

Bozza
**Manuale per la gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali
e degli archivi**
(artt. 3 e 5 DPCM 03.12.2013)

INDICE

Sezione 1 Disposizioni generali

- 1.1** *Ambito di applicazione*
- 1.2** *Definizioni dei termini*
- 1.3** *Storia delle versioni del documento*
- 1.4** *Differenze rispetto alla versione precedente*
- 1.5** *Area organizzativa omogenea*
- 1.6** *Servizio per la gestione documentale e i suoi responsabili*
- 1.7** *Unicità del protocollo informatico*
- 1.8** *Modello operativo adottato per la gestione dei documenti*

Sezione 2 Formazione dei documenti

- 2.1** *Requisiti minimi del documento*
- 2.2** *Formazione dei documenti informatici*
- 2.3** *Formato dei documenti informatici*
- 2.4** *Metadati dei documenti informatici*
- 2.5** *Sottoscrizione dei documenti informatici*

Sezione 3 Ricezione dei documenti

- 3.1** *Ricezione dei documenti su supporto analogico*
- 3.2** *Ricezione dei documenti informatici*
- 3.3** *Ricezione dei documenti informatici attraverso PEC*
- 3.4** *Ricezione dei documenti informatici attraverso posta elettronica ordinaria*
- 3.5** *Ricezione dei documenti informatici attraverso fax management*
- 3.6** *Ricezione dei documenti informatici attraverso moduli, formulari e altri sistemi*
- 3.7** *Acquisizione dei documenti analogici o tramite copia informatica*
- 3.8** *Ricevute attestanti la ricezione dei documenti*
- 3.9** *Orari di apertura per il ricevimento della documentazione*

Sezione 4 Registrazione dei documenti

- 4.1** *Documenti soggetti a registrazione di protocollo*
- 4.2** *Documenti non soggetti a registrazione di protocollo*
- 4.3** *Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti*
- 4.4** *Formazione dei registi e repertori informatici particolari*
- 4.5** *Registrazione degli allegati*
- 4.6** *Segnatura di protocollo*
- 4.7** *Annullamento delle registrazioni di protocollo*
- 4.8** *Differimento dei termini di protocollazione*
- 4.9** *Registro giornaliero e annuale di protocollo*
- 4.10** *Registro di emergenza*

Sezione 5 Documentazione particolare

- 5.1** *Deliberazioni di giunta e consiglio, determinazioni dirigenziali, decreti, ordinanze, contratti, verbali sanzioni amministrative polizia locale e altri tipi di verbalizzazioni previsti dalla legge o da regolamenti, pubblicazioni all'albo online e notifiche*
- 5.2** *Documentazione di gare d'appalto*
- 5.3** *Documenti con mittente o autore non identificabile, posta personale*
- 5.4** *Documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato*
- 5.5** *Documenti inviati via fax*
- 5.6** *corrispondenza con più destinatari e copie per conoscenza*
- 5.7** *Allegati*
- 5.8** *Documenti di competenza di altre amministrazioni*
- 5.9** *Oggetti plurimi*
- 5.10** *Gestione della documentazione relativa al Servizio associato*
- 5.11** *Documentazione prodotta e registrata in appositi gestionali*
- 5.12** *Modelli pubblicati*
- 5.13** *Trasmissioni telematiche e procedimenti amministrativi online*
- 5.14** *Gestione della password*
- 5.15** *Copie conformi analogiche e altre copie di documenti informatici*

Sezione 6 Posta elettronica

- 6.1** *Gestione della posta elettronica*
- 6.2** *La posta elettronica per le comunicazioni interne*
- 6.3** *La posta elettronica ricevuta da cittadini o altri soggetti privati*
- 6.4** *La posta elettronica ricevuta da altre Pubbliche Amministrazioni*

Sezione 7 Assegnazione dei documenti

7.1 *Assegnazione*

7.2 *Modifica delle assegnazioni*

Sezione 8 Classificazione e fascicolazione dei documenti

8.1 *Classificazione dei documenti*

8.2 *Formazione e identificazione dei fascicoli*

8.3 *Processo di formazione dei fascicoli*

8.4 *Modifica delle assegnazioni dei fascicoli*

8.5 *Fascicolo ibrido*

8.6 *Tenuta dei fascicoli dell'archivio corrente*

Sezione 9 Invio dei documenti destinati all'esterno

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

9.2 *Trasmissione dei documenti informatici in interoperabilità e in cooperazione applicativa*

