



**Comune di Casatenovo**

# **Manuale per la gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi**

*(ai sensi della Linee guida AGiD del 2020)*

*Approvato con DGC n. 227 del 30.12.2021 e n. 36 del 10.03.2022*



Comune di Casatenovo

**Manuale per la gestione del protocollo informatico,  
dei flussi documentali e degli archivi**  
*(ai sensi delle Linee Guida AGiD del 2020)*

---

## Indice

<b>Sezione 1. Disposizioni generali</b> .....	<b>6</b>
1.1 Ambito di applicazione.....	6
1.2 Definizioni dei termini.....	6
1.3 Storia delle versioni del documento.....	6
1.4 Area Organizzativa Omogenea .....	6
1.5 Servizio per la gestione documentale e suoi Responsabili.....	6
1.6 Unicità del protocollo informatico .....	7
1.7 Modello operativo adottato per la gestione dei documenti .....	7
<b>Sezione 2. Formazione dei documenti</b> .....	<b>8</b>
2.1 Requisiti minimi del documento.....	8
2.2 Formazione dei documenti informatici.....	8
2.3 Formato dei documenti informatici .....	8
2.4 Metadati dei documenti informatici.....	8
2.5 Sottoscrizione dei documenti informatici.....	9
<b>Sezione 3. Ricezione dei documenti</b> .....	<b>9</b>
3.1 Ricezione dei documenti su supporto analogico .....	9
3.2 Ricezione dei documenti informatici .....	9
3.3 Ricezione dei documenti informatici attraverso PEC (Posta Elettronica Certificata).....	10
3.4 Ricezione dei documenti informatici attraverso posta elettronica ordinaria...	10
3.5 Ricezione dei documenti informatici attraverso fax management .....	10
3.6 Ricezione dei documenti informatici attraverso moduli, formulari e altri sistemi.....	10
3.7 Acquisizione dei documenti analogici o tramite copia informatica.....	10
3.8 Acquisizione dei documenti informatici su supporti removibili.....	11
3.9 Ricevute attestanti la ricezione dei documenti.....	11
3.10 Orari di apertura per il ricevimento della documentazione .....	11
<b>Sezione 4. Registrazione dei documenti</b> .....	<b>11</b>
4.1 Documenti soggetti a registrazione di protocollo.....	11
4.2 Documenti non soggetti a registrazione di protocollo .....	12
4.3 Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti.....	12
4.4 Formazione dei registri e repertori informatici particolari.....	12
4.5 Registrazione degli allegati.....	13

---

4.6	Segnatura di protocollo .....	13
4.7	Annullamento e modifica delle registrazioni di protocollo.....	14
4.8	Differimento dei termini di protocollazione .....	14
4.9	Registro giornaliero di protocollo.....	15
4.10	Registro di emergenza .....	15
<b>Sezione 5. Documentazione particolare .....</b>		<b>15</b>
5.1	Deliberazioni di Giunta e Consiglio, determinazioni dirigenziali, decreti, ordinanze, contratti, verbali delle sanzioni amministrative di Polizia locale e altri tipi di verbalizzazioni previsti dalla legge o da regolamenti, pubblicazioni all’albo online e notifiche .....	15
5.2	Documentazione di gare d’appalto .....	16
5.3	Documenti con mittente o autore non identificabile, posta personale.....	16
5.4	Documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato .....	16
5.5	Documenti inviati via fax .....	16
5.6	Corrispondenza con più destinatari e copie per conoscenza .....	17
5.7	Allegati .....	17
5.8	Documenti di competenza di altre amministrazioni.....	17
5.9	Oggetti plurimi.....	18
5.10	Modelli pubblicati.....	18
5.11	Trasmissioni telematiche e procedimenti amministrativi online.....	18
5.13	Gestione delle password .....	18
<b>Sezione 6. Posta elettronica .....</b>		<b>19</b>
6.1	Gestione della posta elettronica.....	19
6.2	Posta elettronica per le comunicazioni interne .....	19
6.3	Posta elettronica ricevuta da cittadini o altri soggetti privati.....	20
6.4	Posta elettronica ricevuta da altre Pubbliche Amministrazioni.....	21
<b>Sezione 7. Assegnazione dei documenti .....</b>		<b>21</b>
7.1	Assegnazione .....	21
7.2	Modifica delle assegnazioni .....	21
<b>Sezione 8. Classificazione e fascicolazione dei documenti .....</b>		<b>21</b>
8.1	Classificazione dei documenti.....	21
8.2	Formazione e identificazione dei fascicoli e delle aggregazioni documentali ..	22
8.3	Processo di formazione dei fascicoli .....	22
8.4	Modifica delle assegnazioni dei fascicoli .....	23
8.5	Fascicolo ibrido .....	23

---

8.6	Tenuta dei fascicoli dell'archivio corrente.....	23
<b>Sezione 9. Invio dei documenti destinati all'esterno .....</b>		<b>24</b>
9.1	Spedizione dei documenti informatici mediante l'utilizzo della posta elettronica.....	24
9.2	Trasmissione dei documenti informatici in interoperabilità e in cooperazione applicativa (trasmissioni telematiche).....	24
9.3	Spedizione dei documenti cartacei .....	25
<b>Sezione 10. Scansione dei documenti su supporto cartaceo.....</b>		<b>25</b>
10.1	Documenti soggetti a scansione.....	25
10.2	Processo di scansione .....	25
<b>Sezione 11. Conservazione e tenuta dei documenti .....</b>		<b>26</b>
11.1	Sistema informatico.....	26
11.2	Conservazione e memorizzazione dei documenti analogici, informatici e delle rappresentazioni digitali dei documenti cartacei .....	26
11.3	Conservazione dei documenti informatici.....	26
11.4	Censimento depositi documentari delle banche dati e dei software.....	27
11.5	Trasferimento delle unità archivistiche analogiche negli archivi di deposito e storico.....	27
11.6	Memorizzazione dei dati e dei documenti informatici e salvataggio della memoria informatica.....	27
11.7	Pacchetti di versamento.....	28
11.8	Conservazione dei documenti informatici, dei fascicoli informatici e delle aggregazioni documentali informatiche .....	28
11.9	Conservazione in outsourcing .....	28
11.10	Trasferimento delle unità archivistiche analogiche nell'archivio di deposito..	28
11.11	Conservazione dei documenti analogici .....	29
11.12	Selezione dei documenti .....	29
<b>Sezione 12. Accesso ai dati, informazioni e documenti - Pubblicità legale e trasparenza amministrativa .....</b>		<b>29</b>
12.1	Accessibilità da parte degli utenti appartenenti all'Amministrazione.....	29
12.2	Accessibilità da parte degli Amministratori.....	30
12.3	Accesso esterno .....	30
<b>Sezione 13. Approvazione, revisione e pubblicazione .....</b>		<b>31</b>
13.1	Approvazione .....	31
13.2	Revisione.....	31
13.3	Pubblicazione e divulgazione.....	31

## **Sezione 1. Disposizioni generali**

### *1.1 Ambito di applicazione*

Il presente Manuale, adottato nel 2017 ai sensi degli articoli 3 e 5 del DPCM 3 dicembre 2013, per la gestione delle attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione, gestione e conservazione dei documenti, oltre che per la gestione dei flussi documentali e dei procedimenti dell'Ente, è stato aggiornato nel 2021 ai sensi della Determinazione dell'Agenzia per l'Italia digitale n. 407 del 09/09/2020 "Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici" e ss.mm.

