



Comune di Ponte San Pietro

Cümü de Pùt San Piero

Provincia di Bergamo • *Bèrghem*

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

INDICE

Sezione 1. Disposizioni generali

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

Sezione 2. Formazione dei documenti

- 2.1 Modalità di formazione dei documenti e contenuti 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 per immagine su supporto informatico di documenti analogici
- 2.7 Duplicati, copie ed estratti informatici di documenti informatici
- 2.8 Formazione e gestione delle minute e dei documenti base 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 Apertura della posta

3.8 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 delle fatture elettroniche
- 5.4 Gestione dei 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 con più destinatari e copie per conoscenza
- 5.9 Allegati
- 5.10 Documenti di competenza di altre amministrazioni
- 5.11 Oggetti plurimi
- 5.12 Produzione seriale di documenti sulla base di un modello generale
- 5.13 Modelli pubblicati

5.14 Trasmissioni telematiche e procedimenti amministrativi online

5.15 Gestione della password

5.16 Sito internet istituzionale

5.17 Sportello telematico unificato

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 (trasmissioni telematiche)

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

12.3 Trattamento dei dati personali e di privacy

Sezione 13. Approvazione, revisione e pubblicazione

13.1 Approvazione

13.2 Revisione

13.1 Pubblicazione e divulgazione

1. Disposizioni generali

1.1 Ambito di applicazione

Il presente manuale è adottato ai sensi della normativa vigente, in particolare il DPR 445/2000 artt. 50-67, il d.lgs. 82/2005 artt. 40-44 bis e il DPCM 31 ottobre 2013 e recepisce le Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici dell'AGID 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.

Il manuale 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. Regola 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 Area organizzativa omogenea

Ai fini della gestione dei documenti è individuata con Delibera della Giunta comunale n. 121 del 4/9/2020 (Allegato n. 3) una sola area organizzativa omogenea denominata Comune di Ponte San Pietro composta dall'insieme di tutte le sue unità organizzative come da elenco allegato (Allegato n. 4). Il codice identificativo dell'area è AOO Ponte San Pietro.

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

1.4 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 istituito il Servizio per la gestione informatica del protocollo, dei documenti, dei flussi documentali e degli archivi. Contestualmente è stato nominato, richiamando la delibera n. 121 del 4/9/2020, il Responsabile del Servizio gestione protocollo informatico, gestione dei flussi documentali e gestione archivio e il proprio vicario (Allegato n. 3).

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 n. 6 sono indicati il Responsabile della Gestione Documentale, della Conservazione e della Transizione digitale, con i relativi atti di nomina.

1.5 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. 7).

Ad ogni documento è dato un solo numero, che non può essere utilizzato per la registrazione di altri documenti anche se correlati allo stesso (si veda il paragrafo 4.7).

1.6 Modello operativo adottato per la gestione dei documenti

Per la gestione dei documenti è adottato un modello operativo decentrato, che prevede la partecipazione attiva di più soggetti: con la corrispondenza in entrata gestita dall'Ufficio protocollo, dall'Ufficio demografici e dalla Polizia Locale – quest'ultima limitatamente alle cessioni di fabbricato e alle comunicazioni di ospitalità – e la posta in uscita gestita da tutti gli uffici mediante utenti abilitati a svolgere operazioni specifiche, come da elenco allegato (Allegato n. 8). Le suddette abilitazioni sono rilasciate/revocate dal Responsabile del servizio di gestione documentale, secondo le esigenze dell'ente, per il tramite del CED.

Tutti i soggetti abilitati operano nel rispetto della normativa in materia di trattamento dei dati personali.

L'archivio storico e di deposito analogico sono conservati da un conservatore esterno, come da contratto in allegato (Allegato n. 9); l'archivio corrente invece è conservato presso gli uffici della sede del comune di Ponte San Pietro.

La documentazione informatica è gestita secondo le modalità descritte nelle Misure minime di sicurezza ICT (Allegato n. 10), nel Piano triennale per l'informatica (Allegato n. 11) nel Regolamento trattamento dati personali e privacy (Allegato n. 12) e nel Regolamento per l'utilizzo di internet, della posta elettronica, delle risorse informatiche e telematiche (Allegato n. 13). Tale documentazione informatica è conservata presso un conservatore esterno (Allegato n. 14).