9.3 *Spedizione dei documenti analogici*

Sezione 10 Scansione dei documenti su supporto cartaceo

10.1 *Documenti soggetti a scansione*

10.2 *Processo di scansione*

Sezione 11 Conservazione e tenuta dei documenti

11.1 *Sistema informatico*

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

11.3 *Conservazione dei documenti informatici*

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

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

11.6 *Memorizzazione dei dati e dei documenti informatici e salvataggio della memoria informatica*

11.7 *Pacchetti di versamento*

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

11.9 *Conservazione in outsourcing*

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

11.11 *Conservazione dei documenti analogici*

11.12 *Selezione dei documenti*

Sezione 12 Accesso

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

12.2 *Accesso esterno*

Sezione 13 Approvazione, revisione e pubblicazione

13.1 *Approvazione*

13.2 *Revisione*

13.1 *Pubblicazione e divulgazione*

1 Disposizioni generali

1.1 Ambito di applicazione

Il presente manuale è adottato 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 la gestione dei flussi documentali e dei procedimenti dell'Amministrazione.

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.

Al fine di garantire lo sviluppo del processo di digitalizzazione previsto dalla normativa vigente l'Ente provvede a razionalizzare e semplificare i procedimenti amministrativi, le attività gestionali, i documenti, la modulistica, le modalità di accesso e di presentazione delle istanze da parte dei cittadini e delle imprese.

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.11).

1.3 Storia delle versioni del documento

Il primo manuale di gestione è stato adottato la prima volta nel corso del 2003, successivamente, al fine di adeguare il manuale stesso sia all'organizzazione dell'Ente, sia all'aspetto normativo, sono state apportate modifiche negli anni 2008 e 2010.

1.4 Differenze rispetto alla versione precedente

Versione approvata il	Organo	Differenze
2003	Settore Segreteria	Adeguamento organizzativo e normativo
2008	Settore Segreteria	Adeguamento organizzativo e normativo
2010	Settore segreteria	Adeguamento organizzativo e normativo

1.5 Area organizzativa omogenea

Ai fini della gestione dei documenti sono individuate due aree organizzative omogenee composte dall'insieme di tutte le loro unità organizzative come da elenco allegato (Allegato n.6).

1.6 Servizio per la gestione documentale e i suoi responsabili

Nell'ambito dell'area organizzativa omogenea, ai sensi della normativa vigente sono istituiti, con atti (Allegati n.6), il Servizio di gestione documentale; il Servizio per la sicurezza informatica. Ai servizi sono preposti dei responsabili e dei vicari. È altresì nominato il **Responsabile della**

Conservazione, che d'intesa con il **Responsabile della 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.

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.

Per garantire l'attuazione delle linee strategiche per la riorganizzazione e la digitalizzazione dell'amministrazione definite dal Governo in coerenza con le Regole tecniche al Codice dell'Amministrazione Digitale, l'Ente con (inserire i riferimenti all'atto) ha individuato il **Responsabile per il digitale** a cui affidare la transizione alla modalità operativa digitale ed i conseguenti processi di riorganizzazione finalizzati alla realizzazione di un'amministrazione digitale e aperta, di servizi facilmente utilizzabili e di qualità, attraverso una maggiore efficienza ed economicità.

1.7 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 particolari o settoriali, elencati in allegato (Allegato n.7), sono aboliti. L'Amministrazione non riconosce validità a registrazioni particolari che non siano quelle individuate nell'elenco allegato (Allegato n.5). Ad ogni documento è dato un solo numero, che non può essere utilizzato per la registrazione di altri documenti anche se correlati allo stesso.

