COMUNE DI SAN NICOLO' D'ARCIDANO

Provincia di Oristano

MANUALE DI GESTIONE DOCUMENTALE

Redatto ai sensi delle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione

Approvato con Delibera di Giunta Comunale n. 98 del 27.06.2025

INDICE

0. MODIFICHE AL DOCUMENTO....3

1. DISPOSIZIONI GENERALI....4

1.1 RIFERIMENTI NORMATIVI....4
1.2 FINALITÀ, CONTENUTI E METODOLOGIA DEL DOCUMENTO....4
1.3 APPROVAZIONE E MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO DEL MANUALE....5
1.4 DEFINIZIONI E ACRONIMI....5

2. MODELLO ORGANIZZATIVO....6

2.1 AREE ORGANIZZATIVE OMOGENEE E MODELLI ORGANIZZATIVI....6
2.2 SERVIZIO PER LA TENUTA DEL PROTOCOLLO INFORMATICO, LA GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI E DEGLI ARCHIVI....6
2.3 UNICITÀ DEL PROTOCOLLO INFORMATICO....7
2.4 CONSERVAZIONE DEL REGISTRO GIORNALIERO DI PROTOCOLLO....7
2.5 TUTELA DEI DATI PERSONALI....7
2.6 ACCREDITAMENTO DELL'AOO ALL'IPA....8
2.7 ELIMINAZIONE DEI PROTOCOLLI INTERNI....8

3. PIANO DI SICUREZZA DEI DOCUMENTI INFORMATICI....9

3.1 OBIETTIVI DEL PIANO....9
3.2 SICUREZZA NELLA FORMAZIONE DEI DOCUMENTI....10
3.3 TRASMISSIONE E INTERSCAMBIO DEI DOCUMENTI INFORMATICI....10
3.4 ACCESSO AI DOCUMENTI INFORMATICI....11

4. FORMAZIONE DEI DOCUMENTI....13

4.1 MODALITÀ DI FORMAZIONE DEI DOCUMENTI....13
4.2 ACQUISIZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI....15
4.3 COPIE PER IMMAGINE DI DOCUMENTI ANALOGICI....15
4.4 DUPLICATI, COPIE ED ESTRATTI INFORMATICI DI DOCUMENTI INFORMATICI....16
4.5 SOGGETTI DELEGATI AD ATTESTARE LA CONFORMITÀ DELLE COPIE....16
4.6 ACQUISIZIONE DI ISTANZE TRAMITE MODULI ONLINE....16
4.7 DISPOSITIVI DI FIRMA ELETTRONICA....16
4.8 COPIE ANALOGICHE DI DOCUMENTI INFORMATICI....17

5. DESCRIZIONE DEL FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI....18

5.1 FLUSSO DEI DOCUMENTI RICEVUTI....18
5.2 FLUSSO DEI DOCUMENTI INVIATI DALLA AOO....20
5.3 SCANSIONE DEI DOCUMENTI CARTACEI....23

6. SMISTAMENTO ED ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI....24

6.1 REGOLE PER L'ASSEGNAZIONE....24
6.2 MODIFICA DELLE ASSEGNAZIONI....24
6.3 CORRISPONDENZA DI PARTICOLARE RILEVANZA....24
6.4 ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI IN FORMATO CARTACEO....25
6.5 ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI IN FORMATO DIGITALE....25

7. ARCHIVIAZIONE E CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI....26

7.1 ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI....26
7.2 CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI....26
7.3 CONSERVAZIONE DEL REGISTRO GIORNALIERO DI PROTOCOLLO....27
7.4 SERVIZIO ARCHIVISTICO....27

8. ELENCO DEI DOCUMENTI ESCLUSI DALLA PROTOCOLLAZIONE O SOGGETTI A REGISTRAZIONE PARTICOLARE....29

8.1 DOCUMENTI ESCLUSI....29
8.2 DOCUMENTI SOGGETTI A REGISTRAZIONE PARTICOLARE....29

9. SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE E PIANO DI CONSERVAZIONE....30

9.1 TITOLARIO O PIANO DI CLASSIFICAZIONE....30
9.2 IL FASCICOLO: FORMAZIONE, IDENTIFICAZIONE E GESTIONE....31

10. MODALITÀ DI PRODUZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO INFORMATICO....35

10.1 UNICITÀ DEL PROTOCOLLO INFORMATICO....35
10.2 REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO....35
10.3 ELEMENTI FACOLTATIVI DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO....36
10.4 SEGNATURA DI PROTOCOLLO DEI DOCUMENTI....36
10.5 ANNULLAMENTO DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO....37
10.6 LIVELLO DI RISERVATEZZA....38
10.7 CASI PARTICOLARI DI REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO....38

11. DESCRIZIONE FUNZIONALE DEL SISTEMA DI PROTOCOLLO INFORMATICO....42

11.1 CARATTERISTICHE FUNZIONALI DEL SISTEMA DI PROTOCOLLO....42
11.2 MODALITÀ DI PRODUZIONE E CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO INFORMATICO....42

12. RILASCIO DELLE ABILITAZIONI DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI DOCUMENTALI....44

12.1 GENERALITÀ....44
12.2 PROFILI DI ACCESSO....44
12.3 ABILITAZIONI ESTERNE CONCESSE AD ALTRE AOO....45

13. MODALITÀ DI UTILIZZO DEL REGISTRO DI EMERGENZA....46

13.1 IL REGISTRO DI EMERGENZA....46
13.2 MODALITÀ DI APERTURA DEL REGISTRO DI EMERGENZA....46
13.3 MODALITÀ DI UTILIZZO DEL REGISTRO DI EMERGENZA....47
13.4 MODALITÀ DI CHIUSURA E RECUPERO DEL REGISTRO DI EMERGENZA....47

14. ALLEGATI AL MANUALE....48

0. Modifiche al documento

Rev.	Data	Descrizione modifica
0	04/03/2024	Modifica per adeguamento alle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici del Maggio 2021 (di seguito dette anche “Linee Guida”) di AgID

1. Disposizioni generali

1.1 Riferimenti normativi

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** (d'ora in avanti anche solo "Linee guida"), emanate dall'Agenzia per l'Italia Digitale con determinazione del Direttore generale del 9 settembre 2020, n. 407 e pubblicate il 10 settembre 2020, come modificate dalla recente determinazione del 17 maggio 2021 n. 371.

Gli allegati alle Linee guida sono parte integrante delle stesse e contengono disposizioni relative a:

1) Glossario dei termini e degli acronimi;
2) Formati di file e riversamento;
3) Certificazione di processo;
4) Standard e specifiche tecniche;
5) Metadati;
6) Comunicazione tra AOO di Documenti Amministrativi Protocollati, che sostituisce la circolare 60/2013 dell'AgID.

Ulteriori norme rilevanti ai fini della gestione documentale sono:

- le disposizioni in materia di formazione dei documenti informatici, anche di natura amministrativa, e di digitalizzazione dell'attività amministrativa di cui al d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione Digitale" (di seguito anche solo "CAD")
- le disposizioni in materia di documentazione amministrativa di cui al d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa" (di seguito anche solo "TUDA");
- le norme sul procedimento amministrativo di cui alla l. 7 agosto 1990, n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- le disposizioni sulla trasparenza di cui al d.lgs. 14 marzo 2013, n. 33 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni";
- le disposizioni in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno di cui al Regolamento (UE) 2014/910 del Parlamento europeo e del Consiglio del 24 luglio 2014 (Regolamento "eIDAS");
- le disposizioni sulla tutela della riservatezza dei dati personali di cui al regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 "Regolamento generale sulla protezione dei dati" ("GDPR") e d.lgs. 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" armonizzato dal d.lgs. 101 del 18/08/2018.

1.2 Finalità, contenuti e metodologia del documento

Il presente Manuale descrive, in conformità alle Linee guida AgID, il sistema di gestione dei documenti **del Comune di San Nicolò d'Arcidano** (di seguito "**Ente**") e fornisce le istruzioni per la formazione
dei documenti informatici, per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, per la gestione dei flussi documentali e degli archivi, ivi compresa la conservazione dei documenti informatici.

Il Manuale è un documento interno di contenuto sia organizzativo che operativo, utile quale strumento di supporto ai processi decisionali e operativi e, pertanto, è destinato alla più ampia diffusione presso tutto il personale dell'ente.

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.

1.3 Approvazione e modalità di aggiornamento del Manuale

Il presente Manuale e i suoi allegati sono approvati con delibera della Giunta Comunale, su proposta del Responsabile della Gestione Documentale dell’Ente.

I successivi aggiornamenti del Manuale devono essere sottoposti all’approvazione della Giunta Comunale. L’aggiornamento degli allegati, quando non comporta modifiche sostanziali ai contenuti del presente Manuale, è effettuato con determinazione del Responsabile della gestione documentale.

Il Manuale e gli allegati sono pubblicati sul sito istituzionale dell’Ente, nella sezione “Amministrazione Trasparente”.

1.4 Definizioni e acronimi

Di seguito si riportano gli acronimi utilizzati più frequentemente:

AOO	Area Organizzativa Omogenea
MdG	Manuale di Gestione Documentale (Protocollo Informatico, flussi documentali ed Archivi)
RPA	Responsabile Procedimento Amministrativo - il dipendente che ha la responsabilità dell’esecuzione degli adempimenti amministrativi relativi ad un affare;
RGD	Responsabile della Gestione Documentale (Servizio per la tenuta del Protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi).
PdP	Prodotto di Protocollo - l’applicativo sviluppato o acquisito dall’amministrazione/AOO per implementare il servizio di protocollo informatico;
UOP	Unità Organizzative di registrazione di Protocollo - rappresentano gli uffici che svolgono attività di registrazione di protocollo
UOR	Uffici Organizzativi di Riferimento - un insieme di uffici che, per tipologia di mandato istituzionale e competenza, di funzione amministrativa perseguita, di obiettivi e di attività svolta, presentano esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato.
UU	Ufficio Utente - un ufficio dell’AOO che utilizza i servizi messi a disposizione dal sistema di protocollo informatico; ovvero il soggetto, destinatario del documento, così come risulta dalla segnatura di protocollo nei campi opzionali.

Per la terminologia tecnico/normativa relativa al presente Manuale, si rinvia all'**allegato n. 1 – Glossario/Definizioni**, che contiene il glossario aggiornato ai sensi delle recenti Linee guida.

2. Modello organizzativo

2.1 Aree Organizzative Omogenee e modelli organizzativi

La Pubblica Amministrazione documenta la propria attività tramite funzioni del sistema di gestione informatica dei documenti finalizzate alla produzione, alla gestione e all'uso delle aggregazioni documentali informatiche, corredate da opportuni metadati, così come definiti nell'allegato 5 "Metadati" nelle Linee Guida.

Per la gestione dei documenti, l'Ente ha individuato un'unica Area Organizzativa Omogenea (AOO) denominata "**Comune di San Nicolò d'Arcidano"**

composta dall'insieme di tutte le sue unità organizzative, come riportate in **Allegato n. 2** (Struttura organizzativa AOO).

Il codice identificativo dell'Ente nell'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA) è **"c_a368".**

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

Ai sensi dell'art. 61 del DPR 445/2000, nell'ambito dell'AAO è istituito un servizio per l tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi. Esso è funzionalmente individuato nel Settore IV "Innovazioni Cittadini e Imprese – Area Servizi del Cittadino".

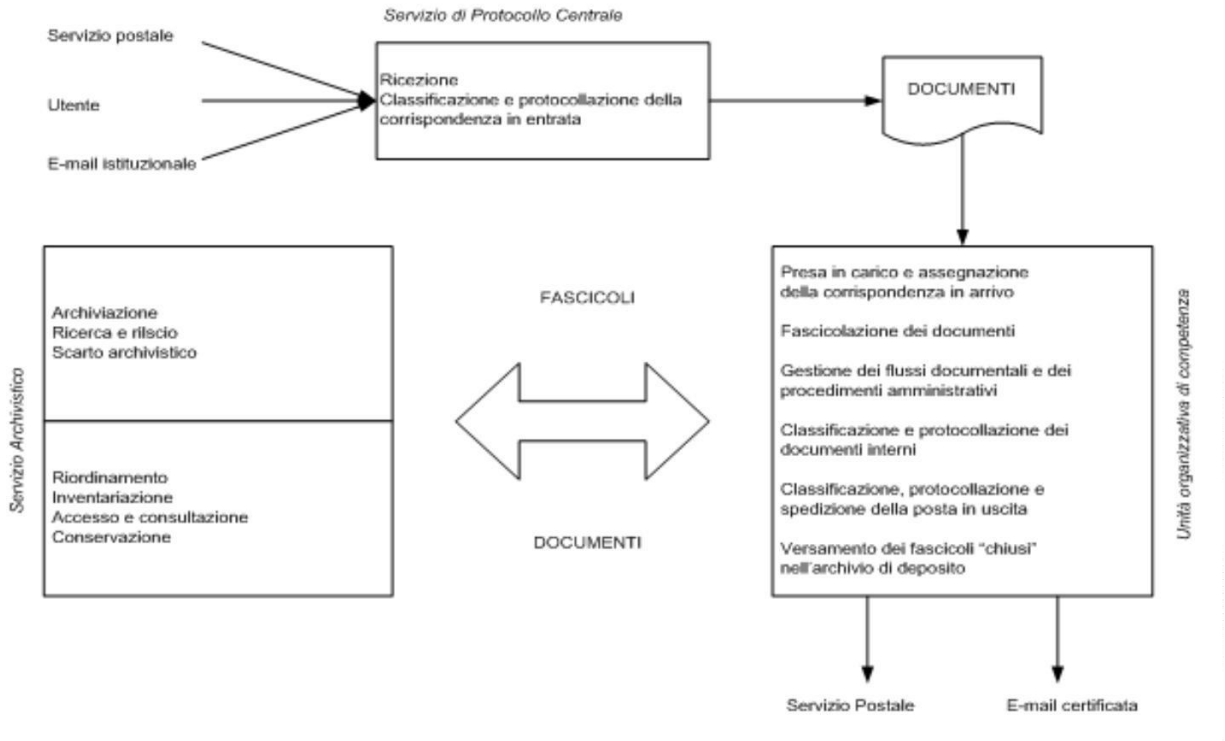
Le responsabilità del servizio affidate al Responsabile per la gestione documentale e della conservazione sono riportate rispettivamente ai parr. 3.4 e 4.5 delle Linee guida.