Come da organigramma (Allegato n. 4) il comune di Ponte San Pietro è capofila del Sistema bibliotecario Area Nord Ovest della Provincia di Bergamo; alla biblioteca compete il ruolo di centro sistema e sede operativa del sistema bibliotecario, svolgendo nello specifico opere di coordinamento delle attività (anche informatiche), gestione amministrativa, rendicontazioni relative a contributi e confronto e cooperazione con altri sistemi bibliotecari. La biblioteca di Ponte San Pietro agisce utilizzando il protocollo del comune, pertanto gli atti vengono gestiti in modo organico rispetto al sistema di gestione documentale dell'unica AOO. Il Sistema bibliotecario Area Nord Ovest ha un proprio sito istituzionale: <http://www.sbi.nordovest.bg.it/>.

Il Comune di Ponte San Pietro ha affidato all'ALER, Unità Operativa Gestionale di Bergamo, lo svolgimento del servizio di assistenza ai cittadini nella compilazione e l'inoltro della domanda mediante il sistema informatico regionale per l'attuazione del bando di assegnazione di alloggi di edilizia residenziale pubblica (per tutti i dettagli si rimanda all'Allegato n. 15). La conservazione delle domande e di tutta la documentazione prodotta dai richiedenti è demandata all'ALER fino alla conclusione del bando; al termine dello stesso, ALER si impegna alla restituzione al Comune della documentazione di cui sopra previa dichiarazione di quanto ritirato.

Il servizio di tesoreria comunale è esternalizzato e viene regolamentato da apposita convenzione - cui si rimanda - , che definisce e gestisce il complesso delle operazioni inerenti la gestione finanziaria dell'ente e, in particolare, la riscossione delle entrate e il pagamento delle spese facenti capo all'ente medesimo e dallo stesso ordinate, con l'osservanza della normativa vigente in materia e delle norme contenute nella convenzione oltre all'amministrazione e la custodia dei titoli e dei valori.

La gestione dei servizi sociali, socio-educativi, socio-sanitari, e in generale dei servizi alla persona - oltre che dell'Ufficio di Piano - è affidata in forma associativa all'Azienda Isola. Per i dettagli si rimanda al contratto di servizio.

La pratiche relative al SUE e al SUAP vengono gestite attraverso lo Sportello telematico polifunzionale accessibile all'indirizzo <https://sportellotelematico.comune.pontesanpietro.bg.it/> (paragrafo 5.17).

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; 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, 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

L'ente forma gli originali dei propri documenti con mezzi informatici secondo le regole tecniche di cui art. 71 del CAD, mediante l'utilizzo di appositi strumenti *software*, al fine di garantire la loro inalterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura.

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, in particolare dall'allegato 2 delle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici dell'AGID.

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 sopra indicata.

2.4 *Metadati dei documenti informatici*

Al documento informatico è associato l'insieme dei metadati obbligatori, con riferimento all'allegato 5 delle regole tecniche del CAD, integrate nell'art. 53 del DPR 445/2000 e dall'allegato 5 delle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici dell'AGID. L'insieme dei metadati obbligatori è il seguente:

- Identificativo univoco e persistente e/o numero di protocollo
- Data di chiusura e/o di protocollazione
- Oggetto
- Soggetto produttore, identificazione/codice univoco che identifica l'ente
- Destinatario
- Numero degli allegati e descrizione
- Impronta digitale

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 per immagine su supporto informatico di documenti analogici*

La copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico è prodotta dall'ente 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 e secondo le modalità contenute nell'allegato 3 delle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici dell'AGID.

Fermo restando quanto previsto dall'art. 22 comma 3 del CAD nel caso in cui non vi è l'attestazione di un pubblico ufficiale, la conformità della copia per immagine ad un documento analogico è garantita mediante l'apposizione della firma digitale o firma elettronica qualificata o firma elettronica avanzata o altro tipo di firma ai sensi dell'art. 20 comma 1 bis.

