema, nonché eventuali annotazioni ritenute rilevanti dal *Responsabile*.

Dei documenti protocollati sul registro di emergenza, tranne per casi particolari, agli uffici vengono inviate esclusivamente copie analogiche mentre i documenti originali vengono trattenuti presso l'ufficio protocollo che provvederà, non appena ripristinato il funzionamento della procedura, a riportare i dati di protocollazione sulla procedura stessa e ad apporre la relativa segnatura sul documento originale.

Per documenti informatici in partenza che devono essere protocollati durante il periodo di mancato funzionamento della procedura, deve essere prodotta una copia analogica: tale copia viene inoltrata all'UOR responsabile delle operazioni di registratura per la protocollazione nel registro di emergenza.

L'originale informatico rimane in possesso dell'UOR mittente e deve essere collegato, al ripristino del sistema, al corretto numero di protocollo.

⁶ art. 63 del Testo Unico: è relativo al registro di emergenza