



Comune di Arcore
Provincia di Monza e della Brianza

Manuale per la gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi del Comune di Arcore

(Ai sensi dell'Articolo 3.5 delle Linee Guida sul
documento informatico emanate da Agid)

Sommario

Sommario	2
1. Disposizioni generali	5
1.1. Ambito di applicazione	5
1.2. Definizioni dei termini	5
1.3. Area organizzativa omogenea	5
1.4. Servizio per la gestione documentale e i suoi responsabili	5
1.5. Unicità del protocollo informatico	6
1.6. Modello operativo adottato per la gestione dei documenti	6
2. Formazione dei documenti	7
2.1. Requisiti minimi del documento	7
2.2. Formazione dei documenti informatici	7
2.3. Formato dei documenti informatici	7
2.4. Metadati dei documenti informatici	7
2.5. Sottoscrizione dei documenti informatici	8
2.6. Formazione dei registri e repertori informatici	8
3. Ricezione dei documenti	10
3.1. Ricezione dei documenti informatici	10
3.2. Ricezione dei documenti informatici attraverso PEC (Posta Elettronica Certificata)	10
3.3. Ricezione dei documenti informatici attraverso posta elettronica ordinaria	10
3.4. Ricezione dei documenti su supporto rimovibile	10
3.5. Ricezione di documenti attraverso il portale web (servizi on line)	11
3.6. Ricezione dei documenti su supporto analogico	11
3.7. Acquisizione dei documenti analogici o tramite copia informatica	11
3.8. Ricevute attestanti la ricezione dei documenti	12
3.9. Orari di apertura per il ricevimento della documentazione	12
4. Registrazione dei documenti	13
4.1. Documenti soggetti a registrazione di protocollo	13
4.2. Documenti non soggetti a registrazione di protocollo	13
4.3. Documentazione soggetta a registrazione particolare	13
4.4. Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti	13
4.5. Registrazione degli allegati	14
4.6. Compilazione del campo oggetto e del repertorio dei fascicoli	14
4.7. Segnatura di protocollo	15
4.8. Annullamento/modifica delle registrazioni di protocollo	15
4.9. Differimento dei termini di protocollazione	16
4.10. Registro giornaliero di protocollo	16
4.11. Registro di emergenza	16
5. Documentazione particolare	17
5.1. Deliberazioni di giunta e consiglio, determinazioni dirigenziali, decreti, ordinanze, contratti, verbali di sanzioni amministrative polizia locale e altri tipi di verbalizzazioni previsti dalla legge o da regolamenti, pubblicazioni all'albo online e notifiche	17
5.2. Documentazione di gare d'appalto	17
5.3. Documenti con mittente o autore non identificabile	17
5.4. Documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato	18
5.5. Documenti ricevuti e inviati via fax	18
5.6. Corrispondenza con più destinatari	18
5.7. Allegati	18
5.8. Documenti di competenza di altre amministrazioni o di altri soggetti	18

5.9. Oggetti plurimi.....	19
5.10. Documentazione prodotta e registrata in appositi gestionali.....	19
5.11. Trasmissioni telematiche e procedimenti amministrativi online	19
5.11. Gestione della fatturazione	19
5.12. Mandati di pagamento	19
6. Posta elettronica	20
6.1. Gestione della posta elettronica	20
6.2. La posta elettronica per le comunicazioni interne	20
6.3. La posta elettronica ricevuta da cittadini o altri soggetti privati.....	21
6.4. La posta elettronica ricevuta da altre Pubbliche Amministrazioni	21
7. Assegnazione dei documenti.....	22
7.1. Assegnazione	22
7.2. Modifica delle assegnazioni.....	22
8. Classificazione e fascicolazione dei documenti.....	23
8.1. Classificazione dei documenti.....	23
8.2. Storicizzazione del quadro di classificazione (Titolario).....	23
8.3. Fascicolo informatico e aggregazioni documentali informatiche	23
8.4. Formazione e identificazione dei fascicoli e delle aggregazioni documentali informatiche ..	23
8.5. Processo di formazione dei fascicoli.....	24
8.6. Condivisione dei fascicoli informatici e delle aggregazioni documentali informatiche	24
8.7. Modifica delle assegnazioni dei fascicoli	24
8.8. Chiusura dei fascicoli	25
8.9. Fascicolo ibrido	25
8.10. Tenuta dei fascicoli dell'archivio corrente.....	25
9. Invio dei documenti destinati all'esterno	26
9.1. Spedizione dei documenti informatici	26
9.2. Spedizione dei documenti informatici mediante l'utilizzo della posta elettronica	26
9.3. Trasmissione dei documenti informatici in interoperabilità e in cooperazione applicativa (trasmissioni telematiche).....	26
9.4. Spedizione dei documenti cartacei.....	27
10. Scansione dei documenti su supporto cartaceo	28
10.1. Documenti soggetti a scansione.....	28
10.2. Processo di scansione della documentazione cartacea in arrivo	28
11. Conservazione e tenuta dei documenti.....	29
11.1 Premessa.....	29
11.2 Conservazione e memorizzazione dei documenti analogici, informatici e delle rappresentazioni digitali dei documenti cartacei	29
11.3 Conservazione dei documenti informatici.....	29
11.4 Trasferimento delle unità archivistiche analogiche negli archivi di deposito e storico	30
11.5 Memorizzazione dei dati e dei documenti informatici e salvataggio della memoria informatica	30
11.5 Pacchetti di versamento	30
11.7 Conservazione in outsourcing.....	30
11.8 Conservazione dei documenti analogici	31
11.9 Selezione dei documenti	31
12 Accesso ai dati, informazioni e documenti	32
12.1 Accessibilità da parte degli utenti appartenenti dell'Area Organizzativa Omogenea.....	32
12.2 Accessibilità da parte degli utenti non appartenenti all'Area Organizzativa Omogenea (diritto di accesso agli atti).....	32

<i>12.3 Accesso da parte di altre amministrazioni</i>	33
<i>13 Pubblicità legale e trasparenza</i>	34
<i>14 Approvazione, revisione e pubblicazione</i>	36
<i>14.2. Approvazione</i>	36
<i>14.3. Revisione</i>	36
<i>14.4. Pubblicazione e divulgazione</i>	36
<i>15 Elenco allegati al manuale di gestione</i>	37

1. Disposizioni generali

1.1. Ambito di applicazione

Il presente manuale è adottato ai sensi della normativa vigente (Allegato n. 2) con la finalità di definire le regole di gestione delle attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione, archiviazione e conservazione dei documenti, oltre che dei flussi documentali e dei procedimenti del Comune di Arcore.

Esso 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.

Regolamenta inoltre le fasi operative per la gestione informatica dei documenti, nel rispetto della normativa vigente in materia di trasparenza degli atti amministrativi, di tutela della *privacy* e delle politiche di sicurezza.

1.2. Definizioni dei termini

Per quanto riguarda la definizione dei termini, che costituisce la corretta interpretazione del dettato del presente manuale, si rimanda al glossario (Allegato n.1).

1.3. Area organizzativa omogenea

Ai fini della gestione dei documenti è individuata una sola Area Organizzativa Omogenea (d'ora in poi AOO) denominata Comune di Arcore, composta dall'insieme di tutte le sue unità organizzative. Il codice identificativo dell'area è: *c_a376*.

Al presente manuale è allegato il funzionigramma dell'Ente (Allegato n. 3).

1.4. Servizio per la gestione documentale e i suoi responsabili

Nell'ambito dell'AOO, ai sensi dell'articolo 61, comma 1, del DPR 445/2000 e della normativa vigente in tema di formazione, gestione e conservazione della documentazione informatica è istituito il Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione di flussi documentali e degli archivi. Al servizio sono preposti i seguenti responsabili:

- Responsabile della gestione documentale;
- Responsabile della conservazione;
- Responsabile della transizione alle modalità operativa digitale.

I Responsabili svolgono le funzioni definite dalle regole tecniche del protocollo informatico e della

conservazione, tra cui la predisposizione e l'aggiornamento del presente Manuale.

Ai sensi del D. Lgs 22 gennaio 2004 n. 42 e del DPR 445/2000, l'Ente individua nell'Archivio una funzione essenziale per garantire la certezza, la semplificazione e la trasparenza dell'agire amministrativo, il reperimento di informazioni affidabili sotto il profilo giuridico, la tutela della memoria storica e il diritto di tutti i cittadini all'accesso all'informazione, alla formazione ed allo sviluppo della conoscenza.

