
Manuale di gestione documentale

***(artt. 3 e 5 DPCM 3/12/2013 Regole tecniche per il protocollo informatico)
(Agg. Piano Triennale per l'informatica nella P.A. Ed. 2024-2026)***

COMUNE DI BENE LARIO

Provincia di Como

Sommario

1 Disposizioni generali	6
1.1 Ambito di applicazione.....	6
Finalità del manuale di gestione documentale	6
Struttura e contenuti del manuale	6
Innovazione e digitalizzazione	6
Razionalizzazione e semplificazione	7
1.2 Definizioni dei termini	7
1.3 Storia delle versioni dei documenti	7
1.4 Area organizzativa omogenea	8
Accreditamento e identificazione del Comune	8
1.5 Servizio per la gestione documentale e i suoi responsabili	9
Responsabilità e deleghe	9
Responsabile della Conservazione	10
Responsabile del Servizio di Conservazione	10
Responsabile della Transizione Digitale.....	11
1.6 Unicità del protocollo informatico	11
Sincronizzazione del sistema informatico	11
Assegnazione dei numeri di protocollo.....	11
1.7 Modello operativo adottato per la gestione dei documenti	11
Gestione documentale in cloud	12
Sicurezza informatica	12
Conservazione degli archivi	12
2 Formazione dei documenti.....	13
2.1 Requisiti minimi del documento	13
Elementi minimi obbligatori.....	13
Protocollo e registrazione	13
2.2 Formazione dei documenti informatici	14
2.3 Formato dei documenti informatici	14
Formato prescelto	14
2.4 Metadati dei documenti informatici.....	14
Metadati aggiuntivi e registrazioni particolari	15
2.5 Sottoscrizione dei documenti informatici.....	15
Gestione del servizio di firme digitali	15
Assegnazione delle firme digitali.....	15

COMUNE DI BENE LARIO

Provincia di Como

Utilizzo e responsabilità.....	15
Gestione e rinnovo dei certificati.....	16
2.6 Contrassegno elettronico	16
Modalità di fruizione per il destinatario.....	16
Verifica dell'autenticità	16
Contrassegno elettronico e timbro digitale.....	16
Apposizione del timbro digitale	16
2.7 Formazione e gestione delle minute e dei documenti base	17
3 Ricezione dei documenti	18
3.1 Ricezione dei documenti su supporto cartaceo/analogico	18
3.2 Ricezione dei documenti informatici.....	18
3.3 Formato e firma dei documenti informatici ricevuti	19
3.4 Acquisizione dei documenti analogici tramite copia informatica.....	19
3.5 Ricevute attestanti la ricezione dei documenti.....	20
3.6 Apertura della posta.....	20
3.7 Conservazione delle buste o altri contenitori di documentazione analogica.....	20
3.8 Conservazione delle ricevute attestanti la consegna dei documenti spediti tramite posta elettronica certificata.....	21
3.9 Orari di apertura per il ricevimento della documentazione cartacea	21
4 Registrazione dei documenti	22
4.1 Documenti soggetti a registrazione di protocollo	22
4.2 Documenti non soggetti a registrazione di protocollo.....	22
4.3 Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti	23
4.4 Registrazione dei documenti interni.....	23
4.5 Formazione di registri e repertori informatici particolari	24
4.6 Registrazione degli allegati	24
4.7 Segnatura di protocollo	24
Informazioni minime di segnatura.....	25
4.8 Annullamento delle registrazioni di protocollo	25
4.9 Differimento dei termini di protocollazione.....	26
4.10 Registro giornaliero e registro delle modifiche	26
4.11 Registro di emergenza.....	27
5 Documentazione particolare.....	28
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 on line e notifiche	28
5.2 Documentazione di gare d'appalto	28

COMUNE DI BENE LARIO

Provincia di Como

5.3 Documenti con mittente non identificabile, posta personale	28
5.4 Protocollo riservato	29
5.5 Documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato	29
5.6 Documenti inviati via fax	30
5.7 Corrispondenza con più destinatari e copie	30
5.8 Allegati	30
5.9 Documenti di competenza di altre amministrazioni	31
5.10 Oggetti plurimi	31
5.11 Documentazione prodotta e registrata in appositi gestionali	31
5.12 Modelli pubblicati di documenti	32
5.13 Trasmissioni telematiche e procedimenti amministrativi on line	32
5.14 Produzione di copie cartacee di documenti informatici e di copie informatiche di documenti cartacei	32
5.15 Amministrazione trasparente	32
5.16 Albo on line	33
5.17 Gestione delle password	33
6 Posta elettronica	34
6.1 Posta elettronica certificata (PEC)	34
6.2 Gestione della posta elettronica ordinaria (PEO)	34
6.3 Posta elettronica per le comunicazioni interne	35
6.4 Posta elettronica ricevuta da cittadini o altri soggetti privati	35
6.5 Posta elettronica ricevuta da altre pubbliche amministrazioni	36
7 Assegnazione dei documenti	37
7.1 Assegnazione	37
7.2 Modifica delle assegnazioni	37
7.3 Consegna dei documenti	37
8 Classificazione e fascicolazione dei documenti	39
8.1 Classificazione dei documenti	39
8.2 Formazione e identificazione dei fascicoli	39
8.3 Processo di fascicolazione	39
8.4 Modifica delle assegnazioni dei fascicoli	40
8.5 Fascicolo ibrido	40
8.6 Fascicolo informatico	41
8.7 Metadati dei fascicoli informatici	41
8.8 Tenuta dei fascicoli dell'archivio corrente	41
9 Invio dei documenti destinati all'esterno	42

COMUNE DI BENE LARIO

Provincia di Como

9.1 Invio dei documenti informatici.....	42
9.2 Trasmissione dei documenti informatici in interoperabilità e cooperazione applicativa (trasmissioni telematiche).....	42
9.3 Spedizione dei documenti analogici.....	43
10 Scansione dei documenti su supporto cartaceo	44
10.1 Documenti soggetti a scansione	44
10.2 Processo di scansione.....	44
11 Conservazione e tenuta dei documenti	45
11.1 Sistema informatico	45
11.2 Gestione delle password	45
11.3 Conservazione e memorizzazione dei documenti analogici, informatici e delle rappresentazioni digitali dei documenti cartacei.....	45
11.4 Sistema di conservazione dei documenti informatici	45
11.5 Censimento di depositi documentari, banche dati e applicativi di gestione documentale	47
11.6 Memorizzazione e salvataggio dei dati e dei documenti informatici	47
11.7 Pacchetti di versamento.....	47
11.8 Conservazione dei documenti analogici	48
11.9 Trasferimento delle unità archivistiche analogiche negli archivi di deposito e storico.....	48
11.10 Selezione e conservazione dei documenti	49
11.11 Gestione dell'archivio storico.....	49
12 Accesso a dati, informazioni e documenti - Pubblicità legale e trasparenza amministrativa	50
12.1 Accessibilità da parte degli utenti appartenenti all'Amministrazione.....	50
12.2 Accesso esterno.....	50
12.3 Accesso da parte di altre amministrazioni.....	51
13 Approvazione, Revisione e Pubblicazione.....	52
13.1 Approvazione.....	52
13.2 Revisione	52
13.3 Pubblicazione e divulgazione	52
14 Elenco allegati	53

1 Disposizioni generali

1.1 Ambito di applicazione

Il presente manuale è adottato ai sensi del **Codice dell'Amministrazione Digitale (D.lgs. 82/2005)** e delle **Linee Guida AgID** sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, in conformità alle **Determinazioni AgID 407/2020 e 371/2021**. Queste disposizioni, in vigore dal 10 settembre 2020, sono divenute obbligatorie a partire dal 1° gennaio 2022.

Finalità del manuale di gestione documentale

Il **manuale di gestione documentale** è uno strumento operativo che descrive e disciplina il sistema di produzione e gestione dei documenti dell'Ente. Questo sistema è suddiviso in tre archivi principali:

- **Archivio corrente:** raccoglie la documentazione relativa agli affari in corso di trattazione.
- **Archivio di deposito:** conserva la documentazione degli affari esauriti che mantiene rilevanza giuridico-amministrativa e non è ancora destinata alla conservazione permanente, previa selezione e scarto.
- **Archivio storico:** contiene documenti relativi ad affari conclusi da almeno quarant'anni, aventi valore storico-culturale, destinati alla conservazione permanente e accessibili al pubblico.

Struttura e contenuti del manuale

Il manuale definisce le regole tecniche e organizzative per l'attuazione del protocollo informatico e la gestione del flusso documentale. Disciplina, in particolare, le seguenti attività:

- **Formazione, protocollazione e registrazione** dei documenti;
- **Classificazione, fascicolazione e gestione** archivistica;
- **Archiviazione e conservazione** dei documenti, indipendentemente dal supporto utilizzato;
- **Procedure operative per la gestione** informatica dei documenti nel rispetto della normativa vigente in materia di trasparenza amministrativa, tutela della privacy e sicurezza.

Innovazione e digitalizzazione

L'Amministrazione ha implementato un **sistema di gestione documentale avanzato** per la protocollazione informatica, garantendo **sicurezza, certificazione e validità giuridica**. Tale sistema favorisce la progressiva **dematerializzazione** della documentazione e l'ottimizzazione dei processi amministrativi.

Sono state avviate iniziative per l'attuazione della normativa sulla gestione informatica dei documenti, perseguendo obiettivi di **modernizzazione, miglioramento dei servizi, trasparenza, contenimento dei costi e coordinamento dei flussi documentali** con il protocollo informatico e i procedimenti amministrativi.

Il manuale fornisce linee guida per l'adozione di nuove tecnologie che consentono la gestione documentale in modalità esclusivamente informatiche.

Razionalizzazione e semplificazione

Per favorire la digitalizzazione, l'Ente si impegna a **razionalizzare e semplificare** i procedimenti amministrativi, le attività gestionali e la modulistica. Inoltre, migliora le modalità di accesso e di presentazione delle istanze da parte di cittadini e imprese.

1.2 Definizioni dei termini

Per la corretta interpretazione del presente manuale, la definizione dei termini si riferisce ai seguenti documenti normativi:

- Il **Glossario dei termini e degli acronimi** allegato alle **Linee Guida AgID (Allegato n. 1)**;
- L'**articolo 1 - Definizioni** del **Codice dell'Amministrazione Digitale** (D.lgs. 82/2005), come modificato dal D.lgs. n. 217/2017;
- L'**articolo 3 - Definizioni** del **Regolamento (UE) n. 910/2014** del Parlamento europeo e del Consiglio, riguardante l'identificazione elettronica e i servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno;
- L'**Allegato 1** al **DPCM 3/12/2013**, contenente le **Regole tecniche per il protocollo informatico**.

1.3 Storia delle versioni dei documenti

Il presente documento è la **seconda versione** del **Manuale di gestione documentale**. L'aggiornamento è stato predisposto per recepire le nuove **Linee guida AgID 2024-2026** ed in particolare:

- **verifica/aggiornamento** della **classificazione documentale**, in linea con le nuove normative e le esigenze dell'organizzazione;
- verifica/aggiornamento del piano di fascicolazione che definisce le modalità di gestione dei fascicoli;
- verifica/**aggiornamento del piano di conservazione** che definisce le modalità con cui i documenti vengono versati e conservati digitalmente o scartati (inclusi i formati supportati, i tempi di conservazione e le garanzie di autenticità e integrità);
- **revisione del manuale** e miglioramento della leggibilità;

COMUNE DI BENE LARIO

Provincia di Como

- verifica/**aggiornamento di tutte le nomine**;
- predisposizione dei documenti da pubblicare in Amministrazione Trasparente.

La prima versione è stata redatta nel 2017 dal personale del **Servizio della Gestione Associata** della Comunità Montana Valli del Lario e del Ceresio per tutti i comuni in convenzione. Il documento è stato elaborato in seguito alla partecipazione a un corso formativo, tenuto dal Dr. Livraga, presso la Soprintendenza Archivistica e Bibliografica della Lombardia in data 11/09/2017. L'autorizzazione all'uso del Manuale, di impianto simile per tutti i comuni rappresentati (utilizzando lo stesso software), è stata rilasciata in data 25/09/2017 (MIBACT-SAB-LOM SGPIA 0004487).

