



***MANUALE PER LA GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO,
DEI FLUSSI DOCUMENTALI E DEGLI ARCHIVI***

Comune di Seriate

Approvato con deliberazione di Giunta comunale n. 17 del 18 febbraio 2021

INDICE

Sezione 1. Disposizioni generali

- 1.1** *Ambito di applicazione*
- 1.2** *Definizioni dei termini*
- 1.3** *Storia delle versioni del documento*
- 1.4** *Area organizzativa omogenea*
- 1.5** *Servizio per la gestione informatica del protocollo, dei documenti, dei flussi documentali e degli archivi*
- 1.6** *Unicità del protocollo informatico*
- 1.7** *Modello operativo adottato per la gestione dei documenti*

Sezione 2. Formazione dei documenti

- 2.1** *Modalità di formazione dei documenti e requisiti minimi*
- 2.2** *Formazione dei documenti informatici*
- 2.3** *Formato dei documenti informatici*
- 2.4** *Metadati dei documenti informatici*
- 2.5** *Sottoscrizione dei documenti informatici*
- 2.6** *Copie e duplicati dei documenti informatici*
- 2.7** *Copie di documenti informatici in analogici*

Sezione 3. Ricezione dei documenti

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

Sezione 4. Registrazione dei documenti

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

Sezione 5. Documentazione particolare

- 5.1** *Deliberazioni di giunta e consiglio, determinazioni dirigenziali, decreti, ordinanze, contratti, verbali sanzioni amministrative polizia locale e altri tipi di verbalizzazioni previsti dalla legge o da regolamenti, pubblicazioni all'albo online e notifiche*
- 5.2** *Documentazione di gare d'appalto*
- 5.3** *Gestione fatture elettroniche*
- 5.4** *Mandati di pagamento*
- 5.5** *Documenti con mittente o autore non identificabile, posta personale*
- 5.6** *Documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato*
- 5.7** *Documenti inviati via fax*
- 5.8** *Corrispondenza riservata*
- 5.9** *Corrispondenza con più destinatari e copie per conoscenza*
- 5.10** *Allegati*
- 5.11** *Documenti di competenza di altre amministrazioni*
- 5.12** *Oggetti plurimi*
- 5.13** *Modelli pubblicati*
- 5.14** *Trasmissioni telematiche e procedimenti amministrativi online*
- 5.15** *Gestione della password*
- 5.16** *Sito internet istituzionale*
- 5.17** *Servizio SUAP*

Sezione 6. Posta elettronica

6.1 *Gestione della posta elettronica*

6.2 *La posta elettronica per le comunicazioni interne*

6.3 *La posta elettronica ricevuta da cittadini o altri soggetti privati*

6.4 *La posta elettronica ricevuta da altre Pubbliche Amministrazioni*

Sezione 7. Assegnazione dei documenti

7.1 *Assegnazione*

7.2 *Modifica delle assegnazioni*

Sezione 8. Classificazione e fascicolazione dei documenti

8.1 *Classificazione dei documenti*

8.2 *Formazione e identificazione dei fascicoli*

8.3 *Processo di formazione dei fascicoli*

8.4 *Modifica delle assegnazioni dei fascicoli*

8.5 *Fascicolo ibrido*

8.6 *Tenuta dei fascicoli analogici dell'archivio corrente*

8.7 *Chiusura dei fascicoli*

Sezione 9. Invio dei documenti destinati all'esterno

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

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

9.3 *Spedizione dei documenti analogici*

Sezione 10. Scansione dei documenti su supporto cartaceo

10.1 *Documenti soggetti a scansione*

10.2 *Processo di scansione*

Sezione 11. Conservazione e tenuta dei documenti

11.1 *Sistema informatico*

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

11.3 *Conservazione dei documenti informatici*

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

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

11.6 *Pacchetti di versamento*

11.7 *Conservazione dei documenti analogici*

11.8 *Selezione dei documenti*

Sezione 12. Accesso

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

12.2 *Accesso esterno*

Sezione 13. Approvazione, revisione e pubblicazione

13.1 *Approvazione*

13.2 *Revisione*

13.1 *Pubblicazione e divulgazione*

1. Disposizioni generali

1.1 Ambito di applicazione

Il DPCM del 3 dicembre 2013 - recante “Regole tecniche per il protocollo informatico”, adottato ai sensi dell’art. 71 del d.lgs. 82/2005 - Codice Amministrazione Digitale – prevede l’obbligo per le pubbliche amministrazioni di cui all’art. 2 del d.lgs. n. 165/2001 di “adottare il manuale di gestione di cui all’articolo 5, su proposta del Responsabile della gestione documentale” (art. 3).

Il presente Manuale di gestione del protocollo informatico è stato redatto in applicazione della normativa vigente, in particolare il DPR 445/2000 artt. 50-67; il d.lgs. 82/2005, artt. 40-44 bis; nonché il DPCM 31 ottobre 2013 e recepisce le “Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici” del 9 settembre 2020 (applicabili ai soggetti indicati nell’art. 2 commi 2 e 3 del CAD), oltre che la gestione dei flussi documentali e dei procedimenti dell’Amministrazione e dei documenti relativi ai servizi dati in gestione esterna (Allegato n. 1). Al fine di garantire lo sviluppo del processo di digitalizzazione previsto dalla normativa vigente l’Ente provvede a razionalizzare e semplificare i procedimenti amministrativi, le attività gestionali, i documenti, la modulistica, le modalità di accesso e di presentazione delle istanze da parte dei cittadini e delle imprese. Considerata la velocità dell’innovazione e seguendo le “Linee Guida” il presente manuale prevede un testo “statico” che contiene la base normativa della materia e una serie di “allegati” i cui contenuti più “flessibili” potranno adeguarsi agevolmente all’evoluzione tecnologica.

Esso descrive il sistema di gestione, anche ai fini della conservazione, dei documenti informatici e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la gestione documentale.

Regolamenta inoltre le fasi operative per la gestione informatica dei documenti, nel rispetto della normativa vigente in materia di trasparenza degli atti amministrativi, di tutela della *privacy* e delle politiche di sicurezza.

1.2 Definizioni dei termini

Per quanto riguarda la definizione dei termini, che costituisce la corretta interpretazione del dettato del presente manuale, si rimanda al glossario (Allegato n. 2).

1.3 Storia delle versioni del documento

| | | |
|------------|--|---|
| 1 versione | Approvato con delibera di Giunta n. 171 del 04/10/2005 | Parere favorevole Soprintendenza archivistica per la Lombardia, espresso con nota 20793 del 5/08/2005 |
|------------|--|---|

1.4 Area organizzativa omogenea

Ai fini della gestione dei documenti è individuata con Delibera della Giunta comunale n. 43 del 4.3.2004 (allegato n. 3) una sola area organizzativa omogenea denominata Comune di Seriate composta dall’insieme di tutte le sue unità organizzative come da elenco allegato (Allegato n. 4). Il

codice identificativo dell'area è AOO Seriate.

Per qualsiasi informazione statistica relativa all'Amministrazione comunale si rimanda alle pagine del sito internet istituzionale indicato nell'allegato n. 5.

1.5 Servizio per la gestione informatica del protocollo, dei documenti, dei flussi documentali e degli archivi

Nell'ambito dell'Area organizzativa omogenea, ai sensi dell'articolo 61, comma 1, del dpr 445/2000, è stato nominato, richiamando la delibera n. 43 del 4.3.2004, con decreto di nomina dirigenziale il responsabile del Servizio gestione protocollo informatico, gestione dei flussi documentali e gestione archivio (allegato n. 3) e successivamente il proprio vicario (allegato n. 6 e 6a).