L'Archivio e i singoli documenti dell'Ente sono beni culturali, che sottostanno pertanto alle disposizioni legislative di cui all'art. 2 e all'art. 10, comma 2, del D. Lgs n. 42/2004.

L'Archivio, pur nella distinzione delle fasi di vita dei documenti e della loro valenza giuridica e storica, è da ritenersi logicamente unico e funzionalmente integrato.

1.5. Unicità del protocollo informatico

La numerazione delle registrazioni di protocollo è unica, progressiva, corrisponde all'anno solare ed è composta da almeno sette numeri, tuttavia a norma dell'articolo 53, comma 5 del DPR 445/00 sono possibili registrazioni particolari. Il sistema informatico di gestione del protocollo è sincronizzato per il calcolo dell'ora con un orologio atomico. Tutti i protocolli settoriali sono aboliti. L'Amministrazione non riconosce validità a registrazioni particolari che non siano quelle individuate nell'Allegato n. 5.

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

1.6. Modello operativo adottato per la gestione dei documenti

Per la gestione dei documenti è adottato un modello operativo parzialmente decentrato che prevede la partecipazione attiva di più soggetti, uffici e utenti abilitati a svolgere soltanto le operazioni di loro competenza attraverso profilazioni specifiche sia in ingresso che in uscita.

La documentazione informatica è gestita secondo le modalità descritte nel Piano per la sicurezza informatica – Misure minime di sicurezza (Allegato n. 16) e conservata secondo le modalità previste dall'Allegato n. 16.

La gestione degli archivi analogici e la loro ubicazione è indicata nell'Allegato n.11.

2. *Formazione dei documenti*

2.1. *Requisiti minimi del documento*

Indipendentemente dal supporto su cui sono formati i documenti prodotti dall'Ente devono riportare le seguenti informazioni:

- denominazione dell'Ente;
- indirizzo completo (via, numero civico, codice avviamento postale, città, sigla della provincia, numero di telefono, numero di fax, indirizzo di posta elettronica istituzionale dell'Ente, PEC);
- indicazione del settore, servizio o ufficio che ha prodotto il documento;
- luogo e data;
- destinatario;
- classificazione;
- numero di protocollo;
- oggetto del documento;
- testo;
- numero degli allegati (se presenti);
- sottoscrizione autografa o elettronica/digitale del Responsabile;
- indicazione del Responsabile del procedimento se diverso da chi sottoscrive il documento.

2.2. *Formazione dei documenti informatici*

L'Ente forma gli originali dei propri documenti con mezzi informatici secondo la normativa vigente e mediante l'utilizzo di applicativi di videoscrittura o tramite l'utilizzo di software gestionali di settore.

Il documento informatico assume la caratteristica di immutabilità quando forma e contenuto non sono alterabili durante le fasi di tenuta e accesso e sia garantita la staticità nella fase di conservazione. Gli atti formati con strumenti informatici, i dati e i documenti informatici dell'Ente costituiscono informazione primaria ed originale da cui è possibile effettuare, su diversi tipi di supporto, copie e duplicati per gli usi consentiti dalla legge.

2.3. *Formato dei documenti informatici*

I documenti informatici prodotti dall'Ente, indipendentemente dal *software* utilizzato, prima della loro sottoscrizione con firma elettronico/digitale, sono convertiti in uno dei formati *standard* previsti dalla normativa vigente in materia di conservazione.

2.4. *Metadati dei documenti informatici*

Al documento informatico è associato l'insieme minimo dei metadati previsti dalla normativa vigente. L'insieme minimo dei metadati è il seguente:

- **Identificativo:** un ID univoco composto da caratteri alfanumerici associato permanentemente

a un documento.

- Modalità di formazione: informazioni sui software e le modalità adottate per creare/acquisire un dato documento.
- Tipologia documentale: se si tratta, per esempio, di fatture, delibere, determine.
- Dati di registrazione: tipologia di flusso, tipo di registro, data di registrazione, numero documento e codice identificativo del registro.
- Chiave descrittiva: metadato che riassume o chiarisce la natura del contenuto del documento.
- Soggetti: informazioni identificative di tutti i soggetti coinvolti e competenti sul documento in questione.
- Allegati: eventuali allegati aggiunti al documento.
- Classificazione: classificazione del documento in base al Titolario di Classificazione.
- Riservato: livello di sicurezza di un documento.
- Identificativo del formato: questo metadato indica sia il formato del documento sia la versione del software utilizzato per crearlo.
- Verifica: dichiara la presenza o meno di una delle modalità di convalida previste nelle Linee Guida (firma elettronica, sigillo, marcatura temporale, conformità copie immagine).
- Identificativo del documento principale: codice identificativo univoco e persistente del documento principale.
- Versione del documento: numero della versione del documento in questione.
- Tracciateure modifiche documento: metadato che tiene traccia di tutte le modifiche apportate al documento.
- Tempo di conservazione: indicazione del tempo di conservazione minimo del documento in questione.
- Note: eventuali note aggiuntive.
- Identificativo dell'aggregazione: identificativo del fascicolo o della serie a cui il documento è assegnato.

2.5. *Sottoscrizione dei documenti informatici*

La sottoscrizione dei documenti informatici è ottenuta con un processo di firma qualificata conforme alle disposizioni di legge. Tutti i Responsabili di settore e alcuni con specifiche mansioni sono dotati di firma digitale. È compito di ogni dipendente controllare la data di scadenza del certificato di firma digitale affidatagli e richiederne il rinnovo al Responsabile per la sicurezza informatica.

L'utilizzo dell'applicativo di protocollo prevede la firma elettronica avanzata.

2.6. *Formazione dei registri e repertori informatici*

L'Ente forma i propri registri e repertori informatici mediante la generazione o raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più basi dati, anche appartenenti a più soggetti interoperanti, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica.

I registri, i repertori, gli albi, gli elenchi e le raccolte di dati diversi dal registro di protocollo e

concernenti stati, qualità personali e fatti sono indicati nell' Allegato n. 5.

3. Ricezione dei documenti

3.1. Ricezione dei documenti informatici

I documenti informatici formano oggetto di registrazione di protocollo e sono validi ai fini del procedimento amministrativo, una volta che ne sia accertata la provenienza.

L'Ente riceve i documenti informatici in una delle seguenti modalità:

- a mezzo posta elettronica ordinaria (PEO);
- a mezzo posta elettronica certificata (PEC);
- documentazione su supporto rimovibile (quale, ad esempio, CD ROM, DVD, pen drive, ecc.,) si protocolla esclusivamente la lettera di accompagnamento (obbligatoria) acquisendo nel sistema di gestione informatica dei documenti il contenuto del supporto rimovibile;
- Servizi On line, tramite portale.

Vengono accettati, e conseguentemente registrati, documenti informatici in formati standard previsti dalla normativa vigente. Si ricevono formati che possiedono requisiti di leggibilità, interscambiabilità e staticità al fine di garantire la loro inalterabilità.

I documenti ricevuti in un formato diverso da quelli previsti dalla normativa sono recepiti dal sistema e convertiti in uno dei formati standard.

Per i documenti informatici pervenuti tramite PEC l'ufficio di protocollo non effettua la verifica di validità del certificato di firma, ma registra i documenti e li inoltra agli uffici competenti che provvederanno alla verifica sopraccitata.

3.2. Ricezione dei documenti informatici attraverso PEC (Posta Elettronica Certificata)

La ricezione dei documenti informatici, soggetti alla registrazione di protocollo, è effettuata mediante messaggi di posta elettronica certificata.

L'indirizzo di posta elettronica certificata è pubblicato sul sito web dell'Ente.

Tutti gli indirizzi sono riportati nell'Indice delle Pubbliche Amministrazioni e sono pubblicizzati sul sito web istituzionale con l'indicazione delle funzionalità cui sono preposti.

3.3. Ricezione dei documenti informatici attraverso posta elettronica ordinaria

La ricezione dei documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo trasmessi da posta elettronica ordinaria è garantita dalle caselle di posta elettronica ordinaria istituzionale.

Qualora gli operatori lo ritengano opportuno è sempre possibile la registrazione a protocollo per i documenti informatici pervenuti tramite posta elettronica ordinaria su un indirizzo nominativo o su un indirizzo legato a un servizio/ufficio.

