

MANUALE DI GESTIONE DOCUMENTALE
DELLA
PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO - ALTO ADIGE

giugno 2018

AUTONOME PROVINZ BOZEN - SÜDTIROL



PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO - ALTO ADIGE

INDICE

1. Principi generali e organizzativi	5
1.1 Ambito di applicazione e normativa di riferimento	5
1.2 AOO e registro unico di protocollo	5
1.3 Organizzazione del protocollo.....	5
1.4 Caselle di posta elettronica certificata (PEC)	5
1.5 Caselle di posta elettronica ordinaria.....	5
2. Documento informatico.....	6
2.1 Formazione dei documenti informatici	6
2.2 Sottoscrizione dei documenti informatici.....	6
2.3 Validità della firma digitale nel tempo	7
2.4 Firma a mezzo stampa.....	7
3. Registro di protocollo.....	7
3.1 Protollazione.....	7
3.2 Registro di protocollo	8
3.3 Numero di protocollo e segnatura di protocollo	9
3.4 Fascicolo informatico	9
3.4.1 Tipologie di fascicoli	10
3.5 Annullamento	11
3.6 Cronologia.....	12
3.7 Registro giornaliero di protocollo	12
3.8 Registro di emergenza.....	12
4. Protocollo in ingresso	12
4.1 Protocollo in ingresso.....	12
4.2 Rilascio delle ricevute	13
4.3 Ricezione dei documenti informatici	14
4.4 Validità di istanze e dichiarazioni presentate per via telematica	14
4.5 Presentazione di istanze e dichiarazioni attraverso i servizi online.....	14
5. Protocollo in uscita.....	14
5.1 Protocollo in uscita:.....	14
5.2 Notificazione e comunicazione degli atti amministrativi.....	14
5.2.1 Imprese e professionisti	15
5.2.2 Pubbliche amministrazioni	15

5.2.3 Cittadini e enti di diritto privato.....	15
5.2.4 Domicilio digitale speciale.....	15
5.2.5 Copia cartacea.....	15
5.3 Invio per interoperabilità.....	16
5.4 protocollazione di messaggi di posta elettronica in uscita.....	16
5.5 Comunicazioni non soggette a protocollazione.....	16
5.6 Fascicolo digitale del personale.....	16
6. Protocollo interno.....	16
6.1 Competenza e conoscenza.....	17
7. Protocollo differito.....	17
8. Registrazione particolare.....	17
9. Codice univoco ufficio.....	18
10. Formati di file ammessi.....	18
11. Titolare.....	18
12. Conservazione dei documenti informatici.....	18
13. Abilitazione all'accesso al protocollo informatico.....	19
13.1 Accesso.....	19
13.2 Accesso da applicazioni.....	19
13.3 Key-User.....	19
13.4 Amministratore di registro.....	19
14. Piano di eliminazione dei protocolli diversi dal protocollo informatico.....	20
15. Piano di sicurezza.....	20
15.1 Sicurezza dei sistemi informatici.....	20
15.2 Sicurezza nella conservazione dei documenti.....	20
15.3 Politiche di sicurezza della Provincia autonoma di Bolzano.....	21
16. Disposizioni finali.....	21
ALLEGATI:.....	21
Allegato n. 1 Normativa di riferimento.....	21
Allegato n. 2 Manuale di Corporate Design.....	21
Allegato n. 3 Formati di file ammessi.....	21
Allegato n. 4 Atti amministrativi sottoscritti con firma automatica massiva.....	22

<i>Allegato n. 5 Manuale utente</i>	<i>22</i>
<i>Allegato n. 6 Timbro di protocollo dell'Amministrazione provinciale.....</i>	<i>22</i>
<i>Allegato n. 7 Modulo per l'autorizzazione all'annullamento</i>	<i>22</i>
<i>Allegato n. 8 Registro di emergenza.....</i>	<i>22</i>
<i>Allegato n. 9 Ricezione di documenti informatici di grandi dimensioni</i>	<i>22</i>
<i>Allegato n. 10 Documenti registrati nella piattaforma SUAP</i>	<i>22</i>
<i>Allegato n. 11 Titolare dell'Amministrazione provinciale.....</i>	<i>22</i>
<i>Allegato n. 12 Sicurezza nella conservazione dei documenti.....</i>	<i>22</i>
<i>Allegato n. 13 Codice di comportamento del personale della Provincia.....</i>	<i>22</i>
<i>Allegato n. 14 Disciplinare per l'utilizzo dei servizi informatici</i>	<i>22</i>
<i>Allegato n. 15 Circolare Disciplinare per l'utilizzo dei servizi informatici.....</i>	<i>22</i>
<i>Allegato n. 16 Circolare Protezione dell'accesso al sistema informatico dell'Amministrazione provinciale tramite una password personale.....</i>	<i>22</i>
<i>Allegato n. 17 Policy gestione account</i>	<i>22</i>

1. Principi generali e organizzativi

1.1 Ambito di applicazione e normativa di riferimento

Il presente Manuale di gestione documentale è adottato dalla Provincia autonoma di Bolzano - Alto Adige (di seguito "Amministrazione provinciale") ai sensi dell'articolo 5 del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013, recante "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".

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

Il manuale è da intendersi quale strumento di lavoro e di riferimento per gli utenti del protocollo informatico dell'Amministrazione provinciale per la corretta gestione dei documenti in tutto il loro ciclo di vita.

Si precisa che, ai fini della redazione del presente manuale, l'Amministrazione provinciale si attiene alla normativa vigente in materia riportata nell'allegato n. 1.

1.2 AOO e registro unico di protocollo

L'Amministrazione provinciale ha individuato al suo interno un'unica area organizzativa omogenea (AOO), alla quale corrisponde un registro unico di protocollo, denominato "registro di protocollo della Provincia autonoma di Bolzano - Alto Adige" (p_bz).

Il registro di protocollo dell'Amministrazione provinciale presenta le caratteristiche del protocollo informatico ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, e successive modifiche, e del sovraindicato decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013.

1.3 Organizzazione del protocollo

La protocollazione avviene presso i singoli dipartimenti e le singole ripartizioni dell'Amministrazione provinciale. I rispettivi direttori e le rispettive direttrici possono prevedere una sede di protocollo unica o distribuire la protocollazione su più strutture organizzative. Nell'ambito delle singole strutture organizzative, i permessi per la protocollazione sono assegnati dai rispettivi direttori e dalle rispettive direttrici.

1.4 Caselle di posta elettronica certificata (PEC)

La casella di posta elettronica certificata (PEC) principale dell'Amministrazione provinciale è: adm@pec.prov.bz.it.

L'indirizzo della casella PEC principale e gli indirizzi delle ulteriori caselle PEC attivate dall'Amministrazione provinciale sono indicati nell'"Indice dei domicili digitali delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi" (IPA) <http://www.indicepa.gov.it> e pubblicati sul sito web dell'Amministrazione provinciale <http://www.provincia.bz.it>.

1.5 Caselle di posta elettronica ordinaria

Gli indirizzi istituzionali delle caselle di posta elettronica delle strutture organizzative dell'Amministrazione provinciale sono indicati nell'IPA <http://www.indicepa.gov.it> e pubblicati sul sito web dell'Amministrazione provinciale <http://www.provincia.bz.it>.

