



COMUNE DI MONTEFORTE D'ALPONE (VR)

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

ai sensi dell'art. 5 del D.P.C.M. 3/12/2013

SOMMARIO

SEZIONE I - Disposizioni generali

- 1.1 Ambito di applicazione
- 1.2 Definizioni dei termini e riferimenti normativi
- 1.3 Area Organizzativa Omogenea (AOO)
- 1.4 Servizio per la gestione documentale
- 1.5 Unicità del protocollo informatico
- 1.6 Modello operativo adottato per la gestione dei documenti

SEZIONE II - 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

SEZIONE III - Ricezione dei documenti

- 3.1 Ricezione e smistamento dei documenti analogici
- 3.2 Ricezione dei documenti informatici
- 3.3 Orari di apertura per il ricevimento della documentazione
- 3.4 Ricevute attestanti la ricezione dei documenti

SEZIONE IV - Registrazione dei documenti a protocollo

- 4.1 Documenti soggetti a registrazione di protocollo
- 4.2 Documenti non soggetti a registrazione di protocollo
- 4.3 Documenti soggetti a registrazione particolare
- 4.4 Registrazione di protocollo dei documenti
- 4.5 Registrazione degli allegati
- 4.6 Segnatura di protocollo
- 4.7 Formazione dei registri e repertori informatici particolari e aggregazioni documentali informatiche
- 4.8 Annullamento delle registrazioni di protocollo
- 4.9 Differimento dei termini di protocollazione
- 4.10 Registro giornaliero e annuale di protocollo
- 4.11 Registro di emergenza

SEZIONE V - Documentazione particolare

- 5.1 Documenti inerenti a gare d'appalto
- 5.2 Documenti indirizzati nominalmente al personale dell'ente
- 5.3 Lettere anonime, documenti non firmati, documenti con firma illeggibile
- 5.4 Documenti ricevuti e inviati via fax
- 5.5 Corrispondenza con più destinatari e copie per conoscenza
- 5.6 Documenti di competenza di altre amministrazioni o di altri soggetti
- 5.7 Documenti con oggetti plurimi
- 5.8 Produzione seriale di documenti sulla base di un modello generale

5.9 Modelli pubblicati

5.10 Trasmissioni telematiche e procedimenti amministrativi online

5.11 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

5.12 Documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato

5.13 Documentazione prodotta e registrata in appositi gestionali

5.14 Gestione delle password

SEZIONE VI - Posta elettronica

6.1 Gestione della posta elettronica non certificata

6.2 La posta elettronica ricevuta da cittadini o altri soggetti privati

6.3 La posta elettronica ricevuta da altre Pubbliche Amministrazioni

6.4 Comunicazioni pervenute da una casella di posta elettronica certificata

6.5 Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili

SEZIONE VII - Assegnazione dei documenti

7.1 Assegnazione dei documenti

7.2 Modifica delle assegnazioni

7.3 Consegna dei documenti analogici

SEZIONE VIII - Classificazione e fascicolazione dei documenti

8.1 Classificazione dei documenti

8.2 Formazione e identificazione dei fascicoli

8.3 Tipologie di fascicoli

8.4 Processo di formazione dei fascicoli e delle aggregazioni documentali informatiche

8.5 Modifica delle assegnazioni dei fascicoli e delle aggregazioni documentali informatiche

8.6 Fascicolo ibrido

8.7 Tenuta dei fascicoli

SEZIONE IX - Spedizione dei documenti

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 X - Acquisizione digitale dei documenti cartacei

10.1 Scansione di documenti

10.2 Acquisizione dei documenti analogici o tramite copia informatica

SEZIONE XI - Conservazione e tenuta dei documenti

11.1 Versamento dei fascicoli cartacei negli archivi di deposito e storico

11.2 Conservazione dei documenti analogici

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

11.4 Conservazione dei documenti informatici

11.5 Censimento depositi documentari delle banche dati e dei software

11.6 Memorizzazione dei dati e dei documenti informatici e salvataggio della memoria informatica

11.7 Pacchetti di versamento

11.8 Conservazione dei documenti informatici, dei fascicoli informatici e delle aggregazioni documentali informatiche

11.9 Conservazione in outsourcing

11.10 Selezione e scarto archivistico

SEZIONE XII - Consultazione e accesso ai documenti - Pubblicità legale e trasparenza amministrativa

12.1 Consultazione degli atti

12.2 Accessibilità da parte degli utenti appartenenti all'Amministrazione

12.3 Accesso esterno

12.4 Riservatezza dei dati

12.5 Piano di sicurezza dei documenti informatici

SEZIONE XIII - Approvazione, aggiornamento e divulgazione del Manuale di gestione

