



COMUNE DI DOVERA (CR)

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

Adottato con deliberazione di G.C. n. 11 del 03.02.2026

SOMMARIO

1 PRINCIPI GENERALI

1.1 Ambito di applicazione

1.2 Aree Organizzative Omogenee

1.3 Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi

1.4 Formazione dei documenti

1.5 Conservazione delle copie di riserva

1.6 Caselle di Posta Elettronica

1.7 Sistema di classificazione dei documenti

1.8 Accreditalento dell'AOO all'IPA

1.9 Descrizione del sistema di protocollo

1.10 Trasmissione e interscambio dei documenti informatici

1.10.1 All'esterno della AOO (interoperabilità dei sistemi di protocollo informatico)

1.10.2 All'interno della AOO

1.11 Accesso ai documenti informatici

1.11.1 Accesso al registro di protocollo per utenti interni alla AOO

1.11.2 Utenti esterni alla AOO - Altre AOO/Amministrazioni

1.11.3 Utenti esterni alla AOO - Privati

1.12 Conservazione dei documenti informatici

1.13 Archivio e sistema documentale

1.13.1 Archivio corrente

1.13.2 Archivio di deposito

1.13.3 Archivio storico

2 FORMAZIONE DEI DOCUMENTI

2.1 Formazione dei documenti informatici – aspetti operativi

2.2 Sottoscrizione di documenti informatici

2.3 Validazione temporale dei documenti informatici

2.4 Formazione dei documenti analogici

2.5 Originali e copie

2.6 Scansione dei documenti analogici

3 RICEZIONE DEI DOCUMENTI

3.1 Ricezione dei documenti analogici

3.2 Ricezione dei documenti informatici

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

3.2.2 Ricezione dei documenti informatici attraverso PEO (Posta Elettronica Ordinaria)

3.2.3 Ricezione dei documenti informatici sulla casella di posta elettronica non istituzionale

3.2.4 Ricezione dei documenti informatici attraverso moduli, formulari, servizi web e interoperabilità tra sistemi

3.2.5 Ricezione dei documenti tramite riferimenti esterni e file sharing

3.2.6 Ricezione dei documenti su supporto rimovibile

3.3 Ricevute attestanti la ricezione dei documenti

4 REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI

4.1 Unicità del protocollo informatico

4.2 Registro giornaliero di protocollo

4.3 Registrazione di protocollo

4.4 Documenti informatici e analogici

4.5 Documenti non soggetti a registrazione di protocollo

4.6 Documenti non firmati o pervenuti erroneamente

4.7 Documentazione di gare d'appalto di lavori e di acquisizione di beni e forniture

4.8 Integrazioni documentarie

4.9 Corrispondenza ricevuta con smistamento plurimo

4.10 Registrazione degli allegati

4.11 Annullamento e modifica delle registrazioni di protocollo

4.12 Differimento dei termini di registrazione

4.13 Registro di emergenza

5 CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE E PIANO DI CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI

5.1 Classificazione dei documenti

5.2 Fascicolazione dei documenti

5.3 Apertura del fascicolo

5.4 Fascicolo ibrido

5.5 Tenuta dei fascicoli dell'archivio corrente

5.6 Chiusura e versamento dei fascicoli in archivio di deposito

6 SISTEMA INFORMATICO E CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI

6.1 Conservazione e memorizzazione dei documenti analogici, informatici, dei fascicoli informatici e delle aggregazioni documentali informatiche

6.2 Pacchetti di versamento

7 MISURE DI SICUREZZA

7.1 Piano per la sicurezza

7.2 Sistema informatico

7.3 Accesso al sistema documentale

7.4 Salvataggio dei dati

7.5 Tutela e protezione dei dati personali

8 CONSULTAZIONE E MOVIMENTAZIONE DELL'ARCHIVIO CORRENTE, DI DEPOSITO E STORICO

8.1 Principi generali

8.2 Consultazione da parte di personale esterno all'amministrazione

8.3 Consultazione da parte di personale interno all'amministrazione

9 ACCESSIBILITA' AI DOCUMENTI

9.1 Accessibilità da parte degli utenti appartenenti all'Amministrazione

9.2 Accesso esterno

10 DISPOSIZIONI FINALI

10.1 Approvazione

10.2 Revisione

10.3 Pubblicazione e divulgazione

11 ELENCO DEGLI ALLEGATI

1 PRINCIPI GENERALI

1.1 Ambito di applicazione

Il presente Manuale di gestione documentale (d'ora in avanti anche solo "Manuale") è adottato ai sensi delle Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici,

emanate dall’Agenzia per l’Italia Digitale con determinazione del Direttore generale del 17 maggio 2021 n. 371.

Il presente Manuale, ai sensi del paragrafo 3.5. delle Linee guida, descrive il sistema di gestione informatica dei documenti e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi.

Obiettivo del manuale di gestione è descrivere sia il sistema di gestione documentale a partire dalla fase di protocollazione della corrispondenza in ingresso e in uscita e di quella interna, sia le funzionalità per gli addetti al servizio e per i soggetti esterni che a diverso titolo interagiscono con l'amministrazione.

Il manuale fornisce le istruzioni necessarie per eseguire correttamente le operazioni di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e archiviazione dei documenti.

E’ rivolto agli utenti interni ovvero a tutti i soggetti che operano all’interno del Comune di Dovera e agli utenti esterni, cittadini, imprese, enti e altri soggetti esterni che si rapportano con l’Amministrazione.

Il manuale è articolato in due parti: nella prima vengono indicati l'ambito di applicazione, le definizioni usate e i principi generali del sistema, nella seconda sono descritte analiticamente le procedure di gestione dei documenti e dei flussi documentali.

Esso descrive le attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione ed archiviazione dei documenti, oltre alla gestione dei flussi documentali ed archivistici in relazione ai procedimenti amministrativi del Comune di Dovera.

Versioni del documento

Oggetto	Estremi
Adozione del "Manuale di Gestione del Protocollo Informatico, dei Documenti e dell’Archivio”	Deliberazione di G.C. n. 11 del 03.02.2026

1.2 Aree Organizzative Omogenee

Ai fini della gestione documentale l'insieme degli uffici e dei servizi, rappresenta un’unica Area Organizzativa Omogenea (AOO), il cui codice IPA è c_d358 e il codice univoco AOO è A8508AB.

Il Comune di Dovera - in seguito denominato “Amministrazione” o “Ente” – costituisce un’unica Area Organizzativa Omogenea composta dall’insieme di tutte le sue Unità organizzative, come da organigramma pubblicato sul sito istituzionale nella sezione Amministrazione trasparente –

Organizzazione – Articolazione degli uffici. L'Unità Organizzativa Responsabile (UOR) è, all'interno della AOO, un complesso organizzato di risorse umane e strumentali cui è affidata una competenza omogenea nell'ambito della quale i dipendenti assumono la responsabilità nella trattazione di affari, attività e procedimenti amministrativi (Aree, Settori, Servizi).

Al Dirigente di ciascuna Unità organizzativa è affidato il compito e la responsabilità di gestire la documentazione in conformità alle disposizioni del presente Manuale.

L'organigramma potrà essere oggetto di modifiche e integrazioni per effetto di successivi interventi sulla struttura organizzativa del Comune **(Allegato n. 2)**

L'AOO e le UOR sono indicate unitamente alle altre informazioni richieste, nell'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA). E' compito del referente IPA dell'Ente provvedere all'accreditamento, alla trasmissione delle informazioni richieste dalla legge e all'aggiornamento dei dati nel sito IPA.

1.3 Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi

Nell'ambito dell'Area Organizzativa Omogenea, ai sensi della normativa vigente, il servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, è gestito dal Servizio Gestione e conservazione documentale inquadrato all'interno del Settore Affari Generali.

Il Servizio garantisce la corretta gestione dei documenti durante il loro intero ciclo di vita e vigila sull'osservanza della corretta applicazione della normativa in materia di gestione documentale espletando tutti i compiti ad esso attribuiti dalla legge o dalla regolamentazione interna dell'Ente.

All'intero dell'AOO sono stati nominati il Responsabile della gestione documentale ed il Responsabile della conservazione digitale che svolgono le funzioni definite dalla normativa vigente, di cui ai paragrafi 3.4 e 4.5 delle Linee Guida AgID, in tema di protocollo informatico e conservazione digitale tra cui la predisposizione e l'aggiornamento del Manuale di gestione del protocollo, il Manuale della Conservazione e il Piano per la sicurezza informatica.

Il Responsabile della conservazione e gestione documentale è stato individuato con Delibera di Giunta Municipale n. 139 del 22/11/2019. **(Allegato n. 3).**

Il Responsabile nella veste di responsabile del protocollo informatico:

- coordina la gestione del Sistema di protocollo informatico;
- assegna al personale addetto alla protocollazione l'abilitazione all'utilizzo delle funzioni di protocollo del Sistema;
- esercita il controllo generale sui flussi documentali esterni e interni;
- assicura la corretta esecuzione delle attività di protocollazione;

- autorizza l'attivazione del protocollo di emergenza;
- autorizza con comunicazione formale le operazioni di annullamento delle registrazioni di protocollo;
- vigila sull'osservanza della normativa e delle disposizioni del presente Manuale da parte del personale addetto.

Il Responsabile della conservazione, nei limiti e secondo le modalità previste nel contratto di affidamento del servizio, delega formalmente lo svolgimento del processo di conservazione digitale ad un soggetto conservatore esterno, accreditato dall'AgID e fornisce le indicazioni utili alla definizione delle politiche del sistema di conservazione, vigilando periodicamente sull'espletamento dell'attività svolte da parte del soggetto conservatore.

1.4 Formazione dei documenti

Il documento informatico, identificato in modo univoco e persistente, è memorizzato nel sistema di gestione informatica dei documenti in uso nella AOO che ne garantisce l'inalterabilità, la riservatezza e la fruibilità da parte di persone dotate di adeguate autorizzazioni.

L'evidenza informatica corrispondente al documento informatico immutabile è prodotta in uno dei formati in modo da assicurare l'indipendenza dalle piattaforme tecnologiche, l'interoperabilità tra sistemi informatici e la durata nel tempo dei dati in termini di accesso e di leggibilità.

Il sistema di gestione informatica dei documenti:

- garantisce la disponibilità, la riservatezza e l'integrità dei documenti e del registro di protocollo;
- assicura la corretta e puntuale registrazione di protocollo dei documenti in entrata ed in uscita;
- fornisce informazioni sul collegamento esistente tra ciascun documento ricevuto dall'amministrazione e gli atti dalla stessa formati al fine dell'adozione del provvedimento finale;
- consente il reperimento delle informazioni riguardanti i documenti registrati;
- consente, in condizioni di sicurezza, l'accesso alle informazioni del sistema da parte dei soggetti interessati, nel rispetto delle disposizioni in materia di "privacy", con particolare riferimento al trattamento dei dati sensibili e giudiziari;
- garantisce la corretta organizzazione dei documenti nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato.

1.5 Conservazione delle copie di riserva

Nell'ambito del servizio di gestione informatica del protocollo, al fine di garantire la non modificabilità delle operazioni di registrazione, al termine della giornata lavorativa, il contenuto del registro informatico di protocollo, viene inviato in conservazione.

1.6 Caselle di Posta Elettronica

L'AOO si è dotata di una casella di posta elettronica certificata istituzionale per la corrispondenza, sia in ingresso che in uscita. Tale casella costituisce l'indirizzo virtuale della AOO e di tutti gli uffici (UOR) che ad essa fanno riferimento.

In attuazione di quanto previsto dalla Direttiva del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie 18 novembre 2005 sull'impiego della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni, l'amministrazione ha assegnato ai propri dipendenti, una casella di posta elettronica convenzionale.