Gli indirizzi delle caselle di posta elettronica specifiche per determinati procedimenti amministrativi sono pubblicati in Rete Civica.

2. Documento informatico

2.1 Formazione dei documenti informatici

L'Amministrazione provinciale forma gli originali dei propri documenti come documenti informatici, nel rispetto delle disposizioni del Codice dell'Amministrazione Digitale (decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e successive modifiche) e delle relative regole tecniche.

I documenti informatici possono essere formati:

- mediante strumenti informatici di elaborazione testi (per es. Microsoft Word, LibreOffice);
- mediante applicazioni informatiche che gestiscono procedimenti amministrativi e producono automaticamente i documenti.

La formazione dei documenti informatici è regolata sulla base di modelli standard definiti secondo le indicazioni del Corporate Design dell'Amministrazione provinciale di cui all'allegato n. 2.

Nel documento deve essere sempre indicata una data che deve coincidere con la data della sottoscrizione con firma digitale.

Il luogo della firma deve essere indicato nel documento e deve corrispondere al luogo in cui il documento viene effettivamente sottoscritto.

Si precisa che nel documento informatico non è riportata la segnatura di protocollo, in quanto la protocollazione deve avvenire per legge in un momento successivo alla sottoscrizione del documento.

Prima della loro sottoscrizione con firma digitale, i documenti informatici sono convertiti in uno dei formati file indicati nell'allegato n. 3.

2.2 Sottoscrizione dei documenti informatici

Completata la fase di formazione del documento, questo deve essere sottoscritto. La sottoscrizione dei documenti informatici avviene con firma digitale.

La sottoscrizione determina l'assunzione della paternità del contenuto del documento.

Sono attualmente previste tre modalità differenti di sottoscrizione con firma digitale:

- la sottoscrizione del documento attraverso un'applicazione per la firma digitale (per es. Dike);
- la sottoscrizione del documento all'interno di un'applicazione (per es. eLIQ, DeReg);
- la sottoscrizione del documento con firma automatica massiva tramite dispositivo HSM.

Gli atti amministrativi dell'Amministrazione provinciale sono firmati con firma digitale in formato PAdES. In seguito alla sottoscrizione del documento con la firma PAdES, l'estensione del file (.pdf) non cambia.

Si ricorre alla firma digitale in formato CADES nel caso di sottoscrizione di file che non hanno estensione “.pdf”, non trattandosi di atti amministrativi, ma di altra tipologia documentaria, come per es. disegni tecnici, oppure nel caso in cui la firma CADES sia prevista da una determinata applicazione. In seguito alla sottoscrizione del documento con firma CADES, l'estensione del file sarà “.p7m”.

I documenti sottoscritti con firma digitale non devono contenere codice eseguibile o macroistruzioni, pena la loro nullità.

Gli atti amministrativi sottoscritti con firma automatica massiva sono indicati nell'allegato n. 4.

Nel caso di sigle e visti, questi sono apposti sui documenti mediante firma elettronica semplice (per es. credenziali di identificazione personale).

Qualsiasi dispositivo per la firma digitale (per es. smart card, token USB, OTP - One Time Password, ecc.), così come il codice di accesso al certificato di firma, sono strettamente personali. L'utilizzo del dispositivo e il codice di accesso si presumono riconducibili al/alla titolare e un utilizzo degli stessi da parte di persona diversa costituisce un illecito.

Le credenziali di identificazione personale (username e password) sono anch'esse strettamente personali; l'utilizzo delle stesse da parte di persona diversa dal/dalla titolare costituisce un illecito.

2.3 Validità della firma digitale nel tempo

Se a un documento informatico è apposta una firma digitale basata su un certificato scaduto, revocato o sospeso, questo equivale a mancata sottoscrizione, a meno che non sia rinvenibile altrove un riferimento temporale opponibile a terzi che consenta di collocare la generazione della firma, rispettivamente, in un momento precedente alla scadenza, revoca o sospensione del certificato stesso (articolo 62 del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 febbraio 2013).

I riferimenti temporali di cui parla la norma di cui sopra sono:

- il riferimento temporale ottenuto tramite utilizzo di una marca temporale;
- il riferimento temporale contenuto nella segnatura di protocollo;
- il riferimento temporale ottenuto dal versamento nel sistema di conservazione digitale;
- il riferimento temporale ottenuto tramite l'utilizzo della PEC (con ricevuta completa).

Nel contesto dell'Amministrazione provinciale, il riferimento temporale da utilizzare è di regola la segnatura di protocollo.

2.4 Firma a mezzo stampa

La c.d. firma a mezzo stampa ovvero la sostituzione della sottoscrizione dall'indicazione a stampa del nominativo del firmatario è autorizzata:

- nel caso di copie cartacee di documenti informatici da inviare a persone fisiche ed enti di diritto privato non tenuti all'iscrizione in albi professionali o nel registro delle imprese privi del domicilio digitale (articolo 3-bis, commi 4-bis, 4-ter e 4-quater, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e successive modifiche);
- nel caso di mera estrazione di dati dalle banche dati dell'Amministrazione provinciale.

3. Registro di protocollo

3.1 Protocollazione

La registrazione a protocollo certifica l'ingresso e l'uscita dei documenti.

Sono soggetti a protocollazione tutti i documenti cartacei e informatici aventi rilevanza giuridico-probatoria o amministrativa. Rientrano tra i documenti informatici anche i messaggi di posta elettronica ordinaria e certificata.

Non sono soggetti a protocollazione: le gazzette ufficiali, i bollettini ufficiali e i notiziari della pubblica amministrazione, i materiali statistici, i documenti in elaborazione (bozze), i giornali, le riviste, i libri, i materiali pubblicitari, gli opuscoli, gli inviti a manifestazioni, la corrispondenza riservata e i documenti soggetti a registrazione particolare.

La registrazione a protocollo è consentita solo se è presente il documento in originale e, per quanto concerne i documenti in uscita e interni, se i documenti sono sottoscritti.

La protocollazione è rilevante ai fini del rispetto dei termini perentori di cui all'articolo 3 della legge provinciale 22 ottobre 1993, n. 17, e successive modifiche.

Dalla data di protocollo decorre il termine per la conclusione del procedimento amministrativo di cui all'articolo 4 della legge provinciale 22 ottobre 1993, n. 17, e successive modifiche.

Nel caso di protocollazione di un documento cartaceo in ingresso, è facoltativo allegare alla registrazione di protocollo una scansione del documento e degli eventuali allegati. Si precisa che la scansione del documento cartaceo non sostituisce l'originale, il quale deve essere conservato negli archivi cartacei.

Nel caso di protocollazione di documenti informatici, il caricamento del documento e degli eventuali allegati nel registro di protocollo è obbligatorio sia in caso di protocollazione manuale sia in caso di protocollazione automatica e indipendentemente dal fatto che si tratti di un protocollo in ingresso, in uscita, interno o differito.

Il caricamento del documento informatico nel registro di protocollo è contestuale alla protocollazione.

I documenti informatici caricati nel registro di protocollo sono automaticamente versati nel sistema di conservazione digitale che ne garantisce l'integrità e la leggibilità nel tempo e, se sottoscritti con firma digitale, la validità della firma.