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 gestione documentale.

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 - Glossario**).

### *1.3 Storia delle versioni del documento*

Il presente Manuale costituisce la seconda versione aggiornata adottata dall'Ente. In precedenza l'Ente si era dotato di misure organizzative interne provvisorie con deliberazione della Giunta comunale n. 124 del 25 giugno 2015. La prima versione del Manuale, adottata nel 2017, è da considerare superata a seguito dell'adozione del presente documento.

### *1.4 Area Organizzativa Omogenea*

Ai fini della gestione dei documenti è individuata una sola Area Organizzativa Omogenea (AOO) denominata Comune di Casatenovo composta dall'insieme di tutte le sue unità organizzative come da elenco allegato (**Allegato n. 2 - Organizzazione dell'Ente**). Il codice identificativo dell'Area è **c\_b943**.

### *1.5 Servizio per la gestione documentale e suoi Responsabili*

Nell'ambito dell'Area Organizzativa Omogenea, ai sensi della normativa vigente, sono istituiti, con deliberazione della Giunta comunale, il Servizio per la gestione documentale e il Servizio per la sicurezza informatica (**Allegato n. 3 - Atto istitutivo dei servizi ed elenco degli atti di nomina dei responsabili della gestione documentale, dei servizi informativi e della conservazione**).

Ai servizi sono preposti dei Responsabili e dei vicari, espressamente nominati.

Dal punto di vista operativo il sistema di protocollazione adottato è di tipo semidecentrato, con protocollazione accentrata per i documenti in arrivo e totalmente decentrata per la protocollazione dei documenti in partenza. L'individuazione del personale deputato alla protocollazione in uscita è demandata ai Responsabili dei singoli servizi.

È altresì nominato il Responsabile della conservazione, che d'intesa con il Responsabile del Servizio per la gestione documentale e il Responsabile dei sistemi informativi svolge le funzioni definite all'art. 7 delle Regole tecniche sulla conservazione, tra cui la predisposizione e l'aggiornamento del Manuale della conservazione, garantendo la conservazione integrata dei documenti e delle informazioni di contesto generale, prodotte sia nelle fasi di gestione sia in quelle di conservazione degli stessi (**Allegato n. 3 - Atto istitutivo dei servizi ed elenco degli atti di nomina dei responsabili della gestione documentale, dei servizi informativi e della conservazione**).

Il Responsabile della conservazione, di concerto con il Responsabile dei sistemi informativi dell'Ente, provvede altresì alla conservazione degli strumenti di descrizione, ricerca, gestione e conservazione dei documenti.

#### *1.6 Unicità del protocollo informatico*

La numerazione delle registrazioni di protocollo è unica, progressiva, corrisponde all'anno solare ed è composta da almeno sette numeri. Ad ogni documento è dato un solo numero che non può essere utilizzato per la registrazione di altri documenti, anche se correlati allo stesso.

Il sistema informatico di gestione del protocollo è sincronizzato, per il calcolo dell'ora, con un orologio atomico.

A norma dell'articolo 53, comma 5 del DPR 28 dicembre 2000, n. 445, è consentita l'effettuazione di registrazioni particolari. L'Amministrazione non riconosce validità a registrazioni particolari che non siano quelle individuate nell'elenco allegato (**Allegato n. 5 - Elenco delle registrazioni particolari e degli applicativi utilizzati**).

#### *1.7 Modello operativo adottato per la gestione dei documenti*

Per la gestione dei documenti è adottato un modello operativo decentrato che prevede la partecipazione attiva di più soggetti e uffici (utenti) abilitati a svolgere soltanto le operazioni di loro competenza, di cui all'elenco allegato (**Allegato n. 2 - Organizzazione dell'Ente**). Le abilitazioni sono rilasciate e revocate dal Responsabile del Servizio per la gestione documentale.

L'archivio storico e di deposito analogico sono conservati presso la sede legale dell'Ente (**Allegato n. 6 - Linee guida per la gestione degli archivi analogici**), quello corrente è conservato presso le unità organizzative. La documentazione informatica è gestita secondo le modalità descritte nel Piano per la sicurezza informatica (**Allegato n. 7 - Piano per la protezione dei dati personali**) e conservata presso soggetti Conservatori esterni all'Ente (**Allegato n. 8 - Elenco dei Soggetti conservatori e relative tipologie documentarie**).

## Sezione 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 (via, numero civico, codice avviamento postale, città, sigla della provincia, numero di telefono, 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 (un solo oggetto per documento);
- testo;
- numero degli allegati (se presenti);
- sottoscrizione autografa o digitale del Responsabile del Servizio competente o, se delegato, del Responsabile del procedimento amministrativo;
- indicazione del Responsabile e del Referente del procedimento.

### 2.2 *Formazione dei documenti informatici*

L'Ente forma gli originali dei propri documenti con mezzi informatici secondo le regole tecniche previste al punto 2.1.1 "Formazione del documento informatico" delle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici mediante l'utilizzo di appositi strumenti software.

Le tipologie particolari di documenti per i quali si stabiliscono modalità di trattamento specifiche e/o prodotti mediante modelli standard sono indicati nella Sezione 5.11 e 5.13 e nel relativo allegato (**Allegato n. 5 - Elenco delle registrazioni particolari e degli applicativi utilizzati**).

### 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, con riferimento all'allegato 5 delle regole tecniche del CAD.

L'insieme minimo dei metadati è il seguente:

- identificativo univoco e persistente e/o numero di protocollo;
- data di chiusura e/o di protocollazione;
- oggetto;
- soggetto produttore, identificazione e/o codice univoche che identifica l'Ente o l'Organizzazione;
- destinatario;
- numero allegati e descrizione;
- impronta digitale.

I metadati dei documenti informatici soggetti a registrazione particolare sono individuati nell'allegato (**Allegato n. 5 - Elenco delle registrazioni particolari e degli applicativi utilizzati**).

### *2.5 Sottoscrizione dei documenti informatici*

La sottoscrizione dei documenti informatici è ottenuta con un processo di firma elettronico/digitale conforme alle disposizioni di legge. L'Ente utilizza:

- firma elettronica semplice;
- firma elettronica avanzata;
- firma elettronica qualificata;
- firma digitale.

## **Sezione 3. Ricezione dei documenti**

### *3.1 Ricezione dei documenti su supporto analogico*

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

- il servizio postale;
- la consegna diretta all'Ufficio protocollo;
- la consegna diretta agli uffici presso la sede dell'Ente per la sola documentazione di propria competenza;

I documenti, esclusi quelli non soggetti a registrazione di protocollo, devono pervenire al protocollo per la loro registrazione. Le buste dei documenti analogici pervenuti non si inoltrano agli uffici destinatari e non si conservano; le buste di assicurate, corrieri, espressi, raccomandate ecc. si inoltrano insieme ai documenti.

### *3.2 Ricezione dei documenti informatici*

Le comunicazioni e i documenti informatici sono valide ai fini del procedimento amministrativo una volta che ne sia accertata la loro provenienza e siano prodotti con formati *standard* previsti dalla normativa vigente.

Il processo di verifica delle istanze e delle dichiarazioni trasmesse per via telematica è descritto nella Sezione 6.3.

I documenti ricevuti in un formato diverso da quelli prescritti dalla normativa e dal presente Manuale, sono recepiti dal sistema e conservati nel formato originario e non convertiti in uno

dei formati standard previsti; se sottoscritti con firma digitale sono recepiti dal sistema e conservati nel formato originario.

