

Allegato 10

al Manuale di gestione del protocollo informatico,
dei flussi documentali e degli archivi



Il sistema documentale e di protocollazione adottato dall'Ente

INDICE

1. Premessa: il sistema documentale e di protocollazione adottato dall'Ente: applicativo hyperSIC di APK s.r.l.
2. Gestione accessi
3. Fascicolazione di un documento
4. Ricerca dei documenti in archivio
5. Condivisione dei documenti
6. Assegnazione dei documenti
7. Sottoscrizione documenti informatici
8. Invio di un documento a destinatari esterni
9. Iter documento
10. Operatività del flusso dei documenti ricevuti dall'AOO
11. Operatività del flusso dei documenti da trasmettere

CITTA' DI ALESSANDRIA

Manuale di gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi adottato con
Deliberazione della Giunta Comunale n. 161 del 08/05/2025

1. Premessa: Il sistema documentale e di protocollazione adottato dall'Ente

L'Ente ha adottato e sta operando con la piattaforma di gestione documentale denominata "hyperSIC".

La soluzione riunisce tutte le funzionalità necessarie per gestire la documentazione ed i procedimenti amministrativi informatici relazionandosi con gli altri applicativi gestionali e integrando i servizi di protocollo Informatico, gestione Elettronica Documentale, scrivania digitale, archiviazione digitale, fascicolazione, gestione dei Procedimenti Amministrativi (Workflow), interscambio con il sito web per il Cittadino e conservazione.

Il sistema permette la gestione di documenti indipendentemente dal loro formato nativo (informatico all'origine o cartaceo digitalizzato).

Tutti i documenti informatici, sia creati dall'AOO che ricevuti dall'esterno sono archiviati automaticamente dal sistema di gestione documentale, contestualmente alle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo, in un repository che ne garantisce la sicurezza e l'immodificabilità.

L'archivio è accessibile ai solo operatori accreditati e la ricerca è garantita da un sistema di reperimento parametrico dei documenti.

La piattaforma permette la protocollazione e l'archiviazione digitale di tutta la corrispondenza in arrivo dell'Ente e gestisce, in modo totalmente digitale, la distribuzione della posta agli uffici.

L'operazione di smistamento digitale è supportata da un'apposita area di monitoraggio all'interno della quale ogni operatore, abilitato, è in grado di visionare la corrispondenza in arrivo, prenderla in carico, fascicolarla, assegnarla ed evaderla.

La corrispondenza in partenza viene gestita direttamente dalle unità organizzative che producono i documenti.

I documenti informatici possono essere creati direttamente dalla scrivania digitale o essere prodotti dagli applicativi gestionali integrati alla piattaforma di gestione documentale

Le operazioni di firma digitale, condivisione interna, protocollatura e segnatura, archiviazione, trasmissione e conservazione sono tutte integrate all'interno della piattaforma e sono riportate in evidenza all'operatore competente nell'area di monitoraggio sopra citata.

L'area di monitoraggio supporta così passo a passo l'operatore nell'espletamento di tutte le sue incombenze.

2. Gestione accessi

Il sistema hyperSIC gestisce un sistema di profilazione degli utenti e dei relativi diritti di accesso.

Tutte le operazioni che si possono svolgere all'interno della procedura sono predeterminate: ogni singolo utente può avere il "diritto" o meno di svolgerle. In tal modo tutto ciò che accade nel CITTÀ' DI ALESSANDRIA

Manuale di gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi adottato con Deliberazione della Giunta Comunale n. 161 del 08/05/2025

sistema è controllato dal sistema stesso. Le azioni di ciascun utente vengono continuamente monitorate e registrate in automatico in appositi file di LOG, immutabili.

A ciascun addetto vengono attribuiti un nome utente e una password, dei quali sarà unico responsabile sin dal momento della formale attribuzione. Con il primo accesso al sistema, l'utente è tenuto a modificare la password personale, individuandone un'altra nel rispetto dei parametri formali prestabiliti. Il sistema è configurato in modo tale che la password, da questo momento in avanti, non possa essere conosciuta da nessuno, nemmeno dall'amministratore di sistema.

Sono ammesse soltanto password conformi alla vigente normativa in materia di protezione, sicurezza e tutela dei dati personali. E' prevista la sostituzione periodica della password di accesso, in conformità alle disposizioni vigenti.

3. Fascicolazione di un documento

L'operazione di fascicolazione è particolarmente importante per la ricerca sistematica dei documenti ed è prevista dalle regole tecniche del CAD. La classificazione dell'Ente viene riportata in dettaglio all'interno dell'apposito capitolo del manuale di gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi.