1.8 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 ed uffici utenti abilitati a svolgere soltanto le operazioni di loro competenza di cui all'elenco allegato (Allegato n.2), le abilitazioni sono rilasciate/revocate dal responsabile del servizio di gestione documentale. L'archivio storico e di deposito analogico sono conservati presso stabili di proprietà comunale (Allegato n.15), 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.14) e conservata presso locali di proprietà comunale (Allegato n.13).

L'ente è comune capofila nella gestione associata dello Sportello Unico per le attività produttive:

La gestione dei documenti afferenti al Servizio associato è effettuata da un'area organizzativa all'uopo destinata e le modalità operative sono descritte nella sezione 5 e vedi delibera in allegato n.1.

L'archivio è comproprietà dei soggetti pubblici costituenti la Convenzione per la gestione in forma associata; esso è affidato in custodia e gestione al comune capofila così come descritto nella convenzione stessa

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 elettronico/digitale del responsabile
- indicazione del Responsabile del procedimento / Responsabile della pratica

2.2 Formazione dei documenti informatici

L'ente forma gli originali dei propri documenti con mezzi informatici secondo le regole tecniche di cui all'articolo 71 del CAD, 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 n.5 e nell'allegato n. 18

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. L'ente per la formazione dei documenti informatici, delle copie e degli estratti informatici adotta i formati standard previsti dalla legge.

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 - al documento amministrativo informatico sono inoltre associati i metadati indicati nell'art. 53 del D.P.R. 445/2000 e quelli previsti dall'art. 9 del DPCM 3 dicembre 2013. 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/codice univoco che identifica l'ente;
- destinatario;

- numero allegati e descrizione;
- impronta digitale.

I metadati dei documenti informatici soggetti a registrazione particolare sono individuati nell'allegato (Allegato n.13).

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: PIN (bancomat) - user name e password (e-mail)
- firma elettronica qualificata: nick name, password e OTP (smart card, token)
- firma digitale.

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 agli uffici, ai funzionari, o agli uffici utente/sportelli URP abilitati presso l'amministrazione al ricevimento della documentazione.

Dei documenti analogici ricevuti viene effettuata copia semplice digitale e il documento originale viene distribuito agli uffici assegnatari del procedimento. 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.

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. sono trattenute insieme ai documenti.

L'ente risulta capofila nella gestione associata delle funzioni S.U.A.P. (vedi allegato n.1 e 6). Le modalità di ricezione e di invio sono regolamentate con le stesse modalità per entrambe le aree organizzative identificate.

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.

I documenti ricevuti in un formato diverso da quelli prescritti dalla normativa e dal presente manuale (es: .zip, .rar, .7-zip, ace, ecc.), sono recepiti dal sistema e convertiti, a cura dell'operatore, in uno dei formati standard previsti.

I documenti ricevuti nei formati standard previsti dalla normativa dovranno essere prodotti in bassa risoluzione non superiore ai 200 dpi.

I files scaricabili dai SERVIZI DI TRASFERIMENTO DATI (WeTransfer, DROPBOX, GOOGLE DRIVE, ecc.) debbono essere prodotti con formati standard previsti dalla normativa e obbligatoriamente firmati digitalmente. In caso contrario **l'operatore del protocollo**, incaricato alla registrazione dei documenti in ingresso, comunicherà la non acquisizione dei files ed il rifiuto con motivazione al mittente.

Il certificato di firma è verificato da parte dal responsabile del procedimento assegnatario dell'atto stesso. In caso di certificati scaduti o revocati si rimanda alla Sezione 5.

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

Gli indirizzi di posta elettronica certificata sono pubblicati sul sito web dell'ente.

3.4 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.

Gli indirizzi di posta elettronica ordinaria abilitati alla ricezione di documenti informatici soggetti a 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 come descritto nella sezione 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 *web* e tramite trasmissioni telematiche, sistemi di cooperazione applicativa.

3.7 Acquisizione tramite copia informatica di documenti analogici

L'ente può acquisire la copia per immagine su supporto informatico (mediante uso dello scanner) e/o la copia informatica di un documento originale analogico (mediante duplicazione del file).

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 sconoscibili esse devono essere firmate da un pubblico ufficiale.

Le copie dei 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.