13.1 Approvazione e adozione

13.2 Revisione e aggiornamento

13.3 Pubblicazione e divulgazione

ALLEGATI

- All. 1 - Glossario e normativa di riferimento
- All. 2 - Individuazione dell'Area Organizzativa Omogenea, nomine dei responsabili della gestione documentale, della conservazione e dei sistemi informativi
- All. 3 - Organigramma
- All. 4 – Elenco detentori delle firme digitali
- All. 5 – Elenco degli indirizzi di posta elettronica certificata
- All. 6 - Documenti soggetti a registrazione particolare
- All. 7 - Documenti informatici prodotti su modelli standard da software gestionali
- All. 8 - Documenti non soggetti a protocollazione
- All. 9 - Manuale del software di protocollo informatico
- All. 10 - Linee guida per l'inserimento dati nel protocollo informatico e compilazione anagrafica
- All. 11 - Trasmissioni telematiche
- All. 12 - Linee guida per la pubblicazione sull'albo online
- All. 13 - Piano per la sicurezza informatica
- All. 14 - Titolario per la classificazione degli atti
- All. 15 - Piano triennale della trasparenza
- All. 16 - Manuale di conservazione dell'outsourcer
- All. 17 – Scheda cliente conservatore Unimatica
- All. 18 - Contratto con il conservatore dei documenti informatici
- All. 19 - Piano di conservazione
- All. 20 – Regolamento per l'accesso ai documenti amministrativi

SEZIONE I

Disposizioni generali

1.1 Ambito di applicazione

Il presente Manuale di gestione dei documenti è adottato ai sensi degli articoli 3 e 5 del DPCM 3 dicembre 2013, recante le *Regole Tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71 del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005*. Esso descrive e disciplina le attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione, gestione e conservazione dei documenti, oltre che la gestione dei flussi documentali e dei procedimenti del Comune di Monteforte d'Alpone.

1.2 Definizioni dei termini e riferimenti normativi

Per quanto riguarda la definizione dei termini, che costituisce la corretta interpretazione del dettato del presente manuale, si rimanda al glossario allegato (Allegato n. 1). Il medesimo allegato riporta la normativa di riferimento, alla quale si attiene il manuale stesso.

1.3 Area Organizzativa Omogenea (AOO)

Ai fini della gestione dei documenti, con la Deliberazione della Giunta Municipale di Monteforte d'Alpone n. 95 del 7 luglio 2016 (Allegato n. 2), è individuata una sola Area Organizzativa Omogenea (AOO) denominata "Comune di Monteforte d'Alpone", composta dall'insieme di tutte le sue unità organizzative, come riportato nell'organigramma dell'ente (Allegato n. 3). Il codice identificativo dell'AOO è c_f508.

1.4 Servizio per la gestione documentale

Nell'ambito dell'area organizzativa omogenea, ai sensi della normativa vigente è istituito, con atto della Giunta Municipale (Allegato 2), il Servizio per la tenuta del protocollo informatico, dei documenti, dei flussi documentali e degli archivi. Il Servizio, ai sensi dell'articolo 61, comma 3, del DPR 445/00, ha competenza sulla gestione dell'intera documentazione archivistica dell'Ente, ovunque trattata, distribuita o conservata, ai fini della sua corretta registrazione, classificazione, conservazione, selezione e ordinamento.

Il responsabile del servizio svolge le funzioni attribuitegli dal DPR 445/2000 e dal Dpcm 3 dicembre 2013. Al servizio sono preposti un responsabile e un vicario che sostituisce il responsabile in caso di assenza o impedimento, espressamente nominati. Sono altresì nominati il responsabile dei servizi informativi (Allegato n. 2) e il responsabile della conservazione (Allegato n. 2), che d'intesa con il Responsabile della gestione documentale garantiscono la conservazione integrata dei documenti e delle informazioni di contesto generale, prodotte sia nelle fasi di gestione sia in quelle di conservazione degli stessi. Il Responsabile della conservazione, di concerto con il Responsabile dei

sistemi informativi dell'ente, provvede altresì alla conservazione degli strumenti di descrizione, ricerca, gestione e conservazione dei documenti.

1.5 Unicità del protocollo informatico

Nell'ambito del Comune di Monteforte d'Alpone la numerazione delle registrazioni di protocollo è unica e progressiva. Essa comincia il primo giorno dell'anno e si chiude al 31 dicembre del medesimo anno solare. Il sistema informatico di gestione del protocollo, per garantire data e ora certe, è sincronizzato per il calcolo dell'ora con un orologio atomico.