Il certificato di firma è verificato da parte delle postazioni abilitate alla registrazione dei documenti in ingresso e/o dal Responsabile del procedimento. In caso di certificati scaduti o revocati si rimanda alla Sezione 5.4.

### *3.3 Ricezione dei documenti informatici attraverso PEC (Posta Elettronica Certificata)*

L'Ente ha istituito ulteriori indirizzi di posta elettronica certificata per trattare peculiari tipologie documentali, anche oggetto di registrazione particolare. Gli indirizzi di posta elettronica certificata sono abilitati anche alla ricezione dei documenti provenienti da indirizzi di posta elettronica ordinaria. 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.

### *3.4 Ricezione dei documenti informatici attraverso posta elettronica ordinaria*

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

Gli indirizzi di posta elettronica ordinaria dell'Ente, abilitati alla ricezione di documenti informatici che siano destinati alla protocollazione, sono resi pubblici sul sito web istituzionale.

### *3.5 Ricezione dei documenti informatici attraverso fax management*

L'Ente riceve i documenti informatici attraverso un sistema di fax management come descritto nella Sezione 5.5.

### *3.6 Ricezione dei documenti informatici attraverso moduli, formulari e altri sistemi*

L'Ente riceve i documenti informatici creati dall'utente attraverso i moduli e i formulari resi disponibili mediante gli applicativi *on line* elencati nell'**Allegato n. 5 - Elenco delle registrazioni particolari e degli applicativi utilizzati** e sistemi di cooperazione applicativa e altri supporti.

### *3.7 Acquisizione dei documenti analogici o tramite copia informatica*

L'Ente può acquisire i documenti analogici attraverso la copia per immagine su supporto informatico di un documento originale analogico e/o 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 possono essere sottoscritte con firma digitale o firma elettronica qualificata da chi effettua la copia. Affinché le

copie non siano disconoscibili esse devono essere firmate da un pubblico ufficiale.

Dei documenti analogici ricevuti viene effettuata copia conforme digitale e il documento originale viene trattenuto presso la postazione di protocollo.

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 descritto nella Sezione 10.

La copia informatica di un documento analogico è acquisita nel sistema mediante processi e strumenti che assicurino che il documento informatico abbia contenuto identico a quello del documento analogico da cui è tratto.

L'unitarietà è garantita dal sistema mediante il numero di protocollo, l'indice di classificazione e il numero di repertorio del fascicolo.

### *3.8 Acquisizione dei documenti informatici su supporti removibili*

L'Ente accetta documenti informatici consegnati su supporto removibile presso le postazioni abilitate al protocollo in ingresso. Il documento analogico di accompagnamento viene protocollato.

### *3.9 Ricevute attestanti la ricezione dei documenti*

La ricevuta della consegna di un documento analogico può essere prodotta con qualsiasi mezzo che ne attesti il giorno della consegna. Alla registrazione di protocollo vengono associate le ricevute generate dal sistema di gestione documentale e, nel caso di registrazione di messaggi di posta elettronica certificata spediti, anche i dati relativi alla consegna rilasciati dal sistema di posta certificata correlati al messaggio oggetto di registrazione.

### *3.10 Orari di apertura per il ricevimento della documentazione*

Gli uffici abilitati al ricevimento dei documenti sono delegati dal Responsabile del Servizio per la gestione documentale all'apertura di tutta la corrispondenza analogica e informatica pervenuta all'Ente, salvo i casi particolari specificati nella Sezione 5.3.

L'apertura di peculiari tipologie documentali, anche oggetto di registrazione particolare, è delegata ai Responsabili di procedimento.

Gli orari di apertura degli uffici sono indicati sul sito web.

## **Sezione 4. Registrazione dei documenti**

### *4.1 Documenti soggetti a registrazione di protocollo*

Tutti i documenti prodotti e ricevuti dall'Amministrazione, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, ad eccezione di quelli indicati nel successivo articolo, sono registrati al protocollo. È cura del Responsabile del procedimento verificarne le caratteristiche.

#### 4.2 Documenti non soggetti a registrazione di protocollo

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo: Gazzette ufficiali, Bollettini ufficiali, notiziari della Pubblica Amministrazione, note di ricezione delle circolari e di altre disposizioni, materiale statistico ricevuto, atti preparatori interni, giornali, riviste, materiale pubblicitario, inviti a manifestazioni, bolle accompagnatorie, richiesta/invio comunicazioni informali, stampe varie, plichi di libri e tutti quei documenti già soggetti a registrazione particolare da parte dell'Ente il cui elenco è allegato al presente Manuale (**Allegato n. 5 - Elenco delle registrazioni particolari e degli applicativi utilizzati**).

#### 4.3 Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti

La registrazione di protocollo di un documento è eseguita dopo averne verificato l'autenticità, la provenienza e l'integrità.

La registrazione dei documenti ricevuti o spediti 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;
- data e numero di protocollo dei documenti ricevuti, se disponibili;
- impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica, registrato in forma non modificabile;
- classificazione: categoria, classe, fascicolo (si veda titolario);
- assegnazione.

Inoltre possono essere aggiunti:

- data di arrivo;
- estremi del provvedimento differimento dei termini di registrazione;
- mezzo di ricezione/spedizione (PE, PEC, altre modalità di ricezione informatica e analogica);
- livello di riservatezza;
- elementi identificativi del procedimento amministrativo, se necessario.

Al termine della registrazione il sistema genera automaticamente un numero progressivo, collegato in modo univoco e immutabile alla data di protocollazione: esso rappresenta il numero di protocollo attribuito al documento.

#### 4.4 Formazione dei registri e repertori informatici particolari

L'Ente forma i propri registri e repertori informatici particolari 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 e gli elenchi e le raccolte di dati concernenti stati, qualità personali e fatti sono indicati nell'**Allegato n. 5 - Elenco delle registrazioni particolari e degli applicativi utilizzati**.

Periodicamente il Responsabile del Servizio per la gestione documentale, di concerto con il Responsabile dei sistemi informativi, provvede ad effettuare il censimento delle banche dati e dei software di gestione documentale in uso all'interno dell'Ente.

Ogni registrazione deve riportare necessariamente:

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

#### 4.5 *Registrazione degli allegati*

La registrazione di protocollo/particolare deve riportare il numero e la descrizione della tipologia degli allegati e, se significativi, anche dei loro estremi (data, numero, ecc).

Tutti gli allegati devono pervenire, accompagnati da un elenco sintetico descrittivo, 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.

#### 4.6 *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.

L'art. 55, comma 1, del DPR 445/2000 individua quali elementi minimi della segnatura di protocollo:

- codice identificativo dell'Ente;
- codice identificativo dell'Area Organizzativa Omogenea;
- codice identificativo del registro;
- data di protocollo;
- progressivo di protocollo.

Oltre a questi elementi obbligatori, la segnatura contiene altri elementi che hanno lo scopo di associare al documento elementi di natura gestionale connessi al trattamento dei procedimenti amministrativi e alla gestione archivistica con l'indicazione di classificazione.

Per i documenti analogici la segnatura è apposta con apposita etichetta riportante i seguenti dati: codice identificativo dell'ente - numero protocollo - data e ora protocollo - classificazione.

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 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.

#### *4.7 Annullamento e modifica delle registrazioni di protocollo*

Le registrazioni di protocollo possono essere annullate con una specifica funzione del sistema di gestione informatica dei documenti, a seguito di motivata richiesta scritta (tramite posta elettronica) al Responsabile del servizio per la gestione documentale o per iniziativa dello stesso.