Il Responsabile della gestione documentale dell'Ente è stato individuato con Deliberazione Giunta comunale n. 98 del 27/06/2025.

I compiti del Responsabile della gestione documentale (d'ora in avanti anche solo "Responsabile") sono definiti nell'atto di nomina. In particolare, il Responsabile:

a) è preposto, ai sensi dell'art. 61 TUDA, al servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi della AOO unica dell'Ente;
b) provvede, d'intesa con il Responsabile per la Transizione Digitale (RTD), previo parere del Responsabile per la Protezione dei Dati personali (RPD), alla predisposizione e al costante aggiornamento del presente Manuale e dei relativi allegati;
c) monitora i processi e le attività che governano le fasi di formazione, gestione e versamento in conservazione dei documenti informatici;
d) valuta e formula proposte di riprogettazione e reingegnerizzazione dei processi di cui alla lettera precedente;
e) vigila sul rispetto delle norme e delle procedure durante le operazioni di registrazione di protocollo, di segnatura di protocollo, di produzione e conservazione del registro giornaliero di protocollo;
f) assicura l'accesso al sistema di gestione documentale, provvedendo alla definizione delle abilitazioni di accesso, e vigila sul rispetto delle misure di sicurezza e di protezione dei dati;
g) effettua un periodico censimento degli strumenti software di gestione documentale in uso presso l'Ente e, di concerto con il RTD, ne verifica la conformità alla normativa vigente.
h) autorizzare le operazioni di annullamento della registratura di protocollo;
i) Attiva e chiude il registro di protocollazione di emergenza.

Ulteriori e specifici compiti del Responsabile sono indicati nelle sezioni pertinenti del presente Manuale. Il Responsabile può, sotto la propria responsabilità, delegare in tutto o in parte i propri compiti al personale posto sotto la propria direzione.



2.3 Unicità del protocollo informatico

All'interno della AOO il sistema di protocollazione è unico.

Nell'allegato 2 sono riportati la denominazione, il codice identificativo della AOO e l'insieme degli Uffici Organizzativi di Riferimento (UOR).

All'interno della AOO il sistema di protocollazione della corrispondenza cartacea in ingresso prevede che possano protocollare l'Ufficio Centrale di Protocollo, l'ufficio di Protocollo presso la Polizia Locale e la segreteria del Sindaco, ciascuno per le proprie competenze.

Ciascun Settore è abilitato a protocollare le PEC e le istanze on line in ingresso.

Tutti i Settori sono abilitati alla protocollazione della posta in uscita.

Negli UOR di cui sopra sarà utilizzata la medesima numerazione di protocollo e l'operatore incaricato dell'attività di protocollazione dovrà essere abilitato dal RGD che ha anche il compito di vigilare sulla corretta esecuzione delle attività.

2.4 Conservazione del registro giornaliero di protocollo

Ai sensi delle nuove Linee Guida, il registro giornaliero di protocollo è trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, garantendone l'immodificabilità del contenuto.

2.5 Tutela dei dati personali

L'Ente titolare dei dati personali contenuti nella documentazione amministrativa di propria pertinenza dà attuazione al Regolamento UE 2016/679 e al decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196 e ss.mm.ii. modificato con atti formali aventi rilevanza interna ed esterna.

- Relativamente agli **adempimenti interni** specifici, gli addetti destinati ad accedere al sistema di protocollo informatico e a trattare i dati di protocollo, sono stati autorizzati dal Titolare del trattamento, o da suo soggetto delegato, in base alla normativa vigente;

- Relativamente agli adempimenti esterni, l'amministrazione è organizzata per garantire:
    - che i soggetti esterni coinvolti nel trattamento dei dati personali vengano nominati "Responsabili del trattamento esterni" in base a quanto previsto dall'art. 28 del GDPR;
    - che i certificati ed i documenti trasmessi ad altre pubbliche amministrazioni riportino le sole informazioni relative a stati, fatti e qualità personali previste da leggi e regolamenti e strettamente necessarie per il perseguimento delle finalità per le quali vengono acquisite;
    - inoltre l'amministrazione certificante, in caso di accesso diretto ai propri archivi, rilascia all'amministrazione procedente apposita autorizzazione in cui vengono indicati i limiti e le condizioni di accesso volti ad assicurare la riservatezza dei dati personali ai sensi della normativa vigente, procedendo laddove previsto, alla stipula di specifici accordi anche ai sensi della normativa sulla protezione dei dati personali.

2.6 Accreditamento dell'AOO all'IPA

L'amministrazione/AOO si è dotata di una casella di posta elettronica istituzionale attraverso cui trasmette e riceve documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo, affidata alla responsabilità della UOP incaricata; l'UOP medesima procede alla lettura, almeno una volta al giorno, della corrispondenza ivi pervenuta e adotta gli opportuni metodi di conservazione in relazione alle varie tipologie di messaggi ed ai tempi di conservazione richiesti.

L'amministrazione, nell'ambito degli adempimenti previsti, si è accreditata presso l'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA) tenuto e reso pubblico dal AgID.

2.7 Eliminazione dei protocolli interni

In coerenza con quanto previsto e disciplinato, tutti i documenti in uscita e in ingresso all'Amministrazione sono acquisiti tramite il Registro (unico e generale) di Protocollo informatico.

Pertanto tutti i registri particolari di protocollo sono aboliti ed eliminati.

Il piano di attuazione del protocollo informatico prevede l'eliminazione dei diversi protocolli di settore e multipli.

3. Piano di sicurezza dei documenti informatici

Il presente capitolo riporta le misure di sicurezza adottate per la formazione, la gestione, la trasmissione, l'interscambio, l'accesso e la conservazione dei documenti informatici, anche in relazione alle norme sulla protezione dei dati personali.

3.1 Obiettivi del piano

La politica in merito alla sicurezza di questo Ente è finalizzata ad assicurare che:

- i documenti e le informazioni trattate dall'Ente/AOO siano disponibili, integri e riservati;
- i dati personali comuni, particolari e/o giudiziari vengano custoditi in modo da ridurre al minimo, *mediante l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza*, i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta, in relazione alle conoscenze acquisite in base al progresso tecnico, alla loro natura e alle specifiche caratteristiche del trattamento.

A tal fine l'Ente definisce:

- le politiche generali e particolari di sicurezza da adottare all'interno della AOO;
- le modalità di accesso al servizio di protocollo, di gestione documentale ed archivistico;
- gli interventi operativi adottati sotto il profilo organizzativo, procedurale e tecnico, con particolare riferimento alle misure minime di sicurezza ICT allegate alla Circolare di AgID del 18 aprile 2017, n. 2/2017, alle Linee Guida AgID e al Regolamento UE n. 679/2016, in caso di trattamento di dati personali;
- i piani specifici di formazione degli addetti;
- le modalità con le quali deve essere effettuato il monitoraggio periodico dell'efficacia e dell'efficienza delle misure di sicurezza.

Il Responsabile della Gestione Documentale (RGD) ha adottato le misure tecniche e organizzative di seguito specificate, al fine di assicurare la sicurezza dell'impianto tecnologico dell'AOO, la riservatezza delle informazioni registrate nelle banche dati, l'univoca identificazione degli utenti interni ed esterni:

- protezione periferica della Intranet dell'Ente/AOO;
- protezione dei sistemi di accesso e conservazione delle informazioni;
- assegnazione ad ogni utente del sistema di gestione del protocollo e dei documenti, di una credenziale di identificazione pubblica (user ID), di una credenziale riservata di autenticazione (password) e di un profilo di autorizzazione;
- cambio delle password con frequenza almeno **semestrale** durante la fase di esercizio;
- piano di continuità del servizio con particolare riferimento, sia alla esecuzione e alla gestione delle copie di riserva dei dati e dei documenti da effettuarsi con frequenza giornaliera, sia alla capacità di ripristino del sistema informativo entro sette giorni in caso di disastro;
- conservazione delle copie di riserva dei dati e dei documenti, in locali diversi e se possibile lontani da quelli in cui è installato il sistema di elaborazione di esercizio che ospita il sistema di protocollo;
- impiego e manutenzione di un adeguato sistema antivirus e di gestione dei "moduli" (patch e service pack) correttivi dei sistemi operativi;
- archiviazione giornaliera, in modo non modificabile, delle copie del registro di protocollo e relativa conservazione a norma.

I dati personali registrati nel log del sistema operativo, del sistema di controllo degli accessi e delle operazioni svolte con il sistema di protocollazione e gestione dei documenti utilizzato

saranno consultati solo in caso di necessità dal RGD e dal titolare dei dati e, ove previsto dalle forze dell'ordine.

3.2 Sicurezza nella formazione dei documenti

Le risorse strumentali e le procedure utilizzate per la formazione dei documenti informatici garantiscono:

- l'identificabilità del soggetto che ha formato il documento e l'Ente/AOO di riferimento;
- la sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, con firma digitale ai sensi delle vigenti norme tecniche;
- l'idoneità dei documenti ad essere gestiti mediante strumenti informatici e ad essere registrati mediante il protocollo informatico;
- l'accesso ai documenti informatici tramite sistemi informativi automatizzati;
- la leggibilità dei documenti nel tempo;
- l'interscambiabilità dei documenti all'interno della stessa AOO e con AOO diverse.

I documenti sono prodotti con l'ausilio di applicativi software che possiedono i requisiti di leggibilità, interscambiabilità, non alterabilità, immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura. Si adottano preferibilmente i formati PDF, PDF/A, XML e TIFF. Eventuali formati differenti possono essere utilizzati in relazione a specifiche e comprovate esigenze. Il formato del documento informatico, in ogni caso, deve essere preferibilmente individuato tra quelli previsti nell'Allegato 2 alle Linee guida di AgID.

I documenti informatici prodotti dall'AOO con altri prodotti di *text editor* sono convertiti, prima della loro sottoscrizione con firma digitale, nei formati standard (PDF, PDF/A, XML e TIFF), conformemente alle **Linee guida di AgID**, 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.

Per attribuire in modo certo la titolarità del documento informatico, la sua integrità e, se del caso, la riservatezza, il documento è sottoscritto con firma digitale.

Per attribuire una data certa a un documento informatico prodotto all'interno di una AOO, si applicano una delle seguenti regole per la validazione temporale:

- apposizione marca temporale;
- apposizione segnatura di protocollo;
- versamento in conservazione.

L'esecuzione del processo di marcatura temporale avviene utilizzando le procedure previste dal certificatore accreditato, con le prescritte garanzie di sicurezza.

3.3 Trasmissione e interscambio dei documenti informatici

Gli addetti 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 o ad altre pubbliche amministrazioni, 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'Ente, 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 di amministrazioni diverse presenta, in generale, esigenze specifiche in termini di sicurezza, quali quelle connesse con la protezione dei dati personali, particolari e/o giudiziari come previsto dal Regolamento UE 2016/679.

All'esterno delle 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. 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.

All'Interno della AOO

Gli Uffici dell'Ente (UOR) si scambiano documenti informatici attraverso l'utilizzo delle caselle di posta elettronica (eventualmente certificata) o il workflow di gestione documentale del sistema informativo comunale in attuazione di quanto previsto dalla direttiva 27 novembre 2003 del Ministro per l'innovazione e le tecnologie concernente "l'impiego della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni".

3.4 Accesso ai documenti informatici

Il controllo degli accessi è assicurato utilizzando le credenziali di accesso e un sistema di autorizzazione basato sulla profilazione degli utenti in via preventiva.

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

Il sistema di protocollo adottato dall'Ente/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 al fine di non consentire modifiche non autorizzate.

Ciascun utente del sistema di protocollo può accedere solamente ai documenti che sono stati assegnati al suo UOR, o agli Uffici Utente (UU) ad esso subordinati.

Il sistema consente altresì di associare un livello differente di riservatezza per ogni tipo di documento trattato dall'Ente. I documenti non vengono mai visualizzati dagli utenti privi di diritti di accesso, neanche a fronte di una ricerca generale nell'archivio.

3.4.1 Utenti interni alla AOO

I livelli di autorizzazione per l'accesso alle funzioni del sistema di gestione informatica dei documenti sono attribuiti dal RGD dell'Ente/AOO. Tali livelli si distinguono in: abilitazione alla consultazione, abilitazione all'inserimento, abilitazione alla cancellazione e alla modifica delle informazioni.

3.4.2 Accesso al registro di protocollo per utenti interni alla AOO

La visibilità completa sul registro di protocollo è consentita al Responsabile della Gestione Documentale, al Sindaco, Segretario Generale, Dirigenti di Settore e/o loro delegati e agli operatori del servizio di Protocollo.

L'utente assegnatario dei documenti protocollati è invece abilitato a visualizzare la registrazione di protocollo ed eventualmente a modificare il piano di classificazione precedentemente assegnato.

Tutti gli altri utenti possono accedere solo ai dati di registrazione e visualizzazione limitatamente al proprio ufficio/servizio.

3.4.3 Utenti esterni alla AOO – Altre AOO/Amministrazioni

L'accesso al sistema di gestione informatica dei documenti dell'Ente da parte di altre AOO avviene nel rispetto dei principi della cooperazione applicativa, secondo gli standard e il modello architetturale del Sistema Pubblico di Connettività (SPC).

4. Formazione dei documenti

4.1 Modalità di formazione dei documenti

L'Ente forma gli originali dei propri atti e documenti come originali informatici, in ottemperanza dell'art. 40, comma 1 del CAD ed alle Linee Guida di AgID.

Infatti secondo quanto previsto dall'art. 40 del decreto legislativo n. 82/2005 *"Le pubbliche amministrazioni formano gli originali dei propri documenti con mezzi informatici secondo le disposizioni di cui al presente codice e le Linee guida."*

Nella fase transitoria di migrazione verso l'adozione integrale delle tecnologie digitali da parte dell'amministrazione, il documento amministrativo può essere disponibile anche nella forma analogica.