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

La posta elettronica viene utilizzata per:

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

1.7 Sistema di classificazione dei documenti

L'archivio si forma sulla base dei criteri aggregativi dettati dal piano di classificazione o titolario dell'Area Organizzativa Omogenea (**Allegato n. 5**).

1.8 Accreditamento dell'AOO all'IPA

L'AOO, si è dotata di una casella di posta elettronica certificata attraverso la quale trasmette e riceve documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo. Tale casella è affidata alla responsabilità della UOP (Unità organizzativa di registrazione) incaricata; quest'ultima procede alla lettura almeno una volta al giorno della corrispondenza ivi pervenuta.

L'amministrazione, nell'ambito degli adempimenti previsti, si è accreditata presso l'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA), fornendo le informazioni che individuano l'amministrazione e l'articolazione delle sue AOO.

Il codice identificativo è stato generato e attribuito autonomamente dall'amministrazione.

L'IPA è accessibile, tramite il relativo sito internet, a tutti i soggetti pubblici o privati. L'amministrazione comunica tempestivamente all'IPA ogni modifica delle proprie credenziali di riferimento nonché la data a partire dalla quale la modifica stessa sarà operativa: sarà così garantita l'affidabilità dell'indirizzo di posta elettronica indicato.

1.9 Descrizione del sistema di protocollo

L'Ente gestisce il proprio sistema di protocollo informatico avendo acquisito dalla Società Gruppo Golem NET la procedura del sistema informativo per la gestione del protocollo informatico, la semplificazione dei flussi documentali e i procedimenti amministrativi. La procedura di “gestione del protocollo” consente l’archiviazione dei documenti in arrivo, in partenza ed interni all’ente.

Il modello di protocollazione è parzialmente decentrato, in quanto la protocollazione in arrivo è svolta dall’Ufficio Protocollo, mentre quella in partenza e le registrazioni dei protocolli interni sono svolte da tutti gli operatori dell’Ente, ognuno per la documentazione di propria competenza.

1.10 Trasmissione e interscambio dei documenti informatici

Gli addetti delle AOO alle operazioni di trasmissione per via telematica di atti, dati e documenti formati con strumenti informatici non possono prendere cognizione della corrispondenza telematica, duplicare con qualsiasi mezzo o cedere a terzi, a qualsiasi titolo, informazioni anche in forma sintetica o per estratto sull'esistenza o sul contenuto di corrispondenza, comunicazioni o messaggi trasmessi per via telematica, salvo che si tratti di informazioni che, per loro natura o per espressa indicazione del mittente, sono destinate ad essere rese pubbliche.

Come previsto dalla normativa vigente, i dati e i documenti trasmessi per via telematica sono di proprietà del mittente sino a che non sia avvenuta la consegna al destinatario.

Al fine di tutelare la riservatezza dei dati personali, i dati, i certificati ed i documenti trasmessi all'interno della AOO, contengono soltanto le informazioni relative a stati, fatti e qualità personali di cui è consentita la diffusione e che sono strettamente necessarie per il perseguimento delle finalità per le quali vengono trasmesse.

Il server di posta certificata del fornitore esterno (provider) di cui si avvale l'AOO, oltre alle funzioni di un server SMTP tradizionale, svolge anche le seguenti operazioni:

- accesso all'indice dei gestori di posta elettronica certificata, allo scopo di verificare l'integrità del messaggio e del suo contenuto;
- tracciamento delle attività nel *file* di *log* della posta;
- gestione automatica delle ricevute di ritorno.

Lo scambio per via telematica di messaggi protocollati tra AOO diverse presenta, in generale, esigenze specifiche in termini di sicurezza, quali quelle connesse con la protezione dei dati personali, sensibili e/o giudiziari come previsto dal decreto legislativo del 30 giugno 2003, n. 196.

Per garantire alla AOO ricevente la possibilità di verificare l'autenticità della provenienza, l'integrità del messaggio e la riservatezza del medesimo, viene utilizzata la tecnologia di firma digitale a disposizione delle amministrazioni coinvolte nello scambio dei messaggi.

1.10.1 All'esterno della AOO (interoperabilità dei sistemi di protocollo informatico)

Per interoperabilità dei sistemi di protocollo informatico si intende la possibilità di trattamento automatico, da parte di un sistema di protocollo ricevente, delle informazioni trasmesse da un sistema di protocollo mittente, allo scopo di automatizzare anche le attività ed i processi amministrativi conseguenti (articolo 55, comma 4, del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445).

Per realizzare l'interoperabilità dei sistemi di protocollo informatico gestiti dalle pubbliche amministrazioni è necessario, in primo luogo, stabilire una modalità di comunicazione comune, che consenta la trasmissione telematica dei documenti sulla rete.

Il mezzo di comunicazione telematica di base è la posta elettronica, con l'impiego del protocollo SMTP e del formato MIME per la codifica dei messaggi.

La trasmissione dei documenti informatici, firmati digitalmente e inviati attraverso l'utilizzo della posta elettronica è regolata dal Codice dell'Amministrazione Digitale.

1.10.2 All'interno della AOO

Per i messaggi scambiati all'interno della AOO con la posta elettronica non sono previste ulteriori forme di protezione rispetto a quelle indicate nel piano di sicurezza relativo alle infrastrutture.

Gli uffici organizzativi di riferimento (UOR) dell'AOO si scambiano documenti informatici attraverso l'utilizzo delle caselle di posta elettronica in attuazione di quanto previsto dalla Direttiva del Ministro per l'innovazione e le tecnologie del 18 novembre 2005 concernente l'impiego della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni.

1.11 Accesso ai documenti informatici

Il controllo degli accessi è assicurato utilizzando le credenziali di accesso, pubblica (*UserID*) e privata (*Password*) ed un sistema di autorizzazione basato sulla profilazione preventiva degli utenti.

La profilazione preventiva consente di definire le abilitazioni/autorizzazioni che possono essere effettuate/rilasciate ad un utente del servizio di protocollo e gestione documentale. Queste, in sintesi, sono:

- *Consultazione* - per visualizzare in modo selettivo le registrazioni di protocollo eseguite da altri;
- *Inserimento* - per inserire gli estremi di protocollo, effettuare una registrazione di protocollo ed associare i documenti;
- *Modifica* - per modificare i dati opzionali di una registrazione di protocollo;
- *Annullamento* - per annullare una registrazione di protocollo autorizzata dal RSP.

Il SdP fruito dall'AOO:

- consente il controllo differenziato dell'accesso alle risorse del sistema per ciascun utente o gruppi di utenti;
- assicura il tracciamento di qualsiasi evento di modifica delle informazioni trattate e l'individuazione del suo autore. Tali registrazioni sono protette da modifiche non autorizzate.

1.11.1 Accesso al registro di protocollo per utenti interni alla AOO

I livelli di autorizzazione per l'accesso alle funzioni del sistema di gestione informatica dei documenti si distinguono in: abilitazione alla consultazione, abilitazione all'inserimento, abilitazione alla cancellazione e alla modifica delle informazioni.

L'autorizzazione all'accesso ai registri di protocollo è regolata tramite i seguenti strumenti:

- *liste di competenza*, gestite dall'amministratore di AOO, per la definizione degli utenti abilitati ad accedere a determinate voci del Titolare;
- *ruoli degli utenti*, gestiti dall'amministratore di ente (amministrazione), per la specificazione delle macro-funzioni alle quali vengono abilitati;
- protocollazione "*particolare o riservata*", gestita dall'amministratore di ente, relativa a documenti sottratti alla consultazione da parte di chi non sia espressamente abilitato.

La visibilità completa sul registro di protocollo è consentita soltanto all'utente con il profilo di utenza di "Responsabile del registro" e limitatamente al registro dell'AOO sul quale è stato abilitato ad operare.

L'utente assegnatario dei documenti protocollati è invece abilitato ad una visione parziale sul registro di protocollo. Tale visione è definita dalle voci di Titolare associate alla lista di competenza in cui l'utente è presente (sia come singolo, sia come ufficio).

Nel caso in cui sia effettuata una protocollazione riservata, la visibilità completa del documento è possibile solo all'utente assegnatario per competenza e agli operatori di protocollo che hanno il permesso applicativo di protocollazione riservata (permesso associato al ruolo).

1.11.2 Utenti esterni alla AOO - Altre AOO/Amministrazioni

Le AOO che accedono ai sistemi di gestione informatica dei documenti attraverso il SPC (Sistema Pubblico di Connettività), utilizzano funzioni di accesso per ottenere le seguenti informazioni:

- numero e data di registrazione di protocollo del documento inviato/ricevuto, oggetto, dati di classificazione, data di spedizione/ricezione ed eventuali altre informazioni aggiuntive opzionali;
- identificazione dell'UU di appartenenza del RPA (Responsabile del Procedimento Amministrativo)

1.11.3 Utenti esterni alla AOO - Privati

Attualmente non sono disponibili funzioni per l'esercizio, per via telematica, del diritto di accesso ai documenti.

1.12 Conservazione dei documenti informatici

La conservazione dei documenti informatici avviene sulla base delle disposizioni riportate nel:

- DPCM 13 novembre 2014, per quanto attiene ai documenti informatici presenti nell'archivio corrente del Comune;
- DPCM 3 dicembre 2013 per i documenti inviati in conservazione.

1.13 Archivio e sistema documentale

L'archivio è il complesso organico ed ordinato dei documenti (analogici e informatici, ricevuti spediti e interni) prodotti dall'Amministrazione nello svolgimento dell'attività amministrativa per il conseguimento dei propri fini o l'espletamento delle proprie funzioni e conservati per il perseguimento di finalità politiche, amministrative, storiche e culturali.

Gli archivi e i singoli documenti degli enti pubblici sono beni culturali inalienabili, sin dal momento dell'inserimento di ciascun documento nell'archivio dell'Area Organizzativa Omogenea, di norma mediante la registrazione di protocollo.

L'archivio rappresenta un complesso unitario, non può essere smembrato, a qualsiasi titolo, e deve essere conservato nella sua organicità nel rispetto della normativa vigente.

La rimozione, lo spostamento, anche temporaneo, il trasferimento presso altri soggetti giuridici dell'archivio, nonché lo scarto dei documenti, sono subordinati all'autorizzazione del Ministero per

il tramite della Soprintendenza competente per territorio (art. 21 del D.Lgs. 22/01/2004, n. 42 Codice dei beni culturali e del paesaggio).

L'Archivio nella sua completezza ed unitarietà si suddivide in tre grandi sezioni:

- Archivio corrente;
- Archivio di deposito;
- Archivio storico.

1.13.1 Archivio corrente

L'archivio corrente è costituito dall'insieme di tutta la documentazione prodotta dagli uffici durante lo svolgimento della loro attività e ancora utile all'espletamento della stessa, si tratta della documentazione relativa ad affari correnti e a procedimenti amministrativi in corso di trattazione.

In questa fase sono le Unità organizzative ad essere responsabili della gestione e tenuta dei documenti, nei quali si sostanzia la loro attività amministrativa.

1.13.2 Archivio di deposito

Nell'archivio di deposito è conservata la documentazione relativa a procedimenti e attività concluse, per il periodo stabilito dal Massimario di selezione e scarto (**Allegato n. 7**).

In questa fase si effettuano gli scarti d'archivio e si seleziona la documentazione per la conservazione permanente.

1.13.3 Archivio storico

L'archivio storico è composto dalla documentazione relativa ad affari e procedimenti cessati da più di 40 anni selezionata per la conservazione permanente.

L'archivio storico e di deposito sono gestiti e conservati a cura del Servizio Gestione e conservazione documentale.

2 FORMAZIONE DEI DOCUMENTI

Di seguito vengono forniti gli strumenti informatici per lo scambio di documenti all'interno ed all'esterno dell'AOO.