Il numero di protocollo è costituito da almeno sette cifre numeriche. Tutti i protocolli particolari o settoriali sono aboliti. L'Amministrazione non riconosce validità a registrazioni particolari che non siano quelle individuate nell'elenco allegato (Allegato n. 6).

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

1.6 Modello operativo adottato per la gestione dei documenti

Per la gestione dei documenti è adottato un modello operativo misto, che prevede la gestione centralizzata delle entrate e decentralizzata delle uscite.

Questo implica la partecipazione attiva di più soggetti e uffici abilitati a svolgere soltanto le operazioni di loro competenza.

Le autorizzazioni all'utilizzo delle funzionalità del sistema sono attribuite agli operatori interni su proposta del Responsabile del servizio competente dal Responsabile del servizio di gestione documentale.

Il Comune non attua forme di gestione di servizi associati con altri enti, ma ha affidato a ditte esterne il servizio di gestione e smaltimento dei rifiuti, il servizio acquedotto, le forniture di luce e gas. Il Comune cura che la documentazione prodotta per questi servizi sia conservata a norma di legge.

Analogamente per il servizio di Tesoreria comunale affidato a Unicredit Banca. La gestione e la conservazione delle pratiche del SUAP sono effettuate tramite apposito software gestionale, tramite il servizio fornito dalla Camera di Commercio di Verona.

Il Comune sta attuando un programma di progressiva digitalizzazione della propria documentazione, che prevede la produzione e la relativa archiviazione dei documenti solo in formato digitale (attualmente la fatturazione elettronica e i contratti, le deliberazioni, le determine, i mandati di pagamento, le reversali di cassa).

SEZIONE II

Formazione dei documenti

2.1 Modalità di formazione dei documenti e contenuti minimi

Indipendentemente dal supporto su cui sono formati, i documenti prodotti dall'ente devono riportare le seguenti informazioni:

- denominazione dell'ente;
- indicazione del settore, servizio o ufficio che ha prodotto il documento;
- indirizzo completo (via, numero civico, codice avviamento postale, città, sigla della provincia, numero di telefono, numero di fax, indirizzo di posta elettronica istituzionale dell'ente, PEC);
- data e luogo;
- classificazione;
- numero di protocollo;
- destinatario, per i documenti in partenza;
- oggetto del documento, sufficientemente esaustivo del testo (ogni documento deve trattare un solo oggetto);
- testo;
- numero degli allegati, se presenti;
- sottoscrizione autografa o elettronico/digitale del responsabile;
- indicazione del responsabile del procedimento.

2.2 Formazione dei documenti informatici

I documenti informatici prodotti si intendono correttamente formati, trattati e conservati se conformi alle regole tecniche di cui all'art.71 del "Codice dell'Amministrazione digitale". L'ente forma gli originali dei propri documenti anche mediante l'utilizzo di appositi strumenti software. Per alcune tipologie particolari di documenti si stabiliscono modalità di trattamento specifiche e la loro produzione avviene secondo modelli standard (Allegato n. 7).

2.3 Formato dei documenti informatici

I documenti informatici prodotti dall'ente, indipendentemente dal software utilizzato, prima della loro sottoscrizione con firma digitale, sono convertiti in uno dei formati standard previsti dalla normativa vigente in materia di conservazione, al fine di garantire la loro inalterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura.

Gli atti formati con strumenti informatici, i dati e i documenti informatici del Comune, creati secondo le regole tecniche di cui all'art. 71 del CAD, costituiscono documenti originali, da cui è possibile effettuare copie e duplicati, su supporto analogico o digitale, per gli usi consentiti dalla legge.

La copia o l'estratto di documento informatico, per acquisire valore giuridico, deve essere sottoscritta con firma digitale o firma elettronica qualificata da pubblico ufficiale. I duplicati informatici di un

documento informatico sono prodotti mediante processi e strumenti che assicurino che il documento informatico ottenuto contenga la stessa sequenza di bit del documento informatico di origine. I duplicati, le copie e gli estratti informatici di documento informatico, prodotti secondo le regole tecniche di cui all'art. 71 del CAD, hanno il medesimo valore giuridico del documento informatico originale da cui sono tratti.

Le copie analogiche dei documenti informatici acquisiscono la stessa efficacia probatoria dell'originale da cui sono tratte se la loro conformità è attestata da un pubblico ufficiale.