Le registrazioni annullate rimangono memorizzate nella base di dati e sono evidenziate dal sistema. Il sistema, durante la fase di annullamento, registra gli estremi del provvedimento autorizzativo redatto dal Responsabile del servizio per la gestione documentale.

Gli interventi, su campi registrati in forma immodificabile 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 abilitati e autorizzati con provvedimento del Responsabile del servizio per la gestione documentale, che viene riportato durante la fase di modifica.

Le richieste di annullamento dei numeri di protocollo, avanzate dai Responsabili di procedimento, devono pervenire in forma scritta (tramite posta elettronica) al Responsabile del servizio per la gestione documentale. Sui documenti cartacei vengono riportati gli estremi del verbale di annullamento; il documento è conservato, anche fotoriprodotta, a cura del Responsabile del servizio per la gestione documentale, insieme al verbale.

Non è possibile annullare il solo numero di protocollo e mantenere valide le altre informazioni della registrazione.

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

#### *4.8 Differimento dei termini di protocollazione*

Il Responsabile del Servizio per la gestione documentale, con apposito provvedimento motivato, può autorizzare la registrazione in tempi successivi, fissando un limite di tempo entro il quale i documenti devono essere protocollati.

Ai fini giuridici i termini decorrono dalla data di ricezione riportata sul documento analogico tramite un apposito timbro; il sistema informatico mantiene traccia del ricevimento dei documenti.

Nello specifico, la registrazione della documentazione pervenuta avviene normalmente in giornata o comunque entro due giorni lavorativi successivi a quello di arrivo. Ai fini della

gestione del protocollo non sono in ogni caso considerati lavorativi il sabato, la domenica e i festivi.

La postazione di protocollo ricevente, nel caso in cui non sia possibile la registrazione immediata del documento analogico, attesta la data di arrivo, e se necessario l'ora, con apposito timbro che fa fede in caso di scadenze relative al procedimento in corso. In ogni caso, della ricezione del documento da parte del Comune, fa sempre fede la data di ricevuta della raccomandata, o la ricevuta della PEC.

#### 4.9 *Registro giornaliero di protocollo*

Il registro giornaliero di protocollo è trasmesso, entro la giornata lavorativa successiva, al sistema di conservazione, garantendone l'immodificabilità del contenuto secondo quanto previsto nel Manuale di conservazione (**Allegato n. 4 - Manuale di conservazione**).

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

#### 4.10 *Registro di emergenza*

Le procedure adottate dal Responsabile del servizio per la gestione documentale per l'attivazione, la gestione e il recupero dei dati contenuti nel registro di emergenza sono descritte (**Allegato n. 10 - Registrazione di emergenza - procedura**).

### **Sezione 5. Documentazione particolare**

#### 5.1 *Deliberazioni di Giunta e Consiglio, determinazioni dirigenziali, decreti, ordinanze, contratti, verbali delle sanzioni amministrative di 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 dei Responsabili di Servizio, i decreti, le ordinanze, i contratti, i verbali della Polizia locale e altri tipi di verbalizzazioni previsti dalla legge o da regolamenti, essendo documenti già soggetti a registrazione particolare da parte dell'Ente, non sono registrati al protocollo.

I software di produzione e conservazione di queste tipologie particolari di documentazione consentono di eseguire su di essi 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 e fascicolazione;
- numero di repertorio progressivo e annuale (generato in modo non modificabile).

L'Amministrazione provvede inoltre ad effettuare la registrazione audio di tutte le sedute del Consiglio comunale in file con formato mp3. Contestualmente alla pubblicazione all'albo pretorio online delle deliberazioni di Consiglio comunale viene pubblicato, assieme ad ognuna di esse, il file audio mp3, che costituisce a tutti gli effetti documento amministrativo ai sensi della legge n. 241/1990 e s.m.i.

Le registrazioni vengono memorizzate unitamente alle deliberazioni e con le stesse sono

sottoposte a procedura di conservazione.

Per le pubblicazioni degli altri atti all'albo online e per le notifiche si rimanda alle apposite linee guida

**(Allegato n. 11 – Linee guida per l'albo pretorio online e per la notifica di atti)**

### *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 relativa a gare gestite al di fuori del mercato elettronico, per ragioni di sicurezza, si riceve di norma 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 effettuarne l'apertura. 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.

### *5.3 Documenti con mittente o autore non identificabile, posta personale*

I documenti, analogici o digitali, ricevuti e indirizzati al personale dell'Ente e quelli di cui non sia identificabile l'autore sono regolarmente aperti e registrati al protocollo, salvo diversa valutazione.

Non si registra la posta indirizzata nominalmente qualora 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.

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

Qualora 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, tramite PEC protocollata, al mittente rispetto alla non validità del documento.

I documenti informatici firmati digitalmente ai quali è stata apposta una marca temporale prima della scadenza del certificato sono validi e vengono protocollati.

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

### *5.5 Documenti 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.

L'Ente utilizza per la ricezione e l'invio di *fax* un sistema di *fax management*, che consente l'acquisizione dei documenti in formato elettronico tramite la casella di posta elettronica certificata integrata nel sistema di gestione documentale.

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.

Se al *fax* segue l'originale cartaceo, ad esso non deve essere attribuito un nuovo numero di protocollo, ma può essere conservato nel fascicolo fino a chiusura della pratica.

Il documento originale che riporta integrazioni o modifiche rispetto al *fax* precedentemente pervenuto costituisce invece a tutti gli effetti un nuovo documento.

#### 5.6 *Corrispondenza con più destinatari e copie per conoscenza*

Tutte le comunicazioni che abbiano più destinatari si registrano con un solo numero di protocollo.

Se la trasmissione avviene in modalità elettronica, i destinatari sono inseriti negli appositi campi di registrazione. Se la trasmissione avviene in modalità analogica i destinatari possono essere inseriti negli appositi campi oppure descritti in elenchi associati al documento.

Qualora i documenti debbano essere inviati tramite PEC a più destinatari, i cui nominativi o indirizzi di posta elettronica non devono essere posti a conoscenza tra loro per tutela della privacy o non devono essere resi visibili tra loro a garanzia di procedure contrattuali dovrà essere effettuato l'invio spuntando il *flag* "segnatura singola".

Dei documenti analogici prodotti e/o pervenuti, di cui necessita la distribuzione interna all'Ente, si effettuano copie immagine.

#### 5.7 *Allegati*

Tutti gli allegati devono essere trasmessi con i documenti a cui afferiscono all'ufficio e/o postazioni decentrate di protocollo per la registrazione.

In presenza di allegati analogici su ciascuno è riportata l'etichetta con la segnatura di protocollo.

Il sistema informatico provvede automaticamente a registrare gli allegati come parte integrante di un documento elettronico.

Nel caso in cui una PEC contenga allegati illeggibili si dovrà chiedere chiarimenti al mittente in merito al documento allegato.

#### 5.8 *Documenti di competenza di altre amministrazioni*

Qualora pervengano all'Ente documenti di competenza di altre amministrazioni, questi vanno inviati 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 in entrata presenti più oggetti, relativi a procedimenti diversi e pertanto da assegnare a più fascicoli, si dovranno produrre copie dello stesso documento e successivamente registrare, classificare e fascicolare indipendentemente una dall'altra.

Ciascun documento in uscita avrà un unico oggetto.