Laddove richiesta dalla natura dell'attività, l'attestazione di conformità delle copie per immagine su supporto informatico di un documento analogico può essere inserita nel documento informatico contenente la copia per immagine, o essere prodotta come documento informatico separato sottoscritto con firma digitale o firma elettronica qualificata o avanzata del pubblico ufficiale a ciò autorizzato.

2.7 *Duplicati, copie ed estratti informatici di documenti informatici*

L'ente effettua duplicati, copie ed estratti degli atti e dei documenti informatici per gli usi consentiti della legge su diversi tipi di supporto, secondo quanto previsto nell'allegato 3 delle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici dell'AGID. La conformità della copia o dell'estratto informatico ad un documento informatico è garantita mediante l'apposizione della firma digitale o firma elettronica qualificata o firma elettronica avanzata da chi effettua il raffronto dei documenti. 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.

Laddove richiesta dalla natura dell'attività, l'attestazione di conformità delle copie o estratti in-

formatici di documenti informatici può essere inserita nel documento informatico contenente la copia o l'estratto, o essere prodotta come documento informatico separato sottoscritto con firma digitale o firma elettronica qualificata o avanzata del pubblico ufficiale a ciò autorizzato.

2.8 *Formazione e gestione delle minute e dei documenti base analogici*

Per ogni documento analogico destinato a essere spedito vengono redatti due o più esemplari quanti sono i destinatari, oppure un unico documento base nel caso in cui si producano documenti seriali a contenuto e destinatario diversificati (per quanto riguarda la gestione dei documenti a destinatario multiplo si rimanda alla Sezione 5).

Uno di questi esemplari si conserva nel fascicolo e può presentare la dicitura "Copia per gli atti" oppure "Minuta". Tutti i suddetti esemplari, compresa la copia per atti, sono trasmessi o presentati dal Responsabile del procedimento al Protocollo per la loro registrazione.

3. Ricezione dei documenti

3.1 Ricezione dei documenti su supporto analogico

I documenti su supporto analogico possono arrivare all'ente attraverso il servizio postale, la consegna diretta all'Ufficio protocollo o, marginalmente, tramite il servizio *fax management*.

Dei documenti analogici ricevuti viene effettuata una copia digitale e il documento originale viene inoltrato al Responsabile del procedimento. 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 acquisito:

- A mezzo posta raccomandata (PEC);
- Posta elettronica ordinaria;
- Su supporto rimovibile consegnato all'ufficio competente. 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 riservata a questa funzione, integrata con il sistema informatico e accessibile solo alle posta-

zioni preposte e alla registrazione di protocollo. Per l'indirizzo della casella di Posta Elettronica Certificata si rimanda al sito istituzionale dell'ente o all'Allegato n. 8.

Nel caso di ricezione di documenti informatici e PEC su altri indirizzi *email* comunali, occorre richiedere al mittente (ove identificabile) il re-invio all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata dell'ente per garantirne la registrazione, accertandosi in seguito dell'avvenuta ricezione. Nel caso non risulti possibile contattare il mittente, si procede a protocollare una richiesta di invio PEC, allegando l'*email* ricevuta. La richiesta di invio PEC deve essere inviata dalla PEC istituzionale con il seguente testo: *"E' stata ricevuta la mail allegata ad una nostra casella di posta non certificata. La mail risulta incompleta o con errori, quindi non verrà presa in considerazione. La preghiamo pertanto di inoltrare la stessa alla nostra casella di posta certificata comunepontesanpietro@legalmail.it"*.

I documenti informatici eventualmente pervenuti alle postazioni non abilitate alla ricezione devono essere inoltrati all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata per la registrazione.

Le comunicazioni e i documenti informatici sono validi ai fini del procedimento amministrativo una volta che ne sia accertata la loro provenienza e siano prodotti con formati *standard* previsti dalla normativa vigente.