3.8 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 posta elettronica certificata spediti, anche i dati relativi alla consegna rilasciati dal sistema di posta elettronica certificata correlati al messaggio oggetto di registrazione. Nel caso di ricezione di istanze, segnalazioni o comunicazioni è rilasciata ai sensi della l. 241/1990, art. 18-bis immediata ricevuta, che attesta l'avvenuta presentazione dell'istanza, della segnalazione e della comunicazione e indica i termini entro i quali l'amministrazione è tenuta, ove previsto, a rispondere o entro cui il silenzio dell'amministrazione equivale ad accoglimento dell'istanza. La data di protocollazione dell'istanza, segnalazione o comunicazione non può comunque essere diversa da quella di effettiva presentazione. Nel caso il documento sia stato inviato in via telematica all'indirizzo PEC dell'ente,

in seguito alla sua registrazione, il sistema genera in automatico una ricevuta di attestazione che riporta anche il numero di protocollo assegnato al documento.

3.9 *Orari di apertura per il ricevimento della documentazione*

Gli uffici abilitati al ricevimento dei documenti sono delegati dal Responsabile della gestione documentale all'apertura di tutta la corrispondenza analogica e informatica pervenuta all'ente, salvo i casi particolari specificati nella Sezione 7.

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 istituzionale (www.comune.oleggio.no.it).

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 dell'Ufficio Protocollo verificarne le caratteristiche. Si veda anche quanto previsto all'articolo 3.8.

Qualora pervengano agli indirizzi posta elettronica istituzionali richieste di collegamento a link esterni per lo scarico di files destinati alla registrazione di protocollo, queste operazioni sono a cura dell'operatore del protocollo preposto alle registrazioni della corrispondenza in ingresso.

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, 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).

Sono altresì esclusi i documenti dei servizi trasferiti in gestione associata di cui all'elenco (Allegato n.1 e 6).

4.3 Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti

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 allegato n.3);
- assegnazione.

Inoltre, possono essere aggiunti:

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

- numero di protocollo e classificazione: categoria, classe, fascicolo, del documento ricevuto.

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 inter-operanti, 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 (Allegato n.5).

Periodicamente il Responsabile della 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);
- dati di classificazione;
- numero di repertorio progressivo e annuale (generato in modo non modificabile).

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.

Il sistema di gestione documentale gestisce in forma automatizzata gli allegati, come descritto nel manuale operativo del software (Allegato n.9).

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.

I requisiti necessari di ciascuna segnatura di protocollo sono:

- codice identificativo dell'ente
- codice identificativo dell'area organizzativa omogenea
- codice identificativo del registro
- data di protocollo
- progressivo di protocollo

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 delle registrazioni di protocollo*

Le registrazioni di protocollo/particolare, tutte o in parte, possono essere annullate/modificate con una specifica funzione del sistema di gestione informatica dei documenti, a seguito di motivata richiesta scritta al responsabile del servizio 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. Sui documenti cartacei è apposta la segnatura di protocollo, gli estremi del verbale di annullamento sono contenuti nella registrazione di protocollo del sistema di gestione informatica. Non è possibile annullare il solo numero di protocollo e mantenere valide le altre informazioni della registrazione.

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

Nella gestione associata di servizi non è possibile annullare, da parte degli addetti dei singoli enti partecipanti la gestione in associazione, le registrazioni effettuate nel protocollo dell'Ente Capofila.

4.8 *Differimento dei termini di protocollazione*

Il responsabile del servizio, 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.

4.9 *Registro giornaliero e annuale di protocollo*

Il registro giornaliero di protocollo è trasmesso in modalità attivata da un operatore entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, garantendone l'immodificabilità del contenuto secondo quanto previsto nel Manuale di conservazione.

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

4.10 *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 nell'allegato n.10.

5 Documentazione particolare

5.1 Deliberazioni di giunta e consiglio o di altri organi di governo dell'ente, determinazioni dirigenziali, decreti, ordinanze, contratti, verbali 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, i verbali della polizia locale 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 questa tipologia particolare di documentazione deve consentire 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).

Per le pubblicazioni all'albo online e per le notifiche l'Ente si attiene alle normative dedicate.

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 effettuare 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.