### 5.10 *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 ad ogni effetto di legge, anche ai fini delle dichiarazioni sostitutive di certificazione e delle dichiarazioni sostitutive di notorietà.

Tutti i modelli di documenti prodotti dall'Ente e pubblicati sul sito internet o sulla rete intranet dell'Ente sono classificati secondo il piano di classificazione in uso.

Non possono essere pubblicati modelli, formulari ecc. che non siano classificati.

### 5.11 *Trasmissioni telematiche e procedimenti amministrativi online*

I documenti di cui all'allegato (**Allegato n. 5 - Elenco delle registrazioni particolari e degli applicativi utilizzati**) sono trasmessi e/o ricevuti dall'Ente con immissione diretta dei dati nel sistema dell'Ente destinatario.

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

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

### 5.12 *Allegati inviati tramite link temporanei e/o che superano le dimensioni consentite*

Nel caso di allegati da scaricare tramite un servizio per il trasferimento di file di grandi dimensioni (dropbox, wetransfer, ecc.), in attesa della realizzazione di canali ufficiali per i file transfer, il Servizio Protocollo provvede ad acquisire solo la comunicazione di inoltro di documenti digitali ma non i relativi file. È cura del Responsabile del procedimento scaricare e verificare la congruità dei file scaricati.

Se i file allegati superano le dimensioni consentite e non è possibile acquisirli dalla casella di posta elettronica comunale, il Responsabile del procedimento comunica al mittente l'impossibilità alla ricezione, richiedendo un nuovo invio degli allegati tramite messaggi di posta elettronica che non superino i limiti di caricamento della casella.

### 5.13 *Gestione delle password*

Il sistema di gestione documentale garantisce la gestione e conservazione delle password di accesso al sistema stesso e ai servizi online degli utenti interni e esterni, secondo le modalità descritte nel Piano per la sicurezza informatica (**Allegato n. 7 - Piano per la protezione dei dati personali**).

## **Sezione 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, secondo quanto descritto nella Sezione 3.

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, secondo quanto previsto negli articoli seguenti.

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: *“Questo messaggio non impegna il Comune di Casatenovo e contiene informazioni appartenenti al mittente, che potrebbero essere di natura confidenziale, esclusivamente dirette al destinatario sopra indicato. Qualora Lei non sia il destinatario indicato, Le comunichiamo che, ai sensi dell'articolo 616 Codice penale, del Regolamento 679/2016/UE e del D.Lgs. 196/2003 aggiornato con il D.Lgs. 101/2018, sono severamente proibite la revisione, divulgazione, rivelazione, copia, ritrasmissione di questo messaggio nonché ogni azione correlata al contenuto dello stesso”*.

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.

### *6.2 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 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).

### 6.3 *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 digitale dotata di certificato valido rilasciato da un Certificatore Accreditato o comunque previa identificazione informatica dell'autore, con modalità tali da garantire la sicurezza, l'integrità e immodificabilità del documento e in maniera manifesta e inequivoca, la sua riconducibilità all'autore;
- l'autore del documento è identificato attraverso il Sistema pubblico di identità digitale (SPID), l'uso della carta d'identità elettronica (CIE) e della Carta Nazionale dei Servizi (CNS);
- siano trasmesse dal dichiarante dal proprio domicilio digitale (casella di Posta Elettronica Certificata) purché le relative credenziali di accesso siano state rilasciate previa identificazione del titolare e ciò sia attestato dal gestore del sistema nel messaggio o in un suo allegato;
- 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 o registrazione secondo le seguenti modalità:

- a) messaggi di posta elettronica con allegate rappresentazioni digitali di documenti originali cartacei;
- b) nel caso in cui via posta elettronica pervengano rappresentazioni digitali di documenti originali cartacei in uno dei formati di legge, la rappresentazione digitale e il messaggio che la trasmette verranno inoltrati alla casella di posta elettronica istituzionale, con richiesta di protocollazione o registrazione da parte del Responsabile del procedimento;
- c) messaggi di posta elettronica;
- d) qualora si volessero registrare al protocollo semplici messaggi di posta elettronica ordinaria e/o nominativa, il Responsabile del procedimento dovrà fare richiesta di protocollazione e/o registrazione; poiché le istanze e le dichiarazioni presentate con tale modalità non sono valide ai sensi dell'art. 65 del CAD, la richiesta di protocollazione dovrà contenere la dichiarazione della certezza della provenienza.

In ogni caso, spetterà al Responsabile del procedimento, ove ne rilevi la necessità, richiedere al mittente la regolarizzazione dell'istanza o della dichiarazione, acquisendo ogni utile documentazione integrativa.

#### 6.4 *Posta elettronica ricevuta da altre Pubbliche Amministrazioni*

Le comunicazioni e i documenti ricevuti da altre Pubbliche Amministrazioni sono valide ai fini del procedimento una volta che ne sia verificata la provenienza, ovvero quando:

- sono sottoscritti con firma elettronica/digitale;
- sono dotati di segnatura di protocollo;
- sono trasmessi attraverso sistemi di Posta Elettronica Certificata.

### **Sezione 7. Assegnazione dei documenti**

#### 7.1 *Assegnazione*

Le postazioni abilitate al ricevimento, protocollazione o registrazione provvedono ad assegnare i documenti tramite il sistema di gestione documentale sulla base dell'organigramma (**Allegato n. 2 - Organizzazione dell'Ente**), agli uffici o strutture competenti.

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

Qualora sia necessario consegnare un documento analogico originale, questo dovrà essere consegnato all'ufficio che risulta assegnatario nel sistema di gestione documentale.

Le assegnazioni per conoscenza devono essere effettuate tramite il sistema di gestione documentale.

Le abilitazioni all'assegnazione dei documenti sono rilasciate dal Responsabile del servizio per la gestione documentale.

Qualora si tratti di documenti originali analogici viene assegnata per conoscenza l'immagine acquisita secondo le modalità indicate.

#### 7.2 *Modifica delle assegnazioni*

Nel caso di un'assegnazione errata, la struttura che riceve il documento è tenuta tempestivamente a restituirlo all'unità di protocollazione che ha effettuato l'assegnazione, la quale provvederà alla riassegnazione, correggendo le informazioni inserite nell'applicativo e inviando il documento alla struttura di competenza.

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

### **Sezione 8. Classificazione e fascicolazione dei documenti**

#### 8.1 *Classificazione dei documenti*

Tutti i documenti ricevuti o prodotti, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono classificati in base al piano di classificazione (titolario) per gli archivi dei Comuni italiani (ed. 2005).

Sono classificati anche gli atti preparatori interni, le minute dei documenti spediti o altri documenti che non vengono protocollati o siano soggetti a registrazione particolare.

I documenti prodotti dall'Ente sono classificati dagli uffici produttori, pertanto perverranno alle postazioni di protocollo già classificati.

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 Formazione e identificazione dei fascicoli e delle aggregazioni documentali*

Tutti i documenti, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono riuniti in fascicoli o aggregazioni documentali nel rispetto delle voci di classificazione previste dal titolario in uso e sulla base dei tempi di conservazione dei documenti, previsti dal Piano di conservazione per gli archivi dei Comuni italiani. I fascicoli o aggregazioni documentali possono essere eventualmente articolati in sottofascicoli.

L'apertura di un nuovo fascicolo è effettuata dal Servizio per la gestione documentale, su richiesta dei Responsabili di servizio e o di procedimento, o dagli stessi se abilitati a questa funzione (**Allegato n. 2 - Organizzazione dell'Ente**).