3.4. Ricezione dei documenti su supporto rimovibile

La ricezione dei documenti informatici per mezzo di supporto rimovibile è consentita solo previa lettera di accompagnamento. L'ufficio responsabile del procedimento controlla la compatibilità del

supporto presentato e la leggibilità dello stesso e lo consegna all'ufficio protocollo per la registrazione della lettera di trasmissione.

3.5. Ricezione di documenti attraverso il portale web (servizi on line)

L'Ente riceve i documenti informatici creati dall'utente attraverso i moduli e i formulari resi disponibili mediante gli applicativi *web* e tramite trasmissioni telematiche.

3.6. Ricezione dei documenti su supporto analogico

I documenti su supporto analogico possono pervenire all'Ente attraverso:

- il servizio postale;
- la consegna diretta agli uffici, ai funzionari, agli uffici/utente abilitati presso l'amministrazione al ricevimento della documentazione;
- gli apparecchi telefax.

La ricevuta della consegna di un documento analogico può essere costituita dalla fotocopia del primo foglio del documento stesso con un timbro che attesti il giorno della consegna. Le buste delle assicurate, corrieri, espressi, raccomandate ecc. si inoltrano insieme ai documenti.

A chi ne fa domanda, compatibilmente con le esigenze del servizio, deve essere anche riportato il numero di protocollo assegnato al documento, in questo caso l'operatore deve provvedere immediatamente alla registrazione dell'atto.

I documenti, esclusi quelli non soggetti a registrazione di protocollo, devono pervenire al Protocollo per la loro registrazione. Quelli arrivati via telefax, sono soggetti alle stesse regole di registrazione degli altri documenti cartacei; in presenza di un sistema informatico che ne consenta l'acquisizione in formato (fax management) si applicano le procedure previste per la ricezione dei documenti informatici.

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.

Non è pertanto consentito, in nessun caso, l'utilizzo di un unico numero di protocollo per il documento in arrivo e il documento in partenza. Costituisce eccezione la protocollazione di una sequenza di comunicazioni avvenute in posta elettronica ordinaria quando il Responsabile del procedimento ravvisi l'utilità della sua registrazione almeno attraverso la protocollazione dell'ultima comunicazione della sequenza.

3.7. Acquisizione dei documenti analogici o tramite copia informatica

L'Ente acquisisce i documenti analogici pervenuti attraverso la copia informatica di un documento originale analogico.

Le copie per immagine sono prodotte mediante processi e strumenti che assicurino che il documento informatico abbia contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto. Le copie per immagine di uno o più documenti analogici sono associate nell'applicativo di protocollo e visto di conformità sottoscritto con firma digitale o firma elettronica qualificata da chi ha effettuato

la copia. Non vengono scansionati documenti redatti su formati diversi da A4, o su specifica autorizzazione del Responsabile della gestione documentale.

L'originale cartaceo, dopo le operazioni di acquisizione nell'applicativo di protocollo, è conservato presso l'ufficio a cui è stato trasmesso per competenza.

Il processo di scansione della documentazione cartacea è descritto nella sezione 10.

I documenti informatici e/o le immagini digitali dei documenti cartacei acquisite con lo scanner sono resi disponibili agli uffici, o ai Responsabili di procedimento, tramite il sistema informatico di gestione documentale.

Il processo di scansione della documentazione cartacea è effettuato contemporaneamente o successivamente alle operazioni di registrazione, classificazione, segnatura (salvo ragioni di urgenza che eventualmente verranno annotati nel registro di protocollo) e si articola nelle seguenti fasi:

- acquisizione delle immagini in modo che a ogni documento, anche composto da più fogli, corrisponda un unico *file* nei formati previsti dalla normativa;
- verifica della leggibilità delle immagini acquisite e della loro esatta corrispondenza con gli originali cartacei;
- collegamento delle rispettive immagini alla registrazione di protocollo, in modo non modificabile;
- memorizzazione delle immagini, in modo non modificabile.

3.8. Ricevute attestanti la ricezione dei documenti

Per i documenti consegnati personalmente dal mittente o da altra persona incaricata e per i quali sia richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, l'addetto alla registrazione di protocollo rilascia apposita "ricevuta di protocollo". Per i documenti informatici ricevuti la notifica dell'avvenuto recapito è assicurata dal servizio di posta elettronica certificato utilizzato dall'amministrazione.

3.9. Orari di apertura per il ricevimento della documentazione

Gli orari di apertura degli uffici deputati al ricevimento della documentazione in entrata sono pubblicati sul sito web dell'Ente.

4. Registrazione dei documenti

4.1. Documenti soggetti a registrazione di protocollo

Tutti i documenti prodotti e ricevuti dall'Ente, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono registrati al protocollo; con l'eccezione di quelli indicati successivamente agli articoli 4.2 e 4.3. È cura delle Responsabile del procedimento a cui il documento è inviato verificarne le caratteristiche.

4.2. Documenti non soggetti a registrazione di protocollo

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo i documenti dettagliatamente indicati nell'Allegato n. 6.

4.3. Documentazione soggetta a registrazione particolare

I documenti elencati nell'Allegato n. 5 sono documenti già soggetti a registrazione particolare da parte dell'Ente e possono non essere registrati al protocollo.

I *software* di produzione e conservazione delle tipologie particolari di documentazione consentono di eseguire tutte le operazioni previste nell'ambito della gestione dei documenti e del sistema adottato per il protocollo informatico.

Ogni registrazione deve riportare necessariamente:

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

4.4. Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti

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

- numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;

- data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- mittente o destinatario dei documenti ricevuti o spediti, registrato in forma non modificabile;
- oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
- impronta del documento informatico, anche se trasmesso per via telematica, registrato in forma non modificabile;
- classificazione: titolo, classe (Allegato n. 8);
- fascicolazione;
- assegnazione;
- allegati se presenti (solo il numero);
- livello di riservatezza.

A ogni registrazione effettuata è associato almeno un documento secondo il seguente schema:

- nelle operazioni di registrazione della documentazione in uscita, l'Ente associa al numero di protocollo il documento e i suoi allegati prodotti dagli operatori;
- nelle operazioni di registrazione della documentazione in entrata, qualora il documento originale non sia un documento informatico, verrà associato al numero di protocollo la copia digitale (.pdf) del documento pervenuto. In caso di ricezione di un documento informatico viene associato l'originale del documento.

Inoltre possono essere aggiunti:

- data di arrivo;
- mezzo di ricezione/spedizione (PEO, PEC, altre modalità di ricezione informatica e analogica);
- estremi del provvedimento di differimento dei termini temporali di registrazione;
- tipo di documento;
- ufficio di competenza;
- elementi identificativi del procedimento amministrativo, se necessario;
- data, classificazione e numero di protocollo dei documenti ricevuti (se disponibili).

4.5. Registrazione degli allegati

Il numero e la descrizione degli allegati sono elementi essenziali per l'efficacia di una registrazione. Nella registrazione di protocollo/particolare si riporta la descrizione della tipologia degli allegati e, se significativi, anche dei loro estremi (data, numero, ecc.).

Tutti gli allegati devono pervenire con il documento principale alle postazioni abilitate alla protocollazione al fine di essere inseriti nel sistema di gestione documentale. In presenza di allegati analogici su ciascuno è riportata la segnatura di protocollo.

Si annota nel sistema di gestione documentale l'eventuale mancanza degli allegati.

4.6. Compilazione del campo oggetto e del repertorio dei fascicoli

Al fine di garantire l'efficace recupero delle informazioni all'interno del sistema di gestione informatica dei documenti la compilazione del campo oggetto rappresenta un punto di fondamentale importanza. Nell'oggetto sono presenti gli elementi giuridicamente rilevanti del documento.

È opportuno che l'operatore addetto alla protocollazione faccia una corretta redazione del campo oggetto, anche rispetto al decoro linguistico.

4.7. *Segnatura di protocollo*

La segnatura di protocollo apposta o associata al documento è effettuata contemporaneamente alla registrazione di protocollo o di altra registrazione cui esso è soggetto.

I requisiti necessari di ciascuna segnatura di protocollo sono:

- nome dell'Ente;
- data di protocollo;
- progressivo di protocollo.

Per i protocolli in uscita si aggiunge:

- iniziali di chi redige il documento, il nome del Responsabile del procedimento e il nome del sottoscrittore;
- numero di protocollo;
- data di protocollo.

Per i documenti analogici la segnatura è apposta con apposito timbro o etichetta.