3.2 Registro di protocollo

La protocollazione dei documenti è effettuata in un'unica operazione, utilizzando le apposite funzioni previste dal protocollo informatico. Per la descrizione funzionale del protocollo informatico si rimanda al Manuale utente di cui all'allegato n. 5.

Per la registrazione di protocollo sono obbligatorie le seguenti informazioni:

- numero di protocollo, generato automaticamente dal protocollo informatico e registrato in forma non modificabile;
- data di protocollo, assegnata automaticamente dal protocollo informatico e registrata in forma non modificabile;
- tipo di protocollo (ingresso, uscita, interno, differito);
- tipologia del documento ("default" o "fattura");
- indice di classificazione;
- mittente per i documenti in ingresso, o, in alternativa, destinatario o destinatari per i documenti interni e in uscita;
- oggetto del documento (l'oggetto deve far comprendere il contenuto di un documento; evitare l'uso di abbreviazioni);
- fascicolo informatico;
- numero e descrizione sintetica degli allegati cartacei (se presenti);
- data di ingresso del documento per le protocollazioni differite;
- nome dell'autore/autrice della registrazione di protocollo, compilato automaticamente dal protocollo informatico e registrato in forma non modificabile;
- assegnazione della registrazione di protocollo alla struttura organizzativa dell'autore/autrice della registrazione di protocollo, registrata in forma non modificabile;
- assegnazione della registrazione di protocollo alla eventuale struttura organizzativa destinataria/alle eventuali strutture organizzative destinatarie del documento;
- numero e data del protocollo del mittente per i documenti provenienti da enti pubblici;

- numero e data del protocollo di riferimento (se presente);
- mezzo di ricezione/spedizione.

Nel caso di protocollazione di documenti informatici sono altresì obbligatori:

- il caricamento del documento informatico e degli eventuali allegati, memorizzati nel sistema di gestione documentale del protocollo informatico senza possibilità di modifica o cancellazione;
- il calcolo dell'impronta del documento informatico (c.d. hash del file), eseguito dal protocollo informatico e memorizzato nel sistema di gestione documentale del protocollo informatico in forma non modificabile.

L'insieme delle registrazioni di protocollo costituisce il registro di protocollo.

3.3 Numero di protocollo e segnatura di protocollo

All'atto del salvataggio della registrazione di protocollo, il protocollo informatico genera automaticamente un numero progressivo, che è il numero di protocollo attribuito al documento, nonché la segnatura di protocollo.

Nel registro di protocollo dell'Amministrazione provinciale la numerazione delle registrazioni di protocollo è unica e progressiva, senza distinzione tra i diversi tipi di protocollo. La numerazione ricomincia ogni anno solare. Nel corso dell'anno solare, ogni numero di protocollo è assegnato a un solo documento; non è consentita l'attribuzione del medesimo numero di protocollo a altri documenti, anche se strettamente correlati tra loro.

La segnatura di protocollo è composta dalla denominazione del registro di protocollo o dal rispettivo codice, dalla data di protocollo e dal numero di protocollo (per es. p_bz 13.06.2018 1234567) e consente l'individuazione univoca del documento.

Per quanto concerne i documenti cartacei in ingresso, l'utente vi appone il timbro di protocollo di cui all'allegato n. 6 e lo compila con l'indicazione del numero di protocollo.

Per quanto concerne i documenti informatici, l'associazione tra documento e segnatura di protocollo è garantita dal protocollo informatico. La segnatura di protocollo dei documenti informatici è codificata nel formato XML.

3.4 Fascicolo informatico

I documenti registrati nel protocollo informatico devono essere riuniti in fascicoli.

Il fascicolo è la raccolta ordinata di documenti relativi a un medesimo procedimento amministrativo, affare particolare, a una medesima attività generale o a una medesima persona (fisica o giuridica).

Ogni documento che non è inseribile in un fascicolo preesistente deve dar luogo all'apertura di un nuovo fascicolo, al quale devono essere associati anche tutti i documenti successivi relativi al medesimo procedimento, affare, alla medesima attività o persona.

I fascicoli sono aperti nel protocollo informatico dalla struttura organizzativa responsabile del procedimento amministrativo ovvero della gestione dell'affare, dell'attività o del fascicolo di persona fisica o giuridica, la quale ne definisce altresì la denominazione, il corrispondente indice di classificazione nonché i tempi di conservazione.

La denominazione del fascicolo deve riportare tutti gli elementi necessari ai fini della sua individuazione e deve garantire una corretta strutturazione delle informazioni, seguendo un ordine dal generale al particolare: la prima parte della denominazione è costituita dall'argomento del fascicolo

nonché dall'indicazione della legge provinciale di riferimento, mentre la seconda parte è costituita dalle informazioni specifiche utili ai fini dell'individuazione univoca del singolo fascicolo.

per es.: Contributi per impianti sportivi (legge provinciale 16 ottobre 1990, n. 19) richiedente

Il protocollo informatico assegna a ogni fascicolo un codice univoco composto dalle seguenti informazioni: indice di classificazione, anno di apertura del fascicolo, numero progressivo del fascicolo all'interno dell'indice di classificazione, riferito all'anno di apertura. Ne consegue un numero progressivo del fascicolo, per es. 37.03.2018.00023.

Qualora l'istruttoria attenga alla competenza di più strutture organizzative, il fascicolo viene assegnato dalla struttura organizzativa responsabile del procedimento anche alle ulteriori strutture organizzative dell'Amministrazione provinciale coinvolte nel procedimento, ai fini della sua gestione condivisa.

La visibilità dei singoli documenti contenuti nel fascicolo non è, però, implicita, ma è data attraverso l'assegnazione delle singole registrazioni di protocollo alle strutture organizzative coinvolte nel procedimento.

In casi particolari è ammessa l'associazione di un documento a due o più fascicoli (multifascicolazione); in questo caso, i documenti potrebbero avere indici di classificazione diversi rispetto ai fascicoli ai quali sono associati. A titolo di esempio si riportano i pareri legali che sono raccolti in fascicoli di attività e classificati con indice di classificazione "18.00 Gesetzgebung/Attività legislativa", ma che sono, altresì, associati ai fascicoli relativi ai procedimenti amministrativi per i quali sono stati formulati e che riportano, ciascuno, un proprio indice di classificazione, a seconda dell'argomento trattato.

3.4.1 Tipologie di fascicoli

Si distinguono le seguenti tipologie di fascicolo:

Il **fascicolo di procedimento** comprende una sequenza ordinata di atti finalizzati all'emanazione di un provvedimento finale.

Ogni procedimento amministrativo ha un proprio indice di classificazione.

Il fascicolo viene aperto contestualmente alla protocollazione del documento che dà avvio a un nuovo procedimento amministrativo e viene chiuso al termine dello stesso. La durata dei procedimenti amministrativi è regolamentata dalla legge provinciale 22 ottobre 1993, n. 17, e successive modifiche.

Esempi di denominazioni di fascicoli:

- Ammissione presso uno studentato (legge provinciale 30 novembre 2004, n. 9) richiedente
- Contributi per impianti sportivi (legge provinciale 16 ottobre 1990, n. 19) richiedente
- Contributi per attività forestali e alpicole e l'economia montana (articolo 49 della legge provinciale 21 ottobre 1996, n. 21) richiedente

Il **fascicolo di affare** comprende i documenti relativi a un dato argomento o comunque a una competenza non procedimentalizzata, per i quali non è prevista l'adozione di un provvedimento finale (per es. organizzazione di un convegno o di un corso di formazione, gestione di un progetto).