Il servizio, ai sensi dell'articolo 61, comma 3, del dPR 445/2000 ha competenza sulla gestione dell'intera documentazione archivistica, ovunque trattata, distribuita o conservata dell'Amministrazione, ai fini della sua corretta registrazione, classificazione, conservazione, selezione e ordinamento. Nell'allegato 7 sono indicati il Responsabile della Gestione Documentale e Responsabile della Conservazione, il sostituto in caso di sua assenza, il Responsabile della Transizione digitale e gli estremi di nomina.]

1.6 Unicità del protocollo informatico

La numerazione delle registrazioni di protocollo è unica, progressiva, corrisponde all'anno solare ed è composta da almeno sette numeri, tuttavia a norma dell'articolo 53, comma 5 del dPR 445/00 sono possibili registrazioni particolari. Il sistema informatico di gestione del protocollo è sincronizzato per il calcolo dell'ora con un orologio atomico.

L'Amministrazione non riconosce validità a registrazioni particolari che non siano quelle individuate nell'elenco allegato (Allegato n.8).

Ad ogni documento è dato un solo numero, che non può essere utilizzato per la registrazione di altri documenti anche se correlati allo stesso.

1.7 Modello operativo adottato per la gestione dei documenti

Per la gestione dei documenti è adottato un modello operativo parzialmente decentrato, che prevede la partecipazione attiva di più soggetti: con la corrispondenza in entrata gestita dal Servizio flussi documentali, e la posta in uscita gestita da tutti gli uffici mediante utenti abilitati a svolgere operazioni specifiche, come da elenco allegato (Allegato n. 9). Le suddette abilitazioni sono rilasciate/revocate dal responsabile del servizio di gestione documentale, secondo le esigenze dell'ente, per il tramite del Servizio comunicazione e innovazione.

L'archivio storico e di deposito analogico sono conservati da un conservatore esterno, come da contratto in allegato (Allegato n. 10); l'archivio analogico corrente è conservato presso la sede del comune di Seriate.

La documentazione informatica è gestita secondo le modalità descritte nel Piano della sicurezza informatica (allegato n. 11 e 11a), nel Piano per la continuità operativa e nel Piano per la sicurezza

inerente il trattamento dei dati. Per ragioni di riservatezza questi documenti sono conservati presso l'Ufficio innovazione e comunicazione e approvati come da deliberare negli allegati n. 12 e 12a. Tale documentazione informatica è conservata presso di un conservatore esterno, fatta eccezione per parte della documentazione gestita dal software di archiviazione della Polizia Locale, come da allegato n. 13a.

Come da organigramma alcuni servizi dei Servizi sociali sono gestiti dall'Ufficio di Piano – Ambito di zona, che svolge attività anche per i comuni associati, come da Convenzione (vedi allegato n. 14); l'Ambito agisce utilizzando il protocollo del Comune di Seriate, pertanto gli atti vengono gestiti in modo organico rispetto al sistema di gestione documentale dell'unica AOO. L'ambito ha un proprio sito istituzionale e una propria PEC (*ambitodiseriate@pec.it*).

Per la gestione del sito istituzionale del comune e dell'ambito si rimanda al paragrafo 5.15 di questo manuale, mentre per la gestione della posta elettronica e del provider si rimanda alla Sezione 6.

Per la gestione del servizio Tesoreria e la restituzione della documentazione si rimanda al paragrafo 5.4.

2. Formazione dei documenti

2.1 Modalità di formazione dei documenti e contenuti minimi

Le modalità di formazione dei documenti, del loro contenuto e della loro struttura sono determinate da quanto previsto dal presente manuale; per quanto riguarda i documenti informatici la loro produzione è regolata sulla base di modelli standard presenti nel sistema informatico di gestione documentale.

Indipendentemente dal supporto su cui sono formati i documenti prodotti dall'ente devono garantire la presenza delle seguenti informazioni:

- denominazione dell'ente/organizzazione; per i documenti su supporto cartaceo si utilizza il formato prestabilito (carta intestata)
- indirizzo (via, numero civico, codice avviamento postale, città, sigla della provincia, numero di telefono, indirizzo di posta elettronica istituzionale dell'ente/organizzazione, **PEC**)
- indicazione del settore, servizio o ufficio che ha prodotto il documento
- luogo e data
- destinatario
- classificazione (categoria, classe e fascicolo)
- numero di protocollo
- oggetto del documento: un solo oggetto per documento
- testo
- numero degli allegati (se presenti)
- indicazione dell'addetto che ha protocollato l'atto
- sottoscrizione autografa o elettronico/digitale del responsabile
- indicazione del Responsabile del procedimento

2.2 Formazione dei documenti informatici

I documenti informatici prodotti dall'Amministrazione, indipendentemente dal software utilizzato, prima della loro sottoscrizione con firma elettronico/digitale, sono convertiti in uno dei formati standard previsti dalla normativa vigente in materia di conservazione come riportato sul sito preposto della materia, al fine di garantire la loro inalterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura. Pertanto il documento informatico è immodificabile se la sua memorizzazione su supporto informatico in formato digitale non può essere alterata nel suo accesso, gestione e conservazione.

La disponibilità e la riservatezza delle informazioni contenute nel documento informatico sono garantite attraverso l'adozione di specifiche politiche e procedure predeterminate dall'ente, in conformità con le disposizioni vigenti in materia di accesso e protezione dei dati personali.

2.3 Formato dei documenti informatici

I documenti informatici prodotti dall'ente, indipendentemente dal *software* utilizzato, prima della loro sottoscrizione con firma elettronico/digitale, sono convertiti in uno dei formati *standard* previsti dalla normativa vigente in materia di conservazione.

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

L'ente per la formazione dei documenti informatici, delle copie e degli estratti informatici adotta formati previsti dalla normativa e si basa sull'assunto che 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; ad esempio, effettuando una copia da un PC ad una pen-drive di un documento nel medesimo formato (si rimanda al paragrafo 2.6 di questo manuale).

In particolare, la validità del documento informatico per le copie e/o estratti di documenti informatici è consentita mediante uno dei due metodi:

- raffronto dei documenti;
- certificazione di processo.

Per i requisiti tecnici della certificazione di processo si rimanda alla normativa vigente (allegato 3 delle "Linee Guida" del 9 settembre 2020).

2.4 Metadati dei documenti informatici

Al documento informatico è associato l'insieme minimo dei metadati, con riferimento all'allegato 5 delle "Linee Guida" del 9 settembre 2020. L'insieme minimo dei metadati è indicato nell'allegato n.15.

2.5 Sottoscrizione dei documenti informatici

La sottoscrizione dei documenti informatici è ottenuta con un processo di firma elettronico/digitale conforme alle disposizioni di legge. L'ente utilizza la firma digitale tramite apposito lettore di smart card e pen drive con accesso tramite password personale.

Tutti i Responsabili di settore e di procedimento, i dipendenti facenti funzione di Ufficiale di Stato civile ed alcuni dipendenti con specifiche mansioni sono dotati di firma digitale. Il comune provvede alla fornitura di firme digitali con un certificatore accreditato.

L'autorizzazione all'utilizzo della firma digitale e la relativa assegnazione spettano ai responsabili di settore dell'ente, che provvedono a segnalare l'assegnazione dei dispositivi di firma al Responsabile del Servizio archivistico.

2.6 Copie e duplicati di documenti informatici

L'ente effettua copie e duplicati degli atti e dei documenti informatici per gli usi consentiti della legge su diversi tipi di supporto. La copia o l'estratto di uno o più documenti informatici può essere

sottoscritto con firma digitale o firma elettronica qualificata da chi effettua la copia. Affinché la copia non sia disconoscibile essa deve essere firmata da un Pubblico ufficiale.