2.4 Metadati dei documenti informatici

Al documento informatico è associato l'insieme minimo dei metadati, come previsto dall'Allegato 5 delle regole tecniche del CAD, individuati dall'art. 53 del DPR 445/2000 e dall'art. 9 del DPCM 3 dicembre 2013. L'insieme minimo dei metadati è il seguente:

- identificativo univoco e persistente;
- data di chiusura;
- oggetto;
- soggetto produttore;
- destinatario.

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'Amministrazione per il servizio di firma digitale si avvale di InfoCert spa.

L'ente utilizza:

- firma digitale: Cades, Pades

I detentori delle firme digitali sono riportati nell'Allegato n. 4.

SEZIONE III

Ricezione dei documenti

3.1 Ricezione e smistamento dei documenti analogici

I documenti su supporto analogico possono pervenire al Comune attraverso:

- a. il servizio postale;
- b. la consegna diretta agli uffici o agli sportelli abilitati;
- c. gli apparecchi di trasmissione telefax.

I documenti pervenuti mediante il servizio postale tradizionale vengono presi in carico dall'Ufficio Protocollo, che dopo averli registrati, si occupa di smistarli ai diversi uffici. Il personale che effettua lo smistamento è autorizzato a questo scopo ad aprire la corrispondenza e a prenderne visione. La posta viene poi consegnata o ritirata direttamente dal personale di ciascun ufficio e consegnata al responsabile del servizio di riferimento. I documenti arrivati via telefax sono soggetti alle stesse regole di registrazione degli altri documenti cartacei.

Qualora un documento venga consegnato personalmente dal mittente, o da altra persona incaricata, a un ufficio aperto al pubblico, l'operatore che ha ricevuto il documento provvede a trasmetterlo alla registrazione a protocollo. Le buste dei documenti analogici pervenuti a mano o per posta ordinaria non si inoltrano agli uffici destinatari e non si conservano: corrieri, espressi, raccomandate ecc. si inoltrano insieme ai documenti.

3.2 Ricezione dei documenti informatici

La ricezione dei documenti informatici è assicurata tramite caselle di posta elettronica riservate a questa funzione. L'indirizzo ufficiale di posta elettronica certificata è *pec@pec.comune.montefortedalpone.vr.it* (vedasi Allegato 5).

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 dall'Ufficio Protocollo e/o dai responsabili dei procedimenti. I documenti ricevuti in formato diverso (o in formati di compressione .zip, .rar.....) saranno verificati e accettati se risultati compatibili col sistema.

La verifica del certificato di firma digitale viene effettuata dal responsabile del procedimento. In caso di certificati scaduti o revocati, i documenti vengono protocollati e inoltrati all'ufficio competente. Il responsabile del procedimento si curerà di darne comunicazione al mittente e valuterà la necessità di acquisire il documento correttamente sottoscritto con certificato valido.

I documenti informatici eventualmente pervenuti alle unità organizzative non abilitate alla ricezione devono essere inoltrati all'indirizzo di posta elettronica istituzionale/PEC dell'ente per la registrazione.

La ricezione di documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo trasmessi da posta elettronica ordinaria è garantita dalla casella di posta elettronica ordinaria istituzionale: *info@comune.montefortedalpone.vr.it*.

3.3 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 .

Gli orari di apertura degli uffici, e in particolare dell'Ufficio Protocollo, sono indicati sul sito web.

I settori sono tenuti a uniformarsi a tali orari, sia per le richieste di registrazione di documenti, sia per la comunicazione dell'orario di ricezione di buste, domande di concorso o altra documentazione.

3.4 Ricevute attestanti la ricezione dei documenti

La ricevuta della consegna di un documento analogico può essere prodotta con qualsiasi mezzo che ne attesti il giorno della consegna. A chi ne fa domanda, compatibilmente con le esigenze del servizio, deve essere anche riportato il numero di protocollo assegnato al documento. In questo caso l'operatore deve provvedere immediatamente alla registrazione dell'atto. Nel caso di ricezione dei documenti informatici, la notifica al mittente dell'avvenuto ricevimento è assicurata dal sistema elettronico.

Per tutti i messaggi recapitati e inviati tramite PEC, il mittente riceve due ricevute dai gestori di PEC: la Ricevuta di Accettazione, che attesta la data e l'ora dell'invio della mail e contiene in allegato i dati di certificazione rilasciati dal gestore PEC, e la Ricevuta di Consegna, che attesta la consegna nella PEC del destinatario. Il sistema informatico garantisce la conservazione delle due ricevute.

Le ricevute generate dal sistema di gestione documentale sono associate alla registrazione di protocollo.