Tutti i documenti prodotti o ricevuti, analogici o digitali, costituiscono l'archivio dell'Ente. Deve essere curata la standardizzazione della forma e del contenuto dei documenti al fine di agevolarne il trattamento.

Indipendentemente dal supporto su cui sono formati, i documenti prodotti devono riportare gli elementi essenziali riportati di seguito.

- Denominazione e stemma dell'Ente;
- Indicazione dell'Unità organizzativa responsabile che ha prodotto il documento (area, settore, servizio o ufficio);
- Recapiti dell'ufficio produttore (indirizzo, via, numero civico, codice avviamento postale, città, sigla della provincia, numero di telefono, indirizzi di posta elettronica istituzionale dell'Ente, PEO e PEC);
- Luogo e data;
- Destinatario/i e relativi recapiti fisici o elettronici;
- Cognome e nome per le persone;
- Denominazione per gli enti e le imprese;
- Unità organizzativa per i documenti interni;

A seconda dei casi:

- Indirizzo completo: via/piazza, numero civico, CAP, città;
- Indirizzo telematico: peo/pec;
- Indice di classificazione, anno e numero del fascicolo;
- Eventuale numero di repertorio;
- Oggetto del documento: un solo oggetto per documento;
- Numero e descrizione degli allegati (se presenti);
- Indicazione del Responsabile del procedimento (cognome, nome e qualifica);
- Sottoscrizione digitale/elettronica.

2.1 Formazione dei documenti informatici – aspetti operativi

I documenti dell'AOO sono prodotti con l'ausilio di applicativi di videoscrittura o *text editor* che possiedono i requisiti di leggibilità, interscambiabilità, non alterabilità, immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura. Si adottano preferibilmente i formati PDF, XML e TIFF.

I documenti informatici redatti dall'AOO con altri prodotti di *text editor* sono convertiti, prima della loro sottoscrizione con firma digitale, nei formati standard (PDF, XML e TIFF), come previsto dalle regole tecniche per la conservazione dei documenti, al fine di garantire la leggibilità per altri sistemi, la non alterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura del documento.

Al documento informatico e al documento amministrativo informatico devono essere associati i metadati obbligatori previsti dall'allegato 5 alle Linee guida dell'AgID - Metadati (**Allegato n. 15**). Affinché sia garantito il valore giuridico-probatorio del documento informatico, ne deve essere assicurata l'immodificabilità e l'integrità.

In base al paragrafo 2.1.1 delle Linee Guida AgID, il documento informatico è formato mediante una delle seguenti modalità:

- a) creazione tramite l'utilizzo di strumenti software o servizi cloud qualificati che assicurino la produzione di documenti nei formati e nel rispetto delle regole di interoperabilità di cui all'allegato 2 delle linee guida dell'AgID – Formati di file e di riversamento (**Allegato n. 14**);
- b) acquisizione di un documento informatico per via telematica o su supporto informatico, acquisizione della copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico, acquisizione della copia informatica di un documento analogico;
- c) memorizzazione su supporto informatico in formato digitale delle informazioni risultanti da transazioni o processi informatici o dalla presentazione telematica di dati attraverso moduli o formulari resi disponibili all'utente;
- d) generazione o raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più banche dati, anche appartenenti a più soggetti interoperanti, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica.

Il documento informatico è immodificabile se la sua memorizzazione su supporto informatico in formato digitale non può essere alterata nel suo accesso, gestione e conservazione.

Nel caso di documento informatico formato secondo la sopracitata lettera a), l'immodificabilità e l'integrità sono garantite da una o più delle seguenti operazioni:

- apposizione di una firma elettronica qualificata, di una firma digitale o di un sigillo elettronico qualificato o firma elettronica avanzata;
- memorizzazione su sistemi di gestione documentale che adottino idonee misure di sicurezza in accordo con quanto riportato al paragrafo 3.9 delle Linee Guida "Misure di sicurezza";
- il trasferimento a soggetti terzi attraverso un servizio di posta elettronica certificata o un servizio elettronico di recapito certificato qualificato, come definito dal regolamento (UE) 23 luglio 2014 n. 910 del Parlamento europeo e del Consiglio in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno (regolamento eIDAS), valido ai fini delle comunicazioni elettroniche aventi valore legale;
- versamento ad un sistema di conservazione.

Nel caso di documento informatico formato secondo la sopracitata lettera b) l'immodificabilità ed integrità sono garantite da una o più delle seguenti operazioni mediante:

- apposizione di una firma elettronica qualificata, di una firma digitale o di un sigillo elettronico qualificato o firma elettronica avanzata;
- memorizzazione su sistemi di gestione documentale che adottino idonee misure di sicurezza in accordo con quanto riportato al paragrafo 3.9 delle Linee Guida "Misure di sicurezza";
- versamento ad un sistema di conservazione.

Nel caso di documento informatico formato secondo le sopracitate lettere c) e d) le caratteristiche di immodificabilità e di integrità sono garantite da una o più delle seguenti operazioni:

- apposizione di una firma elettronica qualificata, di una firma digitale o di un sigillo elettronico qualificato o firma elettronica avanzata
- registrazione nei log di sistema dell'esito dell'operazione di formazione del documento informatico, compresa l'applicazione di misure per la protezione dell'integrità delle basi di dati e per la produzione e conservazione dei log di sistema;
- produzione di una estrazione statica dei dati e il trasferimento della stessa nel sistema di conservazione.

Al momento della formazione del documento informatico immodificabile, devono essere generati e associati permanentemente ad esso i relativi metadati.

2.2 Sottoscrizione di documenti informatici

La sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, è ottenuta con un processo di firma digitale conforme alle disposizioni dettate dalla normativa vigente.

I documenti informatici prodotti dall'AOO, indipendentemente dal software utilizzato per la loro redazione, prima della sottoscrizione con firma digitale, al fine di garantirne l'immodificabilità, sono convertiti in uno dei formati standard previsti dalla normativa vigente in materia di archiviazione.

Per l'apposizione della firma digitale, l'Ente si avvale dei servizi di un'autorità di certificazione iscritta nell'elenco pubblico dei certificatori accreditati tenuto dall'Agenzia per l'Italia Digitale.

La firma digitale viene utilizzata come forma di sottoscrizione per garantire i requisiti di integrità e non ripudiabilità nei confronti di soggetti esterni.

La verifica delle firme digitali dei documenti prodotti o ricevuti avviene attraverso l'utilizzo di software rilasciati gratuitamente, secondo la normativa, dagli enti certificatori.

Il Sindaco, i Consiglieri delegati, i Dirigenti, le Posizioni organizzative ed i Funzionari con potere di firma sono dotati di firma digitale.

I documenti informatici sottoscritti con firma digitale prodotti dall'Ente non riportano al loro interno la segnatura di protocollo: il documento firmato digitalmente infatti, non deve essere modificato dopo la firma, altrimenti questa perde di validità, e la protocollazione deve sempre avvenire dopo la firma, attestando il protocollo in uscita la trasmissione del documento.

Per tali documenti, quindi, la segnatura di protocollo è costituita da un insieme di metadati che vengono associati al documento in fase di spedizione telematica (segnatura informatica conforme alle specifiche di cui alla Circolare AGID n. 60 del 23-01-2013).

2.3 Validazione temporale dei documenti informatici

Il registro di protocollo informatico conserva l'impronta di ogni documento registrato, consentendo la verifica dell'integrità del documento, anche successivamente la scadenza del certificato di firma.

La registrazione di protocollo, per la sua funzione di atto pubblico e le sue caratteristiche funzionali (non modificabilità dei dati, data e ora di registrazione, log delle modifiche successive la registrazione), costituisce validazione temporale in quanto la data di registrazione contenuta nella segnatura di protocollo è un riferimento opponibile a terzi.

Il registro di protocollo, anche in forma digitale, è atto pubblico di fede privilegiata che certifica l'effettivo ricevimento e l'effettiva spedizione di un documento ad una certa data, indipendentemente dalla regolarità del documento stesso, ed è idoneo a produrre effetti giuridici a favore o a danno delle parti.

2.4 Formazione dei documenti analogici

In assenza di domicilio digitale del cittadino qualora si renda necessario spedire documenti in formato analogico tramite il servizio postale, i documenti da spedire saranno prodotti come originali informatici dei quali verranno spedite copie analogiche prodotte secondo la normativa vigente.

L'Ente conserva l'originale informatico sottoscritto con firma digitale nel proprio archivio.

All'interno della copia analogica spedita al cittadino, attraverso una specifica funzione del sistema di protocollo informatico e gestione documentale saranno inserite automaticamente le seguenti informazioni:

- codice amministrazione - CMMI;
- codice area organizzativa omogenea – AOO_CMMI;

- codice registro - CMMI;
- numero e data di protocollo;
- dicitura “Copia analogica a stampa tratta da documento informatico sottoscritto con firma digitale predisposto e conservato presso l’Amministrazione in conformità al D.lgs 82/2005 (CAD)”;
- ente certificatore emittente del certificato di firma digitale;
- numero seriale del certificato di firma digitale;
- periodo di validità del certificato;
- cognome e nome del firmatario.

La redazione di documenti originali in formato analogico è consentita, salve norme speciali di legge, solo nei casi in cui risulti necessaria data l'impossibilità di utilizzare strumenti informatici e comunque nel rispetto del principio dell'economicità dell'azione amministrativa.

2.5 Originali e copie

Si definisce "originale" il documento nella sua redazione definitiva, perfetta ed autentica completo degli elementi sostanziali e formali di cui deve essere garantita la non modificabilità.

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

2.6 Scansione dei documenti analogici

I documenti su supporto cartaceo dopo le operazioni di registrazione, classificazione e segnatura, possono essere acquisiti, all'interno del sistema di protocollo informatico e gestione documentale in formato immagine con l'ausilio di scanner a cura della Unità organizzativa assegnataria.

La scansione del documento deve avvenire dopo la registrazione e la segnatura in modo che la copia per immagine riporti la segnatura stessa.

Le copie per immagine sono prodotte mediante processi e strumenti che assicurino che il documento informatico abbia contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto.

Le immagini digitali dei documenti cartacei acquisite con lo scanner sono rese disponibili alle Unità organizzative tramite il sistema di protocollo informatico e gestione documentale ed utilizzate per alimentare il fascicolo informatico.

Il processo di scansione si articola nelle seguenti fasi:

- acquisizione delle immagini in modo che a ogni documento, anche composto da più fogli, corrisponda un unico file in un formato standard abilitato alla conservazione (preferibilmente pdf, pdf/a);

- verifica della leggibilità delle immagini acquisite e della loro esatta corrispondenza con gli originali cartacei;
- collegamento delle rispettive immagini alla registrazione di protocollo, in modo non modificabile;
- memorizzazione delle immagini, in modo non modificabile.

La creazione della copia per immagine del documento analogico non implica in nessun caso la distruzione del documento originale cartaceo che deve essere conservato nel fascicolo ibrido come indicato nella sezione “Fascicolazione dei documenti” (paragrafo 5.2).

3 RICEZIONE DEI DOCUMENTI

La corrispondenza in ingresso può essere acquisita dall’Area Organizzativa Omogenea con diversi mezzi e modalità in base alla tecnologia utilizzata dal mittente.

Un documento analogico può essere recapitato:

- tramite il servizio postale, corrieri, agenzie di recapito;
- direttamente tramite consegna a mano.

Un documento informatico può essere recapitato:

- a mezzo posta elettronica ordinaria o certificata (PEO e PEC);
- servizi online e interoperabilità tra sistemi;
- su supporto rimovibile quale, ad esempio, CD ROM, DVD, pen drive, etc, consegnato direttamente allo sportello di protocollo generale, alle UOR o inviato per posta convenzionale o corriere;
- tramite fax server;
- tramite riferimenti esterni e file sharing.