Il Comune accetta, e di conseguenza procede alla registrazione a protocollo, i documenti informatici nei formati standard previsti dalla normativa vigente. Il controllo dei formati è effettuato dai responsabili dei procedimenti. I documenti ricevuti in formato diverso (o in formati di compressione .zip, .rar...) sono verificati dall'Ufficio Protocollo e accettati solo se risultati compatibili (si veda il paragrafo 5.9).

I documenti che risultano non leggibili o danneggiati sono re-inviati con motivazione al mittente .

3.3 Ricezione dei documenti informatici attraverso posta elettronica ordinaria

La ricezione dei documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo trasmessi da posta elettronica ordinaria è garantita dalle caselle di posta elettronica ordinaria istituzionale.

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

3.4 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. 16) e tramite trasmissioni telematiche, si-

stemi di cooperazione applicativa e altri supporti, quali pen drive e altri dispositivi rimovibili.

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, secondo quanto previsto nell'allegato 3 delle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici dell'AGID.

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 disconoscibili 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

Nel caso di documenti informatici, alla registrazione di protocollo vengono associate le ricevute generate dal sistema di gestione documentale e, per i messaggi di Posta Elettronica Certificata spediti, anche i dati relativi alla consegna rilasciati dal sistema di posta certificata correlati al messaggio oggetto di registrazione. Le ricevute della PEC, in quanto documenti informatici, sono salvate quotidianamente su supporti di memorizzazione.

La ricevuta della consegna di un documento cartaceo può essere costituita dalla fotocopia del primo foglio del documento stesso con un timbro che attesti il giorno della consegna; per altri tipi di documenti analogici viene rilasciata ricevuta tramite apposito modulo. A chi ne fa domanda, compatibilmente con le esigenze del servizio, deve essere anche riportato il numero di protocollo assegnato al documento.

3.7 Apertura della posta

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

ta ai Responsabili di procedimento.

3.8 Orari di apertura per il ricevimento della documentazione

L'Ufficio Protocollo riceve la documentazione negli orari di apertura al pubblico indicati sul sito *web* (Allegato n. 5).

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, sono registrati al protocollo, ad eccezione di quelli indicati nel successivo articolo. È cura del Responsabile del procedimento dei flussi documentali verificarne le caratteristiche.

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 (ad eccezione delle circolari della Prefettura indirizzate all'Anagrafe, in particolare quelle relative alle elezioni);
- 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. 7).

4.3 Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti

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

I requisiti necessari di ciascuna registrazione di protocollo sono:

- Numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- Data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- Mittente o destinatario dei documenti ricevuti o spediti, registrato in forma non modificabile;
- Oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
- Data e numero di protocollo dei documenti ricevuti, se disponibili;
- Impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica, registrato in forma non modificabile;
- Classificazione: categoria, classe, fascicolo (si veda titolario Allegato n. 20);
- 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.

4.4 *Registrazione documenti interni*

Di norma i documenti prodotti dall'ente a solo uso interno non vengono protocollati. Nel caso in cui sia necessario dare valenza giuridico-probatoria a documenti che costituiscono atti preparatori, essi vengono 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, per cui non deve essere registrato dal destinatario; e quello informale che non deve essere registrato a protocollo e viene trasmesso per mezzo di posta elettronica interna.

4.5 *Registrazione degli allegati*

Tutti gli allegati devono pervenire, unitamente al documento principale, all'Ufficio Protocollo al fine di essere inseriti nel sistema di gestione documentale. Il numero e la descrizione degli allegati

sono elementi essenziali per l'adeguatezza 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

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 con motivazione. Per la gestione degli allegati con malware si rimanda al paragrafo 5.9.

4.6 Segnatura di protocollo

La segnatura di protocollo apposta o associata al documento è effettuata contemporaneamente alla registrazione di protocollo, o di altra registrazione cui esso è soggetto, con l'utilizzo di apposito timbro/codice a barre.

I requisiti necessari di ciascuna segnatura di protocollo sono:

- Codice identificativo dell'ente;
- Codice identificativo dell'area organizzativa omogenea;
- Data di protocollo;
- Numero progressivo di protocollo;
- Indice di classificazione.