Se il documento ha la firma digitale in corso di validità al cittadino/ente viene trasmesso il file; nel caso in cui la firma fosse scaduta o il cittadino ne volesse una copia cartacea dovrà essere prodotta una copia conforme (si rimanda al paragrafo 2.3 di questo manuale).

Laddove richiesta dalla natura dell'attività, l'attestazione di conformità delle copie o estratti informatici di documenti informatici può essere inserita nel documento informatico contenente la copia o l'estratto. L'attestazione di conformità delle copie o dell'estratto informatico di uno o più documenti informatici può essere altresì prodotta come documento informatico separato contenente un riferimento temporale e l'impronta di ogni copia o estratto informatico. Il documento informatico contenente l'attestazione è sottoscritto con firma digitale o con firma elettronica qualificata o avanzata del pubblico ufficiale a ciò autorizzato (Linee Guida settembre 2020, paragrafo 2.3).

Attestazione: Il sottoscritto, nella sua qualità di funzionario delegato dal Sindaco, attesta che il duplicato allegato è conforme all'originale.

Il Funzionario Incaricato

Firma digitale

2.7 Copie documenti informatici in analogici

La copia analogica (cartacea) di documento informatico formata mediante il sistema di gestione documentale, conforme alle regole tecniche vigenti in materia di formazione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione, conservazione dei documenti informatici amministrativi (D.P.C.M. 14 novembre 2014) ha la stessa efficacia probatoria dell'originale da cui è tratta se la conformità all'originale non è espressamente disconosciuta. La copia riporta in calce l'indicazione della conformità del sistema alle regole tecniche vigenti.

Formula: Copia analogica di documento informatico prodotta con sistema di gestione documentale conforme alle regole tecniche vigenti (D.P.C.M. 14 novembre 2014)

Se la copia analogica (cartacea) di documento informatico è formata al di fuori del sistema di gestione documentale, la conformità viene attestata con apposita dichiarazione in calce alla copia, sottoscritta con firma autografa dal funzionario delegato dal Sindaco ad autenticare le copie.

Formula Il sottoscritto, nella sua qualità di funzionario delegato dal Sindaco, attesta che la presente copia del sopra riportato documento informatico è conforme all'originale.

Il Funzionario Incaricato

Firma autografa

3. Ricezione dei documenti

3.1 Ricezione dei documenti su supporto analogico

I documenti su supporto analogico possono arrivare all'ente/organizzazione attraverso:

- il servizio postale;
- la consegna diretta all'Ufficio flussi documentali.

Dei documenti analogici ricevuti viene effettuata una copia digitale e il documento originale viene inoltrato al responsabile del procedimento. Attualmente all'Ufficio ambiente e all'Ufficio servizi sociali, ma progressivamente recepito anche da altri uffici, non viene consegnato l'originale cartaceo ma esclusivamente la scansione dello stesso; l'originale è conservato presso l'Ufficio flussi documentali. La copia informatica di un documento analogico, è acquisita nel sistema mediante processi e strumenti che assicurino che il documento informatico abbia contenuto identico a quello del documento analogico da cui è tratto. L'unitarietà è garantita dal sistema mediante il numero di protocollo, l'indice di classificazione e il numero di repertorio del fascicolo.

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

Non è consentita l'identificazione dei documenti mediante l'assegnazione manuale di numeri di protocollo che il sistema ha già attribuito ad altri documenti, anche se questi sono strettamente correlati fra loro. Non è pertanto consentito, in nessun caso, l'utilizzo di un unico numero di protocollo per il documento in arrivo e il documento in partenza.

La documentazione che non è stata registrata in arrivo o in partenza viene considerata giuridicamente inesistente per l'Amministrazione.

3.2 Ricezione dei documenti informatici

Un documento informatico, sottoscritto con firma elettronica qualificata o firma digitale, può essere recapitato:

- A mezzo posta raccomandata (PEC)
- Posta elettronica ordinaria
- Tramite servizio Fax Management
- Su supporto rimovibile consegnato all'Ufficio flussi documentali. In questo caso, l'ufficio ricevente verifica la compatibilità del supporto presentato e la leggibilità dello stesso.

La ricezione dei documenti informatici è assicurata tramite una casella di posta elettronica certificata (casella istituzionale) riservata a questa funzione, integrata con il sistema informatico e accessibile solo alle postazioni preposte e alla registrazione di protocollo.

Per l'indirizzo della casella di posta elettronica certificata si rimanda al sito istituzionale dell'ente. Le comunicazioni e i documenti informatici sono valide ai fini del procedimento amministrativo

una volta che ne sia accertata la loro provenienza e siano prodotti con formati *standard* previsti dalla normativa vigente.

Per i documenti informatici, che a differenza di quelli analogici la cui decifrabilità è garantita nel tempo, è fondamentale che siano prodotti in formati il più possibile stabili e codificati, così da consentire la trasmissione al Conservatore e la decifrabilità a distanza di tempo. Per questo l'AOO garantisce l'acquisizione e l'inserimento nel flusso documentale in ingresso dei soli documenti informatici che siano prodotti in uno dei formati previsti nell'all. 2 delle "Linee Guida" del 9 settembre 2020.

I documenti ricevuti in un formato diverso da quelli prescritti dal presente Manuale sono reinviati con motivazione al mittente; mentre cartelle o documenti in formati di compressione (es: .zip, .rar, .7-zip, ace, ecc.), sono recepiti dal sistema previa verifica da parte dell'operatore in fase di protocollazione della leggibilità. I documenti che risultano non leggibili o danneggiati sono reinviati con motivazione al mittente (allegato n. 16 formati accettati).

3.3 Ricezione dei documenti informatici attraverso posta elettronica ordinaria

I messaggi e-mail ricevuti tramite le caselle collegate agli account personali assegnati ad ogni dipendente non vengono di regola protocollati. In specifici casi particolari (esempio: impossibilità del mittente di invio diretto alla PEC istituzionale), se il messaggio è ritenuto di estremo interesse per l'Ente, il Responsabile dell'Ufficio destinatario può fare richiesta di protocollazione (garantendo l'identità del mittente), tramite la funzione "reindirizza" all'apposita mail dell'Ufficio flussi.

Gli indirizzi di posta elettronica ordinaria abilitati alla ricezione di documenti informatici sono resi pubblici sul sito web istituzionale.

3.4 Ricezione dei documenti informatici attraverso moduli, formulari e altri sistemi

L'ente riceve i documenti informatici creati dall'utente attraverso i moduli e i formulari resi disponibili mediante gli applicativi *web* elencati (allegato n. 17) e tramite trasmissioni telematiche, sistemi di cooperazione applicativa e altri supporti.

3.5 Acquisizione tramite copia informatica di documenti analogici

L'ente può acquisire la copia per immagine su supporto informatico e/o la copia informatica di un documento originale analogico.

Le copie per immagine sono prodotte mediante processi e strumenti che assicurino che il documento informatico abbia contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto. Le copie per immagine di uno o più documenti analogici possono essere sottoscritte con firma digitale o firma elettronica qualificata da chi effettua la copia. Affinché le copie non siano sconoscibili esse devono essere firmate da un Pubblico ufficiale.

Le copie dei documenti informatici e/o le immagini digitali dei documenti cartacei acquisite con lo scanner sono resi disponibili agli uffici, o ai responsabili di procedimento, tramite il sistema informatico di gestione documentale.

3.6 *Ricevute attestanti la ricezione dei documenti*

Alla registrazione di protocollo vengono associate le ricevute generate dal sistema di gestione documentale e, nel caso di messaggi di posta elettronica certificata spediti, anche i dati relativi alla consegna rilasciati dal sistema di posta certificata correlati al messaggio oggetto di registrazione.