1.4 Area organizzativa omogenea

Ai fini della gestione documentale, è individuata un'unica **area organizzativa omogenea**, denominata **Comune di BENE LARIO**, che comprende tutte le unità organizzative e le aree così come descritto nell'**Allegato n. 2**.

Abilitazioni all'utilizzo del sistema documentale

Le abilitazioni alle funzionalità del **sistema di gestione documentale e protocollo informatico** sono assegnate come segue:

- **Registrazione dei documenti in arrivo:** Ufficio Protocollo.
- **Registrazione dei documenti in partenza e interni:** Tutte le postazioni dei vari uffici.
- **Classificazione e fascicolazione dei documenti:** Tutte le postazioni dei vari uffici.
- **Consultazione:** Tutte le postazioni dei vari uffici, in base all'assegnazione e competenza dei documenti.
- **Definizione delle liste di controllo degli accessi (ACL) e del ruolo degli utenti:** Responsabili/referenti delle UO/Aree.
- **Assegnazione del protocollo:** Ufficio Protocollo.
- **Aggiornamento anagrafica mittente/destinatario sul sistema:** Ufficio Protocollo.
- **Protocollo dei documenti nel registro di emergenza:** Ufficio Protocollo.

Accreditamento e identificazione del Comune

L'Ente è accreditato presso l'**Indice dei domicili digitali delle Pubbliche Amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi (IPA)**, che fornisce informazioni dettagliate sugli enti e le relative strutture organizzative. I codici identificativi del **Comune di BENE LARIO** sono:

- **Codice IPA:** c_a778
- **Codice univoco AOO:** A38E02B

Per ulteriori informazioni sull'Amministrazione, si rimanda alle pagine del **sito istituzionale**.

1.5 Servizio per la gestione documentale e i suoi responsabili

In conformità alla normativa vigente (**Testo Unico** e **Regole Tecniche**), l'Amministrazione istituisce il "**Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi**", affidandolo all'Ufficio a cui afferiscono le funzioni del Protocollo, come indicato nel **funzionigramma (Allegato n. 2)**.

Il servizio opera nel rispetto della normativa vigente e della struttura organizzativa dell'Ente, assicurando:

- Il **buon funzionamento** degli strumenti e l'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo;
- La **gestione completa della documentazione** archivistica dell'Ente, ovunque trattata, distribuita o conservata;
- Il **controllo dei flussi documentali**, compreso il sistema dei livelli di autorizzazione e abilitazioni adottato;
- La **conformità delle operazioni** di registrazione, segnatura, produzione e conservazione del registro di protocollo alle disposizioni normative;
- L'**autorizzazione** delle operazioni di annullamento delle registrazioni di protocollo;
- La verifica e l'applicazione delle disposizioni del presente manuale;
- L'attuazione dei processi di **dematerializzazione** e digitalizzazione dei documenti;
- L'aggiornamento costante del **Manuale di gestione documentale** e dei suoi allegati.

Responsabilità e deleghe

Il **responsabile della gestione documentale**, indicato nell' **Allegato n. 13**, potrebbe coincidere con il responsabile dell'Ufficio sopra individuato. Per facilitare l'espletamento delle sue funzioni, ha facoltà di designare uno o più **delegati**, incaricati di compiti meramente operativi.

Ha un ruolo chiave nella gestione dei flussi documentali e degli archivi all'interno di un'amministrazione. I suoi **obblighi principali intesi come servizio di gestione documentale**, includono:

- **Tenuta del protocollo informatico**, garantendo la registrazione e la gestione dei documenti.
- **Supervisione della classificazione e fascicolazione** dei documenti, assicurando la corretta organizzazione e reperibilità.
- **Supervisione del sistema di gestione documentale**, verificando la conformità alle normative vigenti.

COMUNE DI BENE LARIO

Provincia di Como

- **Supervisione della corretta produzione del pacchetto di versamento** e trasferimento dei documenti nel sistema di conservazione.
- **Redazione e aggiornamento del Manuale di gestione documentale**, che definisce le procedure operative.
- **Collaborazione con il responsabile della conservazione** e il responsabile della privacy per garantire la sicurezza e la corretta archiviazione dei documenti.
- **Monitoraggio della corretta applicazione delle Linee Guida AgID**, in materia di formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici.

Responsabile della Conservazione

Il **Responsabile della Conservazione** è una figura obbligatoria sia nel settore pubblico che privato. Deve essere un **dirigente, un'elevata qualificazione, o un dipendente interno formalmente designato**, con competenze **informatiche, archivistiche e sulla normativa vigente**.

Il suo ruolo è cruciale per garantire la corretta gestione e conservazione dei documenti digitali. Tra i suoi compiti principali rientrano:

- **Definire e attuare** le politiche di conservazione;
- **Garantire la conformità** del sistema di conservazione alle normative vigenti;
- **Monitorare l'integrità e la leggibilità** degli archivi nel tempo;
- **Adottare misure di sicurezza** per la protezione dei documenti

Il Responsabile della Conservazione nominato dall'Ente è indicato nell' [Allegato n. 16](#).

Responsabile del Servizio di Conservazione

Il processo di conservazione, insieme al ruolo di **Responsabile del Servizio di Conservazione**, è stato delegato a PA Digitale ([Allegato n. 17](#)), un soggetto conservatore esterno accreditato dall'Agenzia per l'Italia Digitale.

Il Responsabile del Servizio di Conservazione svolge i compiti previsti dal **paragrafo 4.7 delle Linee Guida AgID**. Tra le sue funzioni rientrano:

- Predisposizione e aggiornamento del **Manuale del sistema di conservazione** ([Allegato n. 11](#));
- **Sottoscrizione automatica** con firma digitale dei pacchetti di versamento ed invio al sistema di conservazione digitale a norma
- La **garanzia di una conservazione integrata** dei documenti e delle informazioni di contesto generale, prodotte sia nelle fasi di gestione sia in quelle di conservazione degli stessi, come strumenti di descrizione, ricerca, gestione e conservazione dei documenti;

Responsabile della Transizione Digitale

Ai sensi dell'**articolo 17 del Codice dell'Amministrazione Digitale** (D.lgs. 82/2005, modificato dal D.lgs. . 217/2017), l'Ente si avvale dell'Ufficio incaricato della **transizione alla modalità operativa digitale**. Tale Ufficio è responsabile dei processi di riorganizzazione finalizzati a:

- Realizzare un'amministrazione **digitale e aperta**;
- Fornire servizi **efficienti**, di **qualità** e **facilmente fruibili**.

L'Ente ha sottoscritto una convenzione con il **Bacino Imbrifero Montano del Ticino in provincia di Como (BIM Porlezza)** per la gestione associata del servizio. Il **Responsabile della Transizione Digitale** e l'Ufficio competente sono stati individuati e nominati con apposita **delibera (Allegato n. 14)** e operano **esternamente all'Ente**.

1.6 Unicità del protocollo informatico

La numerazione delle registrazioni di protocollo è **unica, progressiva** e riferita all'**anno solare**, composta da almeno **sette cifre**. Tuttavia, ai sensi dell'**articolo 53, comma 5 del DPR 445/2000**, sono previste alcune registrazioni particolari. L'Ente riconosce validità esclusivamente alle **registrazioni particolari** elencate nell'**Allegato n. 3**

Sincronizzazione del sistema informatico

Il sistema informatico per la gestione del protocollo è sincronizzato per il calcolo dell'ora tramite un **orologio atomico**, utilizzando un **server NTP (Network Time Protocol)**, che garantisce la **precisione e l'affidabilità** della data e dell'ora registrate.

Assegnazione dei numeri di protocollo

Ad ogni documento viene assegnato **un solo numero univoco**, che non può essere **riutilizzato** per la registrazione di altri documenti, anche se correlati tra loro.

1.7 Modello operativo adottato per la gestione dei documenti

L'Ente adotta un **modello operativo decentrato**, che prevede la **partecipazione attiva** di più soggetti e uffici abilitati, ciascuno responsabile esclusivamente delle operazioni di propria competenza. Le **abilitazioni** sono definite dal **responsabile della gestione documentale**.

I **responsabili** sono tenuti, in conformità alla normativa vigente, ad assicurare la corretta applicazione delle disposizioni del presente manuale, con particolare attenzione alle operazioni di:

- **Protocollo**
- **Classificazione**

COMUNE DI BENE LARIO

Provincia di Como

- **Fascicolazione**
- **Conservazione**
- **Gestione dei documenti**

Gestione documentale in cloud

Il **sistema di gestione documentale** e il **protocollo informatico** sono erogati in modalità **Cloud computing (SaaS - Software as a Service)**. Questo consente all'Ente di usufruire dei **servizi di protocollazione e gestione documentale**, forniti da **PA Digitale SpA**, attraverso i normali browser.

Sicurezza informatica

La gestione delle infrastrutture e la **sicurezza informatica** è affidata all'erogatore del servizio, **PA Digitale SpA**, secondo le modalità e in conformità al **piano di sicurezza dei documenti informatici (Allegato n. 10)**.

Conservazione degli archivi

L'archivio storico e di deposito analogico è conservato presso la sede dell'Ente. La documentazione è inventariata dalle origini, XV secolo, al 1985. Non è stato predisposto un inventario, ma una suddivisione dei locali in zone di competenza coincidenti con gli Uffici.

L'Archivio corrente analogico è conservato presso le unità organizzative.

Per l'archivio digitale e la sua conservazione l'Ente si avvale del **servizio di conservazione digitale a norma** e adotta il **manuale di conservazione (Allegato n. 12)**.

2 Formazione dei documenti

2.1 Requisiti minimi del documento

Le modalità di formazione dei documenti, il loro contenuto e la loro struttura sono definite dal **responsabile della gestione documentale (Allegato n. 13)**, in conformità alle disposizioni del presente manuale. Per i **documenti informatici**, la produzione è regolata dal **piano di sicurezza dei documenti informatici (Allegato n. 10)** e si basa su **modelli standard** presenti nel sistema di gestione documentale.

Elementi minimi obbligatori

I documenti prodotti e aventi rilevanza giuridico-amministrativa, indipendentemente dal supporto adottato, devono contenere i seguenti dati e elementi formali (o garantirne l'associazione permanente):

- **Denominazione dell'Amministrazione**, con codice fiscale e codice identificativo (articolo 1.3). Per i documenti cartacei, si utilizza il formato ufficiale (carta intestata).
- **Settore, servizio o ufficio** responsabile della produzione del documento.
- **Indirizzo completo** dell'Amministrazione.
- **Data** (luogo, giorno, mese, anno).
- **Destinatario/i**, per i documenti in partenza.
- **Oggetto del documento**, chiaro ed esaustivo (ogni documento deve trattare un solo argomento).
- **Classificazione** del documento.
- **Fascicolo** di riferimento.
- **Numero degli allegati**, se presenti.
- **Numero di protocollo**.
- **Testo** del documento.
- **Indicazione dello scrittore** (nome e cognome, anche abbreviato).
- **Estremi identificativi del responsabile del procedimento** (L. 241/1990).
- **Sottoscrizione** (autografa, elettronica o digitale).

Protocollo e registrazione

Per i documenti informatici, il **numero di protocollo** è associato direttamente al documento. Il sistema informatico crea una **copia del documento principale**, sulla quale vengono apposti i dati

di **registrazione**, il **numero** e la **data di protocollazione**, garantendo tracciabilità e certezza del documento.

2.2 Formazione dei documenti informatici

L'Ente redige gli **originali** dei propri documenti attraverso **mezzi informatici**, in conformità alle **regole tecniche** previste dall'**articolo 71 del Codice dell'Amministrazione Digitale** (D.lgs. 82/2005, modificato dal D.lgs. 235/2010). A tal fine, vengono utilizzati **strumenti software specifici**, che garantiscono la correttezza e la conformità dei documenti prodotti.

Le **tipologie particolari** di documenti, per i quali sono previste modalità di trattamento specifiche o realizzati tramite **modelli standard**, sono dettagliate nella **Sezione 5** del presente manuale.