Le modalità di conservazione dei documenti prodotti per la gestione di gare d'appalto sul sistema gestionale MEPA sono, a cura del Responsabile del procedimento, memorizzati nel sistema e conservati nell'archivio informatico dell'ente.

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. Non si registra la posta indirizzata nominalmente o se 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

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.

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 che consente l'acquisizione dei documenti in formato cartaceo.

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 e copie per conoscenza

Tutte le comunicazioni che abbiano più destinatari si registrano con un solo numero di protocollo. Se in uscita, 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 immagine degli stessi.

5.7 Allegati

Tutti gli allegati devono essere trasmessi con i documenti a cui afferiscono all'ufficio/postazioni decentrate di protocollo per la registrazione. Su ogni allegato analogico è riportato il timbro della 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, il sistema prevede la fascicolazione plurima indipendente una dall'altra. Ciascun documento in uscita avrà un unico oggetto.

5.10 *Gestione della documentazione relativa al Servizio associato*

L'ente è comune capofila nella gestione associata dello Sportello Unico per le attività produttive:

La gestione dei documenti afferenti al Servizio associato è effettuata da un'area organizzativa Il'uopo destinata e le modalità operative sono descritte nella sezione 5 e vedi delibera in allegato n.1.

L'archivio è proprietà dei soggetti pubblici costituenti la Convenzione per la gestione in forma associata; esso è affidato in custodia e gestione al comune capofila così come descritto nella convenzione stessa

I documenti relativi ai procedimenti afferenti al servizio sono ricevuti tramite l'indirizzo di posta elettronica certificata indicato nel sito web dell'ente. I documenti sono registrati nel sistema di protocollo informatico in apposita area organizzativa istituita ad hoc.

I documenti ricevuti e prodotti sono trattati secondo le modalità previste nel presente Manuale e secondo quanto specificato nella Convenzione (allegato n.1)

L'ente ha aderito a Servizi associati ed in consorzio con altri enti (vedi allegato n.1) - I documenti relativi ai procedimenti afferenti al servizio sono ricevuti tramite l'indirizzo di posta elettronica certificata indicato nel sito web dell'ente capofila. I documenti sono registrati nel sistema di protocollo informatico. La gestione di questi documenti è descritta nel Manuale di gestione dell'ente capofila e secondo quanto specificato nella Convenzione in allegato n.1.

5.11 *Documentazione prodotta e registrata in appositi gestionali*

L'ente è dotato di software gestionali che non sono in grado di acquisire automaticamente la registrazione di protocollo nell'ambito di procedimenti riguardanti determinate attività.

I software gestionali sono:

- Protocollo, delibere, determine, ordinanze, contratti: software SISCOM.
- Ragioneria e tributi: software SISCOM
- Demografico: software MAGGIOLI
- Gestione cimitero: software CRUX
- Area tecnica e SUAP: software TEKNICAL DESIGN

5.12 *Modelli pubblicati*

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.

5.13 *Trasmissioni telematiche e procedimenti amministrativi online*

I documenti di cui all'allegato (Allegato n.12) sono trasmessi/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.

5.14 *Gestione delle password*

Il sistema 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.14).

5.15 *Copie conformi analogiche e altre copie di documenti informatici*

Nel caso della produzione di copie cartacee **conformi** di documenti informatici dovrà essere riportata l'indicazione:

Riproduzione cartacea del documento informatico sottoscritto digitalmente da <dati firma> il <data firma> ai sensi degli articoli 20, 21, e 23 del Dlgs.82/2005

La presente copia, composta di n. _____ pagine è conforme all'originale depositata agli atti dell'ENTE

Il Sottoscritto _____

Dirigente _____

Firma _____

Data _____

Nel caso della produzione di copie cartacee **semplici** di documenti informatici dovrà essere riportata l'indicazione:

Riproduzione del documento informatico sottoscritto digitalmente da <dati firma> il <data firma> ai sensi degli articoli 20, 21, e 23 del Dlgs.82/2005

F.to <dati firma>

Firma autografa sostituita dall'indicazione del nome ai sensi dell'art. 3, c. 2, del Dlgs n. 39/1993

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 e PEC, 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 Oleggio 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 e del D. Lgs 196/03, sono severamente proibite la revisione, divulgazione, rivelazione, copia, ritrasmissione di questo messaggio nonché ogni azione correlata al contenuto dello stesso”*.