3.7 *Orari di apertura per il ricevimento della documentazione*

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

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

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

4. Registrazione dei documenti

4.1 Documenti soggetti a registrazione di protocollo

Tutti i documenti prodotti e ricevuti dall'Amministrazione, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, ad eccezione di quelli indicati nel successivo articolo, sono registrati al protocollo. È cura del Responsabile del procedimento dei flussi documentali verificarne le caratteristiche. La protocollazione di alcune email in arrivo è stata automatizzata tramite l'uso del template (allegato n. 18)

4.2 Documenti non soggetti a registrazione di protocollo

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo:

- Gazzette ufficiali
- Bollettini ufficiali
- Notiziari della P.A.
- Note di ricezione delle circolari e di altre disposizioni
- Bolle accompagnatorie
- Materiale statistico ricevuto
- Atti preparatori interni
- Giornali, riviste
- Materiale pubblicitario
- Biglietti augurali
- Inviti a manifestazioni e documenti di occasione vari che non attivino procedimenti amministrativi
- Stampe varie
- Plichi di libri

e tutti quei documenti già soggetti a registrazione particolare da parte dell'ente il cui elenco è allegato al presente manuale (Allegato n. 8).

4.3 Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti

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

I requisiti necessari di ciascuna registrazione di protocollo sono:

- numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;

- mittente o destinatario dei documenti ricevuti o spediti, registrato in forma non modificabile;
- oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
- data e numero di protocollo dei documenti ricevuti, se disponibili;
- impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica, registrato in forma non modificabile;
- classificazione: categoria, classe, fascicolo (si veda il titolario);
- assegnazione;
- data di arrivo;
- allegati (numero e descrizione);
- mezzo di ricezione/spedizione (PE, PEC, altre modalità di ricezione informatica e analogica);
- ufficio di competenza;
- livello di riservatezza;
- elementi identificativi del procedimento amministrativo, se necessario;

Inoltre possono essere aggiunti:

- estremi del provvedimento differimento dei termini di registrazione;
- tipo di documento;

4.4 *Registrazione documenti interni*

Di norma i documenti prodotti dall'ente a solo uso interno non vengono protocollati. Nel caso sia necessario dare valenza giuridico-probatoria a documenti che costituiscono atti preparatori (pareri tecnico legali), essi potranno essere protocollati mediante la specifica funzione del software di protocollo, utilizzando il protocollo interno. Il documento interno, pertanto, si può distinguere tra quello formale che è registrato nel sistema documentale come protocollo interno e viene trasmesso all'ufficio competente tramite la funzione di assegnazione, e quello informale, che non deve essere registrato a protocollo, viene trasmesso per mezzo di posta elettronica interna.

4.5 *Registrazione degli allegati*

Il numero e la descrizione degli allegati sono elementi essenziali per l'efficacia di una registrazione. Nella registrazione di protocollo si riporta la descrizione della tipologia degli allegati e, se significativi, anche dei loro estremi (data, numero, ecc).

Tutti gli allegati devono pervenire con il documento principale alle postazioni abilitate alla protocollazione al fine di essere inseriti nel sistema di gestione documentale. In presenza di allegati analogici su ciascuno è riportata la segnatura di protocollo.

Nel caso in cui l'ente riceva tramite Pec o posta elettronica degli allegati non verificabili o corrotti questi vengono respinti al mittente motivandone il respingimento.

4.6 Segnatura di protocollo

La segnatura di protocollo apposta o associata al documento è effettuata contemporaneamente alla registrazione di protocollo o di altra registrazione cui esso è soggetto.

I requisiti necessari di ciascuna segnatura di protocollo sono:

- codice identificativo dell'ente
- codice identificativo dell'area organizzativa omogenea
- data di protocollo
- progressivo di protocollo
- classificazione e fascicolazione

Per i documenti informatici trasmessi ad altre pubbliche amministrazioni, i dati relativi alla segnatura di protocollo sono contenuti, un'unica volta nell'ambito dello stesso messaggio, in un *file* conforme alle specifiche dell'*Extensible Markup Language* (XML) e comprendono anche:

- oggetto del documento
- mittente
- destinatario/i

Inoltre possono essere aggiunti:

- persona o ufficio destinatari
- identificazione degli allegati
- informazioni sul procedimento e sul trattamento

Gli atti e documenti in arrivo sono protocollate o dall'operatore o attraverso la procedura automatica basata su template, come da allegato 18.

4.7 Annullamento/modifica delle registrazioni di protocollo

Le registrazioni di protocollo, tutte o in parte, possono essere annullate o modificate con una specifica funzione del sistema di gestione informatica dei documenti, a seguito di motivata richiesta al responsabile dell'ufficio flussi documentali o per iniziativa dello stesso. Le registrazioni annullate rimangono memorizzate nella base di dati e sono evidenziate dal sistema. Il sistema durante la fase di annullamento registra gli estremi del provvedimento autorizzativo redatto dal responsabile del servizio. Le richieste di annullamento o modifica dei numeri di protocollo pervengono tramite mail al responsabile dell'ufficio flussi documentali. La modifica o annullamento di un protocollo è avviata dall'ufficio che la richiede che tramite il gestionale inoltra la richiesta di modifica/annullamento; operazione che sarà autorizzata dal Responsabile dell'ufficio flussi documentali.

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

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

4.8 Differimento dei termini di protocollazione

Le registrazioni di protocollo dei documenti ricevuti sono effettuate in giornata e comunque non oltre due giorni lavorativi dal ricevimento, nel caso di oggettive impossibilità. Nel caso di eccezionale carico di lavoro, che non permette di evadere la corrispondenza ricevuta nei tempi sopra indicati e qualora dalla mancata registrazione di protocollo del documento nella medesima giornata lavorativa di ricezione possa risultare lesa un diritto di terzi (es. partecipazione concorso), con motivato provvedimento il responsabile del servizio può autorizzare l'uso del *protocollo differito*. In particolare, il *protocollo differito* consiste nell'adozione di un provvedimento con il quale vengono individuati i documenti da ammettere alla registrazione differita, le cause e il termine entro il quale la registrazione di protocollo deve essere comunque effettuata. Si applica solo ai documenti in arrivo e per tipologie omogenee che vanno descritti nel provvedimento.

4.9 Registro giornaliero di protocollo

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

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

4.10 Registro di emergenza

Il responsabile del servizio flussi documentali autorizza lo svolgimento delle operazioni di protocollo su un registro di emergenza, a norma dell'articolo 63 del DPR 445/2000, su supporto digitale o cartaceo da archiviare a cura del Responsabile del servizio flussi documentali unitamente alla propria copia del registro annuale di protocollo e provvede successivamente a impartire le disposizioni per il riversamento dei dati nel protocollo informatico, tramite le procedure previste dal manuale operativo del sistema informatico e dalla guida all'attivazione del registro (allegato n. 19).

5. Documentazione particolare

5.1 Deliberazioni di giunta e consiglio, determinazioni dirigenziali, decreti, ordinanze, contratti, verbali sanzioni amministrative polizia locale e altri tipi di verbalizzazioni previsti dalla legge o da regolamenti, pubblicazioni all'albo online e notifiche.

Le deliberazioni di giunta e consiglio, le determinazioni dirigenziali, i decreti, le ordinanze, i contratti, i verbali della polizia locale e altri tipi di verbalizzazioni previsti dalla legge o da regolamenti, se sono documenti già soggetti a registrazione particolare da parte dell'ente/organizzazione possono non essere registrati al protocollo. Il software di produzione e conservazione di questa tipologia particolare di documentazione deve consentire di eseguire su di essi tutte le operazioni previste nell'ambito della gestione dei documenti e del sistema adottato per il protocollo informatico. Ogni registrazione deve riportare necessariamente:

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

Per le pubblicazioni all'albo online e per le notifiche si rimanda alle apposite linee guida (Allegato n. 20).