Con rimando all'allegato 6 delle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici dell'AGID, 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.

Le *email* in arrivo sono protocollate dall'operatore.

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 scritta (a mezzo *email*) al Responsabile del settore o per iniziativa dello stesso. Le registrazioni an-

nullate/modificate rimangono memorizzate nel gestionale di protocollo e sono evidenziate dal sistema, il quale registra l'iter che ha portato all'annullamento/modifica. Il sistema durante la fase di annullamento/modifica registra gli estremi del provvedimento autorizzativo redatto dal Responsabile del servizio.

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

4.8 *Differimento dei termini di protocollazione*

La registrazione della documentazione pervenuta avviene di norma nell'arco della giornata.

Ai fini giuridici i termini decorrono dalla data di ricezione riportata sul documento analogico tramite un apposito timbro; il sistema informatico mantiene traccia del ricevimento dei documenti.

4.9 *Registro giornaliero di protocollo*

Il registro giornaliero di protocollo è trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione; la procedura di trasmissione del registro viene attivata da un operatore che garantisce l'immodificabilità del contenuto, secondo quanto previsto dal Manuale di conservazione.

Inoltre sono creati salvataggi in pdf su server.

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

4.10 *Registro di emergenza*

Il Responsabile del servizio archivistico autorizza lo svolgimento delle operazioni di protocollo su un registro di emergenza, a norma dell'articolo 63 del DPR 445/2000, su supporto cartaceo da archiviare a cura del Responsabile stesso unitamente alla propria copia del registro annuale di protocollo. Successivamente provvede 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. 17).

All'inizio di ogni anno il Responsabile di servizio archivistico provvede a istituire il registro di emergenza su supporto cartaceo.

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 possono non essere registrati al protocollo. Il *software* di produzione e conservazione di questa tipologia particolare di documentazione permette 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 riporta 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. 18).

5.2 *Documentazione di gare d'appalto*

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

La documentazione relativa alle gare d'appalto effettuate sul portale MEPA è conservata dalla medesima piattaforma, mentre quella relativa alle gare espletate su SINTEL (in particolare bando, capitolato, progetto, offerte economiche e contratti) è mandata in conservazione presso il Conservatore.

Di tutti i contratti repertoriati si conserva una copia cartacea e annualmente sono rilegati in volumi.

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 Protocollo e assegnate all'Ufficio Ragioneria.

5.4 *Gestione dei mandati di pagamento*

I mandati di pagamento sono predisposti in forma elettronica dall'ente e trasmessi attraverso canali telematici alla Tesoreria che predispone la liquidazione della 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.

Le lettere anonime o illeggibili non vengono considerate, pertanto sono escluse dalla protocollazione.

Le medesime modalità di trattamento restano altresì valide per i documenti o le comunicazioni pervenute per via posta elettronica; il destinatario di posta elettronica su indirizzo personale rilasciato dall'ente 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 situazioni di estrema emergenza; in tali casi il percorso di ricezione/protocollazione/invio di documenti via fax è analogo a quello adottato per la 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 si attribuisce lo stesso numero di protocollo e su di esso si appone la dicitura "già inviato via fax".

5.8 *Corrispondenza con più destinatari e copie per conoscenza*

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

Dei documenti analogici prodotti o pervenuti, di cui si necessita la distribuzione interna all'ente, si provvede a fare copie informatiche degli stessi.

5.9 *Allegati*

Gli allegati, come i documenti principali, sono formati nel rispetto delle regole di formazione dei documenti amministrativi. Con 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 riportata la segnatura di protocollo, in modo da associarlo in forma permanente al documento principale.

Il sistema informatico provvede automaticamente a registrare gli allegati come parte integrante di un documento elettronico.

Laddove vi siano allegati alla PEC con potenziale contenuto malware, l'Ufficio Protocollo è tenuto a sottoporli ad una scansione antivirus preventivamente alla protocollazione. In caso di rilevazione di malware, l'ufficio procederà in questo modo:

- Eliminazione dell'allegato malevolo;
- Protocollazione della PEC senza tale allegato;
- Invio di una PEC al mittente per informarlo che la comunicazione è stata ricevuta, ma specificando che l'allegato non è stato protocollato in quanto malevolo e invitando a procedere a nuovo invio.