Quando i documenti informatici pervengono all’UOP, previa verifica della validità della firma apposta e della leggibilità del documento, procede alla registrazione di protocollo ed all’assegnazione agli UOR/UU di competenza.

Gli addetti del Servizio Gestione conservazione documentale sono autorizzati dal Responsabile della gestione documentale all’apertura di tutta la corrispondenza analogica e digitale ricevuta fatta eccezione per quella riconosciuta come personale o riservata.

3.1 Ricezione dei documenti analogici

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

- il servizio postale, corrieri, agenzie di recapito;
- con consegna a mano direttamente allo sportello di protocollo generale.

I documenti che pervengono mediante servizio postale o corriere sono consegnati di norma nella sede legale dell'Ente e ricevuti dagli operatori Servizio Gestione e conservazione documentale che curano l'apertura della corrispondenza, la registrazione di protocollo, l'assegnazione e l'inoltro alle Unità organizzative responsabili nonché lo smistamento della documentazione non soggetta a registrazione.

Lo sportello di protocollo generale è ubicato presso la sede legale dell'Ente in Piazza XXV Aprile.

Per la ricezione di documentazione analogica a mezzo servizio postale gli uffici devono fornire ai propri interlocutori esterni l'indirizzo dello sportello di protocollo generale privilegiando ed incentivando comunque l'utilizzo di canali telematici.

Per i documenti con consegna "a mano" gli orari di apertura al pubblico degli sportelli per la presentazione della documentazione analogica sono pubblicati sul sito web istituzionale dell'Ente.

Gli operatori dello sportello di protocollo generale provvedono a separare la documentazione esclusa dalla registrazione di protocollo e provvedono all'apertura della corrispondenza pervenuta.

I documenti ricevuti sono tempestivamente registrati attraverso il sistema di protocollo informatico e gestione documentale e trasmessi alle Unità organizzative destinatarie.

I documenti recapitati o consegnati direttamente alle Unità organizzative sono registrati a protocollo dagli addetti alla protocollazione dell'Unità organizzativa ricevente.

Quando il documento cartaceo è consegnato direttamente alla UOP dal mittente, o da altra persona incaricata, ed è richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, la UOP che lo riceve è autorizzata a:

- fotocopiare gratuitamente la prima pagina del documento;
- apporre gli estremi della segnatura se contestualmente alla ricezione avviene anche la protocollazione;
- apporre sulla copia così realizzata il timbro dell'amministrazione, con la data e l'ora d'arrivo e la sigla dell'operatore.

I documenti devono essere acquisiti in formato immagine (*copia per immagine di documento analogico*) attraverso un processo di scansione che avviene secondo le fasi di seguito indicate:

- acquisizione delle immagini in modo tale che ad ogni documento, anche se composto da più pagine, corrisponda un unico *file*;
- verifica della leggibilità e della qualità delle immagini acquisite;
- collegamento del file delle immagini alle rispettive registrazioni di protocollo, in modo non modificabile;
- memorizzazione del file delle immagini su supporto informatico, in modo non modificabile.

Al termine delle operazioni di registrazione e segnatura dei documenti ricevuti dall'AOO in formato cartaceo, i documenti medesimi sono assegnati al RPA di competenza per via informatica attraverso la rete interna dell'amministrazione.

L'originale cartaceo può essere successivamente trasmesso/ritirato al/dal RPA, oppure essere conservato dalla UOP.

3.2 Ricezione dei documenti informatici

I documenti informatici possono essere recapitati tramite:

- a mezzo posta elettronica semplice o certificata (PEC):
- a mezzo posta elettronica ordinaria o semplice (PEO):
- moduli, servizi web e interoperabilità tra sistemi;
- su supporto rimovibile quale, ad esempio, CD ROM, DVD, pen drive, etc, consegnato direttamente allo sportello di protocollo generale, alle Unità organizzative o inviato per posta convenzionale o corriere;
- tramite riferimenti esterni e file sharing.

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

Lo scambio dei documenti soggetti alla registrazione di protocollo è effettuato mediante messaggi, codificati in formato XML, conformi ai sistemi di posta elettronica compatibili con il protocollo SMTP/MIME definito nelle specifiche pubbliche RFC 821-822, RFC 2045-2049 e successive modificazioni o integrazioni.

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

L'utilizzo della posta elettronica certificata (PEC) consente di:

- firmare elettronicamente il messaggio;
- conoscere in modo inequivocabile la data e l'ora di trasmissione;
- garantire l'avvenuta consegna all'indirizzo di posta elettronica dichiarato dal destinatario;
- interoperare dal punto di vista applicativo con altre AOO appartenenti alla stessa e ad altre amministrazioni.

Gli automatismi sopra descritti consentono, in prima istanza, la generazione e l'invio in automatico di "ricevute di ritorno" costituite da messaggi di posta elettronica generati dal sistema di

protocollazione della AOO ricevente. Ciascun messaggio di ritorno si riferisce ad un solo messaggio protocollato.

I messaggi di ritorno, che sono classificati in:

- conferma di ricezione;
- notifica di eccezione;
- aggiornamento di conferma;
- annullamento di protocollazione;

sono scambiati in base allo stesso standard SMTP previsto per i messaggi di posta elettronica protocollati in uscita da una AOO e sono codificati secondo lo stesso standard MIME.

Il servizio di posta elettronica certificata è strettamente correlato all'Indice della Pubblica Amministrazione (IPA), dove sono pubblicati gli indirizzi istituzionali di posta certificata associati alle AOO.

Il documento informatico trasmesso per via telematica si intende inviato e pervenuto al destinatario se trasmesso all'indirizzo elettronico da questi dichiarato. La data e l'ora di formazione, di trasmissione o di ricezione di un documento informatico, redatto in conformità alla normativa, vigente e alle relative regole tecniche sono opponibili ai terzi. La trasmissione del documento informatico per via telematica, con una modalità che assicuri

La ricezione dei documenti informatici avviene tramite la casella di posta elettronica certificata istituzionale dovera@postemailcertificata.it integrata con il sistema di protocollo informatico.

La gestione operativa è affidata al Servizio Gestione e conservazione documentale che garantisce il continuo presidio e lo smistamento dei documenti ricevuti in orario d'ufficio.

L'indirizzo di posta elettronica certificata istituzionale è pubblicato sul sito web dell'Ente e all'indice dei domicili digitali delle Pubbliche Amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi (IPA).

La casella di posta elettronica certificata istituzionale è di tipo chiuso ovvero abilitata a ricevere esclusivamente messaggi di posta elettronica certificata, le comunicazioni provenienti da posta elettronica ordinaria devono essere trasmesse secondo quanto specificato nel paragrafo successivo.

Il sistema di gestione documentale acquisisce direttamente i messaggi pervenuti nella casella e predispone un'unica registrazione di protocollo per ciascun messaggio ricevuto.

La ricezione di documenti comporta l'invio al mittente di due tipologie diverse di ricevute: una legata al servizio di posta certificata, l'altra al servizio di protocollazione informatica.

Nel caso di ricezione di documenti informatici per via telematica, la notifica al mittente dell'avvenuto recapito del messaggio è assicurata dal servizio di posta elettronica certificata utilizzato dall'AOO con gli standard specifici.

Il sistema di protocollazione informatica dei documenti, in conformità alle disposizioni vigenti, provvede alla formazione e all'invio al mittente di uno dei seguenti messaggi:

- *messaggio di conferma di protocollazione*: un messaggio che contiene la conferma dell'avvenuta protocollazione in ingresso di un documento ricevuto. Si differenzia da altre forme di ricevute di recapito generate dal servizio di posta elettronica dell'AOO in quanto segnala l'avvenuta protocollazione del documento, e quindi l'effettiva presa in carico;
- *messaggio di notifica di eccezione*: un messaggio che notifica la rilevazione di una anomalia in un messaggio ricevuto;
- *messaggio di annullamento di protocollazione*: un messaggio che contiene una comunicazione di annullamento di una protocollazione in ingresso di un documento ricevuto in precedenza;
- *messaggio di aggiornamento di protocollazione*: un messaggio che contiene una comunicazione di aggiornamento riguardante un documento protocollato ricevuto in precedenza.

3.2.2 Ricezione dei documenti informatici attraverso PEO (Posta Elettronica Ordinaria)

La ricezione dei documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo trasmessi dalla PEO avviene tramite la casella istituzionale protocollo@comune.dovera.cr.it integrata con il sistema di protocollo informatico. La gestione operativa è affidata al Servizio Gestione e conservazione documentale.

L'indirizzo di posta elettronica ordinaria istituzionale è pubblicato sul sito web dell'Ente e all'indice dei domicili digitali delle Pubbliche Amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi (IPA).

Il sistema di gestione documentale acquisisce direttamente i messaggi pervenuti nella casella e predispone un'unica registrazione di protocollo per ciascun messaggio ricevuto.

3.2.3 Ricezione dei documenti informatici sulla casella di posta elettronica non istituzionale

Nel caso in cui il messaggio viene ricevuto su una casella di posta elettronica non istituzionale o comunque non destinata al servizio di protocollazione, il messaggio stesso viene reindirizzato alla casella di posta istituzionale.

3.2.4 Ricezione dei documenti informatici attraverso moduli, formulari, servizi web e interoperabilità tra sistemi

Le istanze provenienti dagli utenti possono essere formate anche tramite la compilazione di moduli e *form* messi a disposizione sul sito web del Comune e resi accessibili previa identificazione dell'utente con gli strumenti di identificazione SPID, CIE e CNS. I dati immessi dall'istante sono acquisiti e memorizzati su supporto informatico. Le istanze così formate sono acquisite dal Sistema di protocollo

informatico del Comune e costituiscono a tutti gli effetti documenti amministrativi informatici e sono trattati come documenti in entrata soggetti a registrazione di protocollo. Il file di log relativi agli accessi e alle attività svolte dagli utenti è conservato secondo le stesse modalità di conservazione delle istanze ricevute tramite PEC.

Le fatture elettroniche destinate al Comune rispettano i requisiti di formato e contenuto prescritti dal DMEF n. 55 del 3/4/2013 e s.m.i.; tali documenti vengono trasmessi al Comune attraverso il Sistema di Interscambio (SDI) e sono ricevuti tramite casella PEC integrata funzionalmente con il software di protocollo informatico, in modo da poter procedere alla registrazione automatica e all'acquisizione delle stesse sul sistema di gestione informatica dei documenti. La fattura a seguito della protocollazione e classificazione, è assegnata, tramite integrazione tra il software di protocollo e quello della contabilità, alle UOR interessate e ai servizi finanziari per la fascicolazione, le verifiche di correttezza e la gestione della medesima. Nel sistema contabile si provvede alla registrazione di ciascuna fattura nel registro delle fatture.

Nel caso di fatture elettroniche, la data di registrazione di protocollo fa fede quale termine iniziale dei 15 giorni entro cui la fattura va accettata o rifiutata con motivazione (la mancata notifica di rifiuto entro 15 giorni equivale ad accettazione), nonché dei termini previsti per il pagamento della stessa. Le fatture elettroniche sono obbligatoriamente conservate in modalità digitale.

3.2.5 Ricezione dei documenti tramite riferimenti esterni e file sharing

Poiché la posta elettronica certificata ha un limite intrinseco in relazione alle dimensioni del messaggio, può succedere che, invece del documento vero e proprio, venga inviato solo un link che consente (con o senza l'inserimento di una password) l'accesso al file ed il suo download.

È necessario procedere subito al download del documento/i, al suo inserimento nel sistema di protocollo informatico e gestione documentale e alla sua protocollazione in ingresso.