In base alle Linee guida sulla formazione del documento informatico l'Ente forma gli originali dei propri documenti attraverso le modalità previste nelle Linee Guida oppure acquisendo le istanze, le dichiarazioni e le comunicazioni conformemente a quanto previsto dal CAD.

Al documento amministrativo informatico (vedasi art. 23 ter del CAD) si applicano le stesse regole valide per il documento informatico. I metadati associati al documento amministrativo informatico sono quelli previsti per la registrazione di protocollo e per la classificazione secondo quanto previsto dal TUDA, oltre a quelli relativi ai tempi di conservazione, in coerenza con il piano di conservazione, e quelli relativi all'aggregazione documentale informatica d'appartenenza.

Al documento informatico e al documento amministrativo informatico devono essere associati inoltre i metadati previsti dall'Allegato 5 alle Linee guida dell'AgID.

I metadati devono essere associati prima che il documento informatico acquisisca le caratteristiche di immodificabilità e integrità, dunque prima della sottoscrizione, della memorizzazione nel sistema o del versamento in conservazione.

I documenti informatici dell'Ente sono formati mediante una delle seguenti modalità:

a) creazione e redazione tramite l'utilizzo di strumenti di software o servizi cloud qualificati (ad esempio, mediante programmi di scrittura delle suite Microsoft Office o Libre Office, o mediante l'utilizzo delle funzioni dei sistemi di gestione documentale);
b) acquisizione di:
    - copia per immagine di un documento analogico su supporto informatico (ad esempio, mediante scansione di documento cartaceo);
    - copia informatica di un documento analogico, ovvero il documento informatico avente contenuto identico a quello del documento analogico da cui è tratto (ad esempio, acquisizione del documento tramite lettore OCR);
    - duplicato di un documento informatico per via telematica o da supporto informatico (ad esempio, mediante download da posta elettronica o da chiave usb);
c) memorizzazione su supporto informatico delle informazioni risultanti da transazioni o processi informatici, oppure delle informazioni risultanti dall'acquisizione telematica di dati attraverso moduli o formulari resi disponibili all'utente (ad esempio, memorizzazione dei dati immessi in un *form* reso disponibile online agli utenti);

d) generazione o raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica (ad esempio, generazione del registro di protocollo giornaliero).

Elementi essenziali del documento informatico

Ogni documento amministrativo informatico deve inoltre riportare le seguenti informazioni:

- logo e denominazione completa dell'Ente;
- indicazione dell'UO mittente (se si tratta di documento in uscita);
- data e luogo del documento;
- dati del destinatario o dei destinatari (recapito di posta elettronica certificata o ordinaria, recapito fisico se si tratta di documenti in uscita);
- numero e data di protocollo o di registrazione (se soggetto a registrazione particolare);
- oggetto del documento;
- testo del documento;

ove disponibili, o ritenute necessarie:

- numero e descrizione degli eventuali allegati;
- dati dell'Ente (indirizzo completo, numeri di telefono, indirizzi PEC e PEO a cui indirizzare risposta).

Scelta del formato e modalità di sottoscrizione

Il formato del documento informatico creato dall'Ente deve essere scelto tra i seguenti formati:

Documenti di testo	PDF, PDF/A, DOC, DOCX, ODT
File di calcolo	XLS, XLSX
File CAD	DWG
Immagini raster	TIFF, JPEG
Immagini vettoriali	DXF, Shapefile, SVG
File audio	MP3
File video	MPG, MPEG, AVI
Archiviazione e compressione	ZIP, RAR
Posta elettronica (email)	EML, SMTP/MIME
File strutturati	CSV, XML
File non binari "in chiaro" XML e i suoi derivati	XML e i suoi derivati TXT con specifica della codifica del carattere adottata (Character Encoding)
Messaggi di posta elettronica	Eml e tutti i formati conformi allo standard RFC 2822/MIME

Eventuali formati differenti possono essere utilizzati in relazione a specifiche e comprovate esigenze. Il formato del documento informatico, in ogni caso, deve essere preferibilmente individuato tra quelli previsti nell'Allegato 2 alle Linee guida dell'AgID.

Le versioni del documento precedenti alla versione definitiva (bozze, minute, ecc.), possono essere salvate in un formato che ne consente la modificabilità (ad esempio, .docx o .odt).

La versione definitiva del documento, invece, è sempre preferibile sia in formato PDF.

I documenti di maggiore rilevanza giuridico-amministrativa (ad esempio, gli atti del Sindaco e degli organi collegiali, i contratti, le determine a contenuto provvedimentale, ecc.), prima della

firma, devono essere convertiti in formato PDF/A (PDF non modificabile). I documenti in formato PDF e PDF/A sono sottoscritti con firma PADES a meno che non sia diversamente prescritto (es, CADES).

Nel caso il documento definitivo assuma un formato diverso dal PDF, la sottoscrizione avviene con firma CADES (P7M).

Nell'ambito dei formati dei file trattati non sono ammessi, o sono rimossi, codici integrati quali le cd. "macro" o cifrature dei contenuti, soprattutto per le finalità di conservazione digitale. Non è consentito l'utilizzo e la relativa conservazione di documenti "cifrati".

4.2 Acquisizione dei documenti informatici

La formazione di documenti informatici per acquisizione può avvenire secondo una delle modalità previste dal par. 4.1 del presente manuale, ovvero tramite:

a) acquisizione di un documento informatico per via telematica o su supporto informatico;
b) acquisizione della copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico;
c) acquisizione della copia informatica di un documento analogico;

In caso di acquisizione di copia informatica del documento originale (analogico o informatico), al fine di assicurarne l'efficacia giuridico-probatoria, occorre attestare la conformità della copia all'originale da cui è estratta (con le modalità indicate nelle disposizioni successive).

In caso di acquisizione di un duplicato informatico, ai sensi dell'art. 23-bis del CAD, esso ha la stessa efficacia giuridico-probatoria del documento informatico originale, pertanto non è richiesta l'attestazione di conformità.

4.3 Copie per immagine di documenti analogici

La copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico è prodotta mediante processi e strumenti che assicurino che il documento informatico abbia contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto, previo raffronto dei documenti.

Al fine di assicurare la medesima efficacia giuridico-probatoria riconosciuta al documento analogico originale, il dirigente o il soggetto all'uopo delegato, che agisce in veste di pubblico ufficiale, deve apporre sulla copia informatica del documento, quale risultante dal processo di scansione, l'attestazione di conformità all'originale da cui essa è stata estratta. Il funzionario, quindi, dovrà apporre la propria firma digitale (o altra tipologia di firma forte) o il sigillo elettronico qualificato dell'ufficio, previa iscrizione sul documento (a margine o in calce) o in foglio elettronico a esso congiunto della seguente dicitura:

"Io sottoscritto/a [nome e cognome – nome ente e ufficio], ai sensi dell'art. 22, comma 2, d.lgs. n. 82/2005, attesto che la presente copia per immagine è conforme in ogni sua parte al documento originale analogico dal quale è stata estratta. [indicazione di data e luogo]."

Nel caso sia necessario attestare la conformità all'originale di più copie per immagine da versare in conservazione, in alternativa alla procedura sopradescritta, il funzionario delegato, al fine di attestare la conformità delle copie ai documenti originali, una volta effettuato il raffronto, potrà sottoscrivere un'unica attestazione di conformità, su foglio separato ma collegato alle copie tramite apposizione dell'impronta hash, precisando gli elementi identificativi di ciascun documento originale scansionato.

4.4 Duplicati, copie ed estratti informatici di documenti informatici

Un duplicato informatico ha lo stesso valore giuridico del documento informatico da cui è tratto se è ottenuto mediante la memorizzazione della medesima evidenza informatica, sullo stesso dispositivo o su dispositivi diversi (così avviene, ad esempio, quando si duplica un documento trasferendolo dall'hard disk del proprio personal computer a un dispositivo di archiviazione esterno quale una chiave usb). Tale modalità di formazione della copia del documento informatico non richiede alcuna attestazione di conformità all'originale, perché vi è perfetta coincidenza tra le due evidenze informatiche.

La copia di un documento informatico, invece, è un documento il cui contenuto è il medesimo dell'originale, ma con una diversa evidenza informatica rispetto al documento da cui è tratto (come quando si trasforma un documento in formato .PDF in un documento in diverso formato, ad esempio, .docx). Tale operazione è altrimenti detta riversamento da un formato digitale verso un altro. Affinché la copia conservi la medesima efficacia giuridico-probatoria del documento informatico originale, è necessario attestarne la conformità all'originale. Come per le copie per immagine, dunque, il dirigente o il soggetto all'uopo delegato, che agisce in veste di pubblico ufficiale, dovrà apporre la propria firma digitale (o altra tipologia di firma forte) o il sigillo elettronico qualificato dell'ufficio, previa iscrizione sul documento (a margine o in calce) o in foglio elettronico a esso congiunto della seguente dicitura:

"Io sottoscritto/a [nome e cognome – nome ente e ufficio]*, ai sensi dell'art. 23-bis, comma 2, d.lgs. n. 82/2005, attesto che la presente copia informatica è conforme in ogni sua parte al documento originale informatico dal quale è stata estratta* [indicazione di data e luogo]*."*

4.5 Soggetti delegati ad attestare la conformità delle copie

Ciascun Dirigente del Comune, o altro soggetto delegato, ha il potere di attestare la conformità delle copie di documenti originali formati o acquisiti dal Comune.

4.6 Acquisizione di istanze tramite moduli online

Le istanze provenienti dagli utenti possono essere formate anche tramite la compilazione di moduli e form messi a disposizione sul sito web dell'Ente 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 dell'Ente e costituiscono a tutti gli effetti documenti amministrativi informatici e sono trattati come documenti in entrata soggetti a registrazione di protocollo. I file di log relativi agli accessi e alle attività svolte dagli utenti sono conservati secondo le stesse modalità di conservazione delle istanze ricevute tramite PEC.

4.7 Dispositivi di firma elettronica

L'Ente garantisce che tutti i dipendenti e i titolari di cariche che firmano documenti a valenza esterna siano dotati di dispositivi di firma elettronica. A tal fine, l'Ente è dotato di sistemi di gestione documentale che consentono ai dipendenti in possesso di profilo utente l'apposizione della firma digitale.

L'utilizzo del dispositivo di firma è strettamente personale e riconducibile al suo titolare. Pertanto, il dispositivo non deve essere ceduto, né devono essere diffuse le chiavi dei certificati.

Quando la firma è apposta utilizzando un certificato prossimo alla scadenza, il titolare ne dà avviso al Responsabile, affinché provveda a costituire un riferimento temporale giuridicamente valido tale da attestare che la firma sia stata apposta in un momento in cui il certificato era valido. In particolare, costituiscono riferimento temporale giuridicamente valido le seguenti attività sul documento firmato:

- apposizione di marca temporale;
- apposizione della segnatura di protocollo;
- versamento in conservazione.

4.8 Copie analogiche di documenti informatici

Fermo restando l'obbligo di formare i documenti originali informatici, in alcuni casi può essere necessario effettuare delle copie analogiche affinché siano spedite a mezzo posta ai soggetti che non sono muniti di domicilio digitale e agli altri soggetti indicati all'art. 3-bis, comma 4-bis, CAD.

Quando è necessario che al destinatario giunga un documento avente la medesima efficacia giuridico probatoria del documento originale (ad esempio, quando bisogna assicurare l'efficacia legale della notificazione dell'avviso di accertamento relativo a tributi o a violazioni da cui discendono sanzioni amministrative), ai sensi dell'art. 3, d.lgs. n. 39/1993, la copia analogica dovrà essere accompagnata dall'indicazione della fonte del documento originale e del soggetto responsabile dell'immissione, riproduzione, trasmissione o emanazione del documento stesso. Quando il documento originale informatico è sottoscritto con firma digitale o altra firma elettronica qualificata, la firma è sostituita dall'indicazione a stampa del nominativo del soggetto responsabile.

La copia analogica inviata al cittadino, inoltre, deve contenere apposita dicitura che specifichi che il documento informatico, da cui la copia è tratta, è stato predisposto come documento nativo digitale ed è disponibile presso l'amministrazione *(ad es.: "La presente copia è tratta da documento informatico, predisposto come documento nativo digitale da [nome responsabile], Responsabile dell'Ufficio [indicazione UO]. Il documento originale informatico è archiviato nel sistema informatico dell'Ente, presso cui è disponibile per l'accesso").*

Quando possibile, la dicitura deve essere integrata con indicazioni sulle modalità per effettuare l'accesso online al documento informatico.

5. Descrizione del flusso di lavorazione dei documenti

Il presente capitolo descrive il flusso di lavorazione dei documenti ricevuti, spediti o interni, incluse le regole di registrazione per i documenti pervenuti secondo particolari modalità di trasmissione.

5.1 Flusso dei documenti ricevuti

5.1.1. Ricezione dei documenti su supporto cartaceo

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

- il servizio postale pubblico e privato;
- la consegna diretta agli Sportelli al pubblico;
- la consegna diretta agli uffici presso le direzioni;
- telegramma;
- apparecchi fax.

L'accettazione della corrispondenza, recapitata in una delle modalità sopra indicate, avviene, di norma, negli orari di apertura al pubblico.

La corrispondenza cartacea ricevuta direttamente dall'ufficio protocollo generale, viene timbrata con l'apposito timbro con datario, classificata, protocollata e destinata agli uffici interni per competenza. In presenza di allegati, il timbro verrà apposto esclusivamente sul documento principale.

Analogamente i documenti cartacei che pervengono direttamente presso gli Uffici preposti alla protocollazione in ingresso, come indicati al Punto 2.3, devono essere classificati, protocollati e fascicolati a cura dell'Ufficio ricevente.

I documenti cartacei registrati dall'ufficio protocollo generale, vengono protocollati e trasmessi all'ufficio/direzione competente.