La posta elettronica nominativa o settoriale non può essere utilizzata per la ricezione o la spedizione di documenti a firma digitale per i quali si utilizzano le caselle istituzionali.

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:

- 1** convocare riunioni (interne all'ente/organizzazione);
- 2** inviare comunicazioni di servizio o notizie, dirette ai dipendenti in merito a informazioni generali di organizzazione;
- 3** diffondere circolari, ordini di servizio, copie di documenti (gli originali si conservano nel fascicolo specifico debitamente registrati).

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 o della Carta Regionale dei Servizi (CRS) 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 (fotocopia carta d'identità).

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 seguenti formati standard TIFF, PDF, PDF-A, JPEG, la rappresentazione digitale e il messaggio che la trasmette verranno inoltrati alla casella di posta elettronica istituzionale, con richiesta di protocollazione/registrazione da parte del responsabile del procedimento;

b) Messaggi di posta elettronica: qualora si volessero registrare al protocollo semplici messaggi di posta elettronica ordinaria/nominativa, il Responsabile del procedimento dovrà fare richiesta di protocollazione/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 La 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.

7 Assegnazione dei documenti

7.1 Assegnazione

Le postazioni abilitate al ricevimento/protocollazione/registrazione provvedono ad assegnare i documenti tramite il sistema di gestione documentale sulla base dell'organigramma (allegato n. 2), agli uffici e alle 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 della gestione documentale. Qualora si tratti di documenti originali analogici viene assegnata per conoscenza l'immagine acquisita secondo le modalità indicate nella sezione 10.

7.2 Modifica delle assegnazioni

Nel caso di un'assegnazione errata la struttura che riceve il documento è tenuta a restituirlo all'unità di protocollazione che ha effettuato l'assegnazione, la quale provvederà alla riassegnazione correggendo le informazioni inserite nel gestionale ed 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.

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). Le abilitazioni alla classificazione dei documenti in arrivo, effettuate dalle postazioni di protocollo decentrato, sono rilasciate dal responsabile del servizio di gestione documentale. 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 da chi li scrive, 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

Tutti i documenti, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono riuniti in fascicoli o serie documentarie. L'apertura di un nuovo fascicolo è effettuata dal responsabile del procedimento, il criterio di formazione, aggiornamento e controllo sarà comunque coordinato dal responsabile del servizio di gestione documentale in accordo con il responsabile del Settore.

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 titolare;
- numero del fascicolo;
- oggetto del fascicolo;
- data di apertura;
- ufficio a cui è assegnato;
- responsabile del procedimento;
- livello di riservatezza eventualmente previsto;
- tempo previsto di conservazione qualora previsto dall'applicativo in uso

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, i responsabili del 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 è comune capofila nella gestione associata dello Sportello Unico per le attività produttive:

La gestione dei documenti afferenti al Servizio associato è effettuata da un'area organizzativa l'uopo destinata e le modalità operative sono descritte nella sezione 5 e vedi delibera in allegato n.1.

L'archivio è proprietà dei soggetti pubblici costituenti la Convenzione per la gestione in forma associata; esso è affidato in custodia e gestione al comune capofila così come descritto nella convenzione stessa

8.4 *Modifica delle assegnazioni dei fascicoli*

La riassegnazione di un fascicolo è effettuata, su istanza scritta 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 l'ufficio assegnatario.

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.

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/particolare mediante l'utilizzo della posta elettronica l'ente si avvale di indirizzi di posta elettronica certificata e 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.9), 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 PA all'indirizzo pubblicato su **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 o forma elettronica avanzata 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 la copia 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 8.

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. 12 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 (Allegato n.18) 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 degli uffici produttori. Nel caso di spedizione che utilizzi atti 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 di gestione documentale.