Nello specifico:

- il protocollo assegnato ai documenti scaricati da Internet deve essere diverso da quello del documento con cui è stato trasmesso il link. I documenti scaricati non sono stati effettivamente trasmessi come allegati, e quindi devono costituire un nuovo documento con un protocollo diverso dal documento originario;
- il download dei documenti ed il loro inserimento e registrazione nel sistema di protocollo informatico e gestione documentale è effettuato dal personale del Servizio Gestione e conservazione documentale addetto al presidio delle caselle di posta elettronica istituzionali.

Per i soggetti privati, nel caso in cui la documentazione da trasmettere sia troppo pesante e non permetta l'utilizzo della pec, è possibile utilizzare sistemi di file sharing disponibili sulla rete internet.

L'invio del link contenente l'accesso alla documentazione deve essere preceduto dall'invio a mezzo PEC, di un documento di trasmissione contenente l'elenco dei documenti oggetto dell'invio con l'indicazione del nome del file, delle dimensioni espresse in MB e dell'impronta del documento. Tutti i documenti trasmessi dovranno essere firmati digitalmente per consentire la verifica della provenienza e l'integrità.

3.2.6 Ricezione dei documenti su supporto rimovibile

I documenti elettronici soggetti a registrazione di protocollo trasmessi su supporto informatico rimovibile (CD ROM, DVD, pen drive, etc.) vengono di norma recuperati dal supporto su cui sono stati trasmessi, ed acquisiti nel sistema di protocollo informatico e gestione documentale e protocollati in arrivo.

Qualora la dimensione dei documenti trasmessi non consenta l'acquisizione dei documenti nel sistema di protocollo informatico e gestione documentale, è fondamentale provvedere alla conservazione del supporto ricevuto, con annotazione del numero e della data di protocollo, a tale scopo può essere utilizzata l'etichetta adesiva di segnatura.

Il supporto contenente i documenti informatici deve essere accompagnato da un documento cartaceo o digitale contenente l'elenco dei documenti.

Tutti i documenti trasmessi dovranno essere firmati digitalmente per consentire la verifica della provenienza e l'integrità dei file ricevuti.

3.3 Ricevute attestanti la ricezione dei documenti

Qualora venga richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna diretta di un documento cartaceo, gli uffici che ricevono i documenti in arrivo possono rilasciare una fotocopia del primo foglio dopo avervi apposto un timbro con la data, l'ora di arrivo e la sigla dell'operatore. In alternativa, l'ufficio esegue la registrazione e rilascia ricevuta, ottenuta tramite il sistema di protocollo informatico e gestione documentale con gli estremi della segnatura.

Nel caso di ricezione informatica, la notifica di avvenuta ricezione è assicurata dal sistema di posta elettronica certificata con le ricevute di accettazione e consegna o attraverso il servizio online che fornisce il numero e la data della registrazione di protocollo.

Le ricevute di accettazione e di consegna di un messaggio inviato tramite PEC non devono essere protocollate, ma devono essere associate alla registrazione di protocollo del documento trasmesso/ricevuto a cui la ricevuta stessa si riferisce.

4 REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI

4.1 Unicità del protocollo informatico

All'interno dell'Area Organizzativa Omogenea è operativo un unico registro di protocollo informatico.

La numerazione delle registrazioni di protocollo è unica, progressiva, corrisponde all'anno solare ed è composta da almeno sette numeri, tuttavia a norma dell'articolo 53, comma 5 del DPR 445/2000 sono possibili registrazioni particolari.

Per il calcolo della data e dell'ora della protocollazione, nonché di tutti i successivi interventi sulle singole registrazioni di protocollo, il protocollo informatico utilizza l'orario di sistema dei server, sincronizzati tra loro tramite il protocollo NTP (Network Time Protocol).

L'Amministrazione non riconosce validità a registrazioni particolari che non siano quelle individuate nell'elenco allegato (**Allegato n. 4**).

Il numero di protocollo individua un unico documento e, di conseguenza, ogni documento reca un solo numero di protocollo.

Non è consentita l'identificazione dei documenti mediante l'assegnazione manuale di numeri di protocollo che il sistema informatico ha già attribuito ad altri documenti, anche se questi documenti sono strettamente correlati tra loro.

Non è pertanto consentita, in nessun caso, la cosiddetta registrazione "a fronte", cioè l'utilizzo di un unico numero di protocollo per il documento in arrivo e per il documento in partenza.

La documentazione che non è stata registrata presso una UOP viene considerata giuridicamente inesistente presso l'amministrazione.

Non è consentita la protocollazione di un documento già protocollato.

Il registro di protocollo è un atto pubblico originario ed è idoneo a produrre effetti giuridici.

Sono oggetto di registrazione obbligatoria i documenti ricevuti e spediti dall'amministrazione.

Qualora i destinatari siano in numero maggiore di uno, la registrazione di protocollo è unica ed è quella associata al documento informatico originale da cui sono state prodotte le copie cartacee da inviare a più destinatari

4.2 Registro giornaliero di protocollo

Il Registro giornaliero di protocollo è costituito dall'elenco delle informazioni inserite con l'operazione di registrazione di protocollo nell'arco di uno stesso giorno. Esso viene prodotto automaticamente dal SdP e reso disponibile in formato PDF.

Al fine di garantire la non modificabilità delle operazioni di registrazione, il Registro giornaliero di protocollo è inviato in conservazione. Tale operazione viene espletata automaticamente dal SdP.

Il registro giornaliero di protocollo è trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, garantendone l'immodificabilità del contenuto secondo quanto previsto nel Manuale di conservazione (**Allegato n. 9**).

4.3 Registrazione di protocollo

La registrazione di protocollo è l'insieme dei metadati che il registro di protocollo deve memorizzare in forma non modificabile al fine di garantirne l'identificazione univoca e certa ai sensi dell'art. 53, comma 1, TUDA.

Di seguito vengono illustrate le regole "comuni" di registrazione del protocollo, valide per tutti i tipi di documenti informatici trattati dall'AOO (ricevuti, trasmessi ed interni formali).

Su ogni documento ricevuto o spedito dall'AOO è effettuata una registrazione di protocollo con il sistema di gestione del protocollo informatico, consistente nella memorizzazione dei dati obbligatori. Tale registrazione è eseguita in un'unica operazione, senza possibilità, per l'operatore, di inserire le informazioni in più fasi successive.

Ciascuna registrazione di protocollo contiene, almeno, i seguenti dati obbligatori:

- il numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- la data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- il mittente che ha prodotto il documento;
- il destinatario del documento;
- l'oggetto del documento;

Le variazioni su "oggetto", "mittente" e "destinatario" vengono mantenute con un criterio di storicizzazione dal SdP, evidenziando data, ora e utente che ha effettuato la modifica.

4.4 Documenti informatici e analogici

I documenti informatici sono ricevuti e trasmessi, in modo formale, sulla/dalla casella di posta elettronica certificata istituzionale dell'AOO.

La registrazione di protocollo di un documento informatico sottoscritto con firma digitale è eseguita dopo che l'operatore addetto al protocollo ne ha accertato l'autenticità, la provenienza, l'integrità ed ha verificato la validità della firma.

Nel caso di documenti informatici in partenza, l'operatore esegue anche la verifica della validità amministrativa della firma. Il calcolo dell'impronta previsto nell'operazione di registrazione di protocollo è effettuato per tutti i file allegati al messaggio di posta elettronica ricevuto, o inviato.

La registrazione di protocollo dei documenti informatici ricevuti per posta elettronica è effettuata in modo da far corrispondere ad ogni messaggio una registrazione, che si può riferire sia al corpo del messaggio che ad uno dei file ad esso allegati che può assumere la veste di documento principale.

Tali documenti sono memorizzati nel sistema, in modo non modificabile, al termine delle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo.

I documenti analogici sono ricevuti e trasmessi con i mezzi tradizionali della corrispondenza.

La registrazione di protocollo di un documento cartaceo ricevuto, così come illustrato nel seguito, viene sempre eseguita in quanto l'AOO ha la funzione di registrare l'avvenuta ricezione.

Nel caso di corrispondenza in uscita l'UOP esegue la registrazione di protocollo e invia la copia dell'originale informatico sottoscritto digitalmente e protocollato.

4.5 Documenti non soggetti a registrazione di protocollo

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo, indipendentemente dai supporti e dalle modalità di trasmissione, i documenti di cui all'art. 53 comma 5 del TUDA (Decreto del Presidente della Repubblica del 28 dicembre 2000 n. 445 recante *Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa*) ovvero le gazzette ufficiali, i bollettini ufficiali e notiziari della pubblica amministrazione, le note di ricezione delle circolari e altre disposizioni, i materiali statistici, gli atti preparatori interni, i giornali, le riviste, i libri.

Sono altresì esclusi tutti quei documenti già soggetti a registrazione particolare da parte dell'Ente il cui elenco è allegato al presente Manuale (**Allegato n. 4**).

Ai documenti soggetti a registrazione particolare, siano essi informatici o analogici, viene assegnata una numerazione continua e progressiva per anno, denominata numerazione di repertorio, in base alla tipologia documentale di appartenenza. I repertori formano, pertanto, serie omogenee di documenti uguali per forma e diversi per contenuto; ne sono un esempio la registrazione delle deliberazioni, delle determinazioni, dei contratti, ecc....

I documenti soggetti a registrazione particolare prodotti su supporto informatico sono registrati nel Sistema di Gestione Informatica dei Documenti; tale registrazione avviene tramite l'assegnazione a ciascun documento di un numero di repertorio informatico, consistente in un codice identificativo univoco e persistente.

Le ricevute di ritorno cartacee di raccomandate e atti giudiziari non sono soggette a protocollo.

L'indirizzo da indicare per la restituzione della ricevuta è Comune di Dovera, Piazza XXV Aprile.

Sono, infine, escluse dalla registrazione di protocollo le comunicazioni scambiate tra i vari uffici dell'AOO che non rivestano alcun valore di natura amministrativa, procedimentale o giuridica (ad es. comunicazioni organizzative di carattere non ufficiale).

4.6 Documenti non firmati o pervenuti erroneamente

L'operatore di protocollo, conformandosi alle regole stabilite dal RSP, attesta la data, la forma e la provenienza per ogni documento.

Le lettere anonime, pertanto, devono essere protocollate e identificate come tali, con la dicitura "mittente sconosciuto o anonimo" e "documento non sottoscritto".

Per le stesse ragioni le lettere con mittente, prive di firma, vanno protocollate e vengono identificate come tali.

Nel caso in cui sia protocollato un documento cartaceo erroneamente inviato all'AOO, l'addetto al protocollo, previa autorizzazione del RSP, provvede o ad annullare il protocollo stesso o a protocollare il documento in uscita, indicando nell'oggetto "protocollato per errore".

Il documento oggetto della rettifica viene restituito al mittente con la dicitura "protocollato per errore".

4.7 Documentazione di gare d'appalto di lavori e di acquisizione di beni e forniture

Per l'espletamento delle procedure di gara l'Ente utilizza le piattaforme telematiche e gli strumenti di e-procurement in uso secondo la normativa vigente.

I documenti inerenti acquisti diretti e gare d'appalto acquisiti tramite MEPA o altra piattaforma informatica (es. documenti che formalizzano un OdA o documenti di stipula di Rdo, ecc.)

saranno scaricati in locale senza essere protocollati, in quanto già dalla piattaforma cui sono prodotti ricevono una numerazione univoca. Tali documenti sono archiviati e conservati a norma direttamente dalla piattaforma utilizzata.

Se l'Ente però lo ritenesse opportuno, è possibile la protocollazione della richiesta d'offerta, dell'ordine diretto di acquisto e dell'offerta dell'impresa aggiudicataria acquisendo, per questa, tutti i documenti relativi e specificando, negli appositi campi, data e ora di arrivo.