HyperSIC prevede una funzionalità specifica per la gestione dei fascicoli digitali. La struttura dei fascicoli digitali di hyperSIC è correlata ai procedimenti gestiti dalle procedure gestionali e dalle procedure del sistema di workflow. Pertanto i fascicoli vengono alimentati da:

1. Documenti prodotti dall'Ente:

- da sistema documentale
- da procedure gestionali
- da procedure workflow

2. Documenti pervenuti all'Ente

4. Ricerca dei documenti in archivio

HyperSIC possiede un efficiente sistema di ricerca e reperimento dei documenti basato sui dati inseriti nelle maschere di indicizzazione, al momento della memorizzazione del documento o anche in momenti successivi per i soli dati facoltativi.

La ricerca di documenti può essere effettuata per documento singolo, per procedimento o per fascicolo, o in base ad altri criteri di individuazione (es. tipologia, classificazione, ecc.).

La ricerca delle informazioni sul sistema è effettuata secondo criteri basati su tutti i tipi di informazione registrati. I criteri di selezione possono essere costituiti da espressioni semplici o da combinazioni di espressioni legate per mezzo di operatori logici.

CITTA' DI ALESSANDRIA

Manuale di gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi adottato con Deliberazione della Giunta Comunale n. 161 del 08/05/2025

La ricerca può essere effettuata su singoli campi, o su parti del contenuto dei campi stessi.

5. Condivisione dei documenti

Tramite il sistema documentale è possibile condividere/ inviare internamente un documento ad altri operatori con l'abilitazione alle specifiche operazioni da compiere sul documento (consultazione, correzione, apposizione di firma digitale, protocollazione, invio all'esterno ecc..);

Grazie a questo sistema di condivisione/assegnazione interno si evita la replicazione del documento ed è possibile la consultazione del flusso documentale aggiornato in tempo reale.

6. Assegnazione dei documenti

Tramite il sistema documentale è possibile assegnare un documento ad uno o più Settori, Servizi o Nuclei organizzativi.

Il documento assegnato viene ricevuto in apposito nodo del loro quaderno di lavoro di hyperSIC.

L'assegnazione può inoltre essere accompagnata da una nota.

L'assegnatario può monitorare in qualsiasi momento lo stato di avanzamento delle operazioni sul documento.

7. Sottoscrizione documenti informatici

La firma digitale è strettamente connessa alla gestione documentale in quanto permette il passaggio definitivo dal formato cartaceo dei documenti, al formato digitale e alla conseguente eliminazione degli archivi cartacei. Questo strumento rappresenta un prerequisito ineludibile per l'evoluzione della documentazione, sempre più destinata a trasformarsi da foglio di carta a file memorizzato nel sistema.

Nei casi consentiti dalla legge, la firma digitale è sostituita da altre forme di firma elettronica o firma elettronica avanzata contemplate dal CAD e dalle regole tecniche vigenti.

8. Invio di un documento a destinatari esterni

E' possibile protocollare in uscita sia un documento già presente nell'archivio interno, sia un documento in corso di inserimento nel sistema. Dopo avere compilato gli indici, il documento sarà opportunamente fascicolato e archiviato.

CITTA' DI ALESSANDRIA

Manuale di gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi adottato con Deliberazione della Giunta Comunale n. 161 del 08/05/2025

9. Iter documento

Tutte le azioni effettuate su un documento all'interno del sistema documentale (visualizzazione, lettura, presa in carico, assegnazione, ecc.) vengono memorizzate automaticamente sul documento stesso in una specifica sezione di riepilogo delle operazioni effettuate; in questo modo è possibile monitorare, in qualunque momento, lo stato di avanzamento lavori del documento in esame.

10. Operatività del flusso dei documenti ricevuti dall'AOO

Una delle prime operazioni effettuate su documenti ricevuti è quella di procedere alla protocollazione della documentazione tramite l'applicativo hyperSIC.

HyperSIC permette infatti di protocollare:

- E-mail Certificate/E-mail: il sistema importa automaticamente le informazioni contenute nel *messaggio di posta selezionato* (oggetto, mittente, allegati, riferimenti del protocollo ricevuto, ecc);
- Istanze pervenute tramite apposito servizio on line dal sito dell'Ente: il sistema protocolla automaticamente tutte le informazioni ricevute;
- File informatici da supporti digitali esterni (*CD-ROM, DVD, hard disk, pen drive ecc.*);
- Documentazione cartacea (*posta ordinaria, raccomandata o consegnata a mano*) allegando la scansione della documentazione.

Ultimata la protocollazione di un documento pervenuto, esso è reso immediatamente disponibile ai componenti delle varie unità organizzative competenti tramite il sistema di Gestione documentale hyperSIC all'interno dell'area di monitoraggio.