Quando entrerà in esercizio il nuovo sistema di workflow documentale saranno acquisiti per immagine tramite scansione (documento elettronico), assegnato all'Ufficio/Direzione competente e l'originale sarà trasmesso all'ufficio/direzione competente.

Qualora un documento cartaceo venga consegnato personalmente dal mittente, o da altra persona incaricata, e venga richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, in assenza di moduli predisposti di ricevuta, gli uffici abilitati possono rilasciare gratuitamente una fotocopia del primo foglio dopo avervi apposto il timbro con la data di arrivo, la sigla dell'operatore e la dicitura "copia".

Nel caso che venga richiesta la ricevuta di protocollazione l'ufficio provvede al rilascio immediato e gratuito attraverso l'apposita funzione del programma di protocollo informatico.

5.1.2. Ricezione di documenti cartacei a mezzo posta convenzionale

I documenti pervenuti a mezzo posta o ritirati dal personale della UOP dagli uffici postali sono consegnati all'Ufficio protocollo (UOP).

Le buste o contenitori sono inizialmente esaminati per una preliminare verifica dell'indirizzo e del destinatario sugli stessi apposti.

La corrispondenza personale non deve essere aperta, né protocollata ma deve essere consegnata al destinatario che ne valuterà il contenuto ed eventualmente, nel caso dovesse riguardare l'istituzione, provvederà a inoltrarla all'ufficio protocollo per la registrazione.

La corrispondenza ricevuta via telegramma o via telefax o le ricevute di ritorno della posta raccomandata, per ciò che concerne la registrazione di protocollo, sono trattate come un documento cartaceo con le modalità descritte nel successivo capitolo 10.

Quando la corrispondenza non rientra nelle categorie da ultimo indicate, si procede all'apertura delle buste e si eseguono gli ulteriori controlli preliminari alla registrazione.

La corrispondenza in arrivo è aperta il giorno lavorativo in cui è pervenuta e di norma contestualmente protocollata. La busta si allega al documento per la parte relativa ai timbri postali.

5.1.3. Ricezione dei documenti informatici

La corrispondenza in ingresso può essere acquisita dalla AOO con diversi mezzi e modalità in base alla tecnologia di trasporto utilizzata dal mittente.

Un documento informatico e amministrativo informatico può essere recapitato:

1. a mezzo posta elettronica convenzionale o certificata;
2. su supporti rimovibili quale (ad esempio pen drive, DVD, CD) consegnati direttamente all'ufficio o inviato per posta convenzionale o corriere;
3. attraverso canali web: tramite istanze provenienti dagli utenti attraverso la compilazione di moduli e form messi a disposizione sul sito web dell'Ente 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 dal Sistema di protocollo informatico dell'Ente, costituiscono documenti amministrativi informatici trattati come documenti in entrata soggetti a registrazione di protocollo).

5.1.4. Ricezione e gestione di documenti sulle caselle di posta elettronica certificata (PEC)

La ricezione dei documenti informatici avviene prioritariamente tramite le caselle di posta elettronica certificata (PEC). I messaggi di posta elettronica che soddisfano i requisiti indicati dalla normativa vigente ed inviati alle caselle di posta certificata vanno protocollati.

Al fine di poter gestire il flusso della posta ricevuta tramite PEC è necessario utilizzare, per la gestione dei messaggi, il sistema informativo per la gestione dei flussi documentali e dei procedimenti amministrativi **Protocollo.NET.** In questo modo verrà garantita la registrazione delle PEC nel protocollo informatico e relativo smistamento con la scrivania virtuale.

Quando i documenti informatici pervengono all'indirizzo istituzionale di posta elettronica certificata *(**protocollo@pec.comune.sannicolodarcidano.or.it**)* gli addetti alla protocollazione procedono alla registrazione nel protocollo informatico e allo smistamento agli uffici interessati.

Oltre alla casella di posta elettronica certificata istituzionale sono state attivate ulteriori caselle PEC funzionali attribuite ai settori/uffici.

I documenti digitali sono resi disponibili agli uffici competenti attraverso la "scrivania virtuale" del sistema informativo per la gestione dei flussi documentali e dei procedimenti amministrativi **Protocollo.NET** subito dopo l'operazione di classificazione e smistamento.

5.1.5. Ricezione di documenti sulla casella di posta elettronica ordinaria

Nel caso in cui il messaggio venga ricevuto su una casella di posta elettronica ordinaria (PEO) spettano al titolare della casella le valutazioni e le incombenze in merito:

- alla ricevibilità;
- alla protocollazione;
- alla classificazione ed inserimento nel sistema documentale dell'Ente.

Se le comunicazioni sono considerate valide ai fini del procedimento amministrativo il messaggio viene regolarmente protocollato, secondo quanto disposto dall'art. 40-bis del CAD, dall'ufficio protocollo e dall'ufficio ricevente se abilitato alla protocollazione in entrata.

5.1.6. Errata ricezione di documenti informatici

Nel caso in cui pervengano sulla casella di posta certificata o ordinaria dell'AOO messaggi dal cui contenuto si rileva che sono stati erroneamente ricevuti, l'operatore di protocollo rispedisce il messaggio al mittente con la dicitura "*Messaggio pervenuto per errore - non di competenza di questo Ente*".

5.1.7. Errata ricezione di documenti cartacei

Nel caso in cui pervengano erroneamente alla UOP dell'Ente documenti indirizzati ad altri soggetti. Può verificarsi la possibilità di *busta indirizzata ad altra amministrazione*:

a) si restituisce alla posta;

b) se la busta viene aperta per errore, il documento è protocollato in entrata e in uscita inserendo nel campo oggetto una nota del tipo "*documento pervenuto per errore*" e si invia al mittente apponendo sulla busta la dicitura "*Pervenuta ed aperta per errore*".

5.2 Flusso dei documenti inviati dalla AOO

5.2.1 Sorgente interna dei documenti

Per documenti in partenza s'intendono quelli prodotti dal personale degli uffici dell'AOO nell'esercizio delle proprie funzioni avente rilevanza giuridico-probatoria e destinati ad essere trasmessi ad altra amministrazione o altro ufficio (UU o UOR) dello stesso Ente.

Il documento **è in formato digitale** formato secondo gli standard illustrati nei precedenti capitoli.

5.2.2 Verifica formale dei documenti

Ogni ufficio abilitato alla ricezione è autorizzato dall'AOO per il tramite del RGD, a svolgere attività di registrazione di protocollo e apposizione della segnatura per la corrispondenza in uscita.

Di conseguenza tutti i documenti originali da spedire, siano essi informatici o analogici, sono direttamente protocollati dagli UOR.

Gli uffici abilitati alla ricezione provvedono ad eseguire al loro interno le verifiche di conformità della documentazione predisposta per essere trasmessa. Se la verifica dà esito positivo, il documento viene registrato nel registro di protocollo generale o particolare; in caso contrario è restituito al mittente con le osservazioni del caso.

5.2.3 Registrazione di protocollo e segnatura

La protocollazione e la segnatura della corrispondenza in partenza, sia essa in formato digitale che in formato analogico, è effettuata direttamente dai singoli uffici abilitati in quanto collegati al sistema di protocollo informatico.

Le attività di registrazione degli elementi obbligatori e degli elementi accessori del protocollo e la relativa segnatura della missiva da inviare sono effettuate dal personale incaricato alla protocollazione.

La compilazione di moduli se prevista (ad es. nel caso di spedizioni per raccomandata con ricevuta di ritorno, posta celere, corriere) è a cura degli uffici mittenti.

La busta viene consegnata chiusa al Servizio protocollo per la spedizione. Sul fronte della busta deve essere riportato il numero di protocollazione.

5.2.4 Trasmissione dei documenti cartacei

I documenti cartacei, ottenuti mediante l'operazione di copia analogica di originale informatico ai sensi dell'art. 23 del CAD, sono inviati per mezzo della posta tradizionale.

Nel caso in cui sia necessario nel corso dell'attività di sportello, gli operatori possono procedere alla consegna a mano di copia analogica dell'originale informatico ai cittadini sprovvisti di domicilio digitale.

5.2.5 Trasmissione di documenti cartacei a mezzo posta

Ogni Ufficio Organizzativo di Riferimento (UOR) provvede direttamente alla trasmissione "fisica" del documento in partenza e alla spedizione del documento, di norma il giorno lavorativo in cui è stato protocollato.

I documenti da spedire su supporto cartaceo (lettere o raccomandate), nell'ambito della AOO, sono trasmessi all'ufficio protocollo preposto ed abilitato alla spedizione "fisica" della corrispondenza.

5.2.6 Documenti analogici in partenza per posta convenzionale con più destinatari

Qualora i destinatari siano più di uno, e comunque in numero maggiore di tre, può essere autorizzata la spedizione di copie dell'originale. L'elenco dei destinatari, in formato cartaceo, è allegato alla minuta.

5.2.7 Trasmissione di documenti analogici a mezzo telefax

Sul documento trasmesso via fax può essere apposta la dicitura: "*La trasmissione via fax del presente documento non prevede l'invio del documento originale*".

Solo su richiesta del destinatario verrà trasmesso anche l'originale.

Le ricevute della avvenuta trasmissione sono trattenute dagli uffici che hanno effettuato la trasmissione.

5.2.8 Inserimento delle ricevute di trasmissione nel fascicolo

La minuta del documento cartaceo spedito, ovvero le ricevute dei messaggi telefax, ovvero le ricevute digitali del sistema di posta certificata utilizzata per lo scambio dei documenti digitali, sono conservate all'interno del relativo fascicolo in modalità informatica.

Gli uffici che effettuano la spedizione di documenti informatici o cartacei direttamente curano anche l'archiviazione delle ricevute di ritorno.

5.2.9 Trasmissione di documenti informatici

Il canale preferenziale per l'invio dei documenti informatici è la Posta Elettronica Certificata (PEC).

Prima di avviare il processo di protocollazione, in sede di predisposizione dei documenti, l'addetto verifica se il destinatario disponga di un indirizzo PEC. A tal fine, la verifica viene condotta:

a) per le pubbliche amministrazioni, attraverso la consultazione dell'Indice PA (www.indicepa.gov.it) o del sito istituzionale dell'amministrazione;
b) per imprese e professionisti, attraverso la consultazione dell'Indice Nazionale degli indirizzi PEC (www.inipec.gov.it);
c) per persone fisiche, professionisti, altri enti di diritto privato non tenuti all'iscrizione al registro di cui al punto b), tramite consultazione dell'Indice nazionale dei domicili digitali delle persone fisiche, dei professionisti e degli altri enti di diritto privato non tenuti all'iscrizione in albi, elenchi o registri professionali o nel registro delle imprese (INAD);
d) per le persone fisiche non iscritte all'elenco dei domicili digitali, attraverso la consultazione dell'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente.

Laddove sia disponibile in anagrafica un indirizzo PEC, il soggetto che predispone la comunicazione - attraverso l'uso delle risorse sopra indicate - dovrà sempre verificarne l'aggiornamento.

I messaggi inviati con la posta certificata (PEC) vanno protocollati.

Al fine di poter gestire il flusso della posta ricevuta tramite PEC (o PEO) è necessario utilizzare, per l'invio dei messaggi, il sistema di protocollazione. In questo modo verrà garantita la registrazione delle mail (PEC o PEO) automaticamente nel protocollo informatico.

Oltre alla casella di posta elettronica certificata istituzionale possono essere attivate ulteriori caselle PEC funzionali attribuite ai settori/uffici.

È opportuno utilizzare queste caselle di posta elettronica certificata (PEC) aggiuntive per l'invio o la ricezione dei messaggi, riservando la facoltà di utilizzare, per la ricezione dei messaggi, la casella di posta elettronica certificata istituzionale.

Gli addetti al protocollo verificano la regolare ricezione da parte dei destinatari, attraverso la verifica della ricezione della ricevuta di consegna. La ricevuta di consegna del messaggio PEC in uscita (modalità completa) è associata alla registrazione di protocollo corrispondente in forma automatica.

I documenti informatici, compresi di eventuali allegati, anch'essi informatici, sono inviati, di norma, per mezzo della posta elettronica ordinaria o certificata se la dimensione del documento non supera la dimensione massima prevista dal sistema di posta utilizzato.

Nel caso in cui il destinatario sia sprovvisto di un indirizzo PEC, la comunicazione potrà essere inviata - previa estrazione di copia analogica - nella modalità cartacea.

A cura del Responsabile della Gestione Documentale (RGD), sono redatti report periodici sul numero di comunicazioni cartacee inviate, con l'indicazione - per ciascuna comunicazione - delle motivazioni che hanno impedito l'invio telematico e con l'indicazione del costo totale delle comunicazioni analogiche.

5.3 Scansione dei documenti cartacei

5.3.1 Documenti soggetti a scansione

Quando entrerà in esercizio il nuovo sistema di workflow documentale, al fine di poter essere immessi nel sistema in formato digitale, tutti i documenti analogici pervenuti all'Ente saranno scansionati con le modalità previste al punto successivo.

5.3.2 Processo di scansione

Il processo di scansione si colloca all'interno dell'attività di dematerializzazione documentale dell'Ente, e riguarda la copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico e prodotta mediante processi e strumenti che assicurino che il documento informatico abbia contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto, previo raffronto dei documenti.

Al fine di assicurare la medesima efficacia giuridico-probatoria riconosciuta al documento analogico originale, il dirigente o il soggetto all'uopo delegato, che agisce in veste di pubblico ufficiale, deve apporre sulla copia informatica del documento, quale risultante dal processo di scansione, l'attestazione di conformità all'originale da cui essa è stata estratta. Il funzionario, quindi, dovrà apporre la propria firma digitale (o altra tipologia di firma forte) o il sigillo elettronico qualificato dell'ufficio, previa iscrizione sul documento (a margine o in calce) o in foglio elettronico a esso congiunto della seguente dicitura:

"Io sottoscritto/a [nome e cognome – nome ente e ufficio], ai sensi dell'art. 22, comma 2, d.lgs. n. 82/2005, attesto che la presente copia per immagine è conforme in ogni sua parte al documento originale analogico dal quale è stata estratta. [indicazione di data e luogo]."