Nel caso in cui la gara non sia gestita in forma telematica e sia prevista la consegna di documentazione cartacea, la corrispondenza che riporta l'indicazione "offerta", "gara d'appalto", "preventivo" o simili, o dal cui involucro è possibile evincere che si riferisce alla partecipazione ad una gara, non deve essere aperta, ma protocollata in arrivo con l'apposizione della segnatura sulla busta o involucro chiuso.

4.8 Integrazioni documentarie

L'addetto al protocollo non è tenuto a controllare la completezza formale e sostanziale della documentazione pervenuta, ma è tenuto a registrare in ogni caso il documento e gli eventuali allegati.

Tale verifica spetta al responsabile del procedimento amministrativo (RPA) che, qualora reputi necessario acquisire documenti che integrino quelli già pervenuti, provvede a richiederli al mittente indicando con precisione l'indirizzo al quale inviarli e specificando che la mancata integrazione della documentazione pervenuta comporta l'interruzione o la sospensione del procedimento.

I documenti pervenuti ad integrazione di quelli già disponibili sono protocollati dalla UOP sul protocollo generale e, a cura del RPA, sono inseriti nel relativo fascicolo

4.9 Corrispondenza ricevuta con smistamento plurimo

Qualora pervenga un documento nel quale risultano evidenti più destinatari, l'addetto alla registrazione deve identificare il destinatario principale e protocollare ed assegnare a questi il documento.

Per i documenti digitali tramite il sistema di protocollo informatico e gestione documentale sarà effettuata una trasmissione per ciascun destinatario.

4.10 Registrazione degli allegati

Il numero e la descrizione degli allegati sono elementi essenziali per l'efficacia di una registrazione. Tutti gli allegati devono pervenire con il documento al protocollo al fine di essere inseriti nel sistema di protocollo informatico e gestione documentale.

In presenza di allegati analogici su ciascuno è riportata la segnatura di protocollo (etichetta adesiva).

Il sistema di protocollo informatico e gestione documentale gestisce in forma automatizzata gli allegati ai messaggi ricevuti attraverso la posta elettronica, per ciascun messaggio di posta ricevuto il sistema genera un'unica registrazione che comprende tutti i documenti allegati al messaggio stesso.

Gli allegati sono congiunti in modo univoco al documento informatico principale tramite l'associazione delle impronte hash dei documenti allegati al documento principale.

Al documento principale, inoltre, devono essere associati i seguenti metadati:

- numero allegati;
- indice allegati;
- identificativo del documento allegato (IdDoc);
- titolo dell'allegato (Descrizione).

A ciascun allegato, invece, deve essere associato il metadato identificativo del documento principale (IdDoc).

4.11 Annullamento e modifica delle registrazioni di protocollo

In caso di errori nella registrazione di protocollo è possibile intervenire con modalità differenti a seconda che l'errore riguardi:

- le informazioni generate o assegnate automaticamente dal sistema e registrate in forma immutabile (numero, data di protocollo e impronta del documento), in tal caso si procede con l'annullamento della registrazione;
- le altre informazioni registrate in forma immutabile (mittente, destinatario, oggetto), in tal caso è possibile procedere con la modifica della registrazione.

Come previsto dal par. 3.1.5 delle Linee Guida AgID, le uniche informazioni modificabili di una registrazione di protocollo sono quelle relative a: classificazione (titolo e classe) e assegnazione interna all'amministrazione (per competenza o per conoscenza).

Con le regole tecniche prima contenute nel cessato DPCM 31 ottobre 2000 e poi replicate nel vigente DPCM 3 dicembre 2013 sul protocollo informatico, all'art. 8, comma 2, è stato disposto che: "L'annullamento anche di un solo campo delle altre informazioni registrate in forma immutabile, necessario per correggere errori intercorsi in sede di immissione di dati delle altre informazioni, deve comportare la rinnovazione del campo stesso con i dati corretti e la contestuale memorizzazione, in modo permanente, del valore precedentemente attribuito unitamente alla data, l'ora e all'autore della modifica. La disposizione di cui al primo periodo si applica per lo stesso campo, od ogni altro, risultato successivamente errato".

Le registrazioni annullate rimangono memorizzate nel registro di protocollo.

Solo il Responsabile della gestione documentale è autorizzato all'annullamento delle registrazioni.

La richiesta firmata dal Dirigente o dal Responsabile del servizio/procedimento che ha creato o ricevuto il documento da annullare, deve riportare obbligatoriamente la motivazione per la quale si procede che sarà registrata dal sistema informatico.

Si procede all'annullamento dell'intera registrazione di protocollo in caso di:

- doppia protocollazione dello stesso documento;
- errata selezione del tipo di registrazione (arrivo/partenza/interno);
- errata associazione del documento;
- documento incompleto o non visualizzabile per errori di trasmissione in interoperabilità;
- documento non di competenza dell'Ente

Nel caso di documento già protocollato con altro numero, nella richiesta di annullamento dovrà essere indicato anche il numero di protocollo originariamente assegnato al documento.

Non si annulla mai un documento informatico trasmesso tramite PEC o interoperabilità di protocollo in quanto il destinatario è già in possesso del documento stesso. Si può procedere con l'invio di un

nuovo documento protocollato che annulla e sostituisce il precedente (in questo caso è necessario citare il riferimento del protocollo precedente).

4.12 Differimento dei termini di registrazione

Di norma, le registrazioni di protocollo dei documenti ricevuti dal Comune sono effettuate entro la giornata lavorativa di ricezione.

Eccezionalmente, in presenza di situazioni che lo rendano necessario, come un imprevisto carico di lavoro che non permetta di effettuare le registrazioni di protocollo nella stessa giornata lavorativa e qualora, a causa di tale condizione, possa venir meno un diritto di terzi, il Responsabile della Gestione Documentale, per mezzo di provvedimento motivato, può autorizzare il differimento della registrazione di protocollo dei documenti ricevuti, fissando comunque un limite di tempo entro cui le registrazioni dovranno essere effettuate e conferendo valore, nel caso di scadenze predeterminate, alla data di arrivo dei documenti.

Tutte le registrazioni di protocollo che vengono differite devono riportare gli estremi del suddetto provvedimento di autorizzazione.

4.13 Registro di emergenza

Qualora non fosse possibile fruire del SdP per una interruzione accidentale o programmata, l'AOO è tenuta ad effettuare le registrazioni di protocollo sul registro di emergenza, ai sensi dell'art. 63 del TUDA.

Il registro di emergenza si rinnova ogni anno solare e, pertanto, inizia il primo gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno.

Le registrazioni di protocollo effettuate sul registro di emergenza sono identiche a quelle eseguite sul registro di protocollo generale.

Ad ogni registrazione recuperata dal registro di emergenza viene attribuito un nuovo numero di protocollo generale, continuando la numerazione del protocollo generale raggiunta al momento dell'interruzione del servizio. A tale registrazione sono associati anche il numero di protocollo e la data di registrazione riportati sul protocollo di emergenza.

I documenti annotati nel registro di emergenza e trasferiti nel protocollo generale recano, pertanto, due numeri: quello del protocollo di emergenza e quello del protocollo generale.

La data in cui è stata effettuata la protocollazione sul registro di emergenza è quella a cui si fa riferimento per la decorrenza dei termini del procedimento amministrativo. In tal modo è assicurata la corretta sequenza dei documenti che fanno parte di un determinato procedimento amministrativo.

Sul registro di emergenza sono riportate: la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione del funzionamento del protocollo generale.

5 CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE E PIANO DI CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI

Il presente capitolo illustra il sistema di classificazione dei documenti, di formazione del fascicolo e di tenuta dell'archivio.

La classificazione dei documenti, destinata a realizzare una corretta organizzazione dei documenti nell'archivio, è obbligatoria per legge e si avvale del Piano di classificazione (Titolario).

Il Titolario e il Piano di conservazione sono gli strumenti archivistici utilizzati dall'Ente per l'organizzazione, la gestione e la gestione del proprio archivio e sono adottati dall'amministrazione con atti formali.

Il titolare di classificazione consiste in un sistema precostituito di partizioni astratte, ordinate gerarchicamente, definito sulla base dell'organizzazione funzionale del Comune ed è lo strumento utilizzato dall'Ente per organizzare in maniera razionale e ordinata la sedimentazione dei documenti del proprio archivio, secondo un ordine logico che rispecchi lo sviluppo storico dell'attività svolta.

Il piano di conservazione (o massimario di scarto), integrato col suddetto titolare, è lo strumento che stabilisce i criteri e i tempi di selezione del materiale archivistico, al fine di distinguere la documentazione da destinare alla conservazione permanente da quella proposta periodicamente per lo scarto.

Il Titolario e il Piano di conservazione adottati dal Comune sono quelli riportati nell'allegato del presente manuale (**Allegato n. 5**).

Qualora, a seguito di modifiche legislative, risulti necessario aggiornare tali strumenti ovvero si presenti la necessità di apportare variazioni o revisioni, queste vengono predisposte dal Responsabile della Gestione Documentale nel rispetto della normativa vigente.

L'applicazione del detto titolare e delle sue eventuali modifiche, non è mai retroattiva, in considerazione del fatto che deve essere mantenuto nel tempo il legame dei fascicoli e dei documenti dell'archivio con la struttura del titolare vigente al momento della produzione degli stessi e, dunque, il corretto vincolo archivistico che lega la produzione documentaria del Comune all'attività e alle funzioni dello stesso; a tal fine viene garantita la storicizzazione delle variazioni del titolare e la possibilità di ricostruire le diverse voci nel tempo.

Le modifiche del titolare impediscono di aprire nuovi fascicoli nelle partizioni eventualmente eliminate ma non precludono la possibilità di inserire i fascicoli nelle partizioni eventualmente aperte all'interno di tali voci, fino alla chiusura degli stessi.

Le suddette variazioni del titolario di classificazione sono, di norma, introdotte a partire dal 1° gennaio dell'anno successivo.

Gli archivi e i singoli documenti dello Stato, delle regioni e degli enti pubblici sono beni culturali inalienabili.

I singoli documenti sopra richiamati (analogici ed informatici, ricevuti, spediti e interni formali) sono quindi inalienabili, sin dal momento dell'inserimento di ciascun documento nell'archivio dell'AOO, di norma mediante l'attribuzione di un numero di protocollo e di un codice di classificazione.

L'archivio non può essere smembrato e deve essere conservato nella sua organicità. L'eventuale trasferimento ad altre persone giuridiche di complessi organici di documentazione è subordinato all'autorizzazione della Soprintendenza Archivistica per la Lombardia.

L'archivio di deposito e l'archivio storico non possono essere rimossi dal luogo di conservazione senza l'autorizzazione della suddetta, come le operazioni di scarto della documentazione.

Per l'archiviazione e la custodia nella sezione di deposito, o storica, dei documenti contenenti dati personali, si applicano le disposizioni di legge sulla tutela della riservatezza dei dati personali, sia che si tratti di supporti informatici che di supporti convenzionali.

5.1 Classificazione dei documenti

La classificazione è l'operazione che viene eseguita a partire dal Titolario (**Allegato n. 5**) ed è finalizzata ad organizzare logicamente, in relazione alle funzioni dell'Ente, tutti i documenti ricevuti e prodotti dal Comune, siano essi cartacei o informatici, successivamente alla loro registrazione nel Sistema di Gestione Informatica dei Documenti.

Tale operazione consiste nell'assegnazione a ciascun documento di un codice, detto indice di classificazione che, in base all'oggetto del documento medesimo, lo associa alla voce del titolario relativa alla corrispondente funzione dell'Ente; sulla base dell'indice di classificazione risulta indicata la posizione logica del documento all'interno dell'archivio ed è possibile l'inserimento nel fascicolo appropriato.

A ciascun documento è associato un unico indice di classificazione, anche qualora attenga a più procedimenti, facenti riferimento a fascicoli di classificazioni diverse; in tal caso l'indice di classificazione sarà quello relativo alla collocazione che, in base all'oggetto, venga ritenuta prevalente.