2.3 Formato dei documenti informatici

I documenti informatici prodotti dall'Ente, indipendentemente dal software utilizzato, vengono convertiti in uno dei **formati standard** previsti dalla normativa vigente (**Linee Guida AgID – Allegato 2: Formati di file e riversamento**) prima della loro sottoscrizione con **firma elettronica/digitale**.

Questa conversione ha l'obiettivo di garantire:

- **Inalterabilità** durante le fasi di accesso e conservazione;
- **Immutabilità nel tempo** del contenuto e della struttura.

Formato prescelto

Il formato di riferimento adottato dall'Ente è il **PDF/A**, che assicura:

- **Staticità e immodificabilità** del documento;
- **Leggibilità garantita** nel tempo.

2.4 Metadati dei documenti informatici

Ogni **documento informatico** è corredato da un insieme di **metadati**, definiti dalla normativa vigente in materia di gestione documentale (articolo 53 del DPR 445/2000; articolo 9 del DPCM 3/12/2013 Regole tecniche per il protocollo informatico e Allegato 5 Metadati sino al 1° gennaio 2022 e successivamente **Linee guida di Agid - Allegato 5 I metadati**)

I **metadati** sono informazioni associate a un documento informatico che ne permettono:

- L'**identificazione univoca**;
- La **descrizione del contesto**, del contenuto e della struttura;
- La **gestione nel tempo**, in particolare nel **sistema di conservazione**.

Metadati aggiuntivi e registrazioni particolari

I **metadati aggiuntivi** e quelli relativi ai documenti soggetti a **registrazione particolare** (**Allegato n. 3**) sono dettagliati nel **Manuale di conservazione** (**Allegato n. 12**).

2.5 Sottoscrizione dei documenti informatici

La sottoscrizione dei **documenti informatici** avviene attraverso un **processo di firma elettronica/digitale**, conforme alle disposizioni di legge. L'Ente utilizza le seguenti tipologie di firma:

- **Firma elettronica semplice** (es. posta elettronica);
- **Firma elettronica avanzata**, adottata per:
 - Accreditamento nelle procedure telematiche;
 - Validazione delle fasi procedimentali;
 - Comunicazione interna;
 - Abilitazione allo svolgimento di attività specifiche;
- **Firma digitale** o altra **firma elettronica qualificata**.

Gestione del servizio di firme digitali

L'Ente ha stipulato un **contratto di fornitura** per il servizio di firme digitali con un **certificatore accreditato**. Gli strumenti tecnologici utilizzati includono:

- **Smart card**
- **Token**
- **Firma remota**

Assegnazione delle firme digitali

I Dirigenti, le **Elevate Qualificazioni, responsabili di Servizio** e alcuni dipendenti con **mansioni e ruoli di rilevanza esterna**, individuati in base all'**organigramma dell'Ente**, sono dotati di **firma digitale**.

Utilizzo e responsabilità

Il dispositivo per la generazione della firma digitale è utilizzato **esclusivamente** dal **titolare designato** dall'Ente. Ai sensi della normativa vigente, il suo uso si presume **riconducibile al titolare**, salvo prova contraria.

Gestione e rinnovo dei certificati

Ciascun titolare di firma digitale monitora la **scadenza del proprio certificato di firma** e provvede all'**eventuale rinnovo**, garantendo la continuità e la sicurezza del sistema. Questa attività può essere demandata ad un ufficio in modo da provvedere all'eventuale rinnovo massivo.

2.6 Contrassegno elettronico

Il **contrassegno elettronico**, costituito da una **sequenza di bit codificata** tramite una tecnica grafica specifica, è applicato ai documenti informatici per consentirne la **trasposizione su supporto cartaceo**. Questo strumento garantisce la **corrispondenza della copia analogica** con il **documento amministrativo informatico originale** per tutta la durata della sua validità giuridica.

Modalità di fruizione per il destinatario

Il documento è fornito al **soggetto privato** in formato **PDF**, anziché in copia cartacea, e contiene:

- L'**atto amministrativo richiesto**;
- Un **QR code (glifo)** per la verifica della conformità.

Verifica dell'autenticità

Per verificare la **corrispondenza tra la copia analogica e il documento amministrativo informatico originale**, il destinatario può avvalersi di un **software gratuito**, accessibile tramite il **sito web indicato in calce al documento**.

Grazie a questo **timbro digitale**, è così possibile acquisire il documento informatico sottoscritto con firma digitale e salvarne duplicato informatico.

Contrassegno elettronico e timbro digitale

Il **contrassegno elettronico** è generato nel rispetto del **Codice dell'Amministrazione Digitale (D.lgs. . 82/2005)** e delle **regole tecniche** previste, in conformità alle **Linee Guida Circolare 62/2013 dell'Agenzia per l'Italia Digitale**.

Il contrassegno elettronico è applicato ai **documenti informatici** e agli **atti amministrativi**, sia dirigenziali che emanati dagli **organi istituzionali**, quando il destinatario necessita di **detenere o esibire** una copia analogica del documento a terzi.

Apposizione del timbro digitale

Tutte le unità operative dell'Ente, abilitate alla produzione di atti amministrativi e alla protocollazione, possono **apporre il timbro digitale al termine dell'iter di formazione dell'atto** e in fase di protocollazione del documento.

2.7 Formazione e gestione delle minute e dei documenti base

La **redazione di documenti** originali in **formato analogico**, così come la **riproduzione su carta** di documenti informatici, **è consentita**, salvo disposizioni di legge specifiche, esclusivamente nei casi di effettiva necessità e sempre nel rispetto del principio di economicità.

Per ogni documento analogico destinato alla spedizione, devono essere prodotti uno o più esemplari, in numero pari ai destinatari, oppure un documento base nel caso di produzione di documenti seriali contenenti destinatari differenziati. Per ulteriori dettagli sulla gestione di documenti indirizzati a più destinatari, si rimanda alla Sezione 5.7.

La minuta del documento analogico deve essere conservata nel relativo fascicolo in formato digitale a seguito della protocollazione.

3 Ricezione dei documenti

3.1 Ricezione dei documenti su supporto cartaceo/analogico

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

- il **servizio postale** e i corrieri;
- la **consegna diretta** agli uffici o agli sportelli abilitati (c.d. "brevi manu") al ricevimento della documentazione;;
- gli **apparecchi telefax**.

Fatta eccezione per quelli non soggetti a registrazione di protocollo, **tutti i documenti devono essere trasmessi al protocollo** per la registrazione.

I documenti ricevuti **via telefax** seguono le **medesime regole di registrazione dei documenti cartacei**. Tuttavia, se è disponibile un sistema informatico che ne consente l'acquisizione in formato elettronico (fax management), si applicano le procedure previste per la ricezione dei documenti informatici.

I telegrammi, invece, **non vengono protocollati** ma vengono consegnati in formato cartaceo agli uffici destinatari, che possono eventualmente procedere alla loro protocollazione.

La corrispondenza indirizzata al personale dell'Ente viene aperta e regolarmente registrata a protocollo. **Non è ammessa la ricezione di corrispondenza di carattere personale**; l'ufficio che provvede alla protocollazione è comunque tenuto a verificare il contenuto della corrispondenza ricevuta.

3.2 Ricezione dei documenti informatici

La ricezione di comunicazioni, documenti e dati informatici è garantita attraverso:

- **La casella di posta elettronica certificata istituzionale** e quelle delle aree organizzative dedicate a questa funzione (se presenti), elette a domicilio digitale, sono integrate con il sistema informatico di protocollazione e accessibili esclusivamente al personale autorizzato, incaricato della protocollazione.

Il responsabile della gestione documentale provvede a rendere pubblico e a trasmettere all'Indice dei domicili digitali delle Pubbliche Amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi (IPA), conformemente alle Linee guida AgID (versione 1.0 del 27 febbraio 2019), gli indirizzi delle caselle di posta elettronica certificata. Per consultare gli indirizzi delle caselle di posta elettronica certificata, si rimanda al sito istituzionale dell'Ente.

- **Servizi online**, disponibili sul sito istituzionale dell'Ente e accessibili previa autenticazione elettronica dell'utente. Questi servizi consentono il conferimento controllato di documenti, in particolare quelli legati a specifici procedimenti amministrativi, garantendo anche la verifica formale della loro accettabilità. I servizi online sono integrati con il sistema di protocollo informatico, che registra automaticamente i documenti trasmessi.

Non è possibile ricevere messaggi di posta elettronica ordinaria sulle caselle di posta elettronica certificata dell'Ente. Per le comunicazioni provenienti da indirizzi di posta elettronica ordinaria, gli indirizzi di posta elettronica istituzionale sono pubblicati sul sito ufficiale dell'Ente. Per la gestione della posta elettronica si rimanda alla Sezione 6.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di **acquisire e trattare tutti i documenti informatici ricevuti su supporto di memorizzazione**. Alla registrazione di protocollo verrà associato il documento informatico principale (lettera di accompagnamento) contenuto nel supporto, mentre il restante materiale verrà classificato come documentazione allegata. È garantita la consegna del supporto di memorizzazione all'ufficio destinatario.

3.3 Formato e firma dei documenti informatici ricevuti

L'Ente garantisce l'accettazione dei documenti elettronici ricevuti tramite casella di posta elettronica certificata, servizi telematici o supporto informatico, purché siano **prodotti in uno dei formati indicati nelle Linee Guida AgID, Allegato 2 – Formati di file e riversamento**.

Qualora i documenti ricevuti via posta elettronica certificata non rispettino gli standard previsti dalla normativa vigente, si procederà comunque alla protocollazione, ove possibile. La valenza giuridico-probatoria di un messaggio ricevuto in tali modalità è assimilabile a quella di una missiva non sottoscritta e sarà soggetta alla valutazione del Responsabile del procedimento.

La verifica della validità e autenticità di eventuali firme digitali o elettroniche, della provenienza e integrità dei documenti, della loro leggibilità e conformità è affidata all'ufficio destinatario interno.

Per i certificati scaduti o revocati, si rimanda alla Sezione 5.

3.4 Acquisizione dei documenti analogici tramite copia informatica

L'Ente può **acquisire documenti analogici** e procedere alla protocollazione **utilizzando scanner** da tavolo o massivi, generando copie per immagine su supporto informatico in formato PDF/A.

Le copie per immagine vengono prodotte con processi e strumenti che **garantiscono la corrispondenza di contenuto e forma** tra il documento informatico e l'originale analogico. Queste copie possono essere sottoscritte con firma digitale o firma elettronica qualificata da chi le realizza.

Per i **documenti analogici** ricevuti, di formato **inferiore od uguale all'A3**, si procede alla creazione di **una copia per immagine**, mentre l'originale cartaceo viene consegnato all'ufficio competente. Le immagini digitali acquisite tramite scanner vengono messe a disposizione degli uffici e dei responsabili di procedimento attraverso il sistema informatico di gestione documentale.

I **documenti** ricevuti su supporto **cartaceo** di formato **superiore all'A3** vengono trasmessi agli uffici competenti esclusivamente in formato cartaceo. Tuttavia, prima della trasmissione, si procede alla registrazione e alla segnatura di protocollo tramite procedura informatica, oltre all'**acquisizione a scanner del solo frontespizio**.

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

Il processo di scansione della documentazione cartacea è dettagliato nella Sezione 10.

3.5 Ricevute attestanti la ricezione dei documenti

Per i documenti soggetti a protocollazione, quando il documento cartaceo viene consegnato "*brevi manu*" con richiesta di ricevuta, **sarà generata una stampa tramite il sistema di protocollo** informatico, riportante le informazioni relative alla protocollazione effettuata.

L'apposizione del timbro dell'Amministrazione, con **sola indicazione della data e dell'ora di arrivo** e l'eventuale sigla dell'operatore sulla copia, **non ha alcun valore giuridico**.

Per i documenti informatici ricevuti, la notifica dell'avvenuto ricevimento è garantita dal sistema elettronico.

Per le istanze online, viene rilasciata immediatamente una ricevuta, ai sensi dell'articolo 18-bis della L. 241/1990.