La formazione di un nuovo fascicolo avviene attraverso l'operazione di apertura, con richiesta scritta oppure, se informatica, regolata dal manuale operativo del sistema, che prevede la registrazione sul repertorio/elenco dei fascicoli o nel sistema informatico delle seguenti informazioni:

- categoria e classe del titolario;
- numero del fascicolo;
- oggetto del fascicolo;
- data di apertura;
- ufficio a cui è assegnato (procedimento);
- responsabile del procedimento;
- livello di riservatezza eventualmente previsto.

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

### *8.3 Processo di formazione dei fascicoli*

In presenza di un documento da inserire in un fascicolo, il Responsabile del servizio per la gestione documentale o i Responsabili di servizio o di procedimento stabiliscono, consultando le funzioni del protocollo informatico o il repertorio dei fascicoli, se esso si colloca nell'ambito di un affare o procedimento in corso, oppure se dà avvio ad un nuovo procedimento.

Se il documento deve essere inserito in un fascicolo già aperto, dopo la classificazione e protocollazione viene rimesso al responsabile del procedimento che ha cura di inserirlo fisicamente nel fascicolo. Nel caso di documenti informatici il sistema provvede automaticamente, dopo l'assegnazione del numero di fascicolo, a inserire il documento nel fascicolo informatico stesso.

Se invece dà avvio a un nuovo affare, aprono un nuovo fascicolo (con le procedure sopra descritte). I documenti prodotti dall'Ente sono fascicolati da chi li scrive, pertanto perverranno alle postazioni di protocollo già con l'indicazione del numero/identificativo di fascicolo. I dati di fascicolazione sono riportati su tutti i documenti.

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*, 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.

L'Ente costituisce le aggregazioni documentali riunendo documenti informatici o fascicoli informatici, per caratteristiche omogenee, in relazione alla natura e alla forma dei documenti stessi, o in relazione all'oggetto e alla materia, o in relazione alle funzioni.

Per la corretta formazione e gestione dei fascicoli e delle aggregazioni documentali informatiche dell'Ente è stato realizzato un Piano di fascicolazione che riporta solo i fascicoli di cui è certa la presenza per ogni anno (**Allegato n. 15 - Piano di fascicolazione**).

Per quanto riguarda invece i fascicoli non compresi nel piano di fascicolazione, si deve fare riferimento a quanto previsto dal documento ministeriale "Linee guida per l'organizzazione dei fascicoli e delle serie dei documenti prodotti dai Comuni italiani in riferimento al piano di classificazione", ottobre 2005, che indica la modalità di formazione, la tipologia e la natura dei fascicoli.

#### *8.4 Modifica delle assegnazioni dei fascicoli*

La riassegnazione di un fascicolo è effettuata, su istanza dell'ufficio o dell'unità organizzativa che ha in carico il fascicolo, dal Servizio di gestione documentale che provvede a correggere le informazioni del sistema informatico e del repertorio dei fascicoli e inoltra successivamente il fascicolo al responsabile del procedimento di nuovo carico.

Delle operazioni di riassegnazione, e degli estremi del provvedimento di autorizzazione, è lasciata traccia nel sistema informatico di gestione dei documenti o sul repertorio/elenco cartaceo dei fascicoli.

#### *8.5 Fascicolo ibrido*

Il fascicolo è composto da documenti formati su due supporti, quello cartaceo e quello informatico, afferenti ad un affare o procedimento amministrativo che dà origine a due unità archivistiche di conservazione differenti; l'unitarietà del fascicolo è garantita dal sistema mediante l'indice di classificazione e il numero di repertorio che dovrà essere apposto identico su entrambe le unità archivistiche. In presenza di documenti cartacei da inserire in fascicoli informatici, dovrà essere prodotta copia per immagine degli stessi secondo la normativa vigente.

L'originale cartaceo sarà conservato presso gli Uffici competenti.

#### *8.6 Tenuta dei fascicoli dell'archivio corrente*

I fascicoli dell'archivio corrente sono formati a cura dei responsabili di procedimento e conservati, fino al trasferimento nell'archivio di deposito, presso gli uffici di competenza. Per quanto riguarda i fascicoli informatici, vedi Sezione 10.

## Sezione 9. Invio dei documenti destinati all'esterno

### 9.1 *Spedizione dei documenti informatici mediante l'utilizzo della posta elettronica*

Per la spedizione dei documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo o particolare mediante l'utilizzo della posta elettronica, l'Ente si avvale di indirizzi di posta elettronica certificata o ordinaria.

I documenti vengono trasmessi, dopo essere stati classificati, fascicolati e protocollati, secondo le procedure previste dal manuale operativo del *software* di gestione documentale (**Allegato n. 12 - Manuale operativo del software di gestione documentale**), all'indirizzo di posta elettronica dichiarato dai destinatari abilitati alla ricezione della posta per via telematica ovvero:

- in caso di spedizione di un documento al cittadino/utente, all'indirizzo di posta elettronica certificata comunicato in qualità di domicilio digitale e inserito all'interno dell'ANPR;
- in caso di Pubblica Amministrazione, all'indirizzo pubblicato su [indicepa.gov.it](http://indicepa.gov.it)
- in caso di imprese e professionisti all'indirizzo pubblicato sull'Indice Nazionale degli Indirizzi PEC delle imprese e dei professionisti (INI PEC).

Le postazioni deputate ad effettuare l'invio telematico verificano l'avvenuto recapito dei documenti e il collegamento delle ricevute elettroniche alle registrazioni di protocollo.

I corrispondenti destinatari dell'Ente sono descritti in appositi elenchi costituenti l'anagrafica unica dell'Ente.

In assenza del domicilio digitale, l'Ente può predisporre le comunicazioni ai cittadini come documenti informatici sottoscritti con firma digitale ed inviare ai cittadini stessi, per posta ordinaria o raccomandata con avviso di ricevimento, copia analogica di tali documenti secondo la normativa vigente.

L'Ente dovrà conservare l'originale digitale nei propri archivi; all'interno della copia analogica spedita al cittadino, deve essere riportata la dicitura che l'originale del documento è conservata dall'Ente.

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.

Per l'uso della posta elettronica si rimanda alla Sezione 6.

### 9.2 *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. 5 - Elenco delle registrazioni particolari e degli applicativi utilizzati**, sono trasmessi dall'Ente con immissione diretta dei dati nel sistema informatico 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 ad identificazione univoca attivati con i singoli enti

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

### 9.3 *Spedizione dei documenti cartacei*

Qualora sia necessario spedire documenti originali analogici questi devono essere completi della firma autografa del responsabile del procedimento, della classificazione e del numero di fascicolo, nonché delle eventuali indicazioni necessarie a individuare il procedimento amministrativo di cui fanno parte. La spedizione avviene a cura dell'Ufficio Messi.

Nel caso di spedizione che utilizzi pezze di accompagnamento (raccomandate, posta celere, corriere o altro mezzo di spedizione), queste devono essere compilate a cura dell'ufficio produttore.

Eventuali situazioni di urgenza che modifichino la procedura descritta devono essere valutate e autorizzate dal Responsabile del servizio per la gestione documentale.

I corrispondenti destinatari dell'Ente sono descritti in appositi elenchi costituenti l'anagrafica unica dell'Ente.