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

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, possono essere acquisiti, all'interno del sistema di protocollo informatico, in formato immagine con l'ausilio di scanner. I documenti ricevuti dall'esterno su formato cartaceo vengono registrati al protocollo/particolare e classificati, apposto timbro con segnatura e successivamente scansionati; successivamente alla scansione la copia immagine del documento è resa disponibile, unitamente all'originale analogico, al responsabile del procedimento. Lo stesso per accedere al documento scansionato deve indicare, nel profilo di registrazione del documento stesso, il numero di fascicolo; se il responsabile del procedimento non fascicola non può accedere alla copia immagine del documento;

Si veda anche l'articolo n. 3.1.

10.2 Processo di scansione

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;
- possibilità di autenticazione, attraverso sottoscrizione digitale, di ogni singolo file, o comunque secondo quanto previsto dalla legge.

Nel caso di produzione di fascicoli ibridi, il processo di scansione dei documenti avviene 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; vedi articolo n. 8.6.

I documenti analogici soggetti a riproduzione sostitutiva si conservano nell'archivio dell'ente fino a procedimento legale di scarto.

11 Sistema informatico, 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.14). Il piano per la sicurezza informatica è aggiornato annualmente dal Servizio gestione documentale e dal relativo Responsabile.

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 Servizio di gestione documentale che svolge anche le funzioni di Responsabile della conservazione (vedi articolo n. 1.6). La documentazione 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 gestione documentale provvede, in collaborazione con il servizio di gestione dei servizi informativi 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 gestione documentale 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 gestione documentale, di concerto con i sistemi informativi dell'ente, provvede altresì alla conservazione degli strumenti di descrizione, ricerca, gestione e conservazione dei documenti. Il sistema deve inoltre fornire 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 di 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 del Piano per la sicurezza informatica (Allegati n.14).

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 di 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 della gestione documentale provvede, sentiti i responsabili delle unità organizzative, a rimuovere/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/organizzazione.

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 prevedono che alla fine di ogni giorno vengano create, a cura dei servizi informativi, copie di *backup* della memoria informatica dell'ente, che verranno poi riversate su supporti di memorizzazione tecnologicamente avanzati e conservati secondo quanto previsto dalle procedure di salvataggio dati descritte all'interno del Piano per la sicurezza informatica dell'ente (Allegato n.14).

11.7 *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 Manuale di conservazione (Allegato n.13).

Il Responsabile della conservazione genera il 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.13, delle regole tecniche sulla conservazione, in modo non modificabile, e nei tempi previsti dal Manuale di conservazione (Allegato n.13). Tutti i documenti destinati alla conservazione utilizzano i formati previsti nell'allegato 2 delle regole tecniche sulla conservazione.

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 di dei propri flussi documentali digitali si avvale del sistema di conservazione fornito da azienda accreditata presso AgID, come da contratto - vedi allegato n.13.

Le modalità di conservazione e accesso ai documenti 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.

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

Il Responsabile della 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.15 "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 presso depositi situati in stabili di proprietà comunale. Le procedure adottate per la corretta conservazione sono descritte (Allegato n.15) nelle "Linee Guida per la gestione degli archivi analogici".

Il loro aggiornamento compete al Responsabile 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 (vedi allegato n.19)

11.12 *Selezione dei documenti*

Periodicamente, in base al Massimario di scarto (Allegato n.4), 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.13).

12 Accesso ai dati, informazioni e documenti - Pubblicità legale e trasparenza amministrativa

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

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 (Allegato n.14)

Sulla base della struttura organizzativa e funzionale dell'ente, il responsabile della 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
- a) abilitazione alla cancellazione e alla modifica delle informazioni.

L'elenco degli utenti abilitati all'accesso al sistema, con i diversi livelli di autorizzazioni, è riportato nell'allegato (Allegato n.14).

12.2 Accesso esterno

L'accesso ai documenti è disciplinato dal Regolamento per l'accesso agli atti (Allegato n.16).

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.17).

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).

13 Approvazione, revisione e pubblicazione

13.1 Approvazione

Il presente manuale è adottato dalla Giunta Comunale, su proposta del Responsabile del servizio di gestione documentale.

13.2 Revisione

Il presente manuale è rivisto, ordinariamente, ogni due anni su iniziativa del Responsabile del servizio di gestione documentale. 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.