La data di protocollazione deve sempre corrispondere a quella di effettiva presentazione. Una volta protocollato il documento, il sistema genera automaticamente una ricevuta contenente il numero di protocollo assegnato.

3.6 Apertura della posta

Le buste e i contenitori vengono **inizialmente esaminati per una verifica preliminare** dell'indirizzo e del destinatario indicati. Successivamente, vengono aperti per ulteriori controlli preliminari alla registrazione di protocollo. La busta o il contenitore viene allegato al documento per la parte relativa ai timbri postali.

Il personale incaricato dell'apertura e della registrazione della corrispondenza è autorizzato al trattamento dei dati personali in qualità di *incaricato al trattamento*, operando secondo le modalità gestionali descritte nel presente Manuale di gestione.

3.7 Conservazione delle buste o altri contenitori di documentazione analogica

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

3.8 Conservazione delle ricevute attestanti la consegna dei documenti spediti tramite posta elettronica certificata

Le ricevute relative alla trasmissione **di documenti informatici** tramite casella di posta elettronica certificata, essendo documenti informatici, **sono soggette** alle operazioni di **conservazione**.

Il sistema di protocollo informatico le associa automaticamente alla registrazione di protocollo.

3.9 Orari di apertura per il ricevimento della documentazione cartacea

L'Ufficio protocollo riceve la documentazione negli orari di apertura al pubblico, pubblicati sul sito internet istituzionale.

4 Registrazione dei documenti

4.1 Documenti soggetti a registrazione di protocollo

Ai fini della gestione documentale, i documenti si classificano nelle seguenti categorie:

- **Documenti in arrivo:** quelli ricevuti dall'Ente da soggetti esterni;
- **Documenti in partenza:** quelli prodotti dall'Ente e trasmessi all'esterno;
- **Documenti interni:** quelli generati all'interno dell'Ente, indipendentemente dal fatto che vengano o meno scambiati tra strutture.

La registrazione di protocollo di un documento informatico è eseguita dopo la verifica dell'autenticità, della provenienza e dell'integrità.

4.2 Documenti non soggetti a registrazione di protocollo

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo i seguenti documenti:

- **Gazzette ufficiali**, bollettini ufficiali e notiziari della pubblica amministrazione;
- **Note di ricezione** di circolari e altre disposizioni;
- **Materiale statistico** ricevuto;
- **Atti preparatori interni**;
- **Giornali, riviste e materiale pubblicitario**;
- **Inviti a manifestazioni e stampe varie**;
- **Plichi di libri**;
- **Documenti già soggetti a registrazione particolare** da parte dell'Ente, il cui elenco è allegato al presente manuale ([Allegato n. 3](#)).

Inoltre, sono escluse dalla protocollazione le seguenti categorie di documenti:

- **Comunicazioni d'occasione**, come condoglianze, auguri, congratulazioni, ringraziamenti, ecc.;
- **Richieste di ferie e altri permessi**;
- **Richieste di rimborso spese e missioni**;
- **Pubblicità conoscitiva di convegni** e pubblicità in generale;
- **Offerte, listini prezzi e preventivi di terzi non richiesti**;
- **Ricevute di ritorno delle raccomandate A.R.**, che vengono consegnate all'ufficio destinatario per la conservazione nel relativo fascicolo;
- **Ulteriori documenti specificati nel presente manuale.**

4.3 Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti

La registrazione dei documenti ricevuti o spediti avviene in un'unica operazione.

I requisiti necessari per ciascuna registrazione di protocollo sono:

- **Numero di protocollo**, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- **Data di registrazione**, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- **Mittente o destinatario** del documento ricevuto o spedito, registrato in forma non modificabile;
- **Oggetto del documento**, registrato in forma non modificabile;
- **Data e numero di protocollo** dei documenti ricevuti, se disponibili;
- **Mezzo di ricezione/spedizione** (pec, lettera ordinaria, prioritaria, raccomandata, corriere, fax ecc.);
- **Classificazione**, secondo il titolario (**Allegato n. 5**) e fascicolazione;
- **Assegnazione/Ufficio di competenza**.
- **Impronta del documento informatico**, se trasmesso per via telematica, registrata in forma non modificabile;

Inoltre, possono essere aggiunti i seguenti elementi:

- **Data di arrivo**;
- **Allegati** (numero e descrizione);
- **Tipo di documento**.
- **Annotazioni**
- Testo Mail (se inviato a mezzo mail/PEC)

La fascicolazione dei documenti ricevuti può avvenire successivamente alla registrazione di protocollo ed è a cura dell'ufficio assegnatario del documento.

Anche i documenti in partenza possono essere fascicolati in una fase successiva alla protocollazione, a cura dell'ufficio produttore del documento.

Per il corretto inserimento dei dati relativi a mittenti e destinatari nella banca dati dei soggetti, si applicano le *Linee guida per l'inserimento e l'aggiornamento dei dati nel protocollo informatico* (**Allegato n. 4**).

4.4 Registrazione dei documenti interni

I documenti interni dell'Amministrazione **sono generati mediante tecnologie informatiche**.

Lo scambio di documenti informatici tra gli uffici dell'Amministrazione, quando rivestono rilevanza amministrativa e giuridico-probatoria e non siano supportati da procedure informatiche che ne garantiscano la tracciabilità, avviene di norma tramite la procedura di protocollo informatico. Il documento informatico scambiato viene sottoscritto con firma digitale.

Qualora un documento sia classificato come "informale" e non rientri nel perimetro sopra definito, può essere trasmesso tramite sistema di posta elettronica, in quanto tale tipologia di documenti non è soggetta al protocollo informatico (vedi anche paragrafo 6.3).

4.5 Formazione di registri e repertori informatici particolari

L'Ente forma i propri registri e repertori informatici particolari (Allegato n. 3) attraverso la generazione o il raggruppamento, anche in via automatica, di un insieme di dati o registrazioni provenienti da una o più basi dati, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica.

Ogni registrazione deve necessariamente contenere:

- **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.

4.6 Registrazione degli allegati

Il numero e la descrizione degli allegati sono elementi essenziali per garantire l'efficacia della registrazione.

Per la documentazione analogica, è preferibile effettuare un'unica scansione da associare alla registrazione di protocollo nel sistema, che coinciderà con il documento principale. Su ciascuno documento è riportata la segnatura di protocollo.

Per la documentazione digitale ricevuta tramite PEC, il sistema provvederà automaticamente a distinguere tra documento principale ed eventuali allegati.

La "velinatura dei documenti" verrà applicata dal sistema su tutti i file in formato pdf o pdf.p7m.

4.7 Segnatura di protocollo

La segnatura di protocollo consiste nell'associazione permanente e non modificabile di informazioni ai documenti, garantendone l'identificazione univoca e certa.

L'articolo 55, comma 1, del DPR 445/2000 definisce le informazioni che caratterizzano la segnatura di protocollo. Le operazioni di **segnatura e registrazione** del protocollo avvengono simultaneamente.

Gli standard, le modalità di trasmissione, il formato e le definizioni delle informazioni minime e accessorie scambiate tra le Pubbliche Amministrazioni e associate ai documenti protocollati

sono stabiliti dalle **Linee Guida AgID, Allegato 6 – Comunicazione tra AOO di Documenti Amministrativi Protocollati**.

Per i documenti informatici trasmessi, i **dati relativi alla segnatura di protocollo sono inclusi** una sola volta nello stesso messaggio, in un file conforme alle specifiche dell'*Extensible Markup Language (XML)* e compatibile con un file DTD (Document Type Definition), secondo gli standard, i formati e le definizioni dei tipi d'informazione aggiornati periodicamente attraverso provvedimento dell'Agenzia per l'Italia digitale.

Per i documenti cartacei, la segnatura di protocollo viene apposta direttamente sul documento mediante timbro o tramite un'etichetta autoadesiva contenente i dati di protocollo e il codice a barre.

Informazioni minime di segnatura

Il Testo unico sul documento informatico amministrativo individua alcuni **elementi informativi minimi di segnatura**:

- **Codice identificativo dell'amministrazione;**
- **Codice dell'AOO;**
- **Codice identificativo del registro;**
- **La data di protocollo;**
- **Progressivo di protocollo.**

Nel caso di un documento protocollato **in uscita** da un'amministrazione, il file di segnatura dovrà comprendere **anche** le seguenti informazioni:

- **L'oggetto;**
- **Il mittente;**
- **Il destinatario o i destinatari.**

4.8 Annullamento delle registrazioni di protocollo

Le registrazioni di protocollo **possono essere annullate o modificate** tramite una funzione dedicata del sistema di gestione informatica dei documenti, previa motivata richiesta al responsabile della gestione documentale o su sua iniziativa.

Le registrazioni annullate **rimangono memorizzate** nella base dati e vengono evidenziate dal sistema. Durante la fase di annullamento, il sistema registra automaticamente le motivazioni dell'annullamento.

Le richieste di annullamento dei numeri di protocollo devono essere trasmesse al **Servizio per la gestione documentale**.

Per i **documenti cartacei**, viene apposto un **timbro di annullamento**; il documento, anche fotoriprodotta, è conservato a cura del Servizio per la gestione documentale.

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

4.9 Differimento dei termini di protocollazione

La **registrazione** della documentazione pervenuta avviene, di norma, **entro la giornata** o nella successiva giornata lavorativa.

In casi particolari, come l'assenza temporanea del personale addetto o un elevato numero di documenti da protocollare, la registrazione **può essere differita di più giorni**, previa autorizzazione motivata del responsabile della gestione documentale.

Ai fini giuridici, i termini decorrono:

- dalla **data di ricezione** indicata sul documento analogico tramite apposito timbro;
- dalla **data di consegna telematica**, per i documenti informatici trasmessi tramite PEC o servizi online.

4.10 Registro giornaliero e registro delle modifiche

Il **registro giornaliero di protocollo** include tutte le registrazioni effettuate nell'arco della stessa giornata, contenendo le informazioni minime richieste dall'articolo 53 del DPR 445/2000.

Il **registro delle modifiche**, invece, comprende le registrazioni annullate o modificate ed è generato solo nei giorni in cui si verificano tali operazioni.

Entrambi i registri vengono **trasmessi entro la giornata lavorativa successiva** al sistema di conservazione, garantendone l'immodificabilità del contenuto.

Si tratta di documenti informatici creati in *PDF/A*, un formato che, secondo le *Linee Guida AgID (Allegato 2 – Formati di file e riversamento)*, garantisce staticità e immodificabilità, preservando al contempo la leggibilità.

I registri sono integrati con i relativi metadati di identificazione, profilo generale e specifico, che ne definiscono **contesto, contenuto e struttura**.

La loro **produzione avviene automaticamente** dopo la mezzanotte della giornata di riferimento, e il trasferimento al sistema di conservazione è effettuato **generando un pacchetto di versamento** conforme alle modalità concordate con il responsabile della conservazione. Il sistema di conservazione genera poi un rapporto sull'esito del versamento.

La conservazione del **registro giornaliero di protocollo** è affidata a **PA Digitale SpA**, conservatore accreditato presso l'Agenzia per l'Italia Digitale (*AgID*).

Il **sistema di conservazione** è descritto nel **Manuale del sistema di conservazione (Allegato n. 11)**, mentre le iniziative di **prevenzione e gestione degli incidenti di sicurezza informatica** sono illustrate nel *Piano di sicurezza dei documenti informatici (Allegato n. 10)*.

Per le **procedure di conservazione della memoria informatica**, si rimanda alla **Sezione 11**.

4.11 Registro di emergenza

Il registro di emergenza è uno strumento fondamentale **per garantire la continuità** nella gestione documentale, anche **in caso di guasti tecnici** o di interruzioni del sistema informatico. Consente di evitare la perdita di informazioni e di garantire la corretta gestione dei documenti, assicurando che essi possano essere facilmente reperiti e consultati.

Il **responsabile del Servizio per la gestione documentale** autorizza l'utilizzo del registro di emergenza per lo svolgimento delle operazioni di protocollo, in conformità all'articolo 63 del DPR 445/2000. Successivamente, **impartisce le disposizioni per il riversamento dei dati** nel protocollo informatico, seguendo le procedure stabilite nel *manuale operativo* del sistema informatico integrato all'applicativo e nella *guida all'attivazione del registro di emergenza su supporto cartaceo* (**Allegato n. 8**).