Per i documenti informatici trasmessi ad altre pubbliche amministrazioni, i dati relativi alla segnatura di protocollo sono contenuti, un'unica volta nell'ambito dello stesso messaggio, in un *file* conforme alle specifiche dell'*Extensible Markup Language* (XML) e compatibile con il *Document Type Definition* (DTD) e comprendono anche:

- oggetto del documento;
- mittente;
- destinatario/i.

Inoltre possono essere aggiunti:

- persona o ufficio destinatari;
- classificazione e fascicolazione di competenza;
- identificazione degli allegati;
- informazioni sul procedimento e sul trattamento.

4.8. *Annullamento modifica delle registrazioni di protocollo*

Le registrazioni di protocollo e quelle particolari, possono essere annullate/modificate su autorizzazione del Responsabile della gestione documentale, con una specifica funzione del sistema di gestione informatica dei documenti, a seguito di motivata richiesta da parte del Responsabile del procedimento dell'atto in questione.

L'operazione di annullamento è eseguita con le modalità previste dalla normativa vigente. Non è possibile annullare il solo numero di protocollo e mantenere valide le altre informazioni della registrazione.

L'annullamento anche di una sola delle informazioni generate o assegnate automaticamente dal sistema e registrate in forma immodificabile determina l'automatico e contestuale annullamento dell'intera registrazione.

Gli interventi, su campi registrati in forma immutabile necessari per correggere errori in sede di immissione di dati e le modifiche alle registrazioni di protocollo, comportano la rinnovazione del campo stesso con i dati corretti e la contestuale memorizzazione in modo permanente del valore precedentemente attribuito, unitamente a data, ora e autore della modifica.

Tali interventi possono essere effettuati dai profili utente degli operatori di protocollo attraverso apposita funzione nel gestionale.

Le registrazioni annullate/modificate rimangono memorizzate nel data base e sono evidenziate dal sistema, il quale registra l'iter che ha portato all'annullamento.

4.9. Differimento dei termini di protocollazione

La documentazione ricevuta dall'Ente viene protocollata di norma entro la giornata lavorativa successiva alla ricezione. Il Responsabile della gestione documentale 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; mentre per i documenti informatici il sistema mantiene traccia del ricevimento.

4.10. Registro giornaliero di protocollo

Il registro giornaliero di protocollo è trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, garantendone l'immutabilità del contenuto secondo quanto previsto nel Manuale di conservazione (Allegato n. 15). Si rimanda al Prospetto di conservazione per la descrizione delle modalità di conservazione del registro giornaliero di protocollo.

Delle registrazioni del protocollo informatico è sempre possibile estrarre evidenza analogica.

4.11. Registro di emergenza

Le procedure adottate dal Responsabile della gestione documentale per l'attivazione, la gestione e il recupero dei dati contenuti nel registro di emergenza sono descritte (Allegato n. 13).

5. Documentazione particolare

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

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

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

La conservazione avviene solo attraverso modalità digitali.

5.2. Documentazione di gare d'appalto

Per la documentazione delle gare telematiche l'Ente utilizza le piattaforme del mercato elettronico in uso, secondo la normativa vigente. Per la documentazione attraverso piattaforme del mercato elettronico (Sintel e MePa) viene protocollata e conservata a cura dell'Ente.

Per la documentazione relativa a gare gestite al di fuori del mercato elettronico, per ragioni di sicurezza, si può ricevere per via telematica solo la registrazione del partecipante alla gara e la documentazione che non faccia esplicito riferimento all'offerta economica, che invece dovrà essere inviata in cartaceo o tramite sistemi informatici di criptazione dell'offerta. Le buste contenenti le offerte sono registrate al protocollo senza effettuare l'apertura. Sulla busta è apposto un timbro con le indicazioni della data e dell'ora di ricezione. A chi ha consegnato la busta è rilasciata la ricevuta di protocollo. Dopo l'apertura a cura dell'ufficio che gestisce la gara dovranno essere riportati su ciascun documento la data e il numero di protocollo assegnato alla busta.

Per le gare aperte tramite la Centrale Unica di Committenza (CUC), tutta la documentazione viene acquisita al protocollo dell'Ente.

5.3. Documenti con mittente o autore non identificabile

I documenti, analogici o digitali, ricevuti e indirizzati al personale dell'Ente e quelli di cui non sia identificabile l'autore vengono consegnate all'UOR (Unità Organizzativa Responsabile) competente e protocollate su richiesta. Non si registra la posta indirizzata nominalmente quando sulla busta sia indicata la dicitura "personale" o "riservata personale". Il destinatario di posta elettronica su indirizzo personale rilasciato dall'Ente potrà richiederne la registrazione inoltrando il messaggio al protocollo. Dal momento che una delle funzioni più importanti del registro di protocollo è l'attestazione dell'arrivo di un determinato documento presso l'Ente o che è partito dai suoi uffici, le comunicazioni anonime vengono protocollate per testimoniare l'arrivo, indicando "Anonimo" nel campo del

mittente. Vanno ordinariamente sottoposte a registrazione di protocollo anche le lettere prive di firma.

5.4. *Documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato*

Nel caso in cui l'Ente riceva documenti informatici firmati digitalmente il cui certificato di firma risulta scaduto o revocato prima della sottoscrizione, questi verranno protocollati e inoltrati al responsabile di procedimento che farà opportuna comunicazione al mittente.

Qualora l'Ente riceva documenti informatici firmati digitalmente il cui certificato di firma, valido nel momento della sottoscrizione e invio, risulta scaduto o revocato nella fase di protocollazione, questi verranno protocollati.

5.5. *Documenti ricevuti e inviati via fax*

La normativa vigente prevede l'esclusione della corrispondenza via fax fra pubbliche amministrazioni. La trasmissione di documenti via *fax* con cittadini o altri soggetti privati non aventi l'obbligo di comunicazione in forma telematica con la pubblica amministrazione richiede la registrazione di protocollo.

Di norma al *fax* non segue mai l'originale, qualora successivamente arrivasse anche l'originale del documento, a questo sarà attribuito lo stesso numero di protocollo.

5.6. *Corrispondenza con più destinatari*

Lo stesso documento inviato a più destinatari è registrato con un solo numero di protocollo.

In uscita i destinatari possono essere inseriti nell'apposito campo. Qualora si tratti di documento analogico i destinatari possono essere descritti in elenchi associati al documento.

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

5.7. *Allegati*

Tutti gli allegati devono essere trasmessi al protocollo unitamente ai documenti a cui afferiscono per la registrazione e trattamento secondo la procedura indicata nel presente manuale.

Nel caso in cui una PEC contenga allegati illeggibili l'ufficio responsabile richiederà al mittente l'invio della documentazione in formato leggibile.

5.8. *Documenti di competenza di altre amministrazioni o di altri soggetti*

Qualora pervengano all'Ente documenti informatici di competenza di altre amministrazioni, questi non sono protocollati e vengono restituiti al mittente.

Se il documento viene protocollato, il numero di protocollo deve essere annullato.

Qualora all'Ente pervengano documenti analogici di competenza di altre amministrazioni o altri soggetti, questi vanno restituiti con lettera protocollata di accompagnamento. Se il documento viene

protocollato, il numero di protocollo deve essere annullato e il documento inviato al destinatario. Nel caso in cui il destinatario non sia individuabile il documento deve essere rimandato al mittente.

5.9. Oggetti plurimi

Qualora un documento informatico in entrata presenti più oggetti, relativi a procedimenti diversi e pertanto da assegnare a più fascicoli, il documento verrà registrato un'unica volta e quindi, classificato e assegnato ai diversi Responsabili e fascicolato nelle diverse voci. Se il documento è analogico si dovrà produrre copia conforme informatica. Ciascun documento in uscita avrà un unico oggetto.

5.10. Documentazione prodotta e registrata in appositi gestionali

L'Ente è dotato di software gestionali in grado di acquisire automaticamente la registrazione di protocollo, mediante specifico collegamento tra i sistemi, nell'ambito di procedimenti riguardanti determinate attività.

5.11. Trasmissioni telematiche e procedimenti amministrativi online

I documenti trasmessi dall'Ente con immissione diretta dei dati nel sistema dell'ente destinatario non necessitano di firma digitale in quanto inviati tramite linee di comunicazione sicure, riservate e a identificazione univoca attivati con i singoli destinatari. Gli invii telematici sostituiscono integralmente gli invii cartacei della medesima documentazione.

5.12. Gestione della fatturazione

Le fatture passive, scaricate dal sistema di interscambio e acquisite direttamente nel sistema di contabilità, sono soggette a registrazione particolare e vengono gestite dall'ufficio ragioneria.