Il procedimento di scansione dei documenti analogici e di apposizione della certificazione di conformità si articola nelle seguenti fasi:

- digitalizzazione del documento analogico presentato al Protocollo;
- acquisizione del documento digitalizzato nel sistema informativo automatizzato in uso presso l'Ente.

Nel caso in cui non vi è l'attestazione di un pubblico ufficiale, la conformità della copia per immagine ad un documento analogico può essere garantita mediante l'apposizione della firma digitale o firma elettronica qualificata o firma elettronica avanzata o altro tipo di firma idonea, oppure per mezzo di sigillo elettronico qualificato o avanzato da parte di chi effettua il raffronto.

Laddove richiesta dalla natura dell'attività, l'attestazione di conformità delle copie scansionate può essere inserita nel documento informatico contenente la copia per immagine o essere prodotta come documento informatico separato contenente un riferimento temporale e l'impronta di ogni singola scansione. Il documento informatico contenente l'attestazione è sottoscritto con firma digitale o firma elettronica qualificata o avanzata del notaio o del pubblico ufficiale a ciò autorizzato.

La procedura descritta va attuata in conformità delle norme in vigore. La scansione di grosse quantità di documenti analogici sarà eseguita, nel rispetto della procedura della certificazione di processo, in base a quanto previsto dall'allegato 3 delle Linee Guida.

6. Smistamento ed assegnazione dei documenti ricevuti

Il presente titolo riporta le regole di smistamento ed assegnazione dei documenti ricevuti.

6.1 Regole per l'assegnazione

Con l'assegnazione si provvede al conferimento della responsabilità del procedimento amministrativo ad un soggetto fisico e alla trasmissione, attraverso la apposita funzione prevista dal Sistema Gestionale in uso, del materiale documentario oggetto di lavorazione. Tale attività è preceduta dallo smistamento, ossia dall'operazione di invio di un documento protocollato e segnato all'Ufficio competente.

Effettuato lo smistamento e l'assegnazione, il responsabile del procedimento provvede alla presa in carico del documento allo stesso assegnato.

L'assegnazione può essere effettuata per conoscenza o per competenza.

L'UO competente è incaricata della gestione del procedimento a cui il documento si riferisce e prende in carico il documento.

I documenti che sono immediatamente riconducibili ad una specifica UO e/o RUP, vengono inoltrati direttamente. In tutti gli altri casi si provvederà ad assegnare il documento al responsabile competente per settore.

I termini per la definizione del procedimento amministrativo che prende avvio dal documento, decorrono comunque dalla data di protocollazione.

Il sistema di gestione informatica dei documenti memorizza tutti i passaggi, conservando, per ciascuno di essi, l'identificativo dell'utente che effettua l'operazione, la data e l'ora di esecuzione.

La traccia risultante definisce, ai fini normativi e regolamentari, i tempi del procedimento amministrativo ed i conseguenti riflessi sotto il profilo della responsabilità.

6.2 Modifica delle assegnazioni

Nel caso di assegnazione errata, l'UO che riceve il documento, se è abilitata all'operazione di smistamento, provvede a trasmettere l'atto all'UO competente, in caso contrario comunica l'errore alla UO che ha erroneamente assegnato il documento, che procederà ad una nuova assegnazione.

Il sistema di gestione informatica del protocollo tiene traccia di tutti i passaggi memorizzando l'identificativo dell'utente che effettua l'operazione con la data e l'ora di esecuzione.

6.3 Corrispondenza di particolare rilevanza

Quando un documento pervenuto appare di particolare rilevanza, indipendentemente dal supporto utilizzato, è preventivamente inviato in visione al Responsabile della Gestione Documentale che provvede ad individuare l'UO competente a trattare il documento fornendo eventuali indicazioni per l'espletamento della pratica.

6.4 Assegnazione dei documenti ricevuti in formato cartaceo

I documenti ricevuti dall'amministrazione in formato cartaceo, *se successivamente acquisiti in formato immagine con l'ausilio di scanner*, una volta concluse le operazioni di registrazione, di segnatura e di assegnazione, sono fatti pervenire al RPA di competenza per via informatica attraverso la rete interna dell'amministrazione/AOO. L'originale cartaceo può essere successivamente trasmesso al RPA oppure essere conservato dalla UOP.

L'UOR competente ha notizia dell'arrivo del documento ad essa indirizzata tramite un messaggio di posta elettronica.

Il responsabile dell'UOR può visualizzare i documenti, attraverso l'utilizzo dell'applicazione di protocollo informatico e in base alle abilitazioni previste potrà:

- visualizzare gli estremi del documento;
- visualizzare il contenuto del documento;
- individuare come assegnatario il RPA competente sulla materia oggetto del documento.

La "presa in carico" dei documenti informatici viene registrata dal sistema in modo automatico e la data di ingresso dei documenti negli UOR di competenza coincide con la data di assegnazione degli stessi.

6.5 Assegnazione dei documenti ricevuti in formato digitale

La ricezione dei documenti informatici indirizzati all'Amministrazione è assicurata tramite caselle di posta elettronica istituzionale riservate alla protocollazione oppure attraverso il sistema informativo per la gestione dei flussi documentali e dei procedimenti amministrativi **Prootocollo.NET.**

6.6 Classificazione dei documenti

Tutti i documenti, dopo la registrazione nel sistema di protocollo informatico, devono essere classificati in base al titolario adottato dall'Ente.

Per "classificazione" si intende, l'applicazione del titolario di classificazione, cioè l'assegnazione al documento della categoria, della classe, e numero del fascicolo.

7. Archiviazione e conservazione dei documenti

7.1 Archiviazione dei documenti

L'archivio è il complesso dei documenti prodotti e acquisiti dall'Ente durante lo svolgimento della propria attività.

Ai fini di un corretto esercizio dell'azione amministrativa. I documenti prodotti e detenuti dall'Ente sono raccolti in archivi che possono essere distinti in:

Archivio corrente	La parte di documentazione relativa agli affari e ai procedimenti in corso di trattazione. L'archiviazione corrente si identifica per i documenti e i fascicoli informatici ed è costituita dall'archiviazione all'interno del sistema di gestione documentale.
Archivio di deposito	La parte di documentazione di affari esauriti, non più occorrenti quindi alla trattazione degli affari in corso.
Archivio storico	La parte di documentazione relativa agli affari esauriti destinata alla conservazione perenne.

La coesistenza, nell'ambito di uno stesso procedimento, di documenti di natura mista (digitali e cartacei) dà vita al cosiddetto "archivio ibrido".

La chiusura del procedimento e conseguentemente del fascicolo ne determina il passaggio all'archivio di deposito.

7.2 Conservazione dei documenti

La conservazione digitale è l'insieme delle attività e dei processi che, tramite l'adozione di regole, procedure e tecnologie, garantiscono l'accessibilità, l'utilizzabilità, l'autenticità e la reperibilità dei documenti e dei fascicoli informatici con i metadati ad essi associati nel medio e nel lungo periodo, in un ambiente tecnologico presumibilmente diverso da quello originario.

Il valore legale dell'attività di conservazione è subordinato all'organizzazione del servizio e allo svolgimento dell'attività secondo le regole tecniche vigenti.

Il sistema di conservazione opera trattando dei Pacchetti Informativi, contenitori che racchiudono uno o più oggetti da conservare (documenti informatici, fascicoli informatici, aggregazioni documentali informatiche) o anche i soli metadati riferiti agli oggetti da conservare.

I pacchetti informativi possono essere di varia natura:

Pacchetto di versamento	Pacchetto inviato dal produttore del documento al sistema di conservazione secondo il formato predefinito e concordato, descritto nel manuale di conservazione. Con il versamento effettuato dal responsabile della gestione documentale o del protocollo il documento, il fascicolo informatico o l'aggregazione transitano dal sistema di gestione documentale al sistema di conservazione.
Pacchetto di archiviazione	Pacchetto informativo composto dalla trasformazione di uno o più pacchetti di versamento utilizzando le specifiche richiamate nell'allegato 4 delle Linee Guida e secondo le modalità riportate nel Manuale di conservazione.

Pacchetto di distribuzione	Pacchetto informativo inviato dal sistema di conservazione all'utente in risposta ad una sua richiesta.

La conservazione dei documenti informatici prodotti e detenuti da questo Ente verrà effettuata mediante esternalizzazione a conservatore accreditato/qualificato presso l'Agenzia dell'Italia Digitale (AgID) ai sensi delle regole tecniche vigenti.

Per gli aspetti operativi inerenti la conservazione dei documenti informatici si rimanda al **"Manuale di conservazione dei documenti informatici"** redatto ai sensi delle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici di AgID che descrive il sistema di conservazione dei documenti informatici dell'Ente, dal punto di vista organizzativo, tecnico ed operativo.

7.3 Conservazione del registro giornaliero di protocollo

Il registro giornaliero di protocollo è trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, garantendone l'immodificabilità del contenuto.

Al riguardo di seguito si descrivono le modalità di produzione di invio in conservazione delle registrazioni di protocollo informatico con l'indicazione delle soluzioni tecnologiche ed organizzative adottate per garantire l'immodificabilità della registrazione medesime. Tali modalità sono riportate nel manuale di conservazione adottato dall'Ente.

Il Sistema di Protocollazione provvede all'esecuzione automatica della stampa su file in formato PDF del Registro giornaliero di protocollo. Il documento così creato riporta su un unico file con estensione .PDF il riepilogo di tutte le registrazioni di protocollo eseguite nell'ambito della medesima giornata e, su file separato, gli eventuali annullamenti (parziali o totali) occorsi ai protocolli acquisiti nel corso dei giorni precedenti.

La produzione del documento avviene entro le ore 12,00 del giorno successivo.

All'avvio del processo di creazione del pacchetto di versamento vengono elaborati i dati presenti nel registro di protocollo al fine di:

1) Ottenere i metadati di profilo specifici da inviare al sistema di conservazione;
2) Effettuare la registrazione del file PDF nel registro/repertorio stabilito e memorizzare tra gli attributi estesi del documento quelli calcolati precedentemente;
3) Predisporre il documento all'invio in conservazione indicando lo stato "da conservare".

Al riguardo è previsto un processo automatico che si occupi di creare il pacchetto di versamento, inviarlo al sistema di conservazione e registrare lo stato del versamento stesso.

7.4 Servizio archivistico

Il responsabile del sistema archivistico dell'Ente, che coincide con il Responsabile della Gestione Documentale (RGD), ha individuato le sedi del relativo archivio cartaceo:

- *Archivio corrente:* in locali dei singoli uffici di settore;
- *Archivio deposito*: in locali posti nella disponibilità dell'Ente;
- *Archivio storico:* in locali posti nella disponibilità dell'Ente.

Il responsabile del servizio in argomento ha effettuato la scelta alla luce dei vincoli logistici imposti dall'edificio e della valutazione dei fattori di rischio che incombono sui documenti.

Per contenere i danni conseguenti a situazioni di emergenza, il responsabile del servizio ha, in corso di perfezionamento, un piano specifico individuando i soggetti incaricati di ciascuna fase.

Al riguardo, sono state regolamentate le modalità di consultazione, soprattutto interne, al fine di evitare accessi a personale non autorizzato.

Il responsabile dell'archivio è a conoscenza, in ogni momento, della collocazione del materiale archivistico, avendo, a tal fine, predisposto degli elenchi di consistenza del materiale che fa parte dell'archivio di deposito e un registro sul quale sono annotati i movimenti delle singole unità archivistiche.

Per il requisito di "accesso e consultazione", l'AOO garantisce la leggibilità, nel tempo, di tutti i documenti trasmessi o ricevuti, adottando i formati previsti dalle regole tecniche vigenti.

8. Elenco dei documenti esclusi dalla protocollazione o soggetti a registrazione particolare

8.1 Documenti esclusi

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo, le tipologie di documenti riportati nell'**allegato 03** al presente Manuale.

Sono inoltre esclusi dalla registrazione di protocollo tutti i documenti di cui all'art. 53 comma 5 del decreto del Presidente della Repubblica 20 dicembre 2000, n. 445.

8.2 Documenti soggetti a registrazione particolare

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo generale e sono soggetti a registrazione particolare le tipologie di documenti riportati nell'**allegato 03** al presente Manuale.

Tale tipo di registrazione consente comunque di eseguire su tali documenti tutte le operazioni previste nell'ambito della gestione dei documenti, in particolare la classificazione, la fascicolazione, la repertoriazione.

Questi documenti costituiscono comunque delle serie di interesse archivistico, ciascuna delle quali deve essere corredata da un repertorio contenente le seguenti informazioni:

- dati identificativi di ciascun atto (persona fisica o giuridica che adotta il documento, data di adozione, oggetto…);
- numero di repertorio, un numero progressivo;
- dati di classificazione e di fascicolazione.

9. Sistema di classificazione, fascicolazione e piano di conservazione

9.1 Titolario o piano di classificazione

9.1.1 Titolario

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), cioè di quello che si suole definire "*sistema precostituito di partizioni astratte, gerarchicamente ordinate, individuato sulla base dell'analisi delle funzioni dell'ente, al quale viene ricondotta la molteplicità dei documenti prodotti*".

Il piano di conservazione, collegato con il titolario ed elaborato tenendo conto dei flussi documentali dipendenti dai procedimenti e dalle prassi seguiti dall'AOO nell'espletamento delle funzioni istituzionali, definisce i tempi di conservazione dei documenti e dei fascicoli nella sezione di deposito dell'archivio.

Il titolario e il piano di conservazione sono predisposti, verificati e/o confermati antecedentemente all'avvio delle attività di protocollazione informatica e di archiviazione, considerato che si tratta degli strumenti che consentono la corretta formazione, gestione e archiviazione della documentazione dell'amministrazione.

Spetta ai vertici dell'ente adottare il Titolario e il piano di conservazione con atti formali.

Il piano di classificazione è lo schema logico utilizzato per organizzare, su più livelli gerarchici, i documenti d'archivio in base alle funzioni e alle materie di competenza dell'ente.

Il piano di classificazione si suddivide, di norma, in titoli, classi, sottoclassi, categorie e sottocategorie o, più in generale, in voci di I livello, II livello, III livello, etc.