Il fascicolo di affare viene aperto contestualmente alla protocollazione del primo documento relativo all'affare e viene chiuso con l'esaurimento dello stesso. Il termine per la conclusione non è previsto da norme giuridiche, ma la durata del fascicolo è comunque circoscritta.

Il **fascicolo di attività** comprende documenti della stessa tipologia, con destinatari e contenuti diversi, che rimane aperto per un definito arco temporale che, di norma, coincide con l'anno solare

(per es. raccolta dei pareri legali 2018, raccolta delle circolari del direttore generale/della direttrice generale 2018).

Di regola i documenti fanno riferimento a una modulistica dedicata o standard.

Il fascicolo di attività viene aperto contestualmente alla protocollazione del primo documento relativo all'attività e viene chiuso al termine dell'arco temporale definito (per es. fine mese, fine anno), indipendentemente dalla data di apertura.

Il **fascicolo di persona fisica** comprende i documenti relativi a una persona fisica legata all'Amministrazione provinciale da un rapporto giuridico. Un esempio tipico di fascicolo di persona fisica è il fascicolo digitale del personale.

I documenti associati al fascicolo di persona fisica possono riportare indici di classificazione diversi.

Il fascicolo di persona fisica viene aperto con l'istaurazione del rapporto giuridico e chiuso con l'estinzione dello stesso.

Il **fascicolo di persona giuridica** comprende i documenti relativi a una persona giuridica legata all'Amministrazione provinciale da un rapporto giuridico (per es. associazioni).

Il fascicolo di persona giuridica viene aperto con l'istaurazione del rapporto giuridico e chiuso con l'estinzione dello stesso.

Il fascicolo di persona giuridica può comprendere documenti di natura trasversale, raccolti nel fascicolo principale (per es. i documenti relativi al riconoscimento della personalità giuridica di un'associazione), così come documenti relativi a singoli procedimenti amministrativi (per es. i documenti relativi all'erogazione di un contributo) che vengono raccolti in fascicoli separati. Detti fascicoli possono riportare indici di classificazione e tempi di conservazione diversi rispetto al fascicolo principale.

3.5 Annullamento

Le registrazioni di protocollo possono essere annullate solo previa autorizzazione dei direttori e delle direttrici delle strutture organizzative presso le quali è istituita una sede di protocollo.

Nell'autorizzazione all'annullamento (allegato n. 7) devono essere indicati il numero e la data di protocollo della registrazione di protocollo da annullare nonché la motivazione dell'annullamento. Autorizzazioni cumulative sono ammesse solo qualora la motivazione dell'annullamento sia la stessa per tutte le registrazioni di protocollo indicate nell'autorizzazione.

L'autorizzazione all'annullamento deve essere protocollata; la scheda di protocollo viene compilata come segue:

- tipo protocollo: interno;
- titolare: indice di classificazione della registrazione di protocollo da annullare;
- destinatario: struttura organizzativa del direttore/della direttrice che ha firmato l'autorizzazione;
- oggetto: "Autorizzazione all'annullamento della registrazione di protocollo p_bz *data di protocollo numero di protocollo*";
- fascicolo informatico: fascicolo del documento da annullare;
- caricamento dell'autorizzazione sottoscritta con firma digitale.

Dopo aver protocollato l'autorizzazione all'annullamento, l'utente richiama la registrazione di protocollo da annullare e procede all'annullamento.

L'avvenuto annullamento di una registrazione di protocollo è riconoscibile da un'apposita dicitura o da un segno, generati in automatico. Le registrazioni di protocollo annullate possono essere visualizzate, ma non modificate. L'avvenuto annullamento di una registrazione di protocollo è tracciato in cronologia, unitamente al nome, al cognome e alla struttura organizzativa di appartenenza dell'utente che lo ha eseguito nonché alla data e all'ora dell'annullamento.

3.6 Cronologia

A ogni registrazione di protocollo corrisponde una precisa cronologia, dalla quale risultano il nome, il cognome e la struttura organizzativa dell'autore/autrice della registrazione di protocollo nonché la data e l'ora di protocollazione.

Ogni operazione (visualizzazione, modifica, annullamento) compiuta in relazione alle singole registrazioni di protocollo è tracciata nella corrispondente cronologia, unitamente al nome, al cognome e alla struttura organizzativa di appartenenza dell'autore/autrice dell'intervento, alla relativa data e ora. In caso di modifica di una registrazione di protocollo, in cronologia vengono tracciate anche le informazioni originarie.

La scheda della cronologia è legata indissolubilmente alla corrispondente registrazione di protocollo e i dati in essa contenuti non possono essere cancellati.

Per il calcolo della data e dell'ora della protocollazione nonché di tutti i successivi interventi sulle singole registrazioni di protocollo, il protocollo informatico utilizza l'orario di sistema dei server, sincronizzati tra loro tramite il protocollo NTP (Network Time Protocol), e collegati a un elenco di server NTP ufficiali.

3.7 Registro giornaliero di protocollo

A fine giornata, il protocollo informatico genera in automatico il registro giornaliero di protocollo, il quale viene versato, entro la giornata lavorativa successiva, nel sistema di conservazione digitale, al fine di garantirne l'immodificabilità e la validità legale nel tempo, così come previsto dall'articolo 7, comma 5, del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013 in materia di protocollo informatico.

Non è consentita la stampa su carta del registro giornaliero di protocollo, in quanto la versione digitale è l'unica avente valore legale. Per esigenze di consultazione, gli utenti possono generare in autonomia esportazioni delle registrazioni di protocollo in base ai criteri di ricerca impostati.

3.8 Registro di emergenza

Nell'impossibilità di utilizzare il registro di protocollo per un lasso di tempo superiore alle 48 ore, il direttore generale/la direttrice generale autorizza la protocollazione sul registro di emergenza (allegato n. 8) di cui all'articolo 63 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, e successive modifiche, e ai sensi dell'articolo 5, comma 2, lettera q), del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013 in materia di protocollo informatico.

Il numero di protocollo assegnato ai documenti protocollati nel registro di emergenza è preceduto dal codice "E" (per es. E1, E2, ecc.).

Le protocollazioni effettuate nel registro di emergenza vanno prontamente inserite nel registro di protocollo al ripristino delle sue funzionalità.

4. Protocollo in ingresso

4.1 Protocollo in ingresso

La protocollazione dei documenti in ingresso è effettuata presso le rispettive sedi di protocollo entro la giornata di arrivo.

La corrispondenza riportante la dicitura "riservata", "personale" o indicazioni analoghe, la corrispondenza sigillata e la corrispondenza indirizzata a membri della Giunta provinciale non devono essere aperte, in quanto considerate corrispondenza riservata.

Le buste della posta in ingresso vanno conservate in tutti i casi in cui la data di spedizione assuma rilevanza giuridica (per es. raccomandata pervenuta dopo la scadenza di un termine perentorio). La

busta va annotata nel registro di protocollo come allegato, unitamente alla data e all'ora risultanti dal timbro postale.