5.2 Documentazione di gare d'appalto

Per la documentazione delle gare telematiche l'ente utilizza le piattaforme del mercato elettronico in uso, secondo la normativa vigente.

La documentazione relative alle gare d'appalto effettuate sul portale MEPA, sono conservate dalla medesima piattaforma, mentre quelle relative alle gare espletate su SINTEL, verranno fascicolate nell'ambito del protocollo informatico e mandate in conservazione presso il Conservatore.

Per la documentazione relativa a gare gestite al di fuori del mercato elettronico, per ragioni di sicurezza, si riceve di norma per via telematica solo la registrazione del partecipante alla gara e la documentazione che non faccia esplicito riferimento all'offerta economica, che invece dovrà essere inviata in cartaceo o tramite sistemi informatici di criptazione dell'offerta.

Le buste contenenti le offerte sono registrate al protocollo senza effettuarne l'apertura. Dopo l'apertura a cura dell'ufficio che gestisce la gara dovranno essere riportati su ciascun documento la data e il numero di protocollo assegnato alla busta.

5.3 Gestione delle fatture elettroniche

L'Ufficio Ragioneria è responsabile della gestione delle fatture attraverso un sistema informatico di gestione della contabilità. Le fatture pervenute vengono protocollate dall'Ufficio flussi documentali e assegnate all'ufficio Ragioneria, che ne assicura la trasmissione al servizio interessato.

5.4 Mandati di pagamento

I mandati di pagamento sono predisposti in forma elettronica dall'ente e trasmessi attraverso canali telematici alla Tesoreria, che provvederà a liquidare la somma. La sola documentazione analogica è conservata dalla Tesoreria che provvede a riconsegnarla annualmente all'ente.

5.5 Documenti con mittente o autore non identificabile, posta personale

I documenti, analogici o digitali, ricevuti e indirizzati al personale dell'ente e quelli di cui non sia identificabile l'autore sono regolarmente aperti e registrati al protocollo. Nei casi in cui sulla busta siano riportate le diciture "personale", "riservata personale" o simili o comunque dalla confezione si evinca il carattere di corrispondenza privata, la busta viene trasmessa chiusa al destinatario che, nel caso, ne richiede la protocollazione.

In caso di lettere anonime, il cui mittente non sia identificabile o la firma risulti illeggibile/assente, esse sono valutate in base al contenuto; in caso risultino attinenti alla vita istituzionale dell'ente comunale e della comunità sono protocollate con annotazione relativa all'impossibilità di attribuzione del mittente con la dicitura "anonimo" o "documento non sottoscritto" a seconda dei casi, e assegnate all'ufficio competente.

I documenti o le comunicazioni pervenute per via posta elettronica su indirizzo personale rilasciato dall'ente non sono di norma protocollate; il destinatario potrà richiederne la registrazione inoltrando il messaggio al protocollo.

5.6 Documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato

Nel caso in cui l'ente riceva documenti informatici firmati digitalmente il cui certificato di firma risulta scaduto o revocato prima della sottoscrizione, questi verranno protocollati e inoltrati al responsabile di procedimento che farà opportuna comunicazione al mittente.

5.7 Documenti inviati via fax

La normativa vigente prevede l'esclusione della corrispondenza via fax fra pubbliche amministrazioni. L'ente utilizza il fax con privati o altre pubbliche amministrazioni solo in casi di estrema emergenza; in tali casi il percorso di ricezione/protocollazione/invio di documenti via fax è analogo a quello della documentazione analogica presentata allo sportello protocollo. Di norma al fax non segue mai l'originale. Qualora successivamente arrivasse anche l'originale del documento, a questo sarà attribuito lo stesso numero di protocollo.

5.8 Corrispondenza riservata

Sono previste particolari forme di riservatezza per i documenti relativi a procedimenti disciplinari nei confronti dei dipendenti, vicende o fatti privati, eventi politici delicati, procedimenti giudiziari o comunque documenti che richiedono, per la loro particolare natura, una trattazione riservata. Per tali atti, sul registro di protocollo generale compare solo il numero attribuito a ciascun documento e l'annotazione "Riservato" (all. 21)

I documenti così registrati appartengono al "protocollo riservato" ed il loro accesso è autorizzato solo alle persone espressamente abilitate con atto di Giunta. Queste ultime possono comunque

accedere ai soli documenti riservati relativi all'unità di appartenenza. Le procedure adottate per la gestione dei documenti ad accesso riservato, comprese le registrazioni, la segnatura, la classificazione e la fascicolazione, sono le stesse adottate per gli altri documenti.

In caso di documento analogico va eseguita la scansione ai fini della conservazione dello stesso in formato pdf. Nel caso di riservatezza temporanea delle informazioni è necessario indicare, contestualmente alla registrazione di protocollo, anche l'anno, il mese ed il giorno nel quale le informazioni temporaneamente riservate divengono soggette all'accesso ordinariamente previsto.

5.9 *Corrispondenza con più destinatari e copie per conoscenza*

Tutte le comunicazioni che abbiano più destinatari si registrano con un solo numero di protocollo. Se in uscita, i destinatari possono essere descritti in elenchi associati al documento.

5.10 *Allegati*

In riferimento al paragrafo 4.5 tutti gli allegati devono essere trasmessi con i documenti a cui afferiscono all'ufficio di protocollo per la registrazione. Su ogni allegato analogico è riportato il timbro della segnatura di protocollo. Il sistema informatico provvede automaticamente a registrare gli allegati come parte integrante di un documento elettronico. Nel caso in cui una PEC contenga allegati illeggibili si dovrà chiedere chiarimenti al mittente in merito al documento allegato.

5.11 *Documenti di competenza di altre amministrazioni*

Qualora pervengano all'ente documenti di competenza di altre amministrazioni, questi vanno inoltrati al destinatario. Se il documento viene erroneamente protocollato, il numero di protocollo deve essere annullato e il documento inviato al destinatario. Nel caso in cui il destinatario non sia individuabile, il documento deve essere rimandato al mittente.

5.12 *Oggetti plurimi*

Qualora un documento in entrata presenti più oggetti, relativi a procedimenti diversi e pertanto da assegnare a più fascicoli, dovrà essere messo per competenza o per conoscenza agli uffici interessati. L'originale verrà inviato al destinatario indicato nel documento, oppure, nel caso di destinatari plurimi, al primo in indirizzo.

La documentazione in partenza deve avere un unico oggetto per ciascuna comunicazione.

5.13 *Modelli pubblicati*

Tutti i modelli di documenti prodotti dall'ente sono pubblicati in formato pdf. sul sito internet dell'ente. Attualmente vanno scaricati, compilati e sottoscritti, poi presentati al protocollo. I documenti trasmessi devono essere accompagnati dalla scansione della carta di identità tranne i casi di autenticazione a mezzo SPID o CIE.

5.14 *Trasmissioni telematiche e procedimenti amministrativi online*

I documenti di cui all'allegato (Allegato n. 17) sono trasmessi dall'ente con immissione diretta dei

dati nel sistema dell'ente destinatario. I documenti possono essere trasmessi senza firma digitale in quanto inviati tramite linee di comunicazione sicure, riservate ed a identificazione univoca attivati con i singoli destinatari. Gli invii telematici sostituiscono integralmente gli invii cartacei della medesima documentazione.

5.15 *Gestione delle password*

Il sistema garantisce la gestione e conservazione delle password di accesso al sistema stesso e ai servizi online degli utenti interni e esterni secondo le modalità descritte nel Piano per la sicurezza informatica, per cui si rimanda al paragrafo 1.7.