Il titolo (o la voce di I livello) individua per lo più funzioni primarie e di organizzazione dell'ente (macrofunzioni); le successive partizioni (classi, sottoclassi, etc.) corrispondono a specifiche competenze che rientrano concettualmente nella macrofunzione descritta dal titolo, articolandosi gerarchicamente tra loro in una struttura ad albero rovesciato.

Il titolario è uno strumento suscettibile di aggiornamento: esso deve infatti descrivere le funzioni e le competenze dell'ente, soggette a modifiche in forza delle leggi o dei regolamenti.

L'aggiornamento del titolario compete esclusivamente al vertice dell'ente, su proposta del Responsabile della Gestione Documentale (RGD). La revisione anche parziale del titolario viene proposta dal RGD quando necessaria e opportuna.

Dopo ogni modifica del Titolario di classificazione, il RGD provvede ad informare tutti i soggetti abilitati all'operazione di classificazione dei documenti e a dare loro le istruzioni per il corretto utilizzo delle nuove classifiche.

Il Titolario non è retroattivo: non si applica, cioè, ai documenti protocollati prima della sua introduzione.

Viene garantita la storicizzazione delle variazioni di Titolario e la possibilità di ricostruire le diverse voci nel tempo mantenendo stabili i legami dei fascicoli e dei documenti con la struttura del Titolario vigente al momento della produzione degli stessi.

Per ogni modifica di una voce viene riportata la data di introduzione e la data di variazione. Di norma le variazioni vengono introdotte a partire dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello di approvazione del nuovo Titolario e valgono almeno per l'intero anno.

Il titolario di classificazione attualmente utilizzato è strutturato in 14 titoli (categorie); ciascuna categoria a sua volta è articolata in un numero variabile di classi, che, a seconda della materia, possono essere suddivise in più sottoclassi.

Il piano di classificazione adottato, riportato nell'**allegato nr. 04,** è il "Piano di classificazione per gli archivi dei Comuni Italiani" predisposto dal gruppo di lavoro dell'A.N.C.I. (costituito il 18.7.2002 con decreto del Direttore Generale per gli Archivi).

9.1.2 Classificazione dei documenti

La classificazione è l'operazione finalizzata alla organizzazione dei documenti prodotti o ricevuti da un Ente nell'esercizio delle sue funzioni, secondo un ordinamento logico, in relazione alle funzioni e alle competenze della AOO. Le informazioni relative alla classificazione nei casi dei documenti amministrativi informatici costituiscono parte integrante dei metadati previsti per la formazione dei documenti medesimi.

Tutti i documenti ricevuti e prodotti dall'Ente, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono classificati in base al sopra citato Titolario.

Mediante la classificazione si assegna al documento, oltre al codice completo dell'indice di classificazione (titolo, classe, sottoclasse, etc.), il numero del fascicolo ed eventualmente del sottofascicolo.

Le operazioni di classificazione vengono generalmente svolte in momenti diversi: l'addetto alla registrazione di protocollo può inserire la voce di livello più alto, mentre l'attribuzione delle voci di dettaglio è demandata al Responsabile del procedimento o suo incaricato.

Il Responsabile della gestione documentale, verifica periodicamente e con cadenza almeno annuale, la rispondenza del piano di classificazione ai procedimenti amministrativi e agli affari in essere e procede al suo aggiornamento.

9.1.3 Misure di protezione e conservazione degli archivi pubblici

Gli archivi e i singoli documenti 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, a qualsiasi titolo, e deve essere conservato nella sua organicità. Il trasferimento ad altre persone giuridiche di complessi organici di documentazione è subordinato all'autorizzazione della direzione generale per gli archivi.

Lo scarto dei documenti degli archivi delle amministrazioni/AOO statali è subordinato all'autorizzazione della direzione generale per gli archivi, su proposta delle commissioni di sorveglianza istituite presso ciascun ufficio con competenza corrispondente alla provincia o delle commissioni di scarto istituite presso ogni ufficio con competenza subprovinciale.

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

9.2 Il fascicolo: formazione, identificazione e gestione

9.2.1. Il Fascicolo

Il fascicolo è l'insieme organico dei documenti relativi al medesimo procedimento, creato dal Dirigente o Responsabile di Progetto, d'ora in poi "Incaricato alla creazione del fascicolo".

Dopo la protocollazione e classificazione in categoria/classe, il Dirigente o Responsabile di Progetto, procede alla corretta fascicolazione del documento:

a) se il fascicolo al quale si riferisce il documento è già esistente, "spostando" il documento

dal fascicolo fittizio dato dal sistema informatico al fascicolo di competenza ed inserendo il documento cartaceo nel relativo fascicolo cartaceo;

b) se quel documento è il primo prodotto per quel procedimento, verrà aperto un nuovo fascicolo sia informatico che cartaceo che sarà sempre contraddistinto con i seguenti elementi:
    - indice di classificazione;
    - numero del fascicolo;
    - oggetto del fascicolo;
    - data di apertura;
    - ufficio cui è assegnata la relativa pratica.

La formazione di un nuovo fascicolo avviene attraverso l'operazione di apertura che consente di registrare nel sistema informatico le informazioni indicate nel paragrafo precedente.

La data di conclusione del procedimento corrisponde alla data di chiusura del fascicolo.

I fascicoli informatici devono recare i metadati obbligatori delle aggregazioni documentali previsti nell'allegato 5 alle Linee Guida.

Il fascicolo informatico deve recare:

a) metadati identificativi del tipo di aggregazione (campo "TipoAggregazione" = Fascicolo; campo "IdAggregazione" = codice identificativo);
b) tipologia di fascicolo;
c) codice IPA Amministrazione titolare (campo"Ruolo");
d) codice IPA Amministrazioni partecipanti (campo "Ruolo");
e) dati identificativi del RUP (nome, cognome, codice IPA dell'Amministrazione di appartenenza, domicilio digitale).

I documenti sono conservati nel fascicolo cartaceo in ordine cronologico secondo il numero di protocollo, in modo che, ad apertura della copertina, l'atto più recente compaia sempre per primo.

Sia nel fascicolo informatico che sul fascicolo cartaceo è obbligatorio indicare: la categoria, la classe, il codice di identificazione del fascicolo, l'oggetto del procedimento amministrativo, il responsabile del procedimento amministrativo.

9.2.2. Tipologia di fascicolo

I fascicoli possono essere formati:

- **per procedimento,** allorché essi raccolgono documentazione relativa ad un medesimo affare o procedimento amministrativo;
- **per oggetto**, allorché essi raccolgono documentazione relativa ad una attività (di norma questi fascicoli si chiudono al 31 dicembre di ogni anno);
- **per persona fisica o giuridica**.

9.2.3. Tenuta dei fascicoli

I fascicoli dell'archivio corrente sono formati a cura dei soggetti incaricati e conservati, fino al versamento nell'archivio di deposito, presso gli uffici cui sono state assegnate le pratiche.

I fascicoli, prima di essere conservati nella sezione separata di archivio, devono essere depurati da quei documenti per i quali il tempo di conservazione previsto dal massimario di selezione è ormai concluso. L'operazione richiede il nulla osta da parte della Sovrintendenza Archivistica per i Beni Culturali competente per territorio.

9.2.4. Versamento dei fascicoli nell'archivio di deposito

All'inizio di ogni anno, gli uffici individuano i fascicoli che debbono essere versati nell'archivio di deposito in quanto relativi ad affari o procedimenti conclusi da almeno dieci anni. Il trasferimento deve essere effettuato rispettando l'organizzazione dei fascicoli e delle serie nell'archivio corrente.

Prima di trasmettere fisicamente un fascicolo, il Dirigente competente, o un suo delegato, è tenuto ad effettuarne un accurato controllo per verificare che siano effettivamente presenti tutti i documenti pertinenti alla pratica in oggetto ed eliminare le copie e le fotocopie inutili.

Il Responsabile del Servizio cura la formazione e la conservazione di un elenco dei fascicoli e delle serie trasferite nell'archivio di deposito.

I settori possono richiedere in ogni momento al Servizio, per motivi di consultazione, fascicoli mandati agli atti. Deve essere tenuta traccia sia del movimento effettuato sia della richiesta di prelevamento.

9.2.5. Conservazione e custodia dei documenti

Il Responsabile del Procedimento è tenuto alla conservazione e alla custodia dei documenti relativi ai procedimenti in corso di propria competenza, fino al versamento dei fascicoli nell'archivio di deposito.

9.2.6. Archiviazione e conservazione digitale dei documenti informatici

Per la conservazione dei propri documenti informatici e delle loro aggregazioni documentali con i metadati a essi associati, l'Ente si attiene a quanto disposto dal conservatore accreditato esterno che cura la gestione, l'accessibilità e le operazioni di scarto dell'archivio digitale dell'ente, secondo le normative di legge e le modalità indicate dal "**Manuale di conservazione dei documenti informatici**".

9.2.7. Selezione e scarto archivistico

In base al piano di conservazione adottato, sarà cura del Responsabile produrre periodicamente l'elenco dei documenti e dei fascicoli sui quali, trascorso il periodo obbligatorio di conservazione, previa comunicazione al Responsabile della gestione documentale, è possibile operare lo scarto.

9.2.8. Diritti di accesso e consultazione degli atti

Gli uffici di competenza, in armonia con la normativa vigente, assicurano il principio della trasparenza dell'azione amministrativa, il diritto di accesso ai documenti dell'archivio corrente e dell'archivio di deposito, nonché, il diritto alla consultazione dei documenti dell'archivio storico.

La richiesta di consultazione, che può comportare la movimentazione dei fascicoli, può pervenire dall'interno dell'Area Organizzativa Omogenea oppure da utenti esterni all'Amministrazione, per scopi giuridico-amministrativi o per scopi storici.

Il diritto di accesso ai documenti è disciplinato dall'art. 24 della legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modifiche e integrazioni.

Nel caso di documenti contenenti categorie particolari di dati personali di cui all'art. 9 del GDPR (ex "dati sensibili") e dati di cui all'art. 10 del GDPR (ex "dati 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 e dai suddetti articoli 9 e 10 del GDPR.

La domanda di accesso ai documenti archiviati, redatta, viene presentata all'Ufficio Archivio e Protocollo che provvede a smistarla al servizio competente il quale, con la collaborazione del personale dell'Archivio, sentito il Responsabile della conservazione, provvede al reperimento e

alla consegna di quanto richiesto. Le domande vengono evase durante gli orari di apertura al pubblico. Con la medesima procedura viene formulata richiesta di accesso alle informazioni raccolte, elaborate e archiviate in formato digitale.

In tale caso il responsabile della conservazione provvede a consentire l'accesso conformemente a criteri di salvaguardia dei dati dalla distruzione, dalla perdita accidentale, dall'alterazione o dalla divulgazione non autorizzata. L'ingresso all'archivio di deposito è consentito solo al personale addetto e agli uffici per le relative incombenze. La consultazione dei documenti è possibile esclusivamente in un locale sotto la diretta sorveglianza del personale addetto. Il rilascio di copie dei documenti dell'archivio avviene previo rimborso delle spese di riproduzione, secondo le procedure e le tariffe stabilite dall'Amministrazione. In caso di pratiche momentaneamente irreperibili, in cattivo stato di conservazione, in restauro o in rilegatura, oppure escluse dal diritto di accesso conformemente alla normativa vigente, il responsabile rilascia apposita dichiarazione entro i termini previsti dalla normativa vigente.

Dei fascicoli prelevati dagli archivi deve essere tenuta traccia del movimento e della richiesta di prelevamento.

L'affidatario dei documenti non estrae i documenti originali dal fascicolo, né altera l'ordine, rispettandone la sedimentazione archivistica e il vincolo. Nel caso di accesso ad archivi informatici, le formalità da assolvere sono stabilite da adeguate politiche e procedure di accesso alle informazioni stabilite dall'Amministrazione. In ogni caso deve essere garantito l'accesso conformemente a criteri di salvaguardia dei dati dalla distruzione, dalla perdita accidentale, dall'alterazione o dalla divulgazione non autorizzata.

10. Modalità di produzione delle registrazioni di protocollo informatico

Il presente capitolo illustra le modalità di produzione e di conservazione delle registrazioni di protocollo informatico, nonché le modalità di registrazione delle informazioni annullate o modificate nell'ambito di ogni sessione di attività di registrazione.

10.1 Unicità del protocollo informatico

Nell'ambito della AOO il registro di protocollo è unico e la numerazione progressiva delle registrazioni di protocollo è unica indipendentemente dal modello organizzativo, (centralizzato o distribuito delle UOP). La numerazione si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia dal primo gennaio dell'anno successivo.

Il numero di protocollo individua un unico documento e, di conseguenza, ogni documento reca un solo numero di protocollo. Il numero di protocollo è costituito da almeno sette cifre numeriche.

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 sul protocollo viene considerata giuridicamente inesistente presso l'Ente. Non è consentita la protocollazione di un documento già protocollato.

Il registro di protocollo è un atto pubblico originario che fa fede della tempestività e dell'effettivo ricevimento e spedizione di un documento, indipendentemente dalla regolarità del documento stesso, ed è idoneo a produrre effetti giuridici.

Il registro di protocollo è soggetto alle forme di pubblicità e di tutela di situazioni giuridicamente rilevanti previste dalla normativa vigente.

10.2 Registrazione di protocollo

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

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 metadati 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;
- l'indicazione del mittente o del destinatario, registrata in forma non modificabile;
- l'oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
- data e protocollo del documento ricevuto, se disponibili;
- la classificazione;
- l'impronta del documento informatico.

Le registrazioni di protocollo, in armonia con la normativa vigente, prevedono elementi accessori, rilevanti sul piano amministrativo, organizzativo e gestionale, sempre che le rispettive informazioni siano disponibili.

Sono associati ulteriori metadati rilevanti ai fini amministrativi o per finalità gestionali o conservative, definiti, per ogni tipologia di documento, nell'ambito del contesto a cui esso si riferisce, secondo quanto previsto dall'allegato n. 5 alle Linee guida.