I documenti pervenuti via fax vanno protocollati. Nel caso in cui alla trasmissione via fax segua l'invio del documento per posta, non si procede a nuova protocollazione, a meno che il documento non abbia subito modifiche.

La protocollazione dei messaggi di posta elettronica avviene direttamente attraverso il protocollo informatico e comporta, altresì, il caricamento automatico del testo del messaggio, degli eventuali allegati e del messaggio nel suo formato originale nelle rispettive sezioni della scheda di protocollo. Se i messaggi di posta elettronica contengono documenti relativi a procedimenti amministrativi distinti, gli allegati devono essere protocollati singolarmente e poi caricati nel protocollo informatico tramite la funzione di upload.

Nel caso di protocollazione di un messaggio di interoperabilità, il documento principale, gli eventuali allegati, il file "segnatura.xml" nonché il messaggio di posta nel suo formato originale sono caricati in automatico nelle rispettive sezioni della scheda di protocollo.

Nel caso di protocollazione automatica, anche il documento informatico e gli eventuali allegati sono caricati nel registro di protocollo in automatico.

Nel caso di consegna del documento informatico su supporti di memoria esterni o in cloud, l'utente deve caricare il documento nel registro di protocollo contestualmente alla protocollazione.

Se un documento cartaceo è indirizzato a più strutture organizzative dell'Amministrazione provinciale, la registrazione di protocollo viene effettuata dalla struttura organizzativa responsabile del procedimento amministrativo. L'utente assegna la registrazione di protocollo alle altre strutture organizzative destinatarie del documento e crea il fascicolo, qualora questo non esista ancora.

Se un messaggio di posta elettronica (mail o PEC) è indirizzato a più strutture organizzative dell'Amministrazione provinciale, gli utenti eseguono la protocollazione così come illustrato nel Manuale utente.

I documenti cartacei e informatici pervenuti presso una struttura organizzativa non responsabile per la loro trattazione, devono da quest'ultima essere protocollati e assegnati alla struttura organizzativa di competenza. L'inoltro della corrispondenza cartacea nelle apposite buste di spedizione avviene attraverso la posta interna.

Tramite la funzione "to-do list" del protocollo informatico, gli utenti visualizzano:

- le registrazioni di protocollo assegnate alla rispettiva struttura organizzativa;
- i messaggi di posta elettronica protocollati in ingresso;
- le fatture elettroniche passive;
- le istanze online.

Per quanto concerne la ricezione di documenti di grandi dimensioni, si rimanda all'allegato n. 9.

La verifica della firma digitale viene effettuata con l'applicazione "DIKE".

4.2 Rilascio delle ricevute

Al fine del rilascio di una ricevuta che attesti l'avvenuta consegna di un documento cartaceo consegnato personalmente dal mittente o da una persona incaricata, il personale consegna

gratuitamente una fotocopia della prima pagina del documento protocollato, su cui è apposta la segnatura di protocollo.

Per i documenti informatici la segnatura di protocollo è fornita nel formato XML.

4.3 Ricezione dei documenti informatici

La ricezione dei documenti informatici avviene tramite:

- le caselle di posta elettronica certificata (PEC) delle singole strutture organizzative;
- le caselle istituzionali di posta elettronica delle singole strutture organizzative;
- le caselle di posta elettronica specifiche per determinati procedimenti amministrativi;
- i servizi online dell'Amministrazione provinciale (eGov);
- altri servizi digitali;
- supporti di memoria esterni o cloud.

4.4 Validità di istanze e dichiarazioni presentate per via telematica

Le istanze e le dichiarazioni presentate all'Amministrazione provinciale per via elettronica sono valide:

- se sottoscritte con firma digitale;
- oppure se l'identificazione dell'istante/dichiarante avviene (a seconda del livello minimo di sicurezza richiesto) mediante:
 - la carta nazionale dei servizi (CNS);
 - la carta di identità elettronica (CIE);
 - il sistema pubblico di identità digitale (SPID);
- oppure se sottoscritte con firma autografa e presentate unitamente alla copia del documento di identità.

4.5 Presentazione di istanze e dichiarazioni attraverso i servizi online

La presentazione di istanze e dichiarazioni attraverso i servizi online dell'Amministrazione provinciale avviene con la seguente procedura:

- identificazione dell'istante/dichiarante;
- inserimento dei dati in modo interattivo e guidato;
- assolvimento dell'imposta di bollo elettronica, se dovuta;
- trasmissione del documento informatico e del rispettivo file XML, generati sulla base dei dati inseriti;
- protocollazione e fascicolazione automatica del documento e del file XML trasmessi;
- comunicazione dell'esito della registrazione di protocollo.

5. Protocollo in uscita

5.1 Protocollo in uscita:

Per quanto concerne la formazione e la sottoscrizione dei documenti informatici si rimanda al capitolo 2 "Documento informatico".

Sono protocollati in uscita i documenti redatti dalle strutture organizzative dell'Amministrazione provinciale e diretti a destinatari esterni alla stessa.

La protocollazione dei documenti in uscita è effettuata subito dopo la loro sottoscrizione. Il caricamento dei documenti informatici nel registro di protocollo è obbligatorio e contestuale alla protocollazione.

5.2 Notificazione e comunicazione degli atti amministrativi

L'Amministrazione provinciale provvede alla comunicazione degli atti e dei provvedimenti amministrativi e nei casi previsti dalla legge alla relativa notificazione, utilizzando le tecnologie dell'informazione e della comunicazione. Le comunicazioni trasmesse ai domicili digitali producono, quanto al momento della spedizione e del ricevimento, gli stessi effetti giuridici delle comunicazioni a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento ed equivalgono alla notificazione per mezzo della posta salvo che la legge disponga diversamente.

5.2.1 Imprese e professionisti

Le comunicazioni ai **soggetti** tenuti all'**iscrizione** nel **registro delle imprese** e ai **professionisti** tenuti all'iscrizione in **albi** ed **elenchi** avvengono esclusivamente tramite il **domicilio digitale** indicato nell'"Indice nazionale dei domicili digitali delle imprese e dei professionisti" (INI-PEC) www.inipec.gov.it, salvo i casi in cui sia prevista una diversa modalità di comunicazione telematica come per es. lo "Sportello Unico per le Attività Produttive" (SUAP).

L'INI-PEC è stato istituito dal Ministero dello Sviluppo Economico.

5.2.2 Pubbliche amministrazioni

Le comunicazioni alle **pubbliche amministrazioni**, ai **gestori di pubblici servizi** e alle **società a controllo pubblico** avvengono esclusivamente tramite il **domicilio digitale** indicato nell'IPA www.indicapa.gov.it o tramite la cooperazione applicativa. I documenti possono essere, altresì, resi disponibili previa comunicazione delle modalità di accesso telematico agli stessi.

Tra le pubbliche amministrazioni non è ammessa la trasmissione di documenti a mezzo fax.

5.2.3 Cittadini e enti di diritto privato

Con l'avvio dell'operatività dell'"Indice nazionale dei domicili digitali delle persone fisiche e degli altri enti di diritto privato non tenuti all'iscrizione in albi professionali o nel registro delle imprese", le comunicazioni ai **cittadini** e ai **soggetti diversi da quelli di cui ai capitoli 5.2.1 e 5.2.2** avvengono tramite il **domicilio digitale** ivi indicato.