5.16 *Sito internet Istituzionale*

Sul sito internet istituzionale (allegato n.5), sono pubblicate le sezioni dedicate all'Albo on line, gestito dall'Ufficio flussi documentali secondo le linee guida previste nell'allegato 20, e la sezione relativa all'Amministrazione trasparente.

5.17 Servizio SUAP

Il servizio SUAP – è gestito attraverso il portale accessibile all'indirizzo:

<https://suap.comune.seriatae.bg.it/>

Le istanze presentate sul portale confluiscono nel sistema di gestione della posta elettronica certificata del comune.

6. Posta elettronica

6.1 Gestione della posta elettronica

La posta elettronica viene utilizzata per l'invio di comunicazioni, informazioni e documenti sia all'interno dell'ente, sia nei rapporti con i cittadini e altri soggetti privati, sia con altre Pubbliche Amministrazioni.

Le comunicazioni formali e la trasmissione di documenti informatici, il cui contenuto impegni l'ente verso terzi, avvengono tramite le caselle di posta elettronica istituzionali e PEC, secondo quanto descritto nella Sezione 3.

La casella di posta elettronica di settore o ufficio va utilizzata dalle strutture per tutte le comunicazioni aventi solamente carattere informale e per le comunicazioni aventi natura non ufficiale e per gli scambi di documenti non definitivi e per i quali non è comunque necessario acquisire certezza di invio e ricezione sia fra le strutture dell'ente sia fra queste ultime e le altre amministrazioni.

I documenti informatici eventualmente pervenuti agli uffici non abilitati alla ricezione, devono essere inoltrati all'indirizzo di posta elettronica istituzionale indicato dall'ente come deputato alle operazioni di registrazione, secondo quanto previsto negli articoli seguenti.

Le semplici comunicazioni informali ricevute o trasmesse per posta elettronica, che consistano in scambio di informazioni che non impegnano l'ente verso terzi, possono non essere protocollate.

A chi ne fa richiesta deve sempre essere data la risposta dell'avvenuto ricevimento. Non è possibile inviare messaggi dalla casella di posta elettronica nominativa quando il contenuto di questi impegni l'amministrazione verso terzi. Nel formato dei messaggi di posta elettronica non certificata è inserito automaticamente il seguente testo: *“Questo messaggio di posta elettronica contiene informazioni rivolte esclusivamente al destinatario dell'e-mail. È vietato l'uso, la diffusione, distribuzione o riproduzione da parte di ogni altra persona del contenuto. Nel caso avete ricevuto questo messaggio di posta elettronica per errore, siete pregati di segnalarlo immediatamente al mittente e distruggere quanto ricevuto (compresi i file allegati) senza farne copia. Si informa il destinatario della e-mail che il Comune di Seriate ha adeguato le politiche di gestione dei dati in ottemperanza ai dettami del Regolamento UE 679/2016 e che l'informativa è disponibile sul sito dell'Ente all'indirizzo www.comune.seriata.bg.it nella sezione privacy”*.

6.2 La posta elettronica per le comunicazioni interne

Le comunicazioni tra l'ente e i propri dipendenti, nonché tra le varie strutture, avvengono, di norma, mediante l'utilizzo della casella di posta elettronica ordinaria dei rispettivi uffici, nel rispetto delle norme in materia di protezione dei dati personali, nonché previa informativa agli interessati circa il grado di riservatezza degli strumenti utilizzati.

La posta elettronica viene utilizzata per:

- 1 convocare riunioni (interne all'ente);
- 2 inviare comunicazioni di servizio o notizie, dirette ai dipendenti in merito a informazioni generali di organizzazione, tra cui il listino paga;
- 3 diffondere circolari, ordini di servizio, copie di documenti (gli originali si conservano nel fasci-

colo specifico debitamente registrati).

6.3 La posta elettronica ricevuta da cittadini o altri soggetti privati

Le istanze e le dichiarazioni trasmesse per via telematica a all'indirizzo istituzionale comune.seriata@pec.it devono ritenersi valide a tutti gli effetti di legge qualora:

- la dichiarazione sia sottoscritta con firma digitale;
- l'autore sia identificato dal sistema informatico con l'uso della carta d'identità elettronica, della carta nazionale dei servizi, o comunque con strumenti che consentano l'individuazione del soggetto che effettua la dichiarazione;
- la dichiarazione sia trasmessa attraverso la casella di posta elettronica certificata del richiedente;
- la copia della dichiarazione recante la firma autografa del richiedente sia acquisita mediante scanner e trasmessa tramite posta elettronica semplice all'indirizzo: sportello.cittadino@comune.seriata.bg.it.

Al di fuori delle predette ipotesi, le comunicazioni di posta elettronica che pervengono all'indirizzo istituzionale, dei singoli servizi o a quelli nominativi, sono valutate in ragione della loro rispondenza a ragionevoli criteri di attendibilità e riconducibilità al mittente dichiarato, e successivamente soggette, se del caso, a protocollazione/registrazione secondo le seguenti modalità:

a) Messaggi di posta elettronica con allegate rappresentazioni digitali di documenti originali cartacei: nel caso in cui via posta elettronica pervengano rappresentazioni digitali di documenti originali cartacei in uno dei seguenti formati standard TIFF, PDF, PDF-A, JPEG, la rappresentazione digitale e il messaggio che la trasmette verranno inoltrati alla casella di posta elettronica daprotocollare@comune.seriata.bg.it con richiesta di protocollazione/registrazione da parte del responsabile del procedimento;

b) Messaggi di posta elettronica: qualora si volessero registrare al protocollo semplici messaggi di posta elettronica ordinaria o nominativa, il Responsabile del procedimento dovrà fare richiesta di protocollazione/registrazione; poiché le istanze e le dichiarazioni presentate con tale modalità non sono valide ai sensi dell'art.65 del CAD, la richiesta di protocollazione dovrà contenere la dichiarazione della certezza della provenienza. Gli uffici che ricevono al proprio indirizzo personale inoltrano a una casella interna apposita daprotocollare@comune.seriata.bg.it.

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

6.4 La posta elettronica ricevuta da altre Pubbliche Amministrazioni

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

- sono sottoscritti con firma elettronica/digitale;

- sono dotati di segnaturo di protocollo;
- sono trasmessi attraverso sistemi di posta elettronica certificata.

7. Assegnazione dei documenti

7.1 Assegnazione

La postazione abilitata al ricevimento e protocollazione provvede ad assegnare i documenti tramite il sistema di gestione documentale sulla base dell'organigramma (allegato n. 4), agli uffici competenti. I documenti ricevuti dall'ente, al termine delle operazioni di registrazione, classificazione, segnatura ed assegnazione, sono fatti pervenire in originale agli uffici competenti.

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

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

Le abilitazioni all'assegnazione dei documenti sono rilasciate dal responsabile della gestione documentale. Qualora si tratti di documenti originali analogici viene assegnata per conoscenza l'immagine acquisita (scansione) secondo le modalità indicate.

7.2 Modifica delle assegnazioni

Nel caso di un'assegnazione errata l'ufficio che riceve il documento è tenuto o a respingerlo restituendolo all'unità di protocollazione che ha effettuato l'assegnazione, la quale provvederà alla riassegnazione correggendo le informazioni inserite nel gestionale ed inviando il documento alla struttura di competenza; o a riassegnarlo all'ufficio che ne ha la competenza. Nel caso ci siano delle contestazioni nell'assegnazione intervengono o il Dirigente del Settore 1 o direttamente il Segretario. Per la procedura si rimanda al paragrafo 4.7.