10.2.1 Documenti informatici

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

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.

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, la quale si può riferire sia al corpo del messaggio sia ad uno o più file ad esso allegati.

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

Le UOP ricevono i documenti informatici interni di tipo formale da protocollare all'indirizzo di posta elettronica interno preposto a questa funzione.

10.2.2 Documenti cartacei

I documenti analogici sono ricevuti e trasmessi con i mezzi tradizionali della corrispondenza, (il servizio postale pubblico e/o privato o con consegna diretta alla UOP).

La registrazione di protocollo di un documento analogico 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 o interna formale, l'UOP esegue la registrazione di protocollo dopo che il documento ha superato tutti i controlli formali sopra richiamati.

10.3 Elementi facoltativi delle registrazioni di protocollo

Il Responsabile della Gestione Documentale (RGD), con proprio provvedimento e al fine di migliorare la gestione, la ricerca e la conservazione della documentazione, può modificare e integrare gli elementi facoltativi del protocollo, anche per singole categorie o tipologie di documenti.

La registrazione degli elementi facoltativi del protocollo, previa autorizzazione del RGD, può essere modificata, integrata e cancellata in base alle effettive esigenze delle Unità Organizzative (UOR) e del Servizio di Protocollo.

I dati facoltativi sono modificabili senza necessità di annullare la registrazione di protocollo, fermo restando che il sistema informatico di protocollo registra tali modifiche.

10.4 Segnatura di protocollo dei documenti

L'operazione di segnatura di protocollo è effettuata contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo.

La segnatura di protocollo è l'apposizione o l'associazione all'originale del documento, in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso. Essa consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile.

Le informazioni previste sono:

- Identificazione in forma sintetica o estesa dell'Ente e dell'AOO;
- Codice identificativo dell'amministrazione;
- Codice identificativo dell'area organizzativa omogenea;
- Codice identificativo del registro di protocollo;
- Anno solare di riferimento del protocollo;
- Titolo, classe e fascicolo di riferimento;
- Data e numero progressivo di protocollo.

Per i documenti analogici le informazioni di cui sopra vengono riportate sul documento attraverso il timbro di registratura del protocollo.

Per i documenti informatici tutte le informazioni sopra riportate sono generate automaticamente dal sistema e sono incluse nella segnatura informatica di ciascun messaggio protocollato.

L'operazione di segnatura dei documenti in partenza viene effettuata dall'ufficio competente che redige il documento e se è abilitata, come UOP, alla protocollazione dei documenti in uscita; in alternativa l'operazione viene integralmente eseguita dalla UOP.

L'operazione di acquisizione dell'immagine dei documenti cartacei è eseguita solo dopo che l'operazione di segnatura è stata eseguita, in modo da "acquisire" con l'operazione di scansione, come immagine, anche il "segno" sul documento.

Per i documenti informatici trasmessi ad altre Pubbliche Amministrazioni, i dati relativi alla segnatura di protocollo sono contenuti, un'unica volta nell'ambito dello stesso messaggio, in un file XML conforme alle indicazioni previste dall'allegato n. 6 alle Linee guida dell'AgID.

10.5 Annullamento delle registrazioni di protocollo

La necessità di modificare - anche un solo campo *tra quelli obbligatori della registrazione di protocollo, registrati in forma non modificabile* - per correggere errori verificatisi in sede di immissione manuale di dati o attraverso l'interoperabilità dei sistemi di protocollo mittente e destinatario, comporta l'obbligo di annullare l'intera registrazione di protocollo.

Le informazioni relative alla registrazione di protocollo annullata rimangono memorizzate nel registro informatico del protocollo per essere sottoposte alle elaborazioni previste dalla procedura, ivi comprese le visualizzazioni e le stampe, nonché la data, l'ora e l'autore dell'annullamento e gli estremi dell'autorizzazione all'annullamento del protocollo rilasciata dal RGD.

In tale ipotesi la procedura riporta l'annotazione di annullamento in posizione visibile e tale, da consentire la lettura di tutte le informazioni originarie. Il sistema registra l'avvenuta rettifica, la data ed il soggetto che è intervenuto.

Solo il Responsabile della Gestione Documentale (RGD) è autorizzato ad annullare, direttamente o delegando gli addetti, una registrazione di protocollo.

L'annullamento di una registrazione di protocollo generale deve essere richiesto con specifica nota, adeguatamente motivata, indirizzata al RGD.

A tal fine è istituito un modulo (informatico o cartaceo) per le richieste di annullamento delle registrazioni e dei dati obbligatori delle registrazioni.

Il modulo riporta i motivi dell'annullamento e, se il documento è stato protocollato nuovamente, il nuovo numero di protocollo assegnato.

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);
- assegnazione interna all'amministrazione (per competenza o per conoscenza).

10.6 Livello di riservatezza

L'operatore che effettua la registrazione di protocollo di un documento attribuisce allo stesso il livello di riservatezza che ritiene necessario, se diverso da quello standard applicato automaticamente dal sistema.

In modo analogo, il Responsabile del Procedimento che effettua l'operazione di apertura di un nuovo fascicolo ne fissa anche il livello di riservatezza.

Il livello di riservatezza applicato ad un fascicolo è acquisito automaticamente da tutti i documenti che vi confluiscono, se a questi è stato assegnato un livello di riservatezza minore od uguale. I documenti che invece hanno un livello di riservatezza superiore lo mantengono.

10.7 Casi particolari di registrazioni di protocollo

10.7.1 Registrazioni di protocollo particolari

I documenti (informatici o cartacei) **anonimi** vengono inviati al Responsabile della Gestione Documentale oppure a chi lo sostituisce legalmente che ne effettua una valutazione:

- se ritiene che contengano dati o informazioni di interesse dell'Ente/AOO, provvede ad inviarli agli uffici competenti per le ulteriori eventuali determinazioni.

Questi decidono se registrarli, farli registrare nel protocollo generale:

- se ritiene che non contengano dati rilevanti dal punto di vista amministrativo, il documento viene registrato nel protocollo particolare.

10.7.2 Circolari e disposizioni generali

Le circolari, le disposizioni generali e tutte le altre comunicazioni che abbiano più destinatari si registrano con un solo numero di protocollo generale.

I destinatari sono indicati in appositi elenchi da associare alla minuta del documento.

10.7.3 Documenti cartacei in partenza con più destinatari

Qualora i destinatari siano in numero considerevole, la registrazione di protocollo è unica e viene riportata solo sul documento originale con la dicitura "*Questa registrazione di protocollo viene riportata sui documenti degli altri destinatari - Vedi elenco allegato alla minuta/copia presso l'UOR/UU/RPA*".

Tale elenco, in formato cartaceo, viene allegato alla minuta dell'originale.

10.7.4 Documenti cartacei ricevuti a mezzo telegramma

I telegrammi vanno di norma inoltrati al servizio protocollo come documenti senza firma, specificando tale modalità di trasmissione nel sistema di protocollo informatico.

10.7.5 Documenti cartacei ricevuti a mezzo telefax

Il documento ricevuto a mezzo telefax è un documento analogico a tutti gli effetti.

Il documento trasmesso da chiunque ad una pubblica AOO tramite telefax, qualora ne venga accertata la fonte di provenienza, soddisfa il requisito della forma scritta e la sua trasmissione non deve essere seguita dalla trasmissione dell'originale.

L'accertamento della fonte di provenienza spetta al RPA e avviene, di norma, per le vie brevi o con l'uso di sistemi informatici.

Qualora non sia possibile accertare la fonte di provenienza, sul telefax viene apposta la dicitura "*Documento ricevuto via telefax*" e successivamente il RPA provvede ad acquisire l'originale.

Il fax ricevuto con un terminale telefax dedicato (diverso da un PC) è fotocopiato dal ricevente qualora il supporto cartaceo non fornisca garanzie per una corretta e duratura conservazione.

Il documento in partenza reca una delle seguenti diciture:

- *"Anticipato via telefax"* se il documento originale viene successivamente inviato al destinatario;
- *"La trasmissione via fax del presente documento non prevede l'invio del documento originale"* nel caso in cui l'originale non venga spedito. Il RPA è comunque tenuto a spedire l'originale qualora il destinatario ne faccia motivata richiesta.

La segnatura viene apposta sul documento e non sulla copertina di trasmissione.

La copertina del telefax ed il rapporto di trasmissione vengono anch'essi inseriti nel fascicolo per documentare tempi e modi dell'avvenuta spedizione.

Il fax ricevuto direttamente su una postazione di lavoro (esempio un PC con l'applicativo per invio e ricezione di fax) è la rappresentazione informatica di un documento che può essere, sia stampato e trattato come un fax convenzionale come è stato descritto nei paragrafi precedenti, sia visualizzato e trattato interamente con tecniche informatiche.

10.7.6 Protocollazione di un numero consistente di documenti cartacei

Quando si presenti la necessità di protocollare un numero consistente di documenti, sia in ingresso (es. scadenza gare o concorsi) che in uscita, deve esserne data comunicazione all'ufficio protocollo con almeno due giorni lavorativi di anticipo, onde concordare tempi e modi di protocollazione e di spedizione.

10.7.7 Domande di partecipazione a concorsi, avvisi, selezioni, corsi e borse di studio

La corrispondenza ricevuta con rimessa diretta dall'interessato o da persona da questi delegata, viene protocollata al momento della presentazione, dando ricevuta dell'avvenuta consegna con gli estremi della segnatura di protocollo.

Con la medesima procedura deve essere trattata la corrispondenza ricevuta in formato digitale o per posta.

Nell'eventualità che non sia possibile procedere immediatamente alla registrazione dei documenti ricevuti con rimessa diretta, essi saranno accantonati e protocollati successivamente (come di seguito descritto). In questo caso al mittente, o al suo delegato, viene rilasciata ugualmente ricevuta senza gli estremi del protocollo.

10.7.8 Protocollazione di documenti inerenti a bandi di concessione confezionati su supporti cartacei

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 su di essa viene apposto il "timbro di arrivo" con eventuale ora se necessaria.

È compito della stessa UOP (servizio protocollo) provvedere alla consegna delle buste o dei contenitori all'ufficio competente sino all'espletamento della gara stessa.

L'UOP dopo la scadenza dei termini di presentazione delle offerte trasmette, alla UOR che gestisce la gara, le buste accompagnate da un elenco.

Per motivi organizzativi tutti gli UOR sono tenuti ad informare preventivamente il RGD dell'amministrazione in merito alle scadenze di concorsi, gare e bandi di ogni genere.

10.7.9 Documenti non firmati

L'operatore di protocollo, conformandosi alle regole stabilite dal RGD 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.

È poi compito dell'UOR di competenza e, in particolare, del RPA valutare, se il documento privo di firma debba ritenersi valido e come tale trattato dall'ufficio assegnatario.

10.7.10 Protocollazione dei messaggi di posta elettronica convenzionale

Considerato che l'attuale sistema di posta elettronica ordinaria non consente una sicura individuazione del mittente, questa tipologia di corrispondenza è trattata nei seguenti modi:

- in caso di invio, come allegato, di un documento scansionato e munito di firma autografa, quest'ultimo è trattato come un documento inviato via fax fermo restando che l'RPA deve verificare la provenienza certa dal documento; in caso di mittente non verificabile, l'RPA valuta caso per caso l'opportunità di trattare il documento inviato via e-mail;
- in caso di invio, in allegato, di un documento munito di firma digitale, o di invio di un messaggio firmato con firma digitale, il documento e/o il messaggio sono considerati come un documento elettronico inviato con qualunque mezzo di posta;
- in caso di invio di una e-mail contenente un testo non sottoscritto quest'ultima sarà considerata come missiva anonima.

10.7.11 Protocollo di documenti digitali pervenuti erroneamente

Nel caso in cui sia protocollato un documento digitale erroneamente inviato all'amministrazione non competente, l'addetto al protocollo provvede o ad annullare il protocollo stesso o provvede a protocollare il documento in uscita indicando nell'oggetto "*protocollato per errore*" e rispedisce il messaggio al mittente.

10.7.12 Ricezione di documenti cartacei pervenuti erroneamente

Nel caso in cui sia protocollato un documento cartaceo erroneamente inviato all'amministrazione, l'addetto al protocollo provvede o ad annullare il protocollo stesso o provvede 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*".

10.7.13 Copie per conoscenza

Nel caso di copie per conoscenza chi effettua la registrazione e lo smistamento dell'originale e delle copie, inserisce nel registro di protocollo i nominativi di coloro ai quali sono state inviate le suddette copie per conoscenza.

Tale informazione è riportata anche sulla segnatura di protocollo.

10.7.14 Differimento delle registrazioni

Le registrazioni di protocollo dei documenti pervenuti presso l'amministrazione destinataria sono di norma possibilmente effettuate nella giornata di arrivo e comunque non oltre le 48 ore lavorative dal ricevimento di detti documenti.

Qualora non possa essere effettuata la registrazione di protocollo nei tempi sopra indicati si provvede a protocollare, in via prioritaria, i documenti che rivestono una particolare importanza previo motivato provvedimento del RGD, che autorizza l'addetto al protocollo a differire le operazioni relative agli altri documenti.

Il protocollo differito consiste nel differimento dei termini di registrazione.

Il protocollo differito si applica solo ai documenti in arrivo e per tipologie omogenee che il RGD descrive nel provvedimento sopra citato.

10.7.15 Registrazioni di documenti temporaneamente riservati

Quando si è in presenza di documenti che per la loro natura richiedono una temporanea riservatezza delle informazioni in essi contenute (ad esempio gare e appalti, verbali di concorso, etc.), è prevista una forma di accesso riservato al protocollo generale.

Il responsabile dell'immissione dei dati provvede alla registrazione di protocollo indicando contestualmente l'anno, il mese e il giorno, nel quale le informazioni temporaneamente riservate saranno accessibili nelle forme ordinarie.

10.7.16 Corrispondenza personale o riservata

La corrispondenza personale è regolarmente aperta dagli uffici incaricati della registrazione di protocollo dei documenti in arrivo, a meno che sulla busta non sia riportata la dicitura "*riservata*" o "*personale*".