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 on line e notifiche

Le **deliberazioni di Giunta e Consiglio**, le **determinazioni dirigenziali**, i **decreti**, le **ordinanze**, i **contratti**, i **verbali della polizia locale** e altri documenti di verbalizzazione previsti dalla normativa vigente, se già soggetti a registrazione particolare da parte dell'Ente, **possono NON essere registrati al protocollo**.

L'elenco dettagliato delle registrazioni particolari è allegato al presente manuale (**Allegato n. 3**).

Il sistema di produzione e conservazione di questi documenti particolari deve permettere l'esecuzione di tutte le operazioni previste per la gestione documentale, in conformità con il sistema adottato per il protocollo informatico.

Ogni registrazione deve necessariamente contenere:

- **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.

Per le **pubblicazioni all'albo online**, si rimanda alle apposite *Linee guida di pubblicazione* (**Allegato n. 9**).

5.2 Documentazione di gare d'appalto

L'Ente utilizza il **Mercato della Pubblica Amministrazione (MePA / Sintel)** e i **Sistemi Telematici di Acquisto** per l'attivazione e la gestione delle gare telematiche.

Per le procedure di acquisto nel **mercato elettronico o tramite piattaforme informatiche**, tutta la documentazione viene **ricevuta telematicamente** direttamente nel sistema di gestione, che ne garantisce la sicurezza e la riservatezza. La piattaforma ne cura anche la conservazione.

Non sono previste **gare d'appalto al di fuori del mercato elettronico**, salvo casi previsti dalla normativa vigente, per i quali si procede alla gestione della procedura tramite il protocollo.

5.3 Documenti con mittente non identificabile, posta personale

I documenti, sia analogici che digitali, indirizzati nominalmente al personale dell'Ente vengono regolarmente aperti e registrati al protocollo, salvo che sulla busta sia riportata la dicitura **"RISERVATA", "PERSONALE"** o una formula equivalente.

La corrispondenza con tali diciture viene consegnata in busta chiusa direttamente al destinatario che potrà disporre la protocollazione.

I documenti di cui non sia identificabile il mittente **non vengono protocollati** se intestati genericamente all'Ente. Se invece sono specificamente indirizzati a un destinatario, vengono consegnati a quest'ultimo, che potrà richiederne la protocollazione una volta identificato con certezza il mittente.

Le lettere prive di sottoscrizione o di firme leggibili, dalle quali non sia possibile identificare il mittente, **non vengono protocollate**. I **documenti anonimi** non sono soggetti a registrazione di protocollo.

5.4 Protocollo riservato

Sono previste particolari forme di riservatezza per la registrazione e l'accesso ai seguenti documenti:

- **Documenti legati a vicende personali** o a fatti privati e particolari;
- **Documenti di carattere politico e di indirizzo**, la cui divulgazione potrebbe ostacolare il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- **Documenti la cui conoscenza**, anche da parte del personale dell'Ente, potrebbe arrecare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell'attività amministrativa;
- **Documenti contenenti dati sensibili**, relativi a ordine pubblico, prevenzione e repressione dei reati, inclusa la corrispondenza tra i tribunali e l'Ufficio Servizi Sociali e gli atti di polizia giudiziaria.

La registrazione avviene nel **registro del protocollo generale**, accessibile a tutti i dipendenti abilitati alla registrazione.

I protocolli saranno visibili ai **destinatari della riserva**, al **registratore** e all'**Ufficio Protocollo Generale**.

I documenti cartacei, dopo la protocollazione, vengono reinseriti in busta, chiusa e trasmessi agli uffici competenti.

5.5 Documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato

Nel caso in cui l'Ente riceva documenti informatici firmati digitalmente con certificato di firma scaduto o revocato prima della sottoscrizione, questi vengono protocollati e inoltrati al responsabile del procedimento, che provvede alle necessarie verifiche e alla comunicazione al mittente.

5.6 Documenti inviati via fax

In base alla normativa vigente, la corrispondenza tra pubbliche amministrazioni, imprese e professionisti deve avvenire principalmente tramite posta elettronica certificata. **Lo scambio di documenti via fax tra enti pubblici, aziende e professionisti non è previsto**, salvo casi di necessità in cui non sia possibile comunicare in altro modo.

I documenti ricevuti, **di cui sia certa la fonte di provenienza**, e inviati via fax vengono **registrati al protocollo**.

Inoltre, il **modello di trasmissione** e l'**originale del documento spedito via fax** devono essere **inseriti nel fascicolo** per la protocollazione e il salvataggio nel documentale.

Di norma, l'invio del fax **non è seguito dalla trasmissione dell'originale**. Qualora l'originale venga spedito successivamente, il documento deve riportare la dicitura **"già inviato via fax"**.

Il documento inviato o ricevuto successivamente al fax deve essere **associato allo stesso numero di protocollo**.

Il **timbro di segnatura** o l'**etichetta di protocollo** deve essere **apposto direttamente sul documento, non sulla copertina di trasmissione del fax**.

5.7 Corrispondenza con più destinatari e copie

Le comunicazioni con più destinatari vengono registrate con un unico numero di protocollo.

Per i documenti analogici in uscita, i destinatari possono essere indicati in elenchi associati al documento. Tuttavia, è preferibile inserirli direttamente nella registrazione, evitando indicazioni generiche come **"A diversi indirizzi"**.

Per i documenti analogici **prodotti o pervenuti**, destinati alla distribuzione interna all'Ente, verranno create **copie informatiche**.

5.8 Allegati

Tutti gli allegati devono essere trasmessi insieme ai documenti di riferimento all'Ufficio Protocollo per la registrazione.

Il sistema informatico provvede automaticamente a registrare gli allegati come parte integrante del documento elettronico principale.

Nel caso in cui pervengano allegati illeggibili tramite **posta elettronica certificata (PEC)**, sarà necessario richiedere chiarimenti al mittente.

Per i **documenti analogici**, su ogni allegato viene apposto il **timbro o l'etichetta** della segnatura di protocollo.

5.9 Documenti di competenza di altre amministrazioni

Qualora pervengano all'Ente documenti di competenza di altre amministrazioni, questi vanno inviati al destinatario competente. Nel caso in cui il destinatario non sia individuabile, il documento deve essere rimandato al mittente.

Nel caso in cui sulla **casella di posta elettronica certificata istituzionale dell'A00** pervengano messaggi e relativi allegati erroneamente ricevuti, l'ufficio competente provvede a rispedire il messaggio al mittente con la dicitura: **"PERVENUTO PER ERRORE – NON DI COMPETENZA DI QUESTO COMUNE"**.

Se presso la **U.O. Protocollo** viene erroneamente ricevuta corrispondenza destinata ad altri soggetti, o nel caso in cui il **destinatario non sia individuabile**, le buste o i contenitori, ove possibile, vengono **restituiti a chi le ha consegnate**.

Qualora una busta o un contenitore venga **aperto per errore**, si provvede a richiuderlo e a inviarlo al mittente, apponendo la dicitura: **"PERVENUTO ED APERTO PER ERRORE"**.

5.10 Oggetti plurimi

Qualora un **documento in entrata** presenti più oggetti relativi a procedimenti differenti, esso deve essere **assegnato agli uffici competenti**, classificato e fascicolato in base all'argomento o affare trattato. Pertanto, il documento potrà essere **inserito in più fascicoli distinti**.

Se l'individuazione di più oggetti avviene **successivamente**, l'**ufficio assegnatario** è tenuto a inviare un'apposita comunicazione all'**Ufficio Protocollo**, affinché vengano effettuate le ulteriori assegnazioni necessarie.

Per i **documenti in uscita**, ogni registrazione avrà **un unico oggetto**.

5.11 Documentazione prodotta e registrata in appositi gestionali

L'**Area Economico-Finanziaria** è responsabile della gestione delle fatture tramite un **sistema informatico di contabilità**.

Le fatture pervenute ed eventualmente emesse, utilizzando il canale trasmissivo della PEC, vengono **registrate automaticamente** dal sistema di protocollo informatico ed assegnate all'area corretta.

I mandati di pagamento e le reversali d'incasso sono gestiti tramite ordinativi informatici, con i movimenti inviati alla Tesoreria attraverso un flusso informatico basato su specifici tracciati.

L'Ente, utilizzando credenziali di accesso fornite della Tesoreria, accede direttamente alla piattaforma di scambio dei flussi.

5.12 Modelli pubblicati di documenti

Tutti i documenti prodotti dall'Ente devono rispettare le indicazioni contenute nelle **Linee Guida AgID, Allegato 2 – Formati di file e riversamento**, e sono classificati secondo il **piano di classificazione in uso (Allegato n. 5)**

Per i documenti impaginati, è preferibile utilizzare il **formato .pdf**, considerato dalle *Linee Guida AgID* il **"principio dei formati per documenti impaginati"**.

5.13 Trasmissioni telematiche e procedimenti amministrativi on line

I documenti indicati nell'**Allegato n. 7** vengono trasmessi dall'Ente mediante **immissione diretta dei dati** nel sistema dell'ente destinatario.

Poiché vengono inviati tramite **linee di comunicazione sicure, riservate e a identificazione univoca**, attivate con i singoli enti destinatari, questi documenti possono essere **privi di firma digitale**.

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

L'Ente, tramite i **servizi online disponibili sul sito istituzionale**, riceve e protocolla documenti relativi a specifici procedimenti amministrativi. Il sistema effettua una **verifica formale di accettabilità** e identifica i mittenti con certezza, attraverso **autenticazione e identità digitale**.

I servizi online sono **integrati con il sistema di protocollo informatico**, che registra automaticamente i documenti trasmessi.

5.14 Produzione di copie cartacee di documenti informatici e di copie informatiche di documenti cartacei

Nel caso di **produzione di copie cartacee di documenti informatici**, è obbligatoria la redazione di **attestazioni** che riportino i **dati e le indicazioni** previsti dai modelli predisposti (**Allegato n. 15**).

Per gli **atti amministrativi** e i **documenti informatici** sottoscritti con firma digitale e protocollati, l'Ente può avvalersi del **contrassegno digitale** (*si veda anche l'articolo 2.6 – Contrassegno elettronico*).

Per i **documenti analogici prodotti o pervenuti**, destinati alla **distribuzione interna all'Ente**, verranno prodotte **copie informatiche**.

5.15 Amministrazione trasparente

Sul sito internet istituzionale dell'Ente è attiva la Sezione **"Amministrazione Trasparente"**, contenente i dati e le informazioni di pubblica evidenza che l'Amministrazione è tenuta a rendere disponibili online in applicazione del **D.Lgs. 33/2013**.

Ogni **unità operativa** cura la pubblicazione dei dati di propria competenza.

5.16 Albo on line

Sul **sito istituzionale dell'Ente** è accessibile la sezione **"Albo on-line"**, che permette l'accesso agli **atti e ai provvedimenti** sottoposti a **pubblicazione a termine**.

La pubblicazione sull'Albo soddisfa il **requisito di pubblicità legale**, garantendo i principi di **trasparenza amministrativa, imparzialità e buona amministrazione**.

L'organizzazione e le modalità di svolgimento del servizio sono illustrate nelle **Linee guida per le pubblicazioni all'Albo on-line** (**Allegato n. 9**).

5.17 Gestione delle password

Il sistema in uso garantisce la gestione e conservazione delle password di accesso al sistema stesso e ai servizi online degli utenti interni ed esterni secondo le modalità descritte nel **Piano per la sicurezza dei documenti informatici**. (**Allegato n. 10**).

6 Posta elettronica

6.1 Posta elettronica certificata (PEC)

Le caselle di posta elettronica certificata dell'Amministrazione, sia istituzionali che relative alle aree organizzative, sono **integrate con il sistema di protocollo informatico** e adeguate allo scambio di comunicazioni con altre pubbliche amministrazioni (interoperabilità del protocollo informatico). Esse rappresentano **l'indirizzo ufficiale anche per cittadini, imprese, professionisti** e altri soggetti dotati di strumenti analoghi di trasmissione.