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

8. Classificazione e fascicolazione dei documenti

8.1 Classificazione dei documenti

Tutti i documenti ricevuti o prodotti, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono classificati in base al piano di classificazione (titolario) (allegato n.22).

La classificazione dei documenti in arrivo è effettuata dall'Ufficio protocollo, la classificazione dei documenti in partenza è effettuata dagli uffici produttori.

I dati di classificazione sono riportati su tutti i documenti.

Il software di protocollo informatico non deve permettere la registrazione di documenti non classificati.

8.2 Formazione e identificazione dei fascicoli

Tutti i documenti, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono riuniti in fascicoli o aggregazioni documentali, nel rispetto del titolario e dei tempi di conservazione previsti dal massimario di scarto dell'ente (allegato n. 23) L'apertura di un nuovo fascicolo è effettuata dal servizio di gestione documentale, su richiesta dei responsabili di servizio. La formazione di un nuovo fascicolo avviene attraverso l'operazione di apertura, con richiesta scritta oppure, se informatica, regolata dal manuale operativo del sistema, che prevede la registrazione sul repertorio/elenco dei fascicoli o nel sistema informatico delle seguenti informazioni:

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

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

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

8.3 Processo di formazione dei fascicoli

In presenza di un documento da inserire in un fascicolo, il responsabile del servizio di gestione do-

cumentale o l'addetto al protocollo stabilisce, consultando le funzioni del protocollo informatico, o il repertorio dei fascicoli, se esso si colloca nell'ambito di un affare o procedimento in corso, oppure se dà avvio ad un nuovo procedimento; se il documento deve essere inserito in un fascicolo già aperto, dopo la classificazione e protocollazione viene rimesso al responsabile del procedimento che ha cura di inserirlo fisicamente nel fascicolo, nel caso di documenti informatici il sistema provvede automaticamente, dopo l'assegnazione del numero di fascicolo, a inserire il documento nel fascicolo informatico stesso. Se invece dà avvio a un nuovo affare, apre un nuovo fascicolo (con le procedure sopra descritte). I documenti prodotti dall'ente/organizzazione sono fascicolati da chi li scrive, pertanto perverranno alle postazioni di protocollo già con l'indicazione del numero/identificativo di fascicolo. I dati di fascicolazione sono riportati su tutti i documenti. Ai documenti informatici prodotti nei *software* gestionali tramite l'utilizzo di modelli *standard* o creati dall'utente attraverso moduli e formulari, resi disponibili mediante applicativi *web*, sono associati automaticamente dal sistema di gestione documentale i metadati minimi del fascicolo informatico o aggregazione documentale informatica cui appartengono o a cui danno avvio.

8.4 *Modifica delle assegnazioni dei fascicoli*

La riassegnazione di un fascicolo è effettuata, su istanza scritta dell'ufficio o dell'unità organizzativa che ha in carico il fascicolo, dal servizio di gestione documentale che provvede a correggere le informazioni del sistema informatico e del repertorio dei fascicoli e inoltra successivamente il fascicolo al responsabile del procedimento di nuovo carico. Delle operazioni di riassegnazione, e degli estremi del provvedimento di autorizzazione, è lasciata traccia nel sistema informatico di gestione dei documenti o sul repertorio/elenco cartaceo dei fascicoli.

8.5 *Fascicolo ibrido*

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

L'originale cartaceo sarà conservato presso l'archivio corrente dell'ente.

8.6 *Tenuta dei fascicoli analogici dell'archivio corrente*

I fascicoli analogici dell'archivio corrente sono formati a cura dei responsabili di procedimento e conservati presso gli uffici fino al trasferimento nell'archivio di deposito. Per la procedura relativa si rimanda al paragrafo 11.4.

8.7 *Chiusura dei fascicoli*

I fascicoli cartacei e informatici che corrispondono ad affari o procedimenti conclusi, i fascicoli annuali e i fascicoli del personale cessato, e altri fascicoli per soggetto conclusi, nonché le aggregazioni documentali informatiche, devono essere chiusi all'interno del sistema di protocollo informatico. La chiusura dei fascicoli compete al responsabile della struttura competente.

9. Invio dei documenti destinati all'esterno

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

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

I documenti vengono trasmessi, dopo essere stati classificati, fascicolati e protocollati, secondo le procedure previste dal manuale operativo del *software* di gestione documentale (Allegato n. 24), all'indirizzo di posta elettronica dichiarato dai destinatari abilitati alla ricezione della posta per via telematica ovvero:

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

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

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

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

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

La spedizione di documenti informatici, attraverso posta elettronica, al di fuori dei canali istituzionali descritti è considerata una mera trasmissione di informazioni senza che a queste l'ente riconosca un carattere giuridico-amministrativo che la impegni verso terzi.

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

L'ente effettua lo scambio di informazioni, dati e documenti soggetti a registrazione di protocollo attraverso messaggi trasmessi in cooperazione applicativa.

I documenti descritti nell'allegato 17 sono trasmessi dall'ente con immissione diretta dei dati nel sistema informatico dell'ente destinatario, senza la produzione e conservazione dell'originale car-

taceo.

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

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

9.3 *Spedizione dei documenti analogici*

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

Nel caso di spedizione che utilizzi pezzi di accompagnamento (raccomandate, posta celere, corriere o altro mezzo di spedizione), il servizio è stato esternalizzato alla ditta incaricata del servizio spedizioni.

Eventuali situazioni di urgenza che modifichino la procedura descritta devono essere valutate e autorizzate dal responsabile del Servizio di gestione documentale.

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

10. Scansione dei documenti su supporto cartaceo

10.1 Documenti soggetti a scansione

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

10.2 Processo di scansione

Il processo di scansione si articola di massima nelle seguenti fasi:

- acquisizione delle immagini in modo che a ogni documento, anche composto da più fogli, corrisponda un unico file in un formato standard abilitato alla conservazione;
- verifica della leggibilità delle immagini acquisite e della loro esatta corrispondenza con gli originali cartacei;
- collegamento delle rispettive immagini alla registrazione di protocollo, in modo non modificabile;
- memorizzazione delle immagini, in modo non modificabile;
- autenticazione, tramite protocollazione, di ogni singolo file, o comunque secondo quanto previsto dalla legge.

Nel caso di produzione di fascicoli ibridi, il processo di scansione dei documenti avviene alla chiusura del procedimento amministrativo a cui afferiscono; fino a quel momento il fascicolo è composto da due supporti, quello cartaceo e quello informatico; l'unitarietà del procedimento stesso è garantita dal sistema mediante l'indice di classificazione e il numero di repertorio del fascicolo.

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

11. Conservazione e tenuta dei documenti

11.1 Sistema informatico

Il sistema informatico, le misure di sicurezza fisica e logica, le procedure comportamentali adottate per la gestione del sistema documentale e del sistema informatico sono descritte nel Piano della sicurezza informatica, per cui si rimanda al paragrafo 1.7.

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

I documenti dell'amministrazione, su qualsiasi formato prodotti, sono conservati a cura del responsabile del Servizio di gestione documentale. La documentazione corrente è conservata a cura del responsabile del procedimento fino al trasferimento in archivio di deposito.

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

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

11.3 Conservazione dei documenti informatici

Il Responsabile del servizio di gestione documentale provvede, in collaborazione con il servizio di gestione dei servizi informativi e con il supporto della tecnologia disponibile, a conservare i documenti informatici e a controllare periodicamente a campione (almeno ogni sei mesi) la leggibilità dei documenti stessi. L'intervento del Responsabile del servizio di gestione documentale deve svolgersi in modo che si provveda alla conservazione integrata dei documenti e delle informazioni di contesto generale, prodotte sia nelle fasi di gestione sia in quelle di conservazione degli stessi. Il servizio di gestione documentale, di concerto con i sistemi informativi dell'ente, provvede altresì alla conservazione degli strumenti di descrizione, ricerca, gestione e conservazione dei documenti. Il sistema deve inoltre fornire la documentazione del software di gestione e conservazione, del sistema di sicurezza, delle responsabilità per tutte le fasi di gestione del sistema documentario, delle operazioni di conservazione dei documenti.