In caso di esito negativo del test antimailware, si procederà alla protocollazione normalmente.

Nel caso in cui una PEC contenga allegati illeggibili si dovrà chiedere chiarimenti al mittente in merito al documento allegato.

5.10 *Documenti di competenza di altre amministrazioni*

Qualora pervengano all'ente documenti di competenza di altre amministrazioni, questi vanno inol-

trati al destinatario. Nel caso in cui il destinatario non sia individuabile, il documento deve essere rimandato al mittente.

Se il documento viene erroneamente protocollato, il numero di protocollo deve essere annullato e il documento inviato al destinatario.

5.11 *Oggetti plurimi*

Qualora un documento in entrata presenti più oggetti, relativi a procedimenti diversi e pertanto da assegnare a più fascicoli, esso 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.

5.12 *Produzione seriale di documenti sulla base di un modello generale*

Nel caso di produzione in serie di documenti base che abbiano destinatari multipli e parti minime variabili di contenuto, devono essere compilati gli elenchi dei destinatari e delle parti variabili dei documenti base ad essi riferiti. Gli elenchi devono essere conservati unitamente al documento base ("Copia per atti"), il quale deve essere firmato in autografo o con firma elettronico/digitale. Sui documenti inviati ai destinatari deve essere riportata l'indicazione del Responsabile del procedimento o del sottoscrittore, preceduto dall'abbreviazione "F.to" e dalla seguente dicitura: *Firma autografa sostituita a mezzo stampa, ai sensi e per gli effetti dell'art. 3, comma 2 del D.Lgs 39/93. L'originale sottoscritto è depositato presso il Servizio...*

Per quanto riguarda la produzione di documenti in serie si rimanda al paragrafo 2.7.

5.13 *Modelli pubblicati*

Tutti i modelli di documenti prodotti dall'ente sono pubblicati in formato pdf. e doc. sul sito internet dell'ente e attualmente vanno scaricati, compilati e sottoscritti, poi presentati al Protocollo. Costituiscono eccezione i moduli telematici caricati sullo Sportello telematico polifunzionale (paragrafo 5.17).

5.14 *Trasmissioni telematiche e procedimenti amministrativi online*

I documenti di cui all'Allegato n. 16 sono trasmessi o ricevuti dall'ente con immissione diretta dei dati nel sistema dell'ente destinatario. I documenti possono essere trasmessi senza firma digitale

in quanto inviati tramite linee di comunicazione sicure, riservate e a identificazione univoca attivate 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 di continuità operativa e Disaster recovery (Allegato n. 28), nel documento con le Misure minime di sicurezza ICT e nei regolamenti specifici, per cui si rimanda al paragrafo 1.6.

5.16 *Sito internet Istituzionale*

Sul sito internet istituzionale (Allegato n. 5), sono pubblicate le sezioni dedicate all'Albo online, gestito dall'Ufficio protocollo secondo le linee guida previste nell'Allegato n. 18, e la sezione relativa all'Amministrazione trasparente, in cui sono indicati i contenuti previsti nel D.lgs 33/2013.

5.17 *Sportello telematico unificato*

Lo sportello telematico polifunzionale è accessibile all'indirizzo:

<https://sportellotelematico.comune.pontesanpietro.bg.it/>

Le pratiche presentate on line allo sportello sostituiscono completamente quelle in formato cartaceo presentate all'ufficio perché rispettano i dettami del Codice dell'Amministrazione Digitale.

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 all'interno dell'ente, nei rapporti con i cittadini e altri soggetti privati, e anche con le 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 la PEC, secondo quanto descritto nella Sezione 3. Le caselle di posta istituzionali del Comune di Ponte San Pietro sono indicate nell'Allegato n. 19.

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.

La casella di posta elettronica di settore o ufficio viene utilizzata unicamente per le comunicazioni aventi carattere informale, per quelle 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.

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.