La classificazione dei documenti è eseguita dal personale che ne effettua la relativa registrazione di protocollo.

Nel caso siano presenti errori nell'indice di classificazione di un documento in entrata, il personale dell'ufficio che riceve il documento lo comunica all'Ufficio Protocollo che procede a correggere sul

Sistema la classificazione errata; il Sistema di Gestione Informatica dei Documenti manterrà traccia delle operazioni svolte, registrandone l'autore, la data e l'ora.

Nel caso di documenti cartacei, chi provvede alla classificazione provvede a riportare l'indice di classificazione nell'apposito spazio previsto nella segnatura di protocollo o ad apporre l'etichetta adesiva, non rimovibile né modificabile, prodotta dal Sistema all'atto della registrazione di protocollo.

5.2 Fascicolazione dei documenti

La fascicolazione è un'attività strategica per la gestione documentale e per la corretta archiviazione dei documenti all'interno del sistema di gestione documentale. Essa, pertanto, consiste nel riunire in un'unica entità (il fascicolo) i documenti riguardanti uno stesso procedimento amministrativo/affare, o riferiti a una stessa attività, persona fisica o giuridica; è di fondamentale importanza per completare le operazioni di registrazione e classificazione dei documenti e nell'organizzazione dei documenti prodotti e ricevuti dall'Ente.

Per fascicolazione si intende l'inserimento del documento in un apposito fascicolo. La creazione di un fascicolo va fatta soltanto nel momento in cui perviene un primo documento che ne richiede la creazione. I fascicoli devono essere strettamente collegati ai procedimenti/affari/attività svolti dai diversi servizi/uffici.

Tutti i documenti registrati nel sistema di protocollo informatico e/o classificati, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono riuniti in fascicoli (**Allegato n. 6**).

La fascicolazione è l'attività di riconduzione logica e, nel caso di documenti cartacei, anche fisica, di un documento all'interno dell'unità archivistica che ne raccoglie i precedenti, al fine di mantenere vivo il vincolo archivistico che lega ogni singolo documento.

Attraverso la classificazione che gli viene data sulla base del piano di classificazione, ciascun fascicolo occupa un posto preciso nell'archivio dell'Ente.

Il fascicolo per procedimento conserva il complesso dei documenti recanti la medesima classifica, prodotti nel corso dell'intero procedimento amministrativo, dall'istruttoria al provvedimento finale.

Il fascicolo per affare conserva i documenti relativi ad una competenza non proceduralizzata né procedimentalizzata, per la quale, dunque, non è previsto l'adozione di un provvedimento finale.

Ha le medesime caratteristiche del fascicolo per procedimento, ma essendo relativo ad un affare non si chiude mai con un atto finale, né in tempi predeterminati.

Il fascicolo per attività comprende i documenti prodotti nello svolgimento di un'attività amministrativa semplice, non discrezionale, e ripetitiva, che si esaurisce in risposte obbligate o meri adempimenti.

La sua chiusura è periodica, tendenzialmente annuale, salvo diverse esigenze gestionali.

Il fascicolo nominativo ossia per persona fisica o giuridica comprende tutti i documenti, anche con classifiche diverse, che si riferiscono a una persona fisica o giuridica. Si tratta di fascicolo semi permanente, attivo fino quando è ‘attiva’ la persona a cui è intestato.

Ciascun fascicolo ha un proprio ciclo di vita che prevede le seguenti fasi:

- apertura;
- alimentazione/movimentazione;
- chiusura;
- versamento in archivio di deposito (solo fascicoli analogici);
- selezione, scarto o conservazione permanente in archivio storico.

La numerazione dei fascicoli per ciascuna classe del titolare è automatica e progressiva su base annuale.

Ogni fascicolo è univocamente identificato dalle seguenti informazioni:

- oggetto del procedimento (denominazione del fascicolo)
- responsabile del procedimento
- data di apertura
- indice di classificazione;
- numero del fascicolo (numero progressivo, imm modificabile, attribuito automaticamente dal Sistema al momento dell’apertura nell’ambito della voce di classificazione di appartenenza)

Al fascicolo sono sempre associati i metadati assegnati dalla normativa vigente.

L’operazione di fascicolazione consiste nell’inserire ciascun documento nel fascicolo di riferimento, costituito all’interno della corrispondente partizione logica prevista dal titolare di classificazione. Pertanto ciascun documento per cui sia eseguita la registrazione di protocollo, a prescindere dal supporto (informatico o analogico) del medesimo, sarà collegato ad un fascicolo informatico presente nel SGID, ovvero, qualora trattasi del primo documento relativo all’affare, all’attività, al procedimento o alla persona fisica/giuridica di riferimento, si procederà, tramite il SGID, all’apertura di un nuovo fascicolo cui, detto documento, e tutti gli altri ad esso collegati successivamente, saranno associati.

La fascicolazione, fondamentale per la gestione e l’uso dell’archivio e per l’esercizio del diritto di accesso, consente di collegare i singoli documenti a quelle precedenti e successivi prodotti o ricevuti dl Comune nell’ambito di uno stesso procedimento, affare o attività, o relativi alla stessa persona

fisica/giuridica, in modo da riflettere il concreto espletamento delle funzioni dell'Ente; tale operazione sarà di tipo logico per i documenti informatici e di tipo fisico per quelli cartacei.

I documenti sono collocati all'interno del fascicolo secondo l'ordine cronologico di registrazione nel Sistema di Gestione Informatica dei Documenti; ogni fascicolo all'interno dell'archivio del Comune va ad occupare un posto specifico, definito in base al titolario di classificazione (**Allegato n. 5**), tale posizione è di natura logica, nel caso di fascicoli informatici, o fisica, nel caso di fascicoli cartacei o per quanto riguarda la parte cartacea dei fascicoli ibridi.

La formazione dei fascicoli è competenza dei responsabili dei procedimenti amministrativi, individuati all'interno dei singoli uffici incaricati della trattazione dei relativi affari o attività.

Il Responsabile del procedimento attraverso le funzioni di ricerca del sistema di protocollo informatico ed il repertorio dei fascicoli, deve valutare se collocare il documento all'interno di un fascicolo esistente oppure richiedere l'apertura di un nuovo fascicolo.

Il fascicolo e il repertorio o registro dei fascicoli, sono gli elementi base che costituiscono la struttura dell'archivio che si forma nel corso dell'attività amministrativa dell'Ente.

E' infine possibile inserire, in un apposito campo, l'indicazione dei tempi di conservazione previsti per ciascun fascicolo.

Anche i fascicoli composti esclusivamente dai documenti cartacei devono essere formati sul Sistema di Gestione Informatica dei Documenti, collegando tra loro le registrazioni di protocollo relative ai documenti cartacei contenuti nel fascicolo e le relative copie per immagine (ottenute tramite scansione); tale operazione è fondamentale al fine di mantenere la corretta numerazione univoca di tutti i fascicoli presenti nell'archivio dell'Ente, a prescindere dal supporto su cui sono formati ed è funzionale alla produzione in modalità informatica, per mezzo del sistema stesso, del repertorio dei fascicoli, che è unico per tutta l'AOO.

Al termine di ciascun procedimento amministrativo, affare o attività ovvero alla cessazione del rapporto con il Comune della persona fisica o giuridica, si procede alla chiusura del relativo fascicolo, integrando le suddette informazioni con la data di chiusura che fa riferimento alla registrazione nel Sistema dell'ultimo documento prodotto nel corso della trattazione dell'affare medesimo.

Nel caso di fascicoli ibridi, ovvero contenenti anche documenti cartacei, nel Sistema di Gestione Informatica dei Documenti sarà associata a detti fascicoli un'ulteriore informazione, relativa alla posizione fisica che questi occupano nell'archivio dell'Ente, al fine di consentire un agile reperimento degli originali cartacei, in modo che l'unità logica del fascicolo medesimo sia salvaguardata e il recupero della documentazione necessaria a svolgere le consuete attività del Comune sia quanto più semplice e funzionale possibile. I fascicoli cartacei o le porzioni cartacee dei fascicoli ibridi devono riportare tutte le informazioni già indicate per i fascicoli informatici sul proprio frontespizio.

Ad ogni fascicolo corrisponde nello SGID uno specifico livello di riservatezza, in modo da stabilire quali utenti o gruppi di utenti possano accedere a ciascun fascicolo; tali livelli di riservatezza possono essere diversificati per i documenti contenuti all'interno dello stesso fascicolo, potendo prevedere per essi un livello di riservatezza superiore a quello del fascicolo di cui sono parte.

5.3 Apertura del fascicolo

L'apertura di un nuovo fascicolo è effettuata dal responsabile di ogni ufficio per competenza.

Qualora un documento dia luogo all'avvio di un nuovo procedimento amministrativo, in base all'organizzazione dell'AOO, il RPA provvede all'apertura di un nuovo fascicolo.

La formazione di un nuovo fascicolo avviene attraverso l'operazione di "apertura" che comprende la registrazione di alcune informazioni essenziali:

- indice di classificazione;
- numero del fascicolo;
- oggetto del fascicolo, individuato sulla base degli standard definiti dall'AOO;
- data di apertura del fascicolo;
- AOO e UOR;
- collocazione fisica di eventuali documenti cartacei;
- livello di riservatezza, se diverso da quello standard applicato dal sistema.

E' necessario specificare nella richiesta di apertura, se il fascicolo deve essere reso disponibile ad altre strutture organizzative diverse, o se è necessario limitare la visibilità del fascicolo ai soli utenti dell'ufficio referente.

Nel caso in cui si richieda la creazione di un fascicolo relativo ad un procedimento per il quale è già previsto l'intervento di altre strutture, è opportuno richiedere sin dalla creazione, l'estensione della visibilità alle strutture interessate.

5.4 Fascicolo ibrido

Per fascicolo ibrido si intende un fascicolo composto sia da documenti informatici sia da documenti in originale cartaceo.

La necessità attuale di gestire entrambi i formati documentali determina la creazione di un fascicolo costituito da due unità archivistiche di conservazione differenti identificate dallo stesso numero:

- il fascicolo elettronico, obbligatorio ai sensi del già citato articolo 41 del Codice dell'amministrazione digitale;
- il fascicolo cartaceo, per contenere i documenti analogici.

L'unitarietà del fascicolo è garantita mediante il numero di fascicolo composto da indice di classificazione, anno di apertura e numero di repertorio dato dal sistema informatico di gestione documentale che è identico per entrambe le unità archivistiche.

Il fascicolo ibrido o misto è costituito dall'insieme dei documenti cartacei e digitali, rispettivamente contenuti nel fascicolo cartaceo e in quello elettronico, identificati dallo stesso numero e oggetto.

Nel sistema di protocollo informatico è possibile visualizzare l'elenco di tutti i documenti registrati appartenenti al fascicolo.

Nel fascicolo possono confluire:

- documenti nativi digitali, tutti i documenti informatici devono essere acquisiti per garantire la loro validazione temporale e la conservazione;
- documenti digitalizzati ovvero creati mediante scansione da documenti cartacei.

Nel caso in cui il fascicolo contenga documenti in originale cartaceo, oltre all'apertura del fascicolo elettronico si rende necessario, istituire anche il corrispondente fascicolo cartaceo per raccogliere e conservare la documentazione analogica, anche in caso di digitalizzazione della stessa (scansione).

5.5 Tenuta dei fascicoli dell'archivio corrente

I fascicoli dell'archivio corrente sono formati a cura dei Responsabili di procedimento e conservati, fino al trasferimento nell'archivio di deposito, presso gli uffici di competenza.

Fino alla chiusura ed al versamento del fascicolo la responsabilità della custodia e corretta conservazione dei documenti è del Responsabile del procedimento.