## **Sezione 10. Scansione dei documenti su supporto cartaceo**

### 10.1 *Documenti soggetti a scansione*

I documenti su supporto cartaceo, dopo le operazioni di registrazione, classificazione e segnatura, sono acquisiti, all'interno del sistema di protocollo informatico, in formato immagine con l'ausilio di scanner.

L'acquisizione dei documenti avviene con scansione non sostitutiva degli atti secondo quanto previsto nell'**Allegato n. 13 - Scansione non sostitutiva della documentazione cartacea**.

### 10.2 *Processo di scansione*

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 di gestione informatica dei documenti.

Il processo di scansione della documentazione cartacea è effettuato successivamente alle operazioni di registrazione, classificazione, segnatura e si articola nelle seguenti fasi:

- acquisizione delle immagini in modo che a ogni documento, anche composto da più fogli, corrisponda un unico *file* in formato PDF/ PDF-A/ TIFF abilitato alla conservazione; qualora il documento presenti degli allegati e il formato di questi lo consenta, l'acquisizione può avvenire con produzione di un unico file;
- 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.

Nel caso di produzione di fascicoli ibridi, il processo di scansione dei documenti può avvenire alla chiusura del procedimento amministrativo a cui afferiscono; fino a quel momento il

fascicolo è composto da due supporti, quello cartaceo e quello informatico; l'unitarietà del procedimento stesso è garantita dal sistema mediante l'indice di classificazione e il numero di repertorio del fascicolo (si veda l'articolo n. 8.5).

## **Sezione 11. Conservazione e tenuta dei documenti**

### *11.1 Sistema informatico*

Il sistema informatico, le misure di sicurezza fisica e logica, le procedure comportamentali adottate per la gestione del sistema documentale e del sistema informatico sono descritte nel Piano della sicurezza informatica (**Allegato n. 7 - Piano per la protezione dei dati personali**). Il piano per la sicurezza informatica è predisposto e all'occorrenza aggiornato.

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

I documenti dell'Ente, su qualsiasi formato prodotti, sono conservati a cura del Servizio di gestione documentale.

La responsabilità della conservazione dei documenti digitali è demandata ad uno specifico Responsabile individuato con idoneo provvedimento (vedi articolo 1.5).

La documentazione analogica corrente è conservata a cura del responsabile del procedimento fino al trasferimento in archivio di deposito.

I documenti informatici sono memorizzati nel sistema, in modo non modificabile, al termine delle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo, e conservati nell'archivio informatico.

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*

Il Responsabile del servizio di conservazione provvede, in collaborazione con il servizio di gestione documentale e il servizio informatico e con il supporto della tecnologia disponibile, a conservare i documenti informatici e a controllare periodicamente a campione (almeno ogni sei mesi) la leggibilità dei documenti stessi.

L'intervento del Responsabile del servizio di conservazione deve svolgersi in modo che si 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.

Il servizio di conservazione, di concerto con il servizio di gestione documentale e con sistemi informativi dell'Ente, provvede altresì alla conservazione degli strumenti di descrizione, ricerca, gestione e conservazione dei documenti.

Il sistema fornisce, inoltre, la documentazione del software di gestione e conservazione, del sistema di sicurezza, delle responsabilità per tutte le fasi di gestione del sistema documentario, delle operazioni di conservazione dei documenti.

La documentazione prodotta nell'ambito del Manuale di gestione e dei relativi aggiornamenti deve essere conservata integralmente e perennemente nell'archivio dell'Ente.

#### 11.4 *Censimento depositi documentari delle banche dati e dei software*

Ogni anno il Responsabile del servizio per la gestione documentale provvede ad effettuare il censimento dei depositi documentari, dei registri particolari (vedi sezione 5), delle banche dati e dei software di gestione documentale in uso all'Ente, per programmare i versamenti dei documenti cartacei all'archivio di deposito, dei documenti informatici sui supporti di memorizzazione e per predisporre, di concerto con il Responsabile dei sistemi informativi, il Piano di continuità operativa e *disaster recovery* e gli aggiornamenti del Piano per la sicurezza informatica (**Allegato n. 9 - Piano di continuità operativa e disaster recovery** e **Allegato n. 7 - Piano per la protezione dei dati personali**).

#### 11.5 *Trasferimento delle unità archivistiche analogiche negli archivi di deposito e storico*

All'inizio di ogni anno gli uffici individuano i fascicoli da versare all'archivio di deposito dandone comunicazione al Responsabile del servizio per la gestione documentale, il quale provvede al loro trasferimento e compila o aggiorna il repertorio/elenco dei fascicoli.

Delle operazioni di trasferimento deve essere lasciata traccia documentale o attivata l'apposita funzione all'interno del sistema informatico di gestione dei documenti.

Il Responsabile del servizio per la gestione documentale provvede, sentiti i responsabili delle unità organizzative, a rimuovere o trasferire i fascicoli informatici e a versarli nelle unità informatiche di conservazione.

Di norma sono versati all'archivio storico tutti i documenti anteriori all'ultimo quarantennio. È tuttavia possibile depositare anche documentazione successiva al quarantennio purché non rivesta più un preminente carattere giuridico - amministrativo per l'Ente.

#### 11.6 *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 le seguenti:

- memorizzazione in data base su server locale residente nella sede comunale;
- ogni 15 minuti vengono effettuate delle copie di backup incrementali sui nuovi dati immessi o sui dati esistenti e modificati;
- alle ore 22 di ogni giorno i dati di backup incrementale vengono consolidati e viene effettuato un backup complessivo della memoria;
- attraverso schedulazione notturna viene effettuata un'ulteriore copia di backup su server remoti, in postazioni geografiche diverse (tre server totali);
- copia dei dati viene inoltre riversata su supporto di memorizzazione tecnologicamente avanzato (NAS) e conservata secondo quanto previsto dai Piano di continuità operativa e *disaster recovery* (**Allegato n. 9 - Piano di continuità operativa e disaster recovery**) e dalle procedure di salvataggio dati descritte all'interno del Piano per la sicurezza informatica dell'Ente (**Allegato n. 7 - Piano per la protezione dei dati personali**).

### *11.7 Pacchetti di versamento*

Il Responsabile della gestione documentale e il Responsabile della conservazione assicurano la trasmissione del contenuto del pacchetto di versamento al sistema di conservazione secondo le modalità operative definite nel Manuale di conservazione (**Allegato n. 4 - Manuale di conservazione**).

Il Responsabile della conservazione verifica la generazione del rapporto di versamento relativo ad uno o più pacchetti di versamento e una o più impronte relative all'intero contenuto del pacchetto, secondo le modalità descritte nel Manuale di conservazione.

### *11.8 Conservazione dei documenti informatici, dei fascicoli informatici e delle aggregazioni documentali informatiche*

I documenti informatici, i fascicoli informatici e le aggregazioni documentali informatiche sono versati nel sistema di conservazione con i metadati ad essi associati di cui all' **Allegato n. 4 - Manuale di conservazione**, in modo non modificabile, nei tempi previsti dal Manuale di conservazione.

I fascicoli e le aggregazioni contengono i riferimenti che identificano univocamente i singoli oggetti documentali che appartengono al fascicolo o all'aggregazione.

I messaggi di posta elettronica ordinaria sono inviati in conservazione solo se oggetto di registrazione di protocollo.

Tutti i documenti destinati alla conservazione utilizzano i formati previsti nell'Allegato n. 4.

In caso di migrazione dei documenti informatici la corrispondenza fra il formato originale e quello migrato è garantita dal Responsabile della conservazione.