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

6.2 La posta elettronica per le comunicazioni interne

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

La posta elettronica viene utilizzata per:

- Convocare riunioni (interne all'ente);

- Inviare comunicazioni di servizio o notizie, dirette ai dipendenti, in merito a informazioni generali di organizzazione, tra cui il listino paga;
- Diffondere circolari, ordini di servizio, copie di documenti (gli originali si conservano nel fascicolo specifico debitamente registrati).

6.3 La posta elettronica ricevuta da cittadini o altri soggetti privati

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

- La dichiarazione sia sottoscritta con firma digitale dotata di certificato valido rilasciato da un certificatore accreditato;
- L'autore sia identificato dal sistema informatico con l'uso della Carta d'Identità Elettronica (CIE), del Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID), della Carta Regionale dei Servizi (CRS), o comunque con strumenti che consentano l'individuazione certa del soggetto richiedente;
- Siano inviate utilizzando una casella di Posta Elettronica Certificata, le cui credenziali di accesso siano state rilasciate previa identificazione del titolare attestata da parte del gestore del sistema;
- Si tratti di istanze o dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà trasmesse secondo le modalità di cui all'art. 38 comma 3 del DPR 445/2000.

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 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 dichiara-

zione della certezza della provenienza. Gli uffici che ricevono al proprio indirizzo personale inoltrano a una casella interna apposita.

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 validi ai fini del procedimento una volta che ne sia verificata la provenienza, ovvero quando:

- Sono sottoscritti con firma elettronica/digitale;
- Sono dotati di segnatura di protocollo;
- Sono trasmessi attraverso sistemi di Posta Elettronica Certificata.

In particolare lo scambio di documenti amministrativi protocollati con AOO di diverse PA avviene secondo le modalità descritte nell'allegato 6 delle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici dell'AGID.

7. Assegnazione dei documenti

7.1 Assegnazione

Il Responsabile del Servizio Protocollo provvede ad assegnare i documenti informatici e/o le immagini digitali dei documenti cartacei acquisite con lo scanner agli uffici competenti tramite il sistema di gestione documentale sulla base dell'organigramma (Allegato n. 4).

Le assegnazioni per conoscenza sono 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.

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 prodotti o acquisiti, sottoposti o meno alla registrazione di protocollo e indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono classificati in base al piano di classificazione/titolario in uso dall'ente (Allegato n. 20).

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. 21) L'apertura di un nuovo fascicolo è effettuata direttamente dall'ufficio di competenza e 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, l'ufficio di competenza, consultando il Piano di fascicolazione (Allegato n. 22), determina 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 Re-

sponsabile 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 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 all'ufficio Protocollo, su indicazione degli uffici.

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. In particolare lo scambio di documenti amministrativi protocollati con AOO di diverse PA avviene secondo le modalità descritte nell'allegato 6 delle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici dell'AGID.

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. 23), 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 n. 16 sono trasmessi dall'ente con immissione diretta dei dati nel sistema informatico dell'ente destinatario, senza la produzione e conservazione dell'originale cartaceo.

I documenti possono essere trasmessi senza firma digitale in quanto inviati tramite linee di comunicazione sicure, riservate e ad identificazione univoca attivate 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), queste sono compilate a cura dell'Ufficio Protocollo. 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. Si veda anche il paragrafo 3.1.

L'ente adotta il seguente modello operativo:

- L'ente, nell'ottica di razionalizzare e semplificare i procedimenti amministrativi, produce ove possibile e di preferenza documentazione informatica a firma elettronico/digitale;
- Tutta la documentazione è classificata e fascicolata;
- I documenti ricevuti dall'esterno in formato cartaceo vengono registrati al protocollo generale e classificati, timbrati/etichettati con codice a barre e successivamente scansionati; la copia immagine del documento è resa disponibile sulla postazione di lavoro del Responsabile del procedimento;
- I documenti sono spediti all'esterno agli indirizzi di posta elettronica oppure in copie cartacee tramite servizi di postalizzazione; sulla copia cartacea è apposta la dichiarazione di conformità della stessa all'originale informatico.

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 compo-

sto 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 scarto.