5.6 Chiusura e versamento dei fascicoli in archivio di deposito

Il fascicolo viene chiuso al termine del procedimento amministrativo o con l'esaurimento dell'affare.

La data di chiusura si riferisce alla data dell'ultimo documento prodotto.

Esso viene archiviato rispettando l'ordine di classificazione e la data della sua chiusura.

Gli elementi che individuano un fascicolo sono gestiti dal soggetto di cui al paragrafo precedente, il quale è tenuto, pertanto, all'aggiornamento del repertorio dei fascicoli.

I fascicoli relativi agli affari o ai procedimenti conclusi, non più necessari allo svolgimento delle attività correnti, vengono chiusi e versati in archivio di deposito, secondo quanto disposto dall'art. 67 del DPR 445/00.

Il versamento è l'operazione con la quale il Responsabile del procedimento trasferisce al Responsabile dell'archivio i fascicoli non più utili alle attività correnti.

Con la chiusura, il fascicolo non potrà più essere alimentato, cioè, non potranno più essere inseriti documenti al suo interno.

Per quanto concerne i documenti informatici e le aggregazioni documentali informatiche, ai sensi delle linee guida AgID, è compito del Responsabile della Gestione Documentale predisporre il pacchetto di versamento per il trasferimento dei medesimi presso il conservatore accreditato, nel rispetto delle modalità previste nel manuale di conservazione.

6 SISTEMA INFORMATICO E CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI

6.1 Conservazione e memorizzazione dei documenti analogici, informatici, dei fascicoli informatici e delle aggregazioni documentali informatiche

Il Comune di Dovera si avvale del sistema di conservazione di un conservatore esterno ai sensi dell'art. 44, comma 1-quater, CAD.

I documenti dell'Amministrazione, su qualsiasi formato prodotti, sono conservati a cura del Servizio Gestione e conservazione documentale in accordo con il Responsabile della conservazione. La documentazione analogica corrente è conservata a cura del Responsabile del procedimento fino al trasferimento in archivio di deposito.

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

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

Il Responsabile del Servizio Gestione e conservazione documentale provvede, in collaborazione con il Responsabile della conservazione e con il supporto della tecnologia disponibile, a conservare i documenti informatici.

I documenti informatici, i fascicoli informatici e le aggregazioni documentali informatiche sono versati nel sistema di conservazione con i metadati ad essi associati di cui all'allegato Manuale di conservazione delle regole tecniche sulla conservazione, in modo non modificabile, nei tempi previsti dal Manuale di conservazione citato. Il formato del documento informatico deve essere individuato tra quelli previsti nell'Allegato 2 alle Linee Guida AgID (**Allegato n. 14**).

6.2 Pacchetti di versamento

Il Responsabile della conservazione assicura la trasmissione del contenuto del pacchetto di versamento al sistema di conservazione secondo le modalità operative definite nel Manuale di conservazione (**Allegato n. 9**).

Il Responsabile della conservazione genera il rapporto di versamento relativo ad uno o più pacchetti di versamento, secondo le modalità descritte nel Manuale di conservazione.

7 MISURE DI SICUREZZA

7.1 Piano per la sicurezza

Il Piano per la sicurezza è predisposto in conformità delle Linee Guida, del D.Lgs. 82/2005 e della Circolare AGID 18 aprile 2017, n. 2/2017 recante “Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni”.

Le procedure sono implementate al fine di ridurre al minimo i rischi di danneggiamento, distruzione o perdita anche accidentale, delle banche dati collegate al protocollo informatico.

Il piano di sicurezza garantisce che:

- i documenti e le informazioni trattati dall'amministrazione siano resi disponibili, integri e riservati;
- i dati personali vengano custoditi in modo da ridurre al minimo, mediante l'analisi del rischio, riferita alla natura dei dati e alle specifiche caratteristiche del loro trattamento, e l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza, i pericoli di distruzione o perdita, anche accidentale, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

7.2 Sistema informatico

Il sistema informatico, le misure di sicurezza fisica e logica, le procedure comportamentali adottate per la gestione del sistema documentale e del sistema informatico sono descritte nel Piano della sicurezza informatica (**Allegato n. 10**).

7.3 Accesso al sistema documentale

L'accesso al sistema documentale è guidato da una procedura di autenticazione posta in essere mediante la richiesta all'utente di credenziali di identificazione (username e password). Queste vengono verificate tramite il sistema di autenticazione che individua l'utente in modo univoco. Le credenziali sono una attribuzione personale. Attraverso il sistema documentale, come descritto nel Piano per la sicurezza, si provvede periodicamente alla sostituzione delle password.

7.4 Salvataggio dei dati

Il sistema informatico, come descritto nel Piano per la sicurezza è predisposto per effettuare il backup dei dati, con cadenza giornaliera.

7.5 Tutela e protezione dei dati personali

L'Amministrazione, nella persona del Sindaco pro tempore, è titolare dei dati contenuti nei documenti amministrativi di propria pertinenza ed opera in ottemperanza al Regolamento n. 2016/679/UE e al Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, Codice in materia di protezione dei dati personali.

Gli addetti autorizzati ad accedere al sistema di protocollo informatico e a trattare i dati ivi contenuti sono stati incaricati dai Responsabili di servizio come da Organigramma (**Allegato n. 2**).

In applicazione del Regolamento UE 2016/679 è stato nominato il DPO – Data Protection Officer del Comune di Dovera.

Per trattamento di dati personali si intende qualsiasi operazione, o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati, applicate a dati personali o all'insieme di dati personali, anche se non registrati in una banca di dati, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'elaborazione, la selezione, il blocco, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, la diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione di dati personali.

I dati personali in possesso dell'Ente sono raccolti nelle forme previste dalla legge, vengono trattati nel rispetto degli obblighi di correttezza, liceità e trasparenza, con tutela della riservatezza e dei diritti degli interessati. Il conferimento dei dati richiesti con la modulistica predisposta, anche con accesso ai servizi on line al sito istituzionale dell'Ente, è necessario, ai sensi delle vigenti norme di legge e regolamentari in materia, e il loro mancato conferimento potrebbe pregiudicare l'accesso all'esercizio di diritti o di servizi.

8 CONSULTAZIONE E MOVIMENTAZIONE DELL'ARCHIVIO CORRENTE, DI DEPOSITO E STORICO

8.1 Principi generali

La richiesta di consultazione, e di conseguenza la movimentazione dei fascicoli, può pervenire dall'interno dell'amministrazione, oppure da utenti esterni all'amministrazione, per scopi giuridico-amministrativi o per scopi storici.

Deve essere garantito ai richiedenti l'accesso ai documenti amministrativi la cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i propri interessi giuridici. Nel caso di documenti contenenti dati sensibili e giudiziari, l'accesso è consentito nei limiti in cui sia strettamente indispensabile e nei termini previsti dall'articolo 60 del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, in caso di dati idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale."

8.2 Consultazione da parte di personale esterno all'amministrazione

La domanda di accesso ai documenti viene presentata/inviata alla UOP, che provvede a smistarla al servizio archivistico.

L'ingresso all'archivio di deposito e storico, è consentito solo agli addetti del servizio archivistico.

La consultazione dei documenti è possibile esclusivamente sotto la diretta sorveglianza del personale addetto.

In caso di pratiche momentaneamente irreperibili, in cattivo stato di conservazione, in restauro o rilegatura, oppure escluse dal diritto di accesso conformemente alla normativa vigente, il responsabile rilascia apposita dichiarazione.

8.3 Consultazione da parte di personale interno all'amministrazione

Gli UOR, per motivi di consultazione, possono richiedere in ogni momento al servizio archivistico i fascicoli conservati nella sezione archivistica di deposito, o storica.

L'affidamento temporaneo di un fascicolo già versato all'archivio di deposito o storico, ad un ufficio del medesimo UOR/UU, avviene solamente per il tempo strettamente necessario all'esaurimento di una procedura o di un procedimento amministrativo.

9 ACCESSIBILITA' AI DOCUMENTI

9.1 Accessibilità da parte degli utenti appartenenti all'Amministrazione

Per ogni documento, all'atto della registrazione, il sistema consente di stabilire quali utenti o gruppi di utenti hanno accesso ad esso, nel rispetto della normativa in materia di trattamento e tutela dei dati personali.

Ogni dipendente dell'Ente può consultare i documenti relativi ad affari di propria competenza assegnati alle Unità organizzative di appartenenza e quei documenti necessari per l'esercizio dell'attività amministrativa per i quali è stata accordata la visibilità e l'accesso alla scheda del documento.

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

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

9.2 Accesso esterno

L'accesso ai documenti è disciplinato dal Regolamento sul procedimento amministrativo e sul diritto di accesso ai documenti amministrativi (**Allegato n. 11**) e secondo le modalità di seguito descritte.

L'Ente provvede a pubblicare sul sito istituzionale, all'interno della sezione "Amministrazione Trasparente" i dati, i documenti e le informazioni secondo quanto previsto dalla normativa di settore e come specificato nel "Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza" (**Allegato n. 8**).

I documenti, le informazioni e i dati oggetto di pubblicazione obbligatoria sono pubblicati in formato di tipo aperto secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

I dati, le informazioni e i documenti oggetto di pubblicazione obbligatoria sono pubblicati all'albo, dopo 15 giorni dalla pubblicazione sono conservati e resi disponibili, all'interno della sezione "Archivio Atti".

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

10 DISPOSIZIONI FINALI

10.1 Approvazione

Il presente Manuale è stato elaborato dal Responsabile della gestione documentale che ne cura l'aggiornamento e verifica la corretta applicazione.

Il Manuale è adottato dopo aver ricevuto il nulla osta della Soprintendenza archivistica e bibliografica della Lombardia.

Le disposizioni in esso contenute sono vigenti a partire dalla data di entrata in vigore dell'atto di approvazione.

In caso di nuove disposizioni normative che impongano soluzioni diverse rispetto a quelle previste nel presente Manuale, nelle more del suo aggiornamento, prevale il rispetto delle norme.

Per quanto non espressamente trattato si rimanda alla normativa vigente.

10.2 Revisione

Eventuali modifiche al corpo del Manuale seguiranno lo stesso iter di approvazione del Manuale stesso.

Gli allegati al Manuale, che contengono indicazioni di dettaglio sulle procedure operative e sulle modalità di funzionamento dei sistemi gestionali, sono modificati con Determinazione dirigenziale del Dirigente del Settore Amministrativo – Finanziario.

Le modifiche al Manuale saranno comunicate alla Soprintendenza archivistica e bibliografica della Lombardia.

10.3 Pubblicazione e divulgazione

Con la pubblicazione nella sezione “Amministrazione Trasparente” del sito internet istituzionale, il Manuale è reso noto anche esternamente all’ente. In quest’ottica, il Manuale costituisce altresì un documento pubblico funzionale al perseguimento del principio di trasparenza dell’azione amministrativa.

11 ELENCO DEGLI ALLEGATI

- Allegato n. 1 - Delibera di approvazione del Manuale di gestione
- Allegato n. 2 – Funzionigramma
- Allegato n. 3 – Decreto di nomina del responsabile della conservazione
- Allegato n. 4 – Elenco delle registrazioni particolari
- Allegato n. 5 – Titolario di classificazione
- Allegato n. 6 – Piano di fascicolazione
- Allegato n. 7 – Massimario di selezione e scarto
- Allegato n. 8 – Piano triennale di corruzione e trasparenza
- Allegato n. 9 – Manuale del sistema di conservazione
- Allegato n. 10 – Piano di sicurezza dei documenti informatici
- Allegato n. 11 – Regolamento di accesso civico e generalizzato
- Allegato n. 12 – Riferimenti normativi
- Allegato n. 13 – Glossario dei termini e acronimi
- Allegato n. 14 – Formato dei file e riversamento
- Allegato n. 15 - Metadati