5.13. Mandati di pagamento

L'Ente predispone i mandati di pagamento in forma elettronica e li trasmette attraverso canali telematici alla propria tesoreria che provvederà a evadere la somma indicata. Tutta la documentazione associata viene conservata dalla Tesoreria che provvede a riconsegnare la documentazione all'Ente con scadenza definita.

6. Posta elettronica

6.1. Gestione della posta elettronica

La posta elettronica viene utilizzata per l'invio di comunicazioni, informazioni e documenti sia all'interno dell'Ente, sia nei rapporti con i cittadini e altri soggetti privati, sia con altre Pubbliche Amministrazioni.

Le comunicazioni formali e la trasmissione di documenti informatici, il cui contenuto impegni l'Ente verso terzi, avvengono tramite le caselle di posta elettronica istituzionali.

I documenti informatici eventualmente pervenuti agli uffici non abilitati alla ricezione, devono essere inoltrati all'indirizzo di posta elettronica istituzionale indicato dall'Ente come deputato alle operazioni di registrazione.

Le semplici comunicazioni informali ricevute o trasmesse per posta elettronica, che consistano in scambio di informazioni che non impegnano l'Ente verso terzi, possono non essere protocollate.

A chi ne fa richiesta deve sempre essere data la risposta dell'avvenuto ricevimento. Non è possibile inviare messaggi dalla casella di posta elettronica nominativa quando il contenuto di questi impegni l'amministrazione verso terzi. Nel formato dei messaggi di posta elettronica non certificata è inserito automaticamente il seguente testo: *“In ottemperanza al D.lgs. 196/03 e al Regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali, Le comunichiamo che tutte le informazioni contenute e i documenti allegati nel presente messaggio di posta elettronica hanno natura strettamente personale, riservata e sono indirizzate esclusivamente al destinatario indicato. Qualora Lei abbia ricevuto questa e-mail per errore, La invitiamo cortesemente ad eliminarla dai Suoi sistemi informatici insieme ad ogni documento ad esso allegato, e di volerci cortesemente avvertire con sollecitudine tramite posta elettronica o telefonicamente, avvisandoLa altresì che qualsiasi copia, inoltro, comunicazione, riproduzione o divulgazione del messaggio e dei suoi allegati è vietata”*.

La posta elettronica nominativa non può essere utilizzata per la ricezione o la spedizione di documenti a firma digitale per i quali è prevista una apposita casella ufficiale; è vietato l'utilizzo di tale casella per comunicazioni non attinenti all'attività dell'Ente.

6.2. La posta elettronica per le comunicazioni interne

Le comunicazioni tra l'Ente e i propri dipendenti, nonché tra le varie strutture avvengono, di norma, mediante l'utilizzo della casella di posta elettronica ordinaria dei rispettivi uffici/ servizi o le caselle di posta elettronica nominative, nel rispetto delle norme in materia di protezione dei dati personali, nonché previa informativa agli interessati circa il grado di riservatezza degli strumenti utilizzati.

La posta elettronica viene utilizzata per:

- convocare riunioni (interne all'Ente);
- inviare comunicazioni di servizio o notizie, dirette ai dipendenti in merito a informazioni generali di organizzazione;
- diffondere circolari, ordini di servizio, copie di documenti (gli originali si conservano nel fascicolo specifico debitamente registrati);
- gestire permessi e autorizzazioni riguardanti l'orario di lavoro.

6.3. *La posta elettronica ricevuta da cittadini o altri soggetti privati*

Le istanze e le dichiarazioni trasmesse per via telematica all'indirizzo istituzionale devono ritenersi valide a tutti gli effetti di legge qualora:

- siano trasmesse via posta elettronica o via posta elettronica certificata, regolarmente sottoscritte con firma elettronica/digitale dotata di certificato valido rilasciato da un certificatore accreditato;
- l'autore del documento è identificato dal sistema informatico con l'uso della carta d'identità elettronica (CIE) o della Carta Regionale dei Servizi (CRS) o SPID oppure attraverso altri strumenti informatici messi a disposizione dall'Ente, che consentano l'individuazione certa del soggetto richiedente;
- siano inviate utilizzando una casella di Posta Elettronica Certificata, le cui credenziali di accesso siano state rilasciate previa identificazione del titolare attestata da parte del gestore del sistema;
- si tratti di istanze o dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà trasmesse secondo le modalità di cui all'art. 38 comma 3 del DPR 445/2000.

Al di fuori delle predette ipotesi, le comunicazioni di posta elettronica che pervengono all'indirizzo istituzionale, dei singoli servizi o a quelli nominativi, sono valutate in ragione della loro rispondenza a ragionevoli criteri di attendibilità e riconducibilità al mittente dichiarato, e successivamente soggette, se del caso, a protocollazione/registrazione secondo le seguenti modalità:

a) Messaggi di posta elettronica con allegate rappresentazioni digitali di documenti originali cartacei: nel caso in cui via posta elettronica pervengano rappresentazioni digitali di documenti originali cartacei in uno dei formati standard previsti dalla normativa, la rappresentazione digitale e il messaggio che la trasmette verranno inoltrati alla casella di posta elettronica deputata a tale funzione urp@comune.arcore.mb.it, con richiesta di protocollazione/registrazione da parte del Responsabile del procedimento e le specifiche di protocollazione (mittente, oggetto, documento da protocollare);

b) Messaggi di posta elettronica: l'Ente può protocollare semplici messaggi di posta elettronica ordinaria pervenuti senza allegati secondo lo schema descritto nel punto a).

In ogni caso, spetterà al Responsabile del procedimento, ove ne rilevi la necessità, richiedere al mittente la regolarizzazione dell'istanza o della dichiarazione, attraverso l'invio di una PEC o di documentazione analogica o per mezzo di una comunicazione telefonica.

6.4. *La posta elettronica ricevuta da altre Pubbliche Amministrazioni*

Le comunicazioni e i documenti ricevuti da altre Pubbliche amministrazioni, attraverso l'utilizzo della posta elettronica, sono valide ai fini del procedimento una volta che ne sia verificata la provenienza, ovvero quando:

- sono trasmessi tramite posta elettronica certificata e sottoscritti con firma elettronica qualificata o digitale;
- sono dotati di segnatura di protocollo.

7. Assegnazione dei documenti

7.1. Assegnazione

Le postazioni abilitate alla protocollazione in ingresso provvedono ad assegnare i documenti acquisiti tramite il sistema di gestione documentale, sulla base dell'organigramma, agli uffici/strutture competenti per materia/funzione, anche qualora il documento ricevuto rechi in indirizzo il nominativo di un dipendente (oppure ai Responsabili di procedimento).

L'assegnatario può a sua volta smistare i documenti agli uffici afferenti attraverso apposita funzione del software di gestione documentale.

Tutti i documenti analogici originali dovranno essere consegnati all'ufficio che risulta assegnatario nel sistema di gestione documentale.

Le assegnazioni per conoscenza devono essere effettuate tramite il sistema di gestione informatica dei documenti. Le abilitazioni all'assegnazione dei documenti sono rilasciate dal Responsabile della gestione documentale. Qualora si tratti di documenti originali analogici viene assegnata per conoscenza l'immagine acquisita.

7.2. Modifica delle assegnazioni

Per i documenti registrati in entrata e assegnati agli uffici è prevista da parte del sistema una funzione di "presa in carico" dei documenti. Qualora il documento non sia di competenza è possibile effettuare l'operazione di rifiuto e il documento viene ritrasmesso all'ufficio protocollo che provvederà alla rassegnazione.

Il sistema di gestione informatica dei documenti conserva traccia dei passaggi di cui sopra, memorizzando per ciascuno di essi l'identificativo dell'operatore agente, data e ora di esecuzione.

8. *Classificazione e fascicolazione dei documenti*

8.1. *Classificazione dei documenti*

Tutti i documenti ricevuti o prodotti sono classificati in base al Titolario di classificazione (Allegato n. 8), anche se non sono protocollati. La classificazione dei documenti in arrivo è effettuata dalle unità di protocollazione abilitate mentre quella in partenza è effettuata dagli uffici produttori.

I dati di classificazione sono riportati su tutti i documenti. Il programma di protocollo informatico non permette la registrazione in uscita di documenti non classificati.

8.2. *Storicizzazione del quadro di classificazione (Titolario)*

Il sistema informatico adottato garantisce la storicizzazione delle variazioni del Titolario e la possibilità di ricostruire le diverse voci nel tempo, mantenendo stabili i legami dei fascicoli e dei documenti in relazione al Titolario vigente al momento della produzione degli stessi.