L'Amministrazione accetta istanze e dichiarazioni trasmesse tramite PEC, protocollando sia i documenti allegati sia il corpo del messaggio, qualora privo di allegati. Per adempiere agli obblighi normativi, l'Ente ha:

- Pubblicato l'indirizzo PEC generale nel piè di pagina di tutte le pagine del sito istituzionale;
- Pubblicato in Amministrazione Trasparente gli eventuali indirizzi PEC aggiuntivi relativi alle varie A.O;
- Comunicato gli indirizzi all'Indice dei domicili digitali delle Pubbliche Amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi (IPA).

I messaggi provenienti da caselle di posta elettronica ordinaria (**PEO**) **non possono essere ricevuti dalle caselle PEC dell'Ente**. Per le comunicazioni provenienti da questi indirizzi (PEO), si rendono pubblici e disponibili sul sito istituzionale, in Amministrazione Trasparente, gli indirizzi di posta elettronica degli uffici, dei responsabili di servizio e procedimento amministrativo.

Nel caso di cittadini **privi di PEC**, i documenti informatici con firma digitale devono essere inviati all'indirizzo di posta elettronica istituzionale. Il Servizio per la gestione documentale provvederà alla loro acquisizione e registrazione nel sistema di protocollo informatico. In questi casi, **sarà protocollata anche la mail completa contenente tutte le intestazioni (.eml)**.

E' possibile inviare comunicazioni tramite protocollo informatico a destinatari di posta elettronica ordinaria (PEO) utilizzando la PEC integrata. Questa modalità, da utilizzarsi in casi di particolare necessità, non garantisce però la certezza della consegna del messaggio, l'integrità del contenuto, l'identità del destinatario e la data certa di ricezione; in pratica, è priva di valore legale ed è equiparabile all'invio di una semplice lettera.

6.2 Gestione della posta elettronica ordinaria (PEO)

La posta elettronica ordinaria (PEO) viene utilizzata per l'invio di comunicazioni, informazioni e documenti, sia internamente all'Ente sia nei rapporti con cittadini, soggetti privati e altre pubbliche amministrazioni.

La trasmissione di documenti tramite la posta elettronica deve attenersi alle norme e alle regole vigenti al fine di garantirne la validità legale e amministrativa nonché la corretta gestione nel protocollo informatico, nel sistema di gestione documentale e nel sistema di conservazione dell'Ente.

Le comunicazioni formali e la trasmissione di documenti informatici che impegnano l'Ente verso terzi avvengono esclusivamente tramite la casella di posta elettronica certificata (PEC) istituzionale, eletta come domicilio digitale.

Le semplici **comunicazioni informali**, che consistono nello scambio di informazioni **via e-mail (PEO)**, **possono non essere protocollate**. Tuttavia, qualora sia necessario attribuire efficacia probatoria a documenti informatici e messaggi ricevuti dalle caselle di posta degli uffici, questi devono essere acquisiti tramite il sistema di protocollo informatico.

Non è consentito inviare messaggi dalla casella di posta elettronica personale quando il contenuto impegna l'Amministrazione verso terzi.

Per quanto riguarda la gestione della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni, si rimanda agli articoli **45-49 del Codice dell'Amministrazione Digitale** (D.Lgs. 82/2005, come modificato dal D.Lgs. 217/2017).

La posta elettronica nominativa non può essere utilizzata per la ricezione o la trasmissione di documenti a firma digitale, per i quali è prevista un'apposita casella istituzionale.

6.3 Posta elettronica per le comunicazioni interne

Le **comunicazioni tra l'Ente e i propri dipendenti**, così come tra le varie strutture, avvengono normalmente **tramite la casella di posta elettronica ordinaria** dei rispettivi uffici o tramite caselle nominative. L'utilizzo di tali strumenti avviene nel rispetto delle normative sulla protezione dei dati personali, previa informativa agli interessati riguardo al grado di riservatezza dei mezzi impiegati.

Nell'ambito dell'attività amministrativa interna, è sufficiente un semplice messaggio di posta elettronica per:

- **Convocare riunioni** interne all'Ente;
- **Inviare comunicazioni di servizio** o notifiche riguardanti informazioni generali sull'organizzazione;
- **Diffondere circolari**, comunicazioni di servizio e copie di documenti (gli originali, debitamente registrati, sono conservati nel fascicolo).

6.4 Posta elettronica ricevuta da cittadini o altri soggetti privati

Le istanze e le dichiarazioni trasmesse telematicamente agli indirizzi istituzionali sono da ritenersi valide a tutti gli effetti di legge quando:

- Sono inviate tramite posta elettronica ordinaria (**PEO**) o certificata (**PEC**) e regolarmente sottoscritte **con firma elettronica/digitale** dotata di certificato valido rilasciato da un certificatore accreditato;
- L'autore del documento è **identificato attraverso** il sistema pubblico di identità digitale (**SPID**), la carta di identità elettronica (**CIE**) o la carta nazionale dei servizi (**CNS**);

- Sono formate tramite il punto di accesso telematico per dispositivi mobili, **IO APP**, come definito dall'**articolo 64-bis del Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. 82/2005)**;
- Sono **sottoscritte e accompagnate da una copia del documento di identità**;
- Sono **trasmesse da domicilio digitale** o da un indirizzo elettronico eletto presso un servizio di posta elettronica certificata o un servizio elettronico di recapito certificato qualificato.

Al di fuori di queste casistiche, le comunicazioni di posta elettronica ricevute agli indirizzi istituzionali, di servizio o nominativi sono valutate in base a criteri di attendibilità e riconducibilità al mittente dichiarato e, se necessario, protocollate.

Spetta al **responsabile del procedimento**, qualora lo ritenga opportuno, richiedere al mittente la regolarizzazione dell'istanza o della dichiarazione, acquisendo la documentazione integrativa necessaria.

6.5 Posta elettronica ricevuta da altre pubbliche amministrazioni

Le comunicazioni e i documenti ricevuti da altre pubbliche amministrazioni sono considerati validi ai fini del procedimento previa verifica della loro provenienza, ovvero quando:

- Sono trasmessi tramite **posta elettronica certificata (PEC)** o altro **servizio elettronico di recapito certificato**;
- Sono **sottoscritti con firma elettronica/digitale**;
- Sono **dotati di segnatura di protocollo**.

7 Assegnazione dei documenti

7.1 Assegnazione

L'assegnazione dei documenti agli uffici è effettuata dagli operatori dell'Ufficio Protocollo, delegati dal **responsabile della gestione documentale**, sulla base dell'elenco degli uffici (**Allegato n. 2**) e dei responsabili di procedimento, attraverso il **sistema di gestione documentale**.

Le abilitazioni per l'assegnazione dei documenti, effettuate da altri uffici, sono rilasciate dal **responsabile della gestione documentale** o dall'ufficio preposto alla supervisione dei sistemi informativi. Anche le assegnazioni **per conoscenza** devono avvenire tramite il sistema di gestione documentale.

L'assegnazione viene effettuata **per competenza** a uno o più **Settori/Servizi/Uffici** responsabili del procedimento e può essere trasmessa **per conoscenza** ad altri Settori/Servizi/Uffici ritenuti interessati.

Questa operazione alimenta le **scrivanie virtuali** degli utenti assegnatari. I termini per la definizione del procedimento amministrativo, eventualmente avviato dal documento, decorrono dalla **data di protocollazione**.

Spettano al responsabile del procedimento amministrativo le incombenze relative alla gestione del documento, compreso l'inserimento nel fascicolo di competenza nel caso non sia già stato fatto dall'ufficio Protocollo.

I documenti cartacei ricevuti dall'Ente, al termine delle operazioni di registrazione, classificazione, segnatura e assegnazione, sono fatti pervenire in originale agli uffici competenti.

7.2 Modifica delle assegnazioni

In caso di **assegnazione errata** dei documenti, l'ufficio che li ha ricevuti deve restituirli all'**Ufficio Mittente**, il quale provvederà alla **riassegnazione** al corretto destinatario.

Il **sistema di gestione informatica dei documenti** registra e conserva ogni singolo passaggio, includendo per ciascuno:

- L'**identificativo dell'operatore**;
- La **data e l'ora di esecuzione**;
- Il **motivo della restituzione**.

7.3 Consegna dei documenti

I **documenti informatici** e le **immagini digitali** dei documenti cartacei acquisiti tramite scanner vengono resi disponibili agli uffici attraverso il **sistema informatico di gestione documentale** (si veda anche la **Sezione 10**).

COMUNE DI BENE LARIO

Provincia di Como

I **documenti analogici** protocollati e assegnati sono messi a disposizione dei destinatari mediante **apposite cartelle per ufficio**, destinate alla posta in arrivo. Ogni ufficio è responsabile del **ritiro** della propria corrispondenza.

8 Classificazione e fascicolazione dei documenti

8.1 Classificazione dei documenti

Tutti i documenti ricevuti o prodotti, indipendentemente dal supporto su cui sono formati, vengono classificati secondo il **titolario** (**Allegato n. 5**). Il **programma di protocollo informatico** non consente la registrazione di documenti privi di classificazione.

I **documenti in arrivo** sono classificati dall'**Ufficio Protocollo**. Tuttavia, le **unità operative destinatarie** hanno la facoltà di **modificare la classificazione** durante la fase di fascicolazione, qualora riscontrino errori.

I **documenti prodotti dall'Ente** vengono classificati dalle **postazioni di protocollo in uscita**, che possono coincidere con gli **uffici che li hanno redatti**.

Il **sistema di protocollazione** assegna automaticamente la classificazione alle **fatture elettroniche** e alle **istanze presentate tramite i servizi online**.

8.2 Formazione e identificazione dei fascicoli

Tutti i documenti, indipendentemente dal supporto su cui vengono formati, sono **riuniti in fascicoli o serie documentarie**.

L'**apertura dei fascicoli** è effettuata dai **responsabili di servizio o di procedimento**, oppure dai **collaboratori abilitati** a questa funzione (**Allegato n. 2**).

La formazione di un nuovo fascicolo avviene tramite l'**operazione di apertura**, che prevede la registrazione nel sistema informatico delle seguenti informazioni:

- **Classificazione;**
- **Numero del fascicolo** (la numerazione è annuale e indipendente per classificazione);
- **Oggetto del fascicolo;**
- **Data di apertura;**
- **Ufficio assegnatario;**
- **Responsabile del procedimento**, se disponibile.

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

8.3 Processo di fascicolazione

Quando è necessario inserire un documento in un fascicolo, i **Dirigenti, le Elevate Qualificazioni, i Responsabili del procedimento** o i **dipendenti abilitati** verificano, tramite le funzioni del protocollo informatico, se il documento si riferisce a un **procedimento in corso** o se avvia un **nuovo procedimento**. In quest'ultimo caso, aprono un nuovo fascicolo seguendo le procedure descritte nell'articolo precedente.

Dirigenti, le Elevate Qualificazioni, i Responsabili del procedimento o i **dipendenti abilitati** provvedono a inserire nei fascicoli i **documenti in arrivo**, già protocollati e classificati dal proprio ufficio o dall'ufficio Protocollo dopo averli presi in carico tramite la **scrivania virtuale**.

Anche i **documenti in partenza** vengono fascicolati, o dall'ufficio protocollo in fase di protocollazione o dell'**ufficio produttore del documento** in una fase successiva. Tutto avviene sempre tramite una scrivania virtuale che rende evidenti le assegnazioni.

Nel caso di **documenti informatici**, il sistema, dopo l'**assegnazione del numero di fascicolo**, provvede automaticamente a **inserire il documento nel fascicolo informatico**.

Ai **documenti informatici**, il **sistema di gestione documentale** associa automaticamente i **metadati minimi** del **fascicolo informatico** o dell'**aggregazione documentale informatica** cui appartengono o a cui danno avvio.

I **documenti analogici**, invece, vengono **fisicamente inseriti nei fascicoli cartacei** dal **responsabile di servizio o di procedimento**.

Il **Servizio per la gestione documentale** svolge un'attività di **controllo periodico**, con cadenza almeno **annuale**, sulla **formazione** e sulla **gestione dei fascicoli**.