SEZIONE IV

Registrazione dei documenti a protocollo

4.1 Documenti soggetti a registrazione di protocollo

In base all'art. 53, comma 5 del DPR n.445/2000 tutti i documenti in arrivo o in partenza del Comune di Monteforte d'Alpone sono oggetto di registrazione obbligatoria a protocollo, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, con l'eccezione di alcune tipologie particolari di documenti non soggette a registrazione nel sistema (di cui al successivo art. 4.2) o sottoposte a forme di registrazione particolare all'interno o all'esterno del sistema (Allegati 7 e 10).

Per **documenti in entrata** si intendono documenti ricevuti dal Comune di Monteforte d'Alpone nell'esercizio delle proprie funzioni. Per **documenti in uscita** si intendono i documenti prodotti dall'ente nell'esercizio delle proprie funzioni e destinati a soggetti esterni. Per **documenti interni** si intendono i documenti prodotti dall'ente e destinati, per competenza, all'interno dello stesso, tra le diverse UOR. Tali documenti si possono distinguere in:

- formali: documenti ai quali viene attribuita rilevanza giuridico-probatoria attraverso la registrazione nel protocollo informatico ad opera di chi li produce. Le modalità di redazione e di gestione sono le medesime dei documenti in uscita. Si tratta di documenti redatti dal personale nello svolgimento delle proprie funzioni, in particolari fasi dei processi amministrativi, dai quali possono nascere diritti o doveri, anche verso terzi.
- informali: documenti di lavoro, di natura non ufficiale, a carattere informativo o preparatorio, per i quali non si procede alla registrazione nel protocollo.

4.2 Documenti non soggetti a registrazione di protocollo

Tutti i documenti prodotti e ricevuti dall'ente, indipendentemente dal supporto su cui sono formati, vengono registrati al protocollo, ad eccezione di:

- o gazzette ufficiali, bollettini ufficiali, notiziari della pubblica amministrazione
- o note di ricezione delle circolari e altre disposizioni
- o materiali statistici
- o atti preparatori interni informali
- o giornali, riviste, libri, materiali pubblicitari, inviti

Particolari tipologie documentarie per le quali non è prevista la protocollazione sono specificate nell'Allegato 8.

4.3 Documenti soggetti a registrazione particolare

Il Comune, nello svolgimento delle proprie attività, effettua registrazioni particolari di determinate tipologie documentarie. Tali documenti, descritti nell'Allegato 6, possono non essere registrati al protocollo. Per le tipologie documentarie prodotte attraverso specifici software gestionali, questi ultimi consentono di eseguire tutte le operazioni previste dalla gestione documentale, riportando i

dati identificativi dell'atto, la classificazione e il numero progressivo di repertorio (generato dal software in modo non modificabile).

4.4 Registrazione di protocollo dei documenti

La registrazione dei documenti ricevuti, spediti o interni 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 per i documenti ricevuti o, in alternativa, destinatario per i documenti spediti, registrati 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: titolo, classe (si veda titolario allegato);
- indicazione del fascicolo di pertinenza;
- assegnazione;
- allegati (indicazione del numero e descrizione degli stessi).

Inoltre possono essere aggiunti:

- data di arrivo;
- estremi del provvedimento di differimento dei termini di registrazione;
- mezzo di ricezione/spedizione;
- ufficio di competenza;
- tipo di documento;
- livello di riservatezza.

La descrizione operativa del software utilizzato per la registrazione al protocollo è illustrata nel manuale di utilizzo dell'applicativo informatico (Allegato n. 9).

Le regole di scrittura sono invece descritte nelle *Linee guida per l'inserimento e l'aggiornamento dei dati nel protocollo informatico e per la compilazione della banca dati anagrafica* (Allegato n. 10).

I documenti interni rilevanti ai fini dell'azione amministrativa, della quale si vuole tenere traccia nel fascicolo, sono protocollati. La registrazione dei documenti in uscita e dei documenti interni formali è competenza dell'ufficio mittente ed affidata al Responsabile di Procedimento incaricato delle operazioni di creazione e gestione del fascicolo relativo all'affare o al procedimento amministrativo.

4.5 Registrazione degli allegati

Per allegato si intende il documento unito a un altro documento per prova, per chiarimento o integrazione di notizie. Esso deve sempre rimanere unito al documento a cui pertiene.

Nella registrazione a protocollo, l'allegato avrà lo stesso numero di protocollo del documento a cui è unito. Nella registrazione si riporta la descrizione della tipologia degli allegati e, se significativi, anche dei loro estremi (data