Per ogni modifica viene riportata la data di introduzione o quella di variazione, cioè la durata della stessa. La sostituzione delle voci del Titolario comporta l'impossibilità di aprire nuovi fascicoli nelle voci precedenti, a partire dalla data di attivazione delle nuove voci.

8.3. *Fascicolo informatico e aggregazioni documentali informatiche*

Nelle Pubbliche Amministrazioni l'Area Organizzativa gestisce i flussi documentali mediante fascicoli informatici predisposti secondo il Titolario di classificazione e relativo Piano di fascicolazione (Allegato n. 14).

8.4. *Formazione e identificazione dei fascicoli e delle aggregazioni documentali informatiche*

I documenti, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono riuniti in fascicoli o aggregazioni documentali, nel rispetto del Titolario e dei tempi di conservazione previsti dal Piano di Conservazione (Allegato n. 10).

L'apertura di un fascicolo e la sua chiusura è effettuata dai Responsabili di procedimento. La formazione di un nuovo fascicolo avviene attraverso l'operazione di apertura regolata dal manuale operativo del sistema, che prevede la registrazione sul repertorio/elenco dei fascicoli o nel sistema informatico delle seguenti informazioni:

- indice di classificazione;
- oggetto (descrizione sintetica ed esaustiva);
- ufficio competente.

Il sistema genera automaticamente:

- numero di repertorio;
- data di apertura.

Sono aggiunti anche i seguenti metadati:

- Responsabile del procedimento;
- livello di riservatezza/condivisioni;
- tempo di conservazione;
- annotazioni.

A ogni fascicolo e aggregazione documentale informatica è associato l'insieme minimo dei metadati definiti dalla normativa vigente.

Il sistema di protocollo informatico aggiorna automaticamente il repertorio/elenco dei fascicoli.

Nel caso di documenti cartacei si dovrà formare la copia informatica nel sistema di gestione documentale.

8.5. *Processo di formazione dei fascicoli*

In presenza di un documento da inserire in un fascicolo, i Responsabili di procedimento o i singoli operatori delegati stabiliscono, consultando il Piano di fascicolazione, se esso si colloca nell'ambito di una pratica/affare/procedimento in corso, oppure se è un capostipite che dà avvio a una nuova pratica/affare/procedimento. Nel primo caso, va inserito nel fascicolo pertinente già aperto, durante o dopo le operazioni di protocollazione. Nel secondo caso, viene aperto un nuovo fascicolo secondo le indicazioni del Piano di fascicolazione e seguendo le procedure del paragrafo precedente e successivamente qui inserito. I documenti prodotti dall'Ente sono fascicolati o dall'Ufficio Protocollo o dal Responsabile del procedimento.

Ai documenti informatici prodotti nei *software* gestionali tramite l'utilizzo di modelli *standard* o creati dall'utente attraverso moduli e formulari, resi disponibili mediante applicativi *web*, se presenti sono associati automaticamente dal sistema di gestione documentale i metadati minimi del fascicolo informatico o aggregazione documentale informatica cui appartengono o a cui danno avvio, in alternativa sono inseriti dall'utente assegnatario.

8.6. *Condivisione dei fascicoli informatici e delle aggregazioni documentali informatiche*

Le unità organizzative garantiscono la consultazione e/o l'implementazione dei propri fascicoli ad altre unità organizzative mediante le specifiche funzioni del sistema di gestione documentale.

8.7. *Modifica delle assegnazioni dei fascicoli*

Le modifiche di assegnazione di un fascicolo informatico e aggregazione documentale sono effettuate dalle postazioni di protocollo su richiesta dell'unità organizzativa che ha competenza sul procedimento cui il fascicolo si riferisce, provvedendo a correggere le informazioni del sistema informatico.

8.8. *Chiusura dei fascicoli*

I fascicoli/pratiche cartacei e informatici che corrispondono ad affari o procedimenti conclusi, i fascicoli annuali, i fascicoli del personale cessato e altri fascicoli per soggetto conclusi, nonché le aggregazioni documentali informatiche, devono essere chiusi all'interno del sistema di protocollo informatico. La chiusura dei fascicoli compete al Responsabile della struttura competente.

8.9. Fascicolo ibrido

Il fascicolo ibrido è composto da documenti formati su due supporti, quello cartaceo e quello informatico, afferenti a una pratica/affare/procedimento 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.

In presenza di documenti cartacei da inserire in fascicoli informatici, dovrà essere prodotta copia per immagine autenticata e conforme all'originale. L'originale cartaceo sarà conservato presso l'ufficio competente per il procedimento.

8.10. Tenuta dei fascicoli dell'archivio corrente

I fascicoli dell'archivio corrente sono conservati a cura dei responsabili di procedimento presso gli uffici di competenza fino al trasferimento nell'archivio di deposito. Per quanto riguarda i fascicoli informatici, vedi sezione 11.

9. Invio dei documenti destinati all'esterno

9.1. Spedizione dei documenti informatici

Le comunicazioni e i documenti informatici che formano oggetto di registrazione di protocollo sono trasmessi al destinatario in una delle seguenti modalità:

- a mezzo posta elettronica;
- trasmissioni telematiche;
- a mezzo documento cartaceo.

9.2. Spedizione dei documenti informatici mediante l'utilizzo della posta elettronica

Per la spedizione dei documenti informatici soggetti a registrazione di protocollo e registrazione particolare mediante l'utilizzo della posta elettronica all'interno del sistema informatico di gestione documentale, l'Ente si avvale di caselle di posta elettronica certificata e ordinaria.

I documenti vengono trasmessi, dopo essere stati protocollati e fascicolati, all'indirizzo di posta elettronica dichiarato dai destinatari abilitati alla ricezione della posta per via telematica ovvero:

- in caso di spedizione di un documento a una persona fisica all'indirizzo di posta elettronica certificata o ordinaria comunicata e accertata – INAD domicilio digitale;
- in caso di PA all'indirizzo pubblicato su indicepa.gov.it o indirizzo ufficiale di posta elettronica ordinaria e certificata PEC (IPA);
- in caso di imprese e professionisti all'indirizzo pubblicato sull'Indice Nazionale degli Indirizzi PEC delle imprese e dei professionisti (INI PEC o indirizzo di posta elettronica ordinaria comunicato e accertato).

L'ufficio che invia la documentazione verifica l'avvenuto recapito dei documenti e il collegamento delle ricevute elettroniche alle registrazioni di protocollo.

I corrispondenti destinatari dell'Ente sono riportati in appositi elenchi/database costituenti l'anagrafica di ogni settore/area.

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

9.3. Trasmissione dei documenti informatici in interoperabilità e in cooperazione applicativa (trasmissioni telematiche)

L'Ente effettua lo scambio di informazioni, dati e documenti soggetti a registrazione di protocollo attraverso messaggi trasmessi in cooperazione applicativa.

I documenti di cui all'Allegato n. 8 sono trasmessi dall'Ente con immissione diretta dei dati sul *server* dell'Ente destinatario, senza la produzione e conservazione dell'originale cartaceo.

I documenti possono essere trasmessi senza firma digitale in quanto inviati tramite linee di comunicazione sicure, riservate e a identificazione univoca attivati con i singoli Enti destinatari.

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

9.4. Spedizione dei documenti cartacei

Gli atti formati con strumenti informatici, i dati e i documenti informatici, comunque detenuti dall'Ente, costituiscono informazione primaria e originale da cui è possibile effettuare, duplicati, copie ed estratti, nei termini e per gli usi consentiti dalla legge su diversi tipi di supporto.

In assenza di un indirizzo PEC/PEO comunicato l'Ente può inviare alle persone fisiche documenti informatici sottoscritti con firma digitale inviando ai destinatari la copia analogica di tali documenti per posta ordinaria, raccomandata con avviso di ricevimento o con consegna *brevi manu*.

Le stesse, così come gli estratti, hanno la stessa efficacia probatoria dell'originale da cui sono tratte, quando la loro conformità all'originale non è espressamente disconosciuta o qualora risulti attestata nelle forme di cui agli artt. 23 e 23-bis del CAD.

L'Ente dovrà conservare l'originale digitale protocollato, classificato e fascicolato.

Sulla copia cartacea di un documento originale informatico è riportato quanto segue:

Copia conforme a documento amministrativo originale informatico ai sensi dell'art. 3 bis comma 4 bis e 4 ter del D. Lgs n. 82/2005, conservata ai sensi dell'art. 71 medesimo Decreto.