8.4 Modifica delle assegnazioni dei fascicoli

La **riassegnazione di un fascicolo** viene effettuata su richiesta dell'ufficio o dell'unità organizzativa che ha in carico il fascicolo.

Il **Responsabile del Servizio per la gestione documentale**, o un suo incaricato, provvede a:

- **Correggere le informazioni** nel sistema informatico e nel repertorio dei fascicoli;
- **Inviare il fascicolo** all'ufficio del responsabile del procedimento di nuova assegnazione.

Tutte le operazioni di riassegnazione vengono **tracciate e archiviate** nel **sistema informatico di gestione dei documenti**.

8.5 Fascicolo ibrido

Il **fascicolo ibrido** è costituito da **differenti tipologie di documenti** (cartacei e informatici), relativi allo stesso affare o procedimento amministrativo, e genera **due unità archivistiche di conservazione differenti**.

L'**unitarietà del fascicolo** è garantita dal **sistema di gestione documentale**, che associa a ciascun fascicolo un **codice identificativo** composto da:

- **Indice di classificazione;**
- **Anno di apertura;**
- **Numero del fascicolo.**

8.6 Fascicolo informatico

Il **fascicolo informatico** è un'aggregazione **strutturata e univocamente identificata** di atti, documenti o dati informatici, prodotti e funzionali all'esercizio di una specifica attività o procedimento.

Nella **pubblica amministrazione**, il fascicolo informatico collegato al procedimento amministrativo è creato e gestito in conformità alle disposizioni dell'**articolo 41 del Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. 82/2005, come modificato dal D.Lgs. 217/2017)**.

La sua gestione avviene tramite il **sistema di gestione documentale** e il **protocollo informatico**.

Il fascicolo informatico può contenere:

- **Documenti digitali;**
- **Copie immagine** di documenti analogici;
- **Copie informatiche** di documenti analogici.

8.7 Metadati dei fascicoli informatici

Al **fascicolo informatico** è associato l'insieme dei **metadati**, in conformità alla normativa vigente in materia di documenti informatici.

Fino al **1° gennaio 2022**, la normativa di riferimento era il **DPCM 13/11/2014, Allegato 5 - Metadati**. Successivamente, si applicano le **Linee Guida di AgID, Allegato 5 - I metadati**.

8.8 Tenuta dei fascicoli dell'archivio corrente

I **fascicoli dell'archivio corrente**, relativi agli affari in corso di trattazione o necessari allo svolgimento delle attività correnti, sono **formati e gestiti** a cura dei **responsabili di procedimento** e **conservati presso gli uffici di competenza** fino al loro **trasferimento nell'archivio di deposito**.

I **documenti e i fascicoli informatici** sono **gestiti e conservati** nei sistemi forniti da **PA Digitale SpA**, in modalità **Cloud computing**.

La **sicurezza** e la **conservazione** dei documenti e dei fascicoli informatici sono **disciplinate e garantite** dal **Manuale del Servizio di Conservazione (Allegato n. 11)** e dal **Piano di sicurezza dei documenti informatici (Allegato n. 10)**.

Si veda anche la **Sezione 11** per ulteriori dettagli.

9 Invio dei documenti destinati all'esterno

9.1 Invio dei documenti informatici

La **spedizione dei documenti informatici** avviene tramite il **sistema informatico di gestione documentale**, dopo che sono stati **classificati, fascicolati e protocollati**, seguendo i seguenti criteri generali:

- I documenti informatici vengono **trasmessi** all'indirizzo elettronico dichiarato dai destinatari, abilitato alla ricezione della posta telematica;
- Per la **spedizione**, l'Amministrazione utilizza la **casella di posta elettronica certificata istituzionale**. Tuttavia, se le **singole unità organizzative (U.O.)** dispongono di una propria casella di posta certificata, l'invio avviene tramite quest'ultima;
- L'**Ufficio Protocollo** e le **postazioni decentrate di protocollo** provvedono a:
 - Effettuare l'invio telematico attraverso le funzioni del **protocollo informatico**, che consentono la registrazione e il contestuale invio;
 - Verificare l'avvenuto recapito dei documenti spediti tramite le **ricevute PEC**, ovvero la **notifica di accettazione** e l'**avvenuta consegna**. Queste notifiche vengono **automaticamente associate** alla registrazione di protocollo dal sistema, ma il **responsabile di procedimento/registratore** è tenuto a verificarne la **corretta e positiva ricezione**.

I **soggetti corrispondenti dell'Ente** sono inseriti e descritti nell'**anagrafica unica del sistema**, secondo le **Linee guida per l'inserimento e l'aggiornamento dei dati nel protocollo informatico** e per la **compilazione della banca dati dei soggetti (Allegato n. 4)**.

L'Ente ha inoltre **decentrato** la possibilità di **modificare le anagrafiche** associate alle registrazioni di protocollo agli **uffici assegnatari**, come descritto nel **paragrafo 7.1**.

Per garantire la **riservatezza** delle informazioni contenute nei documenti elettronici, chi spedisce si attiene a quanto prescritto dall'**articolo 49 del Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. 82/2005)**.

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

La spedizione di documenti informatici **al di fuori dei canali istituzionali indicati** è considerata una semplice trasmissione di informazioni, **priva di valore giuridico-amministrativo** e senza alcun impegno da parte dell'Amministrazione nei confronti di terzi.

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

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

La **trasmissione di documenti informatici** può avvenire anche tramite **canali telematici** (**Allegato n. 7**), con **immissione diretta** dei dati nel **sistema informatico dell'Ente destinatario**, come descritto nell'**articolo 5.13**.

9.3 Spedizione dei documenti analogici

Qualora sia necessario **spedire documenti analogici originali**, questi devono essere completi di:

- **Firma autografa del responsabile del procedimento;**
- **Classificazione;**
- **Riferimento al fascicolo;**
- **Eventuali indicazioni** per l'individuazione del procedimento amministrativo di appartenenza.

Nel caso di **copie cartacee di documenti informatici**, si utilizzano i **modelli preposti** (**Allegato n. 15**), che ne attestano:

- La **conformità all'originale informatico**, oppure
- Il **contrassegno digitale** (si veda anche l'**articolo 2.6 - Contrassegno elettronico**).

L'**U.O. Protocollo** gestisce direttamente tutte le operazioni necessarie alla **spedizione della corrispondenza cartacea**.

Per garantire il regolare svolgimento delle attività, gli uffici dell'Amministrazione devono far pervenire **la posta in partenza** all'U.O. Protocollo nelle ore stabilite dall'Ufficio stesso, preferibilmente già **protocollata**. In mancanza di protocollazione, deve essere indicato il fascicolo a cui dovrà essere associata.

Eventuali **situazioni di urgenza** saranno valutate dal responsabile del Servizio per la gestione documentale, che potrà **autorizzare**, in via eccezionale, procedure diverse da quelle standard.

10 Scansione dei documenti su supporto cartaceo

10.1 Documenti soggetti a scansione

I **documenti in arrivo e in partenza su supporto cartaceo** vengono acquisiti nel **sistema di protocollo informatico** in formato digitale (immagine o pdf/a) tramite **scanner**, prima, durante o dopo le operazioni di registrazione.

L'Ente adotta il seguente **modello operativo**:

- Sono **prodotti, ove possibile, documenti informatici** con firma **elettronica o digitale**;
- Tutti i documenti sono **classificati e fascicolati**;
- I **documenti cartacei ricevuti dall'esterno** vengono registrati al protocollo, classificati, timbrati/etichettati e scansionati. La copia digitale (immagine o pdf/a) è allegata alla registrazione di protocollo e resa disponibile all'ufficio assegnatario o sulla postazione di lavoro del responsabile del procedimento;
- I **documenti informatici** vengono **spediti all'esterno** tramite **posta elettronica certificata (PEC)** agli indirizzi dei destinatari, oppure in **copie cartacee** tramite i **servizi di posta ordinaria**; per effettuare copie cartacee di documenti informatici si utilizzano:
 - i **modelli preposti (Allegato n. 15)** che attestano la conformità all'originale informatico
 - i **contrassegni digitali** (si veda anche l'**articolo 2.6 - Contrassegno elettronico**).

10.2 Processo di scansione

Il processo di scansione si articola nelle seguenti fasi:

1. **Acquisizione** del documento di formato *A3 o inferiore*, anche composto da più fogli, in un unico file e in un formato standard abilitato alla conservazione (pdf/a), mentre per i documenti di formato *superiore ad A3* si procede all'Acquisizione del solo frontespizio;
2. **Verifica** della leggibilità dei file acquisiti e della loro corrispondenza con gli originali cartacei;
3. **Collegamento** dei rispettivi file alla registrazione di protocollo, in modo non modificabile;
4. **Memorizzazione** dei file, in modo non modificabile;

I documenti analogici originali soggetti a scansione sono consegnati agli uffici competenti e conservati nell'archivio dell'Ente fino al procedimento legale di scarto.

Per la produzione di copie immagine su supporto informatico di documenti analogici, si veda anche l'articolo 3.4 - Acquisizione dei documenti analogici tramite copia informatica.

11 Conservazione e tenuta dei documenti

11.1 Sistema informatico

La gestione del sistema informatico, delle misure di sicurezza fisica e logica, e delle procedure comportamentali relative al sistema documentale e informatico è demandata all'erogatore dei servizi PA Digitale SpA e descritta nel **Piano di sicurezza dei documenti informatici (Allegato n. 10)**.

Il **Piano per la sicurezza informatica** è predisposto e regolarmente aggiornato da PA Digitale SpA.

11.2 Gestione delle password

Il sistema garantisce la gestione e la conservazione delle password di accesso al sistema stesso e ai servizi online degli utenti interni ed esterni secondo le modalità descritte nel Piano per la sicurezza dei documenti informatici **(Allegato n. 10)**.

Per l'accesso alle procedure gestionali è utilizzata l'autenticazione a due fattori.

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

I documenti dell'Ente, prodotti su supporti e nei formati previsti, sono **conservati a cura del Servizio di Gestione Documentale**.

La documentazione analogica corrente è custodita dal responsabile del procedimento fino al trasferimento nell'archivio di deposito.

I documenti informatici vengono memorizzati nel sistema, in modo non modificabile, al termine delle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo.

Le rappresentazioni digitali dei **documenti originali su supporto cartaceo**, acquisite mediante scanner, vengono memorizzate nel sistema, in modo non modificabile, al termine del processo di scansione, dell'associazione alle corrispondenti registrazioni di protocollo e della fascicolazione.

11.4 Sistema di conservazione dei documenti informatici

La **conservazione dei documenti informatici** è garantita dai requisiti funzionali del sistema di conservazione, assicurando:

- **Autenticità;**
- **Integrità;**
- **Identificazione univoca;**
- **Mantenimento stabile** delle relazioni istituite nel contesto di produzione, gestione e tenuta del documento;

- **Leggibilità nel tempo.**

I requisiti adottati sono **conformi agli standard internazionali e alle norme nazionali**.

La **presunzione di autenticità** dei documenti è garantita attraverso la **conservazione della documentazione** relativa alle **fasi di trattamento**, assicurando l'integrità e la validità legale dei dati.

*Secondo le **normative vigenti**, l'autenticità dei documenti digitali può essere certificata mediante **firme digitali, marche temporali e sigilli elettronici**, strumenti che ne garantiscono la **immutabilità e affidabilità nel tempo**.*

*In ambito giuridico, la **prova documentale** assume un ruolo fondamentale, poiché la sua **efficacia probatoria** dipende dalla corretta conservazione e dall'assenza di alterazioni*

Le **soluzioni di sicurezza** adottate seguono le specifiche degli **standard internazionali** e delle **Linee Guida di AgID**.

Il Responsabile della gestione documentale provvede anche alla **conservazione** degli strumenti di descrizione, ricerca, gestione e conservazione dei documenti, tra cui:

- Inventari;
- Indici;
- Quadri di classificazione;
- Massimari di selezione e scarto;
- Repertori.