5.2.4 Domicilio digitale speciale

I soggetti di cui ai capitoli 5.2.1, 5.2.2 e 5.2.3 possono, altresì, eleggere, per determinati procedimenti, un **domicilio digitale speciale**, diverso da quello già riportato nei rispettivi indici.

Tale indirizzo deve essere un indirizzo PEC o un servizio elettronico di recapito certificato qualificato (come definito dal regolamento eIDAS).

5.2.5 Copia cartacea

In assenza del domicilio digitale o del domicilio digitale speciale, ai **cittadini** e ai **soggetti diversi da quelli di cui ai capitoli 5.2.1 e 5.2.2** è inviata una **copia cartacea** tratta dal documento informatico originale (articolo 3-bis, commi 4-bis, 4-ter e 4-quater, del decreto legislativo 7 marzo 2005, Nr. 82, e successive modifiche).

La copia cartacea viene realizzata tramite una apposita applicazione e riporta l'indicazione a stampa del nominativo del firmatario, i dati di riferimento del certificato di firma, la segnatura di protocollo, e un'annotazione relativa alla predisposizione del documento originale in conformità alla normativa vigente e alla sua disponibilità presso l'amministrazione.

L'invio della copia cartacea avviene tramite posta tradizionale; nel caso in cui sussista un obbligo di notifica, la copia cartacea è inviata a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, altrimenti è inviata a mezzo posta ordinaria.

La realizzazione della copia cartacea è ammessa esclusivamente nel caso di cui sopra.

Nel caso in cui il documento rappresenti una certificazione rilasciata dall'amministrazione da utilizzarsi nei rapporti tra privati, non può essere realizzata la copia cartacea di cui sopra, ma è necessario

produrre una copia su supporto analogico di documento informatico con attestazione di conformità sottoscritta da un pubblico ufficiale a ciò autorizzato (articolo 23, comma 1, del decreto legislativo 7 marzo 2005, Nr. 82, e successive modifiche).

Se per determinati procedimenti si rende necessario allegare all'istanza (per es. un'istanza tavolare) presentata in forma cartacea un provvedimento amministrativo, la conformità della copia del provvedimento amministrativo all'originale digitale deve essere attestata da un pubblico ufficiale a ciò autorizzato (articolo 23, comma 1, del decreto legislativo 7 marzo 2005, Nr. 82, e successive modifiche).

5.3 Invio per interoperabilità

Ai fini dell'invio degli atti amministrativi, l'utente ricorre alla funzione di interoperabilità del protocollo informatico. Al destinatario/alla destinataria viene inviato un messaggio di posta elettronica contenente il documento informatico, eventuali allegati e un file "segnatura.xml" contenente la segnatura di protocollo e gli ulteriori metadati relativi alla registrazione di protocollo.

Nel caso di presentazioni delle istanze tramite un servizio online dell'Amministrazione provinciale, è altresì previsto il deposito dei documenti nell'area riservata "myCIVIS".

5.4 Protocollo di messaggi di posta elettronica in uscita

I messaggi di posta elettronica ordinaria e certificata devono essere protocollati, qualora abbiano rilevanza giuridico-probatoria o amministrativa. Questa forma di protocollazione, però, non è ammessa per l'invio di atti amministrativi, i quali devono sempre essere caricati nel protocollo informatico come documenti principali e inviati tramite la funzione di interoperabilità.

5.5 Comunicazioni non soggette a protocollazione

Le comunicazioni non soggette a protocollazione sono di norma inviate tramite le caselle personali di posta elettronica.

5.6 Fascicolo digitale del personale

I documenti e la documentazione concernenti il rapporto di lavoro del personale sono depositati nel fascicolo digitale del personale e non sono più trasmessi per posta.

Il fascicolo digitale del personale provinciale e del personale dirigente, docente e ispettivo delle scuole a carattere statale viene alimentato dalle strutture organizzative provinciali e scolastiche preposte all'amministrazione del personale, nel limite delle competenze loro assegnate.

I fascicoli inerenti la gestione del personale preesistenti all'introduzione del fascicolo digitale del personale, sono riuniti in quest'ultimo.

Il fascicolo digitale del personale è accessibile esclusivamente al singolo/alla singola dipendente.

6. Protocollo interno

Per quanto concerne la formazione e la sottoscrizione dei documenti informatici, si rimanda al capitolo 2 "Documento informatico".

All'interno dell'Amministrazione provinciale, lo scambio dei documenti informatici avviene tramite:

- il registro di protocollo (assegnazione);
- la posta elettronica ordinaria;
- altre applicazioni informatiche.

Sono protocollati nel protocollo interno i documenti redatti dalle singole strutture organizzative dell'Amministrazione provinciale e destinati alla comunicazione interna.

I documenti interni sono protocollati dalla struttura organizzativa che li redige, la quale provvede altresì al caricamento dei documenti informatici nel registro di protocollo e all'assegnazione della registrazione di protocollo alla struttura organizzativa destinataria/alle strutture organizzative destinatarie.

La protocollazione dei documenti interni è effettuata subito dopo la loro sottoscrizione.

Le strutture organizzative visualizzano le registrazioni di protocollo loro assegnate tramite la funzione "to-do list" del protocollo informatico.

Anche i messaggi di posta elettronica devono essere protocollati, qualora abbiano rilevanza giuridico-probatoria o amministrativa. In questo caso, i messaggi sono inviati esclusivamente agli indirizzi istituzionali di posta elettronica delle strutture organizzative destinatarie.

Nelle comunicazioni tra le singole strutture organizzative dell'Amministrazione provinciale non è consentito l'utilizzo della PEC, salvo nei casi previsti dalla legge.

Le comunicazioni interne di carattere informale non sono soggette a protocollazione e la loro trasmissione avviene tramite le caselle personali di posta elettronica.

6.1 Competenza e conoscenza

Quando un documento è indirizzato sia a destinatari esterni all'Amministrazione provinciale, sia a destinatari interni alla stessa, ai fini della scelta del "tipo protocollo" va osservato quanto segue:

- la competenza prevale sulla conoscenza;
- il destinatario esterno prevale sul destinatario interno.

Se un documento è indirizzato a un destinatario interno per competenza e a un destinatario esterno per conoscenza, l'utente seleziona il tipo protocollo "interno", in quanto la competenza prevale sulla conoscenza.

Se un documento è indirizzato a un destinatario esterno e a un destinatario interno, e entrambi i destinatari sono destinatari per competenza, l'utente seleziona il tipo protocollo "uscita", in quanto il destinatario esterno prevale sul destinatario interno.

Se un documento è indirizzato a un destinatario esterno per competenza e a un destinatario interno per conoscenza, l'utente seleziona il tipo protocollo "uscita", in quanto il destinatario esterno prevale sul destinatario interno e la competenza prevale sulla conoscenza.

7. Protocollo differito

La protocollazione può essere differita solo in caso di temporaneo ed eccezionale carico di lavoro che non permetta di protocollare i documenti in giornata. La data di ingresso dei documenti è annotata nel registro di protocollo.

I documenti cartacei, la cui protocollazione viene differita, devono essere datati e siglati dalla persona che li riceve.

Quando la data di ingresso dei messaggi di posta elettronica è anteriore alla data di protocollo, il protocollo informatico compila la scheda del "protocollo differito" in automatico.