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 descritti nei documenti e nei regolamenti specifici, per cui si rimanda al paragrafo 1.6.

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

I documenti dell'amministrazione, su qualsiasi formato siano 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 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 modificabile 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. 14.

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.

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

Periodicamente e secondo un apposito piano di versamento, il Responsabile del procedimento consegna 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:

- L'effettiva conclusione ordinaria della pratica;
- L'effettiva trascrizione dell'esaurimento della pratica nel registro di repertorio dei fascicoli;
- Il corretto aggiornamento della data di chiusura sulla camicia del fascicolo;
- 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. 24) "Linee guida

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 vengono poi riversate su supporti di memorizzazione tecnologicamente avanzati e conservati secondo quanto previsto dalle procedure di salvataggio dati descritte nel Piano di continuità operativa e Disaster recovery (Allegato n. 28) e all’interno delle Misure minime di sicurezza CIT dell’ente, per cui si rimanda al paragrafo 1.6.

11.6 Pacchetti di versamento

Quotidianamente e in maniera automatica il *software* di protocollo manda in conservazione tutti i protocolli che contengono file firmati digitalmente. Per approfondimenti si rimanda all’Allegato n. 14.

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 invece conservate in *outsourcing* presso un conservatore esterno come meglio dettagliato nell’Allegato n. 9.

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

Periodicamente, in base al Piano di conservazione/Massimario di scarto, viene effettuata la procedura di selezione della documentazione da proporre allo scarto ed attivato il procedimento ammi-

nistrativo di scarto documentale con l'invio della proposta alla competente Soprintendenza Archivistica. Le modalità di selezione e scarto per i documenti informatici sono descritte nell'Allegato n. 21.

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 modalità/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.

Il Responsabile della gestione documentale attribuisce, in coordinamento con il Responsabile della sicurezza informatica, i seguenti livelli di autorizzazione:

- Abilitazione alla consultazione;
- Abilitazione all'inserimento;
- 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 n. 8.

12.2 *Accesso esterno*

L'accesso ai documenti è disciplinato dal Regolamento per l'accesso agli atti, pubblicato sul sito istituzionale, e secondo le modalità di seguito descritte (Allegato n. 25).

L'ente provvede a pubblicare sul sito istituzionale, all'interno della sezione "*Amministrazione Trasparente*" i dati, i documenti e le informazioni secondo quanto previsto dalla normativa di settore e come specificato nel "*Piano triennale per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza*" (Allegato n. 26).

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 comun-

que 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.

12.3 *Trattamento dei dati personali e di privacy*

In materia di trattamento dei dati personali e di privacy l'ente ha provveduto a nominare un Responsabile (Allegato n. 27), oltre a recepire il Regolamento UE 679/2016 (GDPR) e emanare due regolamenti specifici (Allegati n. 12 e n. 13).

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.

ELENCO ALLEGATI

1. Fornitori qualificati che trattano banche dati - Servizi esternalizzati
2. Glossario
3. Delibera AOO e responsabile
4. Organigramma
5. Sito internet
6. Nomine responsabili e vicari
7. Atti soggetti a registrazione particolare
8. Elenco uffici e abilitazioni di protocollo
9. Capitolato servizi di archiviazione documentale
10. Misure minime di sicurezza ICT
11. Piano triennale informatica e delibera
12. Regolamento trattamento dati personali e privacy
13. Regolamento utilizzo internet, posta elettronica, risorse informatiche e telematiche
14. Manuale di conservazione
15. Convenzione ALER e delibera
16. Trasmissioni telematiche
17. Registro protocollo di emergenza
18. Linee guida per la tenuta dell'albo pretorio online
19. Caselle di posta elettronica
20. Titolare
21. Piano conservazione - Massimario (dicembre 2005)
22. Piano di fascicolazione
23. Manuale protocollo
24. Linee guida archivi analogici
25. Regolamento sul diritto di accesso agli atti amministrativi
26. Piano Prevenzione Corruzione e Trasparenza e delibera
27. Designazione DPO
28. Piano di continuità operativa e Disaster recovery