L'Ente si avvale del **servizio di conservazione digitale a norma**, erogato da **PA Digitale SpA**, conservatore accreditato presso l'Agenzia per l'Italia digitale, e ne adotta il **Manuale del sistema di conservazione (Allegato n. 11)**.

Il **Manuale di conservazione** descrive:

- L'organizzazione del sistema di conservazione;
- I soggetti coinvolti e i loro ruoli;
- Il processo di conservazione;
- Le architetture e infrastrutture utilizzate;
- Le modalità di accesso ai documenti;
- Le misure di sicurezza.

Ai sensi del paragrafo 4.5 delle Linee Guida di AgID, l'Ente ha quindi individuato il **Responsabile del Servizio di conservazione (Allegato n. 17)**, il quale **definisce e attua le politiche di conservazione** dei documenti.

Il **Responsabile della conservazione** delega formalmente il processo di conservazione digitale al conservatore accreditato e vigila periodicamente sullo svolgimento dell'attività.

I **documenti informatici**, i **fascicoli informatici** e le **aggregazioni documentali informatiche** sono **versati nel sistema di conservazione**, corredati dai **metadati** previsti, in modo **non modificabile**.

I **metadati** previsti, descritti nel **Manuale del sistema di conservazione** (**Allegato n. 11**), sono definiti:

- Sino al **1° gennaio 2022**, dal **DPCM 3/12/2013 - Regole tecniche in materia di sistema di conservazione, Allegato 5 - Metadati**;
- Successivamente, dalle **Linee Guida di AgID, Allegato 5 - I metadati**;

I **formati dei documenti destinati alla conservazione** rispettano le normative vigenti in materia (**Linee Guida di AgID, Allegato 2 - Formati di file e riversamenti**).

In caso di migrazione dei documenti informatici, il Responsabile della conservazione garantisce la corrispondenza tra il formato originale e quello migrato.

11.5 Censimento di depositi documentari, banche dati e applicativi di gestione documentale

Il **responsabile della gestione documentale**, con cadenza periodica, effettua il **censimento** di:

- Depositi documentari;
- Registri particolari (si veda la Sezione 5);
- Banche dati;
- Applicativi di gestione documentale in uso.

L'attività di censimento è finalizzata alla **programmazione dei versamenti**, che riguardano:

- I **documenti cartacei**, destinati all'**archivio di deposito**;
- I **documenti informatici**, da trasferire nel **sistema di conservazione**.

11.6 Memorizzazione e salvataggio dei dati e dei documenti informatici

I dati e i documenti informatici vengono **memorizzati nel sistema di gestione documentale** al termine delle operazioni di registrazione.

Il sistema di gestione documentale e il protocollo informatico operano in modalità Cloud computing, definita anche SaaS (Software as a Service), permettendo all'Ente di usufruire dei servizi di protocollazione e gestione documentale forniti dall'applicativo tramite browser.

Questi servizi sono erogati da PA Digitale SpA a cui è demandata la sicurezza informatica, come descritto nel **Piano di sicurezza dei documenti informatici** (**Allegato n. 10**).

11.7 Pacchetti di versamento

Il **responsabile della gestione documentale** garantisce la trasmissione del pacchetto di

versamento al sistema di conservazione, seguendo le modalità operative definite nel Manuale di Conservazione **(Allegato n. 12)**.

Il **Responsabile del Servizio di Conservazione sottoscrive automaticamente**, tramite l'uso di un proprio certificato di firma digitale, i **pacchetti di versamento** trasmessi al sistema di conservazione e li **sottopone a conservazione digitale a norma**. Fornisce poi il **rapporto di versamento** relativo ai pacchetti di versamento, generato dal sistema di conservazione, secondo le modalità descritte nel **Manuale del sistema di conservazione (Allegato n. 11)**.

11.8 Conservazione dei documenti analogici

L'archivio corrente analogico è conservato presso le unità organizzative.

L'archivio di deposito e l'archivio storico analogici sono conservati presso la sede dell'Ente.

11.9 Trasferimento delle unità archivistiche analogiche negli archivi di deposito e storico

Gli uffici individuano i fascicoli relativi ad **affari e procedimenti conclusi**, o comunque non più necessari allo svolgimento delle attività correnti, di norma all'inizio di ogni anno e comunque con cadenza periodica, **dandone comunicazione al responsabile della gestione documentale**.

Il responsabile del servizio di gestione documentale provvede al **trasferimento dei fascicoli all'archivio di deposito**, compilando il relativo elenco.

Il trasferimento viene effettuato rispettando l'organizzazione dei fascicoli e delle serie presenti nell'archivio corrente.

I fascicoli informatici vengono **trasferiti nel sistema di conservazione** adottato mediante specifiche funzionalità di sistema, garantendo la tracciabilità e sicurezza dei dati.

Delle operazioni di trasferimento viene lasciata traccia documentale, assicurando la conformità alle Linee Guida di AgID e alle normative vigenti.

Prima del conferimento dei fascicoli chiusi, il **responsabile del procedimento** verifica:

- L'**effettiva conclusione** della pratica;
- La **trascrizione dell'esaurimento** della pratica nel **repertorio dei fascicoli**, gestito tramite il **sistema di protocollo informatico**;
- Il **corretto aggiornamento** della **data di chiusura** sulla **camicia del fascicolo cartaceo**;
- Lo **sfoltimento** di eventuali **copie e fotocopie** di documentazione passibile di **macero**, garantendo la presenza di **tutti e soli documenti pertinenti** alla pratica.

Di norma, vengono **versati all'archivio storico** tutti i documenti **anteriori agli ultimi quarant'anni**. È tuttavia possibile **depositare documentazione successiva**, purché **non rivesta più un preminente carattere giuridico-amministrativo** per l'Ente.

La **gestione dell'archivio di deposito**, la **consultazione** e il **prelevamento** dei documenti, nonché la **custodia dei documenti contenenti dati personali**, avvengono in **conformità alla normativa vigente**.

Il responsabile della gestione documentale cura la formazione e conservazione dell'elenco dei fascicoli e delle serie trasferite nell'archivio di deposito.

11.10 Selezione e conservazione dei documenti

In base al **Piano di conservazione – Massimario** di selezione per la conservazione dei documenti (**Allegato n. 6**), viene effettuata la procedura di **selezione della documentazione da proporre allo scarto** e attivato il procedimento amministrativo di scarto documentale, con l'invio della proposta alla competente Soprintendenza archivistica.

I documenti e fascicoli non soggetti a operazioni di scarto vengono trasferiti nell'archivio storico per la conservazione permanente.

Lo scarto dei documenti informatici avviene mediante le specifiche funzionalità del sistema di conservazione, garantendo il rispetto delle Linee Guida di AgID e delle normative vigenti.

11.11 Gestione dell'archivio storico

L'archivio storico è costituito dal complesso dei documenti **relativi ad affari esauriti**, destinati, previa selezione, alla **conservazione permanente**, per garantirne la consultazione pubblica in forma adeguata.

Secondo la normativa vigente, l'archivio storico è formato da documenti relativi ad affari **esauriti da oltre 40 anni** e deve essere conservato nella sua organicità, in un luogo idoneo alla conservazione permanente.

Ogni spostamento dell'archivio storico in altra sede deve essere comunicato e autorizzato dalla Soprintendenza archivistica.

L'Ente ha inoltre l'obbligo di **ordinare e inventariare l'archivio storico**, garantendo una gestione strutturata e accessibile.

Come previsto dal Codice dei beni culturali (D.lgs. . 42/2004), l'Ente si occupa di:

- **Conservare** il patrimonio documentario;
- **Promuovere e valorizzare** l'archivio storico;
- **Assicurare la fruizione pubblica**, garantendo a tutti **l'accesso gratuito**.

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

12.1 Accessibilità da parte degli utenti appartenenti all'Amministrazione

La **sicurezza e riservatezza** delle **registrazioni di protocollo** e dei **documenti informatici**, nonché il **controllo degli accessi al sistema**, sono garantiti attraverso:

- **Profili e password;**
- **Tecniche e dispositivi di autenticazione sicura.**

In base alla **struttura organizzativa e funzionale dell'Ente**, il **responsabile della gestione documentale** attribuisce i **livelli di autorizzazione**, che includono:

- **Consultazione;**
- **Inserimento;**
- **Cancellazione;**
- **Modifica delle informazioni.**

Le modalità di gestione della sicurezza sono descritte nel Piano per la sicurezza dei documenti informatici (**Allegato n. 10**).

Per quanto riguarda i documenti riservati si rimanda alla vigente Normativa che in generale regola tutte le possibilità di accesso, consultazione e riproduzione dei documenti.

12.2 Accesso esterno

L'accesso al sistema informatico da parte di utenti esterni può avvenire, nei casi di procedimenti amministrativi, attraverso:

- Il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale (**SPID**);
- L'uso della Carta d'Identità Elettronica (**CIE**) e della Carta Nazionale dei Servizi (**CNS**);
- Con altri strumenti informatici messi a disposizione dall'Ente, che consentano l'individuazione certa del soggetto richiedente.

Accesso civico e trasparenza

Come previsto dal D.lgs. 33/2013, è garantito a tutti i cittadini il diritto di **consultazione libera** degli atti dell'Ente per i quali è prevista la pubblicazione.

Sul sito istituzionale è disponibile la **Sezione "Amministrazione Trasparente"**, accessibile liberamente, dove sono pubblicate informazioni integre e conformi all'originale, in conformità alla normativa e al Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza.

I documenti, le informazioni e i dati oggetto di pubblicazione obbligatoria sono resi disponibili in **formato aperto**, garantendo l'accessibilità e la fruibilità da parte di tutti.

Tramite i servizi on-line è inoltre possibile **sottoporre istanza di accesso agli atti** (civico semplice, documentale e generalizzato).

12.3 Accesso da parte di altre amministrazioni

L'accesso al sistema informatico documentale da parte delle pubbliche amministrazioni avviene applicando le norme e i criteri tecnici stabiliti per la rete del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) o nell'ambito di convenzioni specifiche.

Questo processo si basa su modalità di interoperabilità e **cooperazione applicativa**, garantendo:

- Scambio sicuro di informazioni tra enti pubblici;
- Integrazione dei sistemi per una gestione documentale efficiente;
- Accesso controllato e conforme alle normative vigenti.

Secondo il nuovo modello di interoperabilità definito da AgID, le pubbliche amministrazioni devono adottare **standard tecnologici e API conformi**, favorendo la digitalizzazione e la trasparenza.

13 Approvazione, Revisione e Pubblicazione

13.1 Approvazione

Il presente manuale è adottato con Deliberazione della Giunta comunale, su proposta del responsabile della gestione documentale.

13.2 Revisione

Il presente manuale è rivisto, ordinariamente, ogni due anni su iniziativa del responsabile della gestione documentale.

La modifica o l'aggiornamento di uno o tutti i documenti allegati al presente manuale non comporta la revisione del manuale stesso.

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 istituzionale dell'Ente nella "Sezione Amministrazione trasparente", la pubblicazione all'albo on line degli atti di adozione e revisione.

14 Elenco allegati

All. n.	Contenuto
1	Glossario dei termini e degli acronimi allegato alle Linee Guida AgID
2	Organigramma e Funzionigramma dell'Ente
3	Elenco delle registrazioni particolari
4	Linee guida per l'inserimento e l'aggiornamento dei dati nel protocollo informatico e per la compilazione della banca dati dei soggetti
5	Piano di classificazione secondo il titolare
6	Piano di Conservazione - Massimario di selezione per la conservazione dei documenti
7	Elenco delle trasmissioni telematiche
8	Guida all'attivazione del registro di emergenza su supporto cartaceo ed allegati
9	Linee guida per le pubblicazioni all'Albo on-line
10	Norme di sicurezza e adeguamento PA Digitale (PIANO DI SICUREZZA)
11	Manuale del sistema di conservazione di Pa Digitale ver.5
12	Manuale di conservazione dell'Ente con nomine
13	Responsabile della gestione documentale dell'Ente
14	Responsabile della Transizione Digitale e Ufficio competente
15	Modelli per la riproduzione cartacea di documenti informatici
16	Responsabile della Conservazione ente
17	Responsabile del Servizio di Conservazione PADIGITALE