In quest'ultimo caso, la corrispondenza con la dicitura "*riservata*" o "*personale*" non è aperta ed è consegnata in busta chiusa al destinatario, il quale, dopo averne preso visione, se reputa che i documenti ricevuti devono essere comunque protocollati provvede a trasmetterli al più vicino ufficio abilitato alla registrazione di protocollo dei documenti in arrivo.

10.7.17 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 ed 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 fascicolo relativo.

11. Descrizione funzionale del sistema di protocollo informatico

11.1 Caratteristiche funzionali del sistema di protocollo

Il sistema informativo per la gestione dei flussi documentali e dei procedimenti amministrativi utilizzato dall'Ente è il modulo **Protocollo.NET** della suite hyperSIC di APKAPPA.

Protocollo.NET di APKAPPA si occupa della registrazione dei Protocolli Generali in entrata/uscita dall'ente ai sensi del D.P.R. 445/2000 e DPCM 03/12/2013, con generazione del numero di registrazione progressivo, e gestendo tutte le trasmissioni interne alle caselle postali/scrivanie digitali degli utenti del sistema con o senza generazione del numero di protocollo generale.

- registrazione di protocollo, sia in entrata che in uscita, con operatività diretta o attraverso funzioni integrate da altri moduli verticali;
- segnatura secondo quanto disposto dalla normativa in vigore e comprensiva anche dell'impronta del documento registrato;
- gestione e/o modifica dei metadati di profilazione dei documenti;
- casella di posta interna, che consente di eseguire tutte le fasi di invio, presa in carico, evasione ed archiviazione della documentazione tra uffici;
- uso integrato degli strumenti di trasmissione telematica quali P.E.C., e-mail, sistemi di postalizzazione avanzata cartacea, digitale e/o ibrida e web service;
- uso integrato delle firme elettroniche semplici, avanzate e qualificate (c.d. digitali);
- assegnazione e classificazione dei documenti sulla base del titolario in vigore nell'Ente ed approvato dalla Soprintendenza dei Beni Archivistici;
- assegnazione procedimenti amministrativi, integrazione con sistema di workflow;
- creazione e gestione del Fascicolo Informatico, dei Dossier e dei fascicoli aggregativi decisi dal singolo ufficio o dipendente;
- reperimento delle informazioni legate al singolo documento e a tutti i documenti ad essi correlati;
- la consultazione storica della vita di tutti i documenti protocollati.

11.2 Modalità di produzione e conservazione delle registrazioni di protocollo informatico

Ogni registrazione di protocollo è generata nel momento in cui l'operatore, avendo inserito i dati relativi al documento che sta protocollando, conferma l'inserimento: il sistema genera un nuovo numero di protocollo ed attribuisce automaticamente la data e l'ora di protocollazione. Ciascuna registrazione produce un apposito record sul sistema centrale che viene accodato in una base dati.

Nel caso di documenti informatici, prevede anche la memorizzazione dell'impronta del documento (la sequenza di caratteri che identificano in maniera univoca il documento così come previsto dalla funzione di hash conforme alle tipologie di algoritmi previste nell'allegato 6 alle Linee guida).

Per le modalità di conservazione e sicurezza delle registrazioni si rimanda al capitolo predisposto.

Le registrazioni possono essere modificate nei dati relativi, ad esempio, al codice di classificazione, al tipo di spedizione, alle annotazioni, all'ufficio di carico e al responsabile del documento: queste ultime due informazioni sono storicizzate.

A norma dell'art. 53 del DPR 445/2000, la tabella di amministrazione della procedura è impostata in modo che il numero di protocollo, la data e ora di protocollazione vengano assegnate automaticamente dal sistema e non siano modificabili in sede di variazione delle registrazioni. L'abilitazione all'uso della tabella di amministrazione è riservata solo al Responsabile della Gestione Documentale (RGD).

L’annullamento di una registrazione, o dei dati relativi a mittente e destinatario e oggetto del documento viene effettuato tramite una specifica funzione operativa; dopo che l’annullamento è stato effettuato e confermato è sempre possibile, richiamando la registrazione in modalità variazione, vedere l’utente che ha effettuato l’annullamento e i dati precedenti all’operazione di annullamento stesso.

Per le modalità operative si rimanda al “Manuale operativo” fornito dal fornitore del prodotto. I manuali utente operativi non sono allegati al presente Manuale.

12. Rilascio delle abilitazioni di accesso alle informazioni documentali

12.1 Generalità

Il sistema di gestione documentale dell'Ente è organizzato nel rispetto delle norme vigenti in materia di diritto di accesso (artt. 22 e ss. Legge sul procedimento e art. 5 Decreto Trasparenza) e protezione dei dati personali (GDPR e normativa collegata). In particolare, ciascun dipendente può legittimamente accedere soltanto alle informazioni, ai documenti e ai fascicoli presenti nel sistema, la cui consultazione sia relativa a procedimenti e attività di propria competenza.

Il processo è caratterizzato da utenti che accedono ad oggetti informatici (applicazioni, dati, programmi) mediante operazioni specifiche (lettura, aggiornamento, esecuzione).

Gli utenti del servizio di protocollo, in base agli UU di appartenenza, ovvero in base alle rispettive competenze (UOP, UOR, UU) hanno autorizzazioni di accesso differenziate in base alle tipologie di operazioni stabilite dall'ufficio di appartenenza.

Ad ogni utente sono assegnate:

- delle credenziali di autenticazione;
- una autorizzazione di accesso (profilo) al fine di limitare le operazioni di protocollo e gestione documentale alle sole funzioni necessarie e indispensabili a svolgere le attività di competenza dell'ufficio a cui l'utente appartiene.

Gli utenti del servizio di protocollo una volta identificati sono suddivisi in 4 profili d'accesso, sulla base delle rispettive competenze.

1) Responsabile della Gestione Documentale;
2) Addetto al servizio di protocollo;
3) Operatore di protocollo;
4) Utente ordinario.

12.2 Profili di accesso

L'accesso al protocollo informatico è autorizzato dal Responsabile della Gestione Documentale, su richiesta dei singoli responsabili di settore.

12.2.1 Responsabile della Gestione Documentale e suo vicario

È il soggetto cui, presso l'Area Organizzativa Omogenea (AOO), è affidata la responsabilità del coordinamento del Servizio per la tenuta del protocollo informatico e dei flussi documentali.

Ad esso competono le funzioni di cui al combinato disposto dell'art. 61 DPR 445/2000 e delle Linee Guida di AgID.

Fra queste, il responsabile:

a) predispone lo schema del manuale di gestione documentale relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio, all'accesso ai documenti informatici nel rispetto della normativa in materia di trattamenti dei dati personali ed in coerenza con quanto previsto nel manuale di conservazione;
b) agisce d'intesa con il responsabile della conservazione, il responsabile per la transizione digitale, e acquisisce il parere del responsabile della protezione dei dati personali;
c) propone i tempi, le modalità e le misure organizzative e tecniche di cui alle Linee Guida di AgID e normativa collegata;
d) predispone il piano per la sicurezza informatica relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio, all'accesso, alla conservazione dei documenti informatici nel rispetto delle misure minime di sicurezza indicate da AgID e da altri organismi preposti e delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali in linea con l'analisi del rischio fatta;

e) attribuisce il livello di autorizzazione per l'accesso alle funzioni della procedura, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione e abilitazioni all'inserimento e alla modifica delle informazioni;
f) garantisce che le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo si svolgano nel rispetto delle disposizioni del DPR 445/2000;
g) garantisce la corretta produzione e la conservazione del registro giornaliero di protocollo;
h) garantisce il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo e di gestione dei documenti e dei flussi documentali;
i) autorizza le operazioni di annullamento delle registrazioni a protocollo.

12.2.2 Addetto servizio protocollo

L'addetto al servizio di protocollo è preposto alla protocollazione e segnatura dei documenti ed utilizza le funzionalità aggiuntive del sistema di Protocollo; inoltre collabora con il Responsabile della Gestione Documentale per la gestione del servizio di protocollo. Esso ha accesso:

- alla configurazione degli strumenti di gestione del protocollo;
- agli strumenti utili per processare un protocollo: acquisizione del documento, protocollazione e distribuzione;
- agli strumenti di ricerca per la consultazione di protocolli inseriti nel sistema documentale.

12.2.3 Operatore di protocollo

L'operatore di protocollo è preposto alla protocollazione e segnatura dei documenti; esso ha accesso:

- agli strumenti utili per processare un protocollo: acquisizione del documento, protocollazione e distribuzione;
- agli strumenti di ricerca per la consultazione di protocolli inseriti nel sistema documentale.

12.2.4 Utente ordinario

L'utente ordinario utilizza il sistema di Protocollo per la consultazione delle informazioni. Ha accesso:

- agli strumenti di ricerca per la consultazione di protocolli inseriti e la visualizzazione degli oggetti contenuti nel sistema documentale.

12.3 Abilitazioni esterne concesse ad altre AOO

L'accesso al sistema di gestione informatica e documentale da parte di altri enti avviene per il tramite di sistemi di cooperazione applicativa, nel rispetto delle disposizioni del Codice dell'Amministrazione Digitale e delle Linee guida AgID.

13. Modalità di utilizzo del registro di emergenza

Il presente capitolo illustra le modalità di utilizzo del registro di emergenza, inclusa la funzione di recupero dei dati protocollati manualmente.

13.1 Il registro di emergenza

Qualora non fosse disponibile fruire del sistema di protocollo informatico (Pdp) per una interruzione accidentale o programmata, l'AOO è tenuta ad effettuare le registrazioni di protocollo su un registro di emergenza, a norma del D.P.R. n. 445/2000, su supporto cartaceo (o altro sistema informatico locale).

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

Qualora nel corso di un anno non venga utilizzato il registro di emergenza, il Responsabile della Gestione Documentale (RGD) annota sullo stesso il mancato uso.

Il registro di emergenza si configura come un repertorio del 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 è associato 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.

13.2 Modalità di apertura del registro di emergenza

Il Responsabile della Gestione Documentale (RGD) assicura che, ogni qualvolta per cause tecniche non è possibile utilizzare la procedura informatica, le operazioni di protocollo sono svolte manualmente sul registro di emergenza, sia esso cartaceo o informatico, su postazioni di lavoro operanti fuori linea.

Prima di autorizzare l'avvio dell'attività di protocollo sul registro di emergenza, il Responsabile della Gestione Documentale (RGD) imposta e verifica la correttezza della data e dell'ora relativa al registro di emergenza su cui occorre operare.

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

Per semplificare e normalizzare la procedura di apertura del registro di emergenza il Responsabile della Gestione Documentale (RGD) ha predisposto il modulo (cartaceo o digitale) riportato di seguito.

La protocollazione di emergenza deve essere effettuata in maniera accentrata, esclusivamente presso il servizio gestione documentale e protocollo informatico generale.

Servizio di gestione informatica del protocollo,
dei documenti e degli archivi
Scheda di apertura/chiusura del Registro di Emergenza

< Identificativo dell'Amministrazione >
< Identificativo dell'AOO >
< Identificativo della UOP abilitata >

Causa dell'interruzione: _____
Data: gg / mm / aaaa di inizio/ fine interruzione
(*depennare la voce incongruente con l'evento annotato)*
Ora dell'evento hh /mm
Annotazioni: _____

Numero protocollo xxxxxxx iniziale/finale
(*depennare la voce incongruente con l'evento annotato)*
Pagina N. _____
Firma del Responsabile del Servizio di Protocollo

Qualora l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre le *ventiquattro ore*, per cause di eccezionale gravità, il Responsabile della Gestione Documentale (RGD) autorizza l'uso del registro di emergenza per periodi successivi di non più di una settimana.

13.3 Modalità di utilizzo del registro di emergenza

Per ogni giornata di registrazione di emergenza è riportato sul relativo registro il numero totale di operazioni registrate manualmente.

La sequenza numerica utilizzata su un registro di emergenza, anche a seguito di successive interruzioni, garantisce comunque l'identificazione univoca dei documenti registrati nell'ambito del sistema documentario dell'AOO.

Il formato delle registrazioni di protocollo, ovvero i campi obbligatori delle registrazioni, sono quelli stessi previsti dal protocollo generale.

Durante il periodo di interruzione del servizio di protocollo informatico generale, il responsabile del sistema informatico (o persona referente) provvede a tener informato il Responsabile della Gestione Documentale (RGD) sui tempi di ripristino del servizio.

13.4 Modalità di chiusura e recupero del registro di emergenza

È compito del Responsabile della Gestione Documentale (RGD) verificare la chiusura del registro di emergenza.

È compito del RGD, o suo delegato, riportare dal registro di emergenza al sistema di protocollo generale (PdP) le protocollazioni relative ai documenti protocollati manualmente, entro cinque giorni dal ripristino delle funzionalità del sistema.

Una volta ripristinata la piena funzionalità del PdP, il RGD provvede alla chiusura del registro di emergenza annotando, sullo stesso il numero delle registrazioni effettuate e la data e ora di chiusura.

Per semplificare la procedura di chiusura del registro di emergenza il RDG ha predisposto un modulo (cartaceo o digitale) analogo a quello utilizzato nella fase di apertura del registro di emergenza.

14. Allegati al manuale

01	Glossario e definizioni
02	Area Organizzativa Omogenea e modello organizzativo
03	Elenco dei documenti esclusi dalla registrazione di protocollo o soggetti a registrazione particolare
04	Piano di classificazione (Titolario)
05	Piano di conservazione
06	Modulistica allegata: a) Richiesta annullamento registrazioni protocollo b) Repertorio dei fascicoli c) Richiesta credenziali di autenticazione per accesso al Sistema di protocollo informatico d) Comunicazione delle credenziali di autenticazione per l'accesso al Sistema e) Scheda attivazione/chiusura del registro di emergenza f) Modulo di consultazione della sezione di deposito e storica dell'archivio
07	Delibera conferma istituzione AOO e nomina del Responsabile Gestione Documentale e della Conservazione
08	Decreto sindacale nomina del Responsabile della Gestione Documentale e della Conservazione dei documenti informatici e suo vicario