L'ufficio produttore provvede alle operazioni di spedizione della corrispondenza provvedendo:

- a stampare il documento come copia cartacea conforme;
- a consegnare al personale addetto alla spedizione per la corrispondenza;
- alla predisposizione delle ricevute di invio e di ritorno per le raccomandate, unitamente alla distinta delle medesime da rilasciare all'ufficio postale.

Eventuali situazioni di urgenza o di particolare rilievo istituzionale che modifichino la procedura descritta devono essere valutate e autorizzate dal responsabile della gestione documentale.

Tutte le attività di affrancatura della corrispondenza inviata per posta vengono svolte dal personale addetto alla spedizione.

10. Scansione dei documenti su supporto cartaceo

10.1. Documenti soggetti a scansione

I documenti su supporto cartaceo in arrivo o conservati dall'Ente e oggetto di richiesta di accesso, dopo le operazioni di registrazione, classificazione e segnatura, sono acquisiti, all'interno del sistema di gestione informatica dei documenti, in formato immagine con l'ausilio di scanner in modalità ICR.

10.2. Processo di scansione della documentazione cartacea in arrivo

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

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

I documenti analogici soggetti a riproduzione sostitutiva si conservano presso l'ufficio competente per materia a cui è stato trasmesso il documento informatico.

L'Ente non scansiona documentazione di formati A3 o superiori. L'Ente non effettua scansioni parziali qualora la documentazione e allegati non siano completamente acquisibili tramite scansione.

11. Conservazione e tenuta dei documenti

11.1. Premessa

L'archivio storico e di deposito analogico sono conservati secondo quanto descritto nell'Allegato n. 11, mentre quello corrente è conservato presso le unità organizzative e secondo le modalità di seguito descritte. La documentazione informatica è conservata secondo quanto indicato nel Manuale di conservazione (Allegato n. 15). La sicurezza fisica e logica del sistema di gestione informatica dei documenti è garantita secondo le modalità descritte nel Piano per la sicurezza informatica – Misure Minime di sicurezza (Allegato n. 16).

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

I documenti dell'amministrazione, su qualsiasi formato prodotti, sono conservati a cura del Responsabile della gestione documentale che svolge anche le funzioni di Responsabile della conservazione. La documentazione corrente è conservata a cura del Responsabile del procedimento fino al trasferimento in archivio di deposito.

I documenti originali informatici e le copie informatiche di originali cartacei in carico al Responsabile di procedimento al termine delle operazioni di registrazione e segnatura sono memorizzati nel sistema di gestione documentale, in modo non modificabile, e inviati al sistema di conservazione.

Periodicamente i documenti relativi a procedimenti cessati sono soggetti a selezione e scarto secondo la normativa vigente.

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

11.3. Conservazione dei documenti informatici

Nella Pubblica Amministrazione, il sistema di gestione informatica dei documenti trasferisce al sistema di conservazione:

- i fascicoli informatici chiusi e le serie informatiche chiuse, trasferendoli dall'archivio corrente o dall'archivio di deposito;
- fascicoli informatici e le serie non ancora chiuse, trasferendo i documenti in essi contenuti sulla base di specifiche esigenze dell'Ente, con particolare attenzione per i rischi di obsolescenza tecnologica.

Il sistema di conservazione assicura, dalla presa in carico fino all'eventuale scarto, la conservazione dei seguenti oggetti digitali in esso conservati, tramite l'adozione di regole, procedure e tecnologie, garantendone le caratteristiche di autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità, reperibilità:

- i documenti informatici e i documenti amministrativi informatici con i metadati a essi associati;

- le aggregazioni documentali informatiche (fascicoli e serie) con i metadati a esse associati contenenti i riferimenti che univocamente identificano i singoli oggetti documentali che costituiscono le aggregazioni medesime, nel rispetto di quanto indicato per le Pubbliche Amministrazioni secondo la normativa vigente;
- gli archivi informatici con i metadati associati.

Il sistema di conservazione garantisce l'accesso all'oggetto conservato per il periodo previsto dal Piano di conservazione del titolare dell'oggetto della conservazione e dalla normativa vigente, o per un tempo superiore eventualmente concordato tra le parti, indipendentemente dall'evoluzione del contesto tecnologico.

Il sistema di conservazione è almeno logicamente distinto dal sistema di gestione informatica dei documenti.

11.4. Trasferimento delle unità archivistiche analogiche negli archivi di deposito e storico

I Responsabili di procedimento individuano i fascicoli e i registri/repertori cessati e chiusi da versare all'archivio di deposito dandone comunicazione al Responsabile della gestione documentale e provvedendo alla compilazione di un elenco di versamento.

L'archivio di deposito riceve soltanto i fascicoli con materiale ordinato e completo. Il Responsabile della gestione documentale provvede, sentiti i Responsabili delle unità organizzative, a trasferire i fascicoli e i registri/repertori chiusi nell'archivio di deposito (Allegato n. 11).

11.5. Memorizzazione dei dati e dei documenti informatici e salvataggio della memoria informatica

I dati e i documenti informatici sono memorizzati nel sistema di gestione documentale al termine delle operazioni di registrazione. Le procedure di memorizzazione sono descritte dal Piano per la sicurezza informatica – Misure Minime di sicurezza.

11.6. Pacchetti di versamento

Il Responsabile della gestione documentale/conservazione assicura la trasmissione del contenuto del pacchetto di versamento al sistema di conservazione secondo le modalità operative definite nel Prospetto di conservazione dell'Ente.

Il sistema di conservazione genera automaticamente il rapporto di versamento relativo a uno o più pacchetti di versamento e una o più impronte relative all'intero contenuto del pacchetto.

11.7. Conservazione in outsourcing

L'Ente, per la conservazione digitale della documentazione informatica si avvale del sistema di conservazione a norma.

Le modalità di conservazione e accesso ai documenti, analogici o digitali, sono specificate con riferimento al Manuale di conservazione dell'outsourcer.

Il Responsabile della conservazione dell'Ente vigila affinché il soggetto individuato come conservatore esterno provveda alla conservazione integrata dei documenti e delle informazioni di contesto generale, prodotte sia nelle fasi di gestione sia in quelle di conservazione degli stessi.

11.8. Conservazione dei documenti analogici

I documenti analogici dell'Ente sono conservati presso locali e strutture dell'Ente.

I fascicoli non soggetti a operazioni di scarto sono conservati nell'archivio di deposito secondo i termini di legge e quindi trasferiti nell'archivio storico per la conservazione permanente.

11.9. Selezione dei documenti

Periodicamente, in base al Piano di conservazione di cui all'Allegato n. 10, viene effettuata la procedura di selezione della documentazione da proporre allo scarto e attivato il procedimento amministrativo di scarto documentale con l'invio della proposta alla competente Soprintendenza Archivistica.

12. Accesso ai dati, informazioni e documenti

12.1. Accessibilità da parte degli utenti appartenenti dell'Area Organizzativa Omogenea

Per ogni documento, all'atto della registrazione, il sistema consente di stabilire quali utenti o gruppi di utenti hanno accesso a esso, nel rispetto della normativa in materia di trattamento e tutela dei dati personali. Ogni dipendente dell'Ente può consultare i documenti relativi ad affari di propria competenza a esso assegnati e quei documenti di carattere generale e infrastrutturale necessari a concludere il procedimento.

Il controllo degli accessi è assicurato utilizzando le credenziali di accesso (username e password) e un sistema di autorizzazione basato sulla profilazione degli utenti.

Sulla base della struttura organizzativa e funzionale dell'Ente, il Responsabile della gestione documentale attribuisce, almeno i seguenti livelli di autorizzazione:

- abilitazione alla consultazione;
- abilitazione all'inserimento;
- abilitazione alla cancellazione e alla modifica delle informazioni.

I dipendenti, in quanto funzionari pubblici, sono tenuti a rispettare il segreto d'ufficio e quindi a non divulgare notizie di natura riservata, a non trarre profitto personale o a procurare danno a terzi e all'amministrazione di appartenenza dalla conoscenza di fatti e documenti riservati.