Nel caso di protocollazione automatica effettuata da sistemi informatici, il sistema provvederà a effettuare una protocollazione differita al ripristino delle sue funzionalità, qualora per problemi tecnici non sia stato possibile eseguire la protocollazione entro la giornata di arrivo.

8. Registrazione particolare

Sono soggetti a registrazione particolare:

- a) le delibere della Giunta provinciale;
- b) i decreti che non recano regolamenti ai sensi dell'articolo 53 dello Statuto di autonomia;

- c) le domande tavolari, con relativa documentazione, che vengono registrate nel giornale tavolare del Libro fondiario di cui all'articolo 2 del decreto del Presidente della Regione 19 aprile 2007, n. 6/L;
- d) le copie, le attestazioni, gli estratti e le visure tavolari che vengono registrati nel registro prenotazioni e rilascio copie del libro maestro, copie degli atti e decreti tavolari di cui all'articolo 21 del decreto del Presidente della Regione 19 aprile 2007, n. 6/L;
- e) le volture e le denunce al catasto dei fabbricati, anche d'ufficio, e tutta la documentazione dei relativi procedimenti;
- f) i frazionamenti e i fogli di notifica nonché tutta la documentazione dei relativi procedimenti;
- g) i certificati, gli estratti e le visure catastali nonché tutta la documentazione del relativo procedimento di rilascio;
- h) i documenti registrati nello "Sportello Unico per le Attività Produttive" - SUAP.

Per la registrazione delle delibere della Giunta provinciale e dei decreti che non recano regolamenti ai sensi dell'articolo 53 dello Statuto di autonomia, l'Amministrazione provinciale utilizza due applicazioni di workflow che gestiscono la fase di redazione e di approvazione delle delibere e dei decreti e ne garantiscono la numerazione ininterrotta in ordine progressivo per anno solare. I provvedimenti sono sottoscritti con firma digitale e corredati di marca temporale. Le applicazioni di workflow salvano i documenti nel sistema di gestione documentale e li versano automaticamente nel sistema di conservazione digitale.

Per i documenti di cui alle lettere c), d), e), f) e g), la Ripartizione Libro fondiario, catasto fondiario e urbano utilizza applicazioni per la gestione delle procedure relative all'istanza tavolare, alla voltura e alla denuncia al catasto dei fabbricati, ai frazionamenti e fogli di notifica nonché al rilascio di copie, attestazioni, estratti e visure. Queste applicazioni garantiscono la numerazione ininterrotta in ordine progressivo per anno solare della documentazione registrata. I documenti sono sottoscritti con firma digitale e corredati di marca temporale.

I documenti registrati nella piattaforma SUAP sono indicati nell'allegato n. 10.

9. Codice univoco ufficio

Ai fini della ricezione delle fatture elettroniche, alle strutture organizzative dell'Amministrazione provinciale è assegnato un "codice univoco ufficio" risultante dall'IPA <http://www.indicepa.gov.it>. Il codice univoco ufficio deve essere attivato dalla persona indicata come referente per il registro di protocollo p_bz.

10. Formati di file ammessi

I formati di file ammessi dall'Amministrazione provinciale per la formazione dei propri documenti e per la gestione di quelli ricevuti, sono indicati nell'allegato n. 3 e pubblicati sul sito web dell'Amministrazione provinciale <http://www.provincia.bz.it>.

11. Titolare

Il titolare dell'Amministrazione provinciale è pubblicato nell'allegato n. 11.

Modifiche al titolare possono essere effettuate solo con decreto del direttore generale/della direttrice generale.

12. Conservazione dei documenti informatici

I documenti informatici devono essere caricati nel registro di protocollo per garantirne il mantenimento della validità legale fino al momento del successivo versamento nel sistema di conservazione digitale.

La regola generale è che il versamento nel sistema di conservazione digitale avviene nel momento in cui il fascicolo viene chiuso dalla struttura organizzativa responsabile del procedimento.

Una volta versati nel sistema di conservazione digitale, i documenti informatici restano comunque visibili nel registro di protocollo.

Decorsi i tempi di conservazione, i documenti informatici vengono scartati. I documenti informatici destinati alla conservazione permanente permangono nel sistema di conservazione digitale.

Per maggiori informazioni sulla conservazione dei documenti informatici si rinvia al manuale pubblicato sul sito web dell'Archivio provinciale.

13. Abilitazione all'accesso al protocollo informatico

13.1 Accesso

La visibilità delle singole registrazioni di protocollo è determinata dall'organigramma del protocollo informatico e dall'associazione dei singoli utenti alla corrispondente struttura organizzativa.

Gli utenti appartenenti al nodo principale dell'organigramma di un dipartimento o di una ripartizione hanno, inoltre, accesso a tutte le registrazioni di protocollo delle strutture organizzative di cui il corrispondente organigramma è composto.

I key-user hanno accesso a tutte le registrazioni di protocollo relative al dipartimento o alla ripartizione di appartenenza.

L'amministratore/amministratrice di registro ha accesso a tutte le registrazioni di protocollo del registro di protocollo p_bz.

Sono escluse dalle regole di accesso di cui sopra le registrazioni di protocollo contrassegnate con il flag "privacy". L'accesso a dette registrazioni di protocollo è limitato agli utenti appartenenti alla struttura organizzativa responsabile per la trattazione del documento e che dispongono del corrispondente permesso di protocollo.

13.2 Accesso da applicazioni

I servizi di protocollo informatico sono disponibili per la cooperazione applicativa. A tal fine, ogni applicazione che necessita di un accesso al protocollo accede ai servizi di cooperazione applicativa mediante utenze di servizio o utenze nominali dell'Amministrazione provinciale. Anche in questi casi il controllo degli accessi viene gestito secondo i criteri citati nel presente capitolo.

13.3 Key-User

Ogni dipartimento e ogni ripartizione ha un key-user. I key-user sono nominati, rispettivamente, dai direttori e dalle direttrici di dipartimento e di ripartizione.

I key-user:

- associano gli utenti al rispettivo nodo di organigramma;
- attivano i permessi per la protocollazione (ad eccezione del permesso "privacy" che viene attivato dall'amministratore di sistema).

Ogni key-user accede unicamente all'organigramma relativo al rispettivo dipartimento o alla rispettiva ripartizione.

Le attività di cui sopra sono svolte per mezzo del programma di gestione per key-user.

13.4 Amministratore di registro

L'Ufficio Organizzazione assolve ai compiti di amministratore del registro di protocollo p_bz.

L'amministratore/amministratrice del registro di protocollo:

- gestisce la struttura dell'organigramma;
- gestisce le utenze key-user;
- gestisce le tabelle di configurazione del sistema;
- effettua l'importazione dei registri di emergenza nel registro di protocollo p_bz.

Le attività di cui sopra sono svolte per mezzo del programma di gestione per amministratori di registro.

14. Piano di eliminazione dei protocolli diversi dal protocollo informatico

Il piano di eliminazione dei protocolli diversi dal protocollo informatico disposto con delibera della Giunta provinciale 16 febbraio 2016, n. 147, è stato implementato ovvero il cosiddetto "registro dei provvedimenti" in uso presso la Ripartizione Personale è stato sostituito dal protocollo informatico.