I documenti, i fascicoli e le aggregazioni documentali informatici sono versati nel sistema di conservazione unitamente ai metadati ad essi associati in modo non modificabili e nei tempi previsti dal Manuale di conservazione. La conservazione dei documenti firmati digitalmente è affidata a un conservatore esterno di cui all'allegato n.13; la documentazione afferente esclusivamente ai Verbali del Cds, Verbali di servizio e Verbali di violazioni della Polizia locale è affidata ad altro conservatore (come da all. n. 13 a).

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

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

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

I fascicoli analogici dell'archivio corrente sono conservati presso gli uffici.

In seguito, gli uffici redigeranno apposito piano di versamento (di norma una volta all'anno), costituito dall'elenco dei fascicoli relativi ad affari e a procedimenti conclusi, a seguito del quale consegneranno al Responsabile del servizio archivistico i fascicoli da depositare nell'archivio di deposito.

Periodicamente e secondo un apposito piano di versamento (di norma una volta all'anno), il Responsabile del procedimento deve consegnare all'archivio i fascicoli relativi ad affari e a procedimenti amministrativi non più necessari ad una trattazione corrente corredati dal relativo elenco di versamento

Il trasferimento deve essere attuato rispettando l'organizzazione che i fascicoli avevano nell'archivio corrente.

Prima di effettuare il conferimento di cui sopra, il Responsabile del procedimento verifica:

- a) l'effettiva conclusione ordinaria della pratica;
- b) l'effettiva trascrizione dell'esaurimento della pratica nel registro di repertorio dei fascicoli;
- c) il corretto aggiornamento della data di chiusura sulla camicia del fascicolo;
- d) lo scarto di eventuali copie e fotocopie di documentazione passibile di scarto al fine di garantire la presenza di tutti e soli documenti pertinenti alla pratica;

Dell'avvenuto conferimento dei documenti viene predisposto un elenco di versamento con le modalità previste dal testo unico, copia del quale viene conservata dall'utente che ha versato la documentazione.

Il materiale viene archiviato per materia con lo stesso ordine di classificazione dell'archivio corrente e per ordine cronologico.

Le procedure adottate per la corretta conservazione sono descritte (Allegato n. 25) "Linee Guida per la gestione degli archivi analogici".

Il loro aggiornamento compete al Responsabile per la gestione documentale.

I fascicoli non soggetti a operazioni di scarto sono conservati nell'archivio di deposito secondo i termini di legge e quindi trasferiti nell'archivio storico per la conservazione permanente.

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

I dati e i documenti informatici sono memorizzati nel sistema di gestione documentale al termine delle operazioni di registrazione. Le procedure di memorizzazione sono le seguenti:

alla fine di ogni giorno sono create, a cura dei servizi informativi, copie di *backup* della memoria informatica dell'ente, che verranno poi riversate su supporti di memorizzazione tecnologicamente avanzati e conservati secondo quanto previsto dai Piano di Continuità Operativa e Disaster Recovery e dalle procedure di salvataggio dati descritte all'interno del Piano per la sicurezza informatica dell'ente, per cui si rimanda al paragrafo 1.7.

11.6 Pacchetti di versamento

Quotidianamente il software di protocollo manda automaticamente tutti i protocolli che contengono file firmati digitalmente.

11.7 Conservazione dei documenti analogici

I documenti analogici dell'ente sono conservati presso gli uffici competenti e presso la sede; le sezioni storica e di deposito sono conservate presso un conservatore esterno come meglio dettagliato nell'Allegato n. 10).

Le modalità di conservazione e accesso ai documenti analogici sono specificate nel contratto.

Il Responsabile della conservazione dell'ente vigila affinché il soggetto individuato come conservatore esterno provveda alla conservazione integrata dei documenti e delle informazioni di contesto generale, prodotte sia nelle fasi di gestione sia in quelle di conservazione degli stessi.

11.8 Selezione dei documenti

Il Responsabile del flusso documentale esegue la procedura di selezione dei documenti e dei fascicoli contenuti nei pacchetti di archiviazione alla scadenza dei termini di conservazione previsti per la tipologia di documenti, secondo quanto indicato dalla normativa vigente o dalla prassi archivistica (piano di conservazione dei Comuni – all. 23) e comunque sempre su autorizzazione del Responsabile della conservazione e con nulla osta della competente Soprintendenza archivistica e bibliografica della Lombardia, nonché in coordinamento con il Responsabile della conservazione, al fine di valutare se alla selezione dal sistema locale corrisponda analoga selezione dal sistema di conservazione.

In ogni caso sarà necessario:

- predisporre il Modulo di selezione atti, indicando in modo dettagliato la documentazione che si intende proporre allo scarto;
- presentare apposita istanza di autorizzazione alla Soprintendenza archivistica competente per territorio;
- ottenere il rilascio del nulla osta da parte della Soprintendenza, con approvazione del Modulo di selezione atti;
- distruggere la documentazione eliminata con verbalizzazione delle operazioni.

Nel caso in cui un documento proposto a scarto sia incluso in un fascicolo contenente altri documenti da conservare, il Responsabile esegue l'estrapolazione del documento.

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

12.1 Accessibilità da parte degli utenti appartenenti all'Amministrazione

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

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

Sulla base della struttura organizzativa e funzionale dell'ente/organizzazione, il responsabile della gestione documentale attribuisce, in coordinamento con il responsabile della sicurezza informatica, almeno i seguenti livelli di autorizzazione:

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

L'elenco degli utenti abilitati all'accesso al sistema, con i diversi livelli di autorizzazioni, è riportato nell'allegato (Allegato n. 9).

12.2 Accesso esterno

L'accesso ai documenti è disciplinato dal Regolamento per l'accesso agli atti (allegato n. 26), pubblicato sul sito istituzionale, e secondo le modalità di seguito descritte.

L'ente provvede a pubblicare sul sito istituzionale, all'interno della sezione "*Amministrazione Trasparente*" i dati, i documenti e le informazioni secondo quanto previsto dalla normativa di settore e come specificato nel "*Programma triennale per la trasparenza e l'integrità*".

I documenti, le informazioni e i dati oggetto di pubblicazione obbligatoria sono pubblicati in formato di tipo aperto.

I dati, le informazioni e i documenti oggetto di pubblicazione obbligatoria sono pubblicati per un periodo di 5 anni, decorrenti dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello da cui decorre l'obbligo di pubblicazione, e comunque fino a che gli atti pubblicati producono i loro effetti, fatti salvi i diversi termini previsti dalla normativa in materia di trattamento dei dati personali. Alla scadenza del termine di durata dell'obbligo di pubblicazione, i documenti, le informazioni e i dati sono comunque conservati e resi disponibili, all'interno di distinte sezioni del sito istituzionale e segnalate nell'ambito della sezione "*Amministrazione trasparente*".

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

Lo scambio dei documenti informatici tra le varie amministrazioni e con i cittadini, avviene attraverso meccanismi di "interoperabilità" e "cooperazione applicativa".

13. Approvazione, revisione e pubblicazione

13.1 Approvazione

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

13.2 Revisione

Il presente manuale è rivisto, periodicamente, su iniziativa del Responsabile del servizio di gestione documentale. Qualora se ne presenti la necessità, si potrà procedere a revisione o integrazione del manuale anche prima della scadenza prevista.

13.3 Pubblicazione e divulgazione

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