Le operazioni che possono essere effettuate sul documento ricevuto sono le seguenti:

- Presa visione e mantenimento del documento sul quaderno di lavoro

Il documento pervenuto può essere visionato e mantenuto attivo sul quaderno di lavoro fino a quando non si procede con la sua gestione o assegnazione ad incaricato competente.

Anche nel caso in cui il documento venga archiviato, rimane sempre consultabile.

- Presa in carico del documento se di propria competenza

Ciascun documento pervenuto deve essere preso in carico dall'operatore competente tramite l'apposita funzione.

La presa in carico viene automaticamente comunicata sul quaderno di lavoro a tutti gli operatori abilitati alla visione/ gestione di quel documento.

- Fascicolazione digitale del documento

CITTA' DI ALESSANDRIA

Manuale di gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi adottato con Deliberazione della Giunta Comunale n. 161 del 08/05/2025

L'operazione di fascicolazione digitale avviene con le modalità descritte nell'apposito capitolo del presente allegato.

- Assegnazione di un documento ad incaricato del procedimento

Il Responsabile di un'unità organizzativa può assegnare un documento ricevuto ad uno o più incaricati del procedimento, i quali lo ricevono in apposito nodo del quaderno di lavoro.

Le modalità di gestione sono descritte nel capitolo "*7. Assegnazione dei documenti*" del presente allegato.

- Inoltro a soggetti esterni all'AOO;

All'interno del sistema documentale è possibile inviare all'esterno dell'AOO qualsiasi documento ricevuto. L'invio potrà avvenire per via telematica (E-mail certificata nel caso di invio a indirizzo elettronico).

- Risposta al documento ricevuto

Il documento ricevuto può essere evaso rispondendo con un nuovo documento e indicando la modalità con cui si è evasa la documentazione. Le modalità di gestione sono descritte nel capitolo 3 "*Inserimento/ Formazione di un nuovo documento*" *del presente allegato*.

11. Operatività del flusso dei documenti da trasmettere

Il sistema documentale permette di creare un documento in risposta ad uno ricevuto.

Esistono diverse modalità per inserire un nuovo documento in hyperSIC:

Le modalità di gestione sono *descritte nel capitolo 3 "Inserimento/ Formazione di un nuovo documento" del presente allegato*.

Dopo aver individuato la tipologia di documento che si desidera creare/ utilizzare è necessario compilare e verificare i dati della maschera di dettaglio del documento, contenente i metadati con tutte le informazioni.

Nel caso di risposta a documento in entrata, questi dati sono già proposti in automatico dal sistema sulla maschera di dettaglio del nuovo documento e riportati automaticamente sul testo (qualora si sia scelto di partire da un modello predisposto).

Il testo così creato può essere redatto dall'operatore competente.

La risposta ad un documento propone automaticamente l'eventuale evasione dell'istanza ricevuta.

Le operazioni che possono essere effettuate su un documento in redazione sono le seguenti:

- Condivisione/assegnazione di un documento all'interno dell'AOO

CITTA' DI ALESSANDRIA

Manuale di gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi adottato con Deliberazione della Giunta Comunale n. 161 del 08/05/2025

Le modalità di gestione sono descritte nei capitoli "5. *Condivisione dei documenti*" e "6. *Assegnazione dei documenti*" del presente allegato.

- Fascicolazione digitale del documento

L'operazione di fascicolazione digitale avviene con le modalità descritte nel capitolo "*Fascicolazione di un documento*" del presente allegato.

- Firmare digitalmente i file di un documento

Previo inserimento di un dispositivo di firma digitale nel PC è possibile firmare digitalmente i file di un documento in hyperSIC sfruttando la funzione di firma automatica così come specificato nel capitolo "7. *Sottoscrizione documenti informatici*" *del presente allegato*.

- Protocollare automaticamente il documento in uscita

All'interno del sistema documentale è possibile, da parte degli utenti preventivamente abilitati dal Responsabile del protocollo, protocollare in uscita i documenti.

I riferimenti del protocollo vengono poi riportati automaticamente all'interno del file sul quale si stava *lavorando* (se si trattava di modello di testo modificabile).

- Archiviare un documento

Terminate le operazioni di redazione del documento si può procedere all'archiviazione del medesimo.

- Invio del documento ai destinatari

È possibile inviare all'esterno dell'AOO qualsiasi documento creato all'interno del sistema documentale. Se la trasmissione avviene per via telematica (e-mail certificata), il messaggio di posta elettronica viene automaticamente salvato all'interno del documento inviato, così come le ricevute di accettazione e consegna qualora l'invio avvenga ad un indirizzo di Posta Elettronica Certificata.

Per qualsiasi informazione operativa e tecnica, è possibile consultare i manuali, le pillole Formative e le Release Notes messi a disposizione dalla Ditta fornitrice sull'applicativo stesso.