I documenti riguardanti la carriera del personale, sia per quanto riguarda la corrispondenza in entrata sia per quanto riguarda la corrispondenza in uscita, sono protocollati nel registro di protocollo p_bz (sono esclusi dalla registrazioni a protocollo per es. cedolini stipendiali, dichiarazioni dei redditi mod. CUD/mod. CU, richieste elettroniche inerenti la gestione delle presenze e assenze, richieste trasmesse in forma telematica per la corresponsione di ore straordinarie, ore di turno, ore notturne e indennità e rimborsi per missioni) e depositati nel fascicolo digitale del personale.

15. Piano di sicurezza

Nel maggio 2011 Informatica Alto Adige S.p.A., ente strumentale in house della Provincia autonoma di Bolzano, e la Ripartizione Informatica della Provincia hanno inaugurato un Data Center comune, con sede a Bolzano, che ha la funzione di ospitare l'infrastruttura informatica delle due entità.

Con delibera n. 1048 dell'11 luglio 2011, la Giunta provinciale ha deciso di riorganizzare l'intero settore informatico della Provincia, trasferendone la parte operativa a Informatica Alto Adige S.p.A. e la guida strategica alla Ripartizione Informatica.

Informatica Alto Adige S.p.A. è quindi diventata il braccio operativo della Provincia per quanto riguarda l'informatica e ha ora in carico la gestione dell'intera infrastruttura del Data Center e di tutti i servizi informatici offerti dalla Ripartizione Informatica della Provincia alle altre Ripartizioni. I rapporti tra Provincia autonoma di Bolzano e Informatica Alto Adige S.p.A. sono disciplinati nell'accordo quadro ai sensi della legge provinciale 8 novembre 1982, n. 33.

Informatica Alto Adige S.p.A. è in possesso delle seguenti certificazioni:

- certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2008 "Sviluppo ed erogazione di servizi nel settore dell'information technology";
- certificazione di sicurezza UNI CEI ISO/IEC 27001:2013 per il Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (ISMS – Information Security Management System) - "Sviluppo ed erogazione di servizi nel settore dell'information technology".

15.1 Sicurezza dei sistemi informatici

Informatica Alto Adige S.p.A. ha introdotto e applica un sistema di gestione della sicurezza delle informazioni in relazione allo sviluppo e all'erogazione di servizi nel settore dell'information technology, così come certificato dallo standard adottato ISO/IEC 27001:2013.

15.2 Sicurezza nella conservazione dei documenti

Il sistema adottato per garantire la sicurezza nella conservazione dei documenti è descritto nell'allegato n. 12.

15.3 Politiche di sicurezza della Provincia autonoma di Bolzano

Sul sito dell'Amministrazione provinciale è pubblicato il "Pacchetto di benvenuto" contenente le regole di condotta a cui devono attenersi il personale dell'Amministrazione provinciale e, possibilmente, coloro che lavorano a vario titolo per la Provincia autonoma di Bolzano (con incarichi esterni, ecc.).

Tra i vari documenti, è presente il "Codice di comportamento del personale della Provincia" (approvato con delibera della Giunta provinciale 29 luglio 2014, n. 938), che definisce gli obblighi di servizio e di comportamento del personale provinciale (allegato n. 13).

Secondo quanto indicato dal Garante della Privacy nelle "Linee guida del Garante per posta elettronica e internet" (G.U. n. 58 del 10 marzo 2007), è stato approvato il "Disciplinare per l'utilizzo dei servizi informatici" (allegato n. 14), pubblicato con la relativa circolare (allegato n. 15).

Principio base del disciplinare è limitare l'uso di tutti gli strumenti IT adottati dall'Amministrazione, sia che si tratti di software sia che si tratti di hardware, ad esigenze di tipo lavorativo.

Il disciplinare contiene regole sull'installazione di software, sull'uso di internet e della posta elettronica, sul ricorso a servizi in cloud e l'uso di apparecchiature personali come strumenti di lavoro (BYOD) nonché sul rispetto della proprietà intellettuale e delle licenze.

Con questo disciplinare si persegue l'obiettivo di aumentare la sicurezza di tutti i dati e delle informazioni gestiti tramite servizi informatici e di impedirne l'uso, o quanto meno l'abuso, per scopi privati.

Il personale tecnico può, in determinate condizioni, accedere ai file di dati o di navigazione in internet, se ciò fosse necessario per risolvere un problema tecnico, per esempio in caso di memoria insufficiente o di lentezza della rete. Lo scopo non è assolutamente quello di controllare il collaboratore/la collaboratrice nella sua attività lavorativa, ma di poter effettuare controlli di tipo tecnico, senza per questo violare i diritti di riservatezza.

In questi anni, anche in osservanza delle norme divenute più stringenti, della nuova normativa relativa alla protezione dei dati personali (Regolamento EU di protezione dei dati personali 679/2016) e delle best practice per la sicurezza, sono stati adottati vari regolamenti e policy finalizzati a soddisfare i più elevati requisiti richiesti in termini di sicurezza fisica e logica – ora implementati dal gestore del servizio informatico, Informatica Alto Adige S.p.A. – in parte anche in materia di sicurezza organizzativa; questi regolamenti e queste policy sono ovviamente rivolti al personale dell'Amministrazione provinciale.

A titolo esemplificativo e non esaustivo basti menzionare la circolare del direttore generale del 6 dicembre 2001 sull'uso delle credenziali informatiche, in particolare della password (allegato n. 16), in rispondenza alla Policy di gestione dell'account (allegato n. 17).

16. Disposizioni finali

Per quanto non espressamente previsto dal presente manuale trova applicazione la normativa vigente in materia.

Il Manuale di gestione documentale della Provincia autonoma di Bolzano - Alto Adige e le sue eventuali successive modifiche e integrazioni sono approvati con delibera della Giunta provinciale. Alla modifica, all'integrazione o all'aggiornamento degli allegati al manuale provvede l'Ufficio Organizzazione e non è necessaria un'apposita delibera della Giunta provinciale. Si precisa che il Manuale di Corporate Design segue un iter di approvazione del tutto indipendente dal presente manuale.

ALLEGATI:

Allegato n. 1 Normativa di riferimento

Allegato n. 2 Manuale di Corporate Design

Allegato n. 3 Formati di file ammessi

Allegato n. 4 Atti amministrativi sottoscritti con firma automatica massiva
Allegato n. 5 Manuale utente
Allegato n. 6 Timbro di protocollo dell'Amministrazione provinciale
Allegato n. 7 Modulo per l'autorizzazione all'annullamento
Allegato n. 8 Registro di emergenza
Allegato n. 9 Ricezione di documenti informatici di grandi dimensioni
Allegato n. 10 Documenti registrati nella piattaforma SUAP
Allegato n. 11 Titolario dell'Amministrazione provinciale
Allegato n. 12 Sicurezza nella conservazione dei documenti
Allegato n. 13 Codice di comportamento del personale della Provincia
Allegato n. 14 Disciplinare per l'utilizzo dei servizi informatici
Allegato n. 15 Circolare Disciplinare per l'utilizzo dei servizi informatici
Allegato n. 16 Circolare Protezione dell'accesso al sistema informatico dell'Amministrazione provinciale tramite una password personale
Allegato n. 17 Policy gestione account