### *11.9 Conservazione in outsourcing*

L'Ente, per la conservazione dei documenti e dei dati informatici, si avvale di sistema di conservazione fornito da azienda accreditata presso AgID, come da contratto sottoscritto dall'Ente (**Allegato n. 14 - Contratto per la fornitura del servizio di conservazione dei documenti digitali**).

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 dei metadati, prodotti sia nelle fasi di gestione sia in quelle di conservazione degli stessi.

### *11.10 Trasferimento delle unità archivistiche analogiche nell'archivio di deposito*

Il Responsabile per la gestione documentale cura il versamento nell'archivio di deposito delle unità archivistiche non più utili per la trattazione degli affari in corso, individuate dagli uffici produttori.

Le procedure di versamento sono descritte nell'**Allegato n. 6 - Linee guida per la gestione degli archivi analogici**.

Delle operazioni di trasferimento deve essere lasciata traccia documentale o attivata l'apposita funzione all'interno del sistema informatico di gestione dei documenti.

La documentazione analogica corrente è conservata a cura del responsabile del procedimento fino al trasferimento in archivio di deposito.

### *11.11 Conservazione dei documenti analogici*

I documenti analogici dell'Ente sono conservati:

- archivio di deposito generale, presso la sede centrale dell'Ente, in Piazza della Repubblica 7, in due locali posti al piano interrato;
- archivio dell'Ufficio Urbanistica e edilizia privata, presso la sede centrale dell'Ente (presso l'Ufficio - dal 2011);
- archivio dell'Ufficio Urbanistica e edilizia privata, presso la sede scolastica di via Giovenzana (locale sotterraneo - atti dalle origini all'anno 2010);
- archivio dell'Ufficio Servizi alla persona, Ufficio sociale e scolastico, presso la sede di Cascina Levada;
- archivio dell'Ufficio Servizi alla persona, Biblioteca, presso la sede di via Castelbarco 7.

Le procedure adottate per la corretta conservazione sono descritte nell'**Allegato n. 6 - Linee guida per la gestione degli archivi analogici**.

Il loro aggiornamento compete al Responsabile del servizio per la gestione documentale.

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.

### *11.12 Selezione dei documenti*

Periodicamente, in base al Massimario di scarto (**Allegato n. 16 - Quadro di classificazione e massimario di selezione per la conservazione e lo scarto**), viene effettuata la procedura di selezione della documentazione da proporre allo scarto ed attivato il procedimento amministrativo di scarto documentale con l'invio della proposta alla competente Soprintendenza archivistica. Le modalità di selezione e scarto per i documenti informatici sono descritte nel Manuale di conservazione (**Allegato n. 4 - Manuale di conservazione**)

## **Sezione 12. Accesso ai dati, informazioni e documenti - Pubblicità legale e trasparenza amministrativa**

### *12.1 Accessibilità da parte degli utenti appartenenti all'Amministrazione*

Per ogni documento, all'atto della registrazione, il sistema consente di stabilire quali utenti o gruppi di utenti hanno accesso ad 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 ad esso assegnati e quei documenti di carattere generale e infrastrutturale necessari a concludere il procedimento.

La sicurezza e la riservatezza delle registrazioni di protocollo e dei documenti informatici è garantita dal sistema attraverso l'uso di profili e password, o altre tecniche e dispositivi di autenticazione sicura.

Il controllo degli accessi è assicurato utilizzando le credenziali di accesso ed un sistema di autorizzazione basato sulla profilazione degli utenti.

Sulla base della struttura organizzativa e funzionale dell'Ente, il Responsabile del servizio per la gestione documentale attribuisce, in coordinamento con il responsabile della sicurezza informatica, almeno i seguenti livelli di autorizzazione:

- a) abilitazione alla consultazione;
- b) abilitazione all'inserimento;
- c) abilitazione alla cancellazione e alla modifica delle informazioni.

L'elenco degli utenti abilitati all'accesso al sistema è riportato nell'allegato (**Allegato n. 2 - Organizzazione dell'Ente**).

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.

### *12.2 Accessibilità da parte degli Amministratori*

L'Ente provvede a pubblicare sul sito istituzionale, in area riservata agli Amministratori comunali, le proposte di deliberazioni del Consiglio, gli atti delle Commissioni consiliari permanenti e tutti i documenti utili all'esercizio del mandato amministrativo.

L'accesso all'area avviene tramite apposite credenziali rilasciate dal Responsabile del servizio Segreteria – Affari Istituzionali, in collaborazione con i Servizi informativi e Ced.

### *12.3 Accesso esterno*

L'accesso ai documenti è disciplinato dal Regolamento per l'accesso agli atti (**Allegato n. 17 - Regolamento per l'accesso agli atti**) e secondo le modalità di seguito descritte.

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 trasparenza e l'integrità" (**Allegato n. 18 - 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.

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, fatti salvi i diversi termini previsti per specifici obblighi (articolo 14 comma 2 e articolo 15 comma 4). Trascorso il quinquennio, gli atti, i dati e le informazioni non devono essere conservati nella sezione archivio del sito. Dopo i predetti termini, la trasparenza è assicurata mediante la possibilità, per chiunque, di presentare l'istanza di accesso civico ai sensi dell'articolo 5 del decreto trasparenza.

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"

## **Sezione 13. Approvazione, revisione e pubblicazione**

### *13.1 Approvazione*

Il presente Manuale è adottato dalla Giunta municipale, su proposta del Responsabile del servizio di gestione documentale e del Responsabile della conservazione.

### *13.2 Revisione*

Il presente Manuale è rivisto, ordinariamente, ogni due anni su iniziativa del Responsabile del servizio per la gestione documentale e del Responsabile della conservazione. Qualora se ne presenti la necessità, si potrà procedere a revisione o integrazione del Manuale anche prima della scadenza prevista.

### *13.3 Pubblicazione e divulgazione*

Il Manuale di gestione è reso pubblico tramite la sua diffusione sul sito internet dell'Amministrazione, secondo le modalità previste dalla normativa vigente.

## Allegati

Allegato n. 1	Glossario
Allegato n. 2	Organizzazione dell'Ente (Organigramma e articolazione degli Uffici)
Allegato n. 3	Atto istitutivo dei servizi ed elenco degli atti di nomina dei responsabili della gestione documentale, dei servizi informativi e della conservazione
Allegato n. 4	Manuale di conservazione
Allegato n. 5	Elenco delle registrazioni particolari e degli applicativi utilizzati (registrazioni analogiche, piattaforme documentali integrate con il sistema documentale, trasmissioni telematiche e procedimenti amministrativi online)
Allegato n. 6	Linee guida per la gestione degli archivi analogici
Allegato n. 7	Piano per la protezione dei dati personali
Allegato n. 8	Elenco dei Soggetti conservatori e relative tipologie documentarie
Allegato n. 9	Piano di continuità operativa e disaster recovery
Allegato n. 10	Registrazione di emergenza - procedura
Allegato n. 11	Linee guida per l'albo on line e per le notifiche di atti
Allegato n. 12	Manuale operativo del software di gestione documentale
Allegato n. 13	Scansione non sostitutiva della documentazione cartacea
Allegato n. 14	Contratto per la fornitura del servizio di conservazione dei documenti digitali
Allegato n. 15	Piano di fascicolazione
Allegato n. 16	Quadro di classificazione e massimario di selezione per la conservazione e lo scarto
Allegato n. 17	Regolamento per l'accesso agli atti
Allegato n. 18	Piano triennale di prevenzione della corruzione e per la trasparenza