L'operatore che effettua la registrazione di protocollo inserisce il livello di riservatezza richiesto per il documento in esame, altrimenti il sistema applica automaticamente l'inserimento di un livello standard predeterminato. In modo analogo, al momento dell'apertura di un nuovo fascicolo, deve esserne determinato il livello di riservatezza. Il livello di riservatezza applicato a un fascicolo si estende a tutti i documenti che ne fanno parte. In particolare, un documento con livello minore di quello del fascicolo assume il livello del fascicolo di inserimento, mentre mantiene l'eventuale livello maggiore.

12.2. Accessibilità da parte degli utenti non appartenenti all'Area Organizzativa Omogenea (diritto di accesso agli atti)

L'accesso ai documenti è disciplinato dal Regolamento per l'accesso agli atti (Allegato n. 12).

L'Ente provvede a pubblicare sul sito istituzionale, all'interno della sezione "*Amministrazione Trasparente*" i dati, i documenti e le informazioni secondo quanto previsto dalla normativa di settore e come specificato nel "*Programma triennale per la anticorruzione*".

I documenti, le informazioni e i dati oggetto di pubblicazione obbligatoria sono pubblicati in formato di tipo aperto.

I dati, le informazioni e i documenti oggetto di pubblicazione obbligatoria sono pubblicati per un periodo di 5 anni, decorrenti dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello da cui decorre l'obbligo di pubblicazione e comunque fino a che gli atti pubblicati producono i loro effetti, fatti salvi i diversi termini previsti dalla normativa in materia di trattamento dei dati personali. Alla scadenza del termine di durata dell'obbligo di pubblicazione, i documenti, le informazioni e i dati sono comunque conservati e resi disponibili, all'interno di distinte sezioni del sito istituzionale e segnalate nell'ambito

della sezione “*Amministrazione trasparente*”.

L'obbligo previsto dalla normativa vigente di pubblicare documenti, informazioni o dati comporta il diritto di chiunque a richiedere i medesimi, nei casi in cui sia stata omessa la loro pubblicazione (accesso civico).

Lo scambio dei documenti informatici tra le varie amministrazioni, e con i cittadini, avviene attraverso meccanismi di “interoperabilità” e “cooperazione applicativa”.

12.3. *Accesso da parte di altre amministrazioni*

Lo scambio dei documenti informatici tra le varie amministrazioni, e con i cittadini, avviene attraverso meccanismi di “interoperabilità” e “cooperazione applicativa”. L'articolo 72 del CAD, distinguendo diversi livelli di interoperabilità, ne fornisce la seguente definizione:

- interoperabilità di base: i servizi per la realizzazione, gestione ed evoluzione di strumenti per lo scambio di documenti informatici fra le pubbliche amministrazioni e tra queste e i cittadini;
- interoperabilità evoluta: i servizi idonei a favorire la circolazione, lo scambio di dati e informazioni e l'erogazione fra le pubbliche amministrazioni e tra queste e i cittadini;
- cooperazione applicativa: la parte del sistema pubblico di connettività finalizzata all'interazione tra i sistemi informatici delle pubbliche amministrazioni per garantire l'integrazione dei metadati, delle informazioni e dei procedimenti amministrativi.

Il rispetto degli *standard* di protocollazione e di scambio dei messaggi garantisce l'interoperabilità dei sistemi di protocollo.

L'interoperabilità e la cooperazione applicativa tra le Amministrazioni Pubbliche sono attuate attraverso un'infrastruttura condivisa a livello nazionale, operante sul Sistema Pubblico di Connettività (d'ora in poi SPC), che si colloca nel contesto definito dal CAD. Quest'ultimo definisce il SPC come “*insieme di infrastrutture tecnologiche e di regole tecniche, per lo sviluppo, la condivisione, l'integrazione e la diffusione del patrimonio informativo e dei dati della pubblica amministrazione, necessarie per assicurare l'interoperabilità di base ed evoluta e la cooperazione applicativa dei sistemi informatici e dei flussi informativi, garantendo la sicurezza, la riservatezza delle informazioni, nonché la salvaguardia e l'autonomia del patrimonio informativo di ciascuna pubblica amministrazione.*”

13. Pubblicità legale e trasparenza

13.1 Modelli pubblicati

L'Ente provvede a definire e a rendere disponibile per via telematica l'elenco della documentazione richiesta per i singoli procedimenti, i moduli e i formulari validi a ogni effetto di legge, anche ai fini delle dichiarazioni sostitutive di certificazione e delle dichiarazioni sostitutive di notorietà.

I modelli di documenti pubblicati sul sito *internet* o sulla rete *intranet* dell'Ente sono classificati secondo il Titolario di classificazione in uso.

13.2. Albo on line

Sono pubblicati all'Albo on line gli atti per i quali le singole norme di legge o regolamento richiedono la pubblicazione all'Albo Pretorio con funzione dichiarativa, costitutiva o di pubblicità notizia.

Gli atti destinati alla pubblicazione sono redatti in modo da evitare il riferimento specifico a dati sensibili e a informazioni concernenti le condizioni di disagio socio-economico di specifiche persone. Tutti i dati, che sono necessari ai fini dell'adozione del provvedimento, sono contenuti in appositi documenti che vanno richiamati dal provvedimento pubblicato senza esserne materiali allegati e che rimangono agli atti degli uffici.

Tali atti sono identificati dal provvedimento in modo da garantirne l'inequivocabile individuazione e non alterabilità. È fatto divieto di pubblicare provvedimenti contenenti riferimenti allo stato di salute di persone determinate. Tutti i provvedimenti da pubblicare all'Albo on line sono forniti dagli uffici interessati in un formato informatico che ne garantisca l'inalterabilità.

Tutti i documenti sono pubblicati in versione integrale e conforme all'originale. Per i documenti contenenti allegati, si provvede anche alla pubblicazione di questi ultimi, salvo non ostino ragioni di natura tecnica. In tal caso gli allegati restano depositati agli atti del Comune e sono consultabili da chiunque ne abbia interesse.

Tutti i documenti pubblicati sull'Albo restano on line per il tempo stabilito dalle singole disposizioni di legge o di regolamento. Per gli atti per i quali non sia stabilito un tempo di pubblicazione, la durata è fissata a 60 giorni.

13.3. Obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni (diritto di accesso civico)

L'Ente provvede a pubblicare sul sito istituzionale dell'Ente, all'interno della sezione "*Amministrazione Trasparente*" i dati, i documenti e le informazioni secondo quanto previsto dalla normativa di settore e come specificato nel "*Programma triennale per la trasparenza e l'integrità*". I documenti, le informazioni e i dati oggetto di pubblicazione obbligatoria sono pubblicati in formato

di tipo aperto.

Il Responsabile per la prevenzione della corruzione e della trasparenza, ai sensi della normativa vigente, è nominato con decreto del sindaco.

L'obbligo di pubblicare documenti, informazioni o dati comporta il diritto di chiunque a richiedere i medesimi, nei casi in cui sia stata omessa la loro pubblicazione (accesso civico).

14. *Approvazione, revisione e pubblicazione*

14.2. Approvazione

Il presente Manuale è adottato dalla giunta comunale, su proposta del Responsabile della gestione documentale, previo nulla osta della competente Soprintendenza Archivistica.

14.3. Revisione

Il presente Manuale è rivisto periodicamente su iniziativa del Responsabile della gestione documentale. La modifica o l'aggiornamento di uno o tutti i documenti allegati non comporta la revisione del Manuale stesso. Qualora se ne presenti la necessità si potrà procedere a revisione del Manuale anche prima della scadenza prevista.

Le modifiche al Manuale sono comunicate alla Soprintendenza archivistica.

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

14.4. Pubblicazione e divulgazione

Il Manuale di gestione è reso pubblico tramite la sua diffusione sul sito *internet* dell'amministrazione. La pubblicazione viene effettuata nell'*albo on line* degli atti di adozione e revisione e deve essere inviata copia alla Soprintendenza archivistica e ad altri enti o uffici.

15. *Elenco allegati al manuale di gestione*

1. Glossario
2. Riferimenti normativi
3. Funzionigramma
4. Istituzione del servizio di gestione documentale e nomine
5. Documenti soggetti a registrazione particolare
6. Documenti non soggetti a protocollazione
7. Trasmissioni telematiche
8. Titolario di classificazione dell'Ente
9. Linee guida di scrittura
10. Piano di conservazione dell'Ente
11. Linee guida per la gestione degli archivi analogici
12. Regolamento per l'accesso agli atti
13. Registro di emergenza e linee guida per l'attivazione
14. Piano di fascicolazione dell'Ente
15. Manuale di conservazione dell'Ente
16. Piano per la sicurezza informatica (Misure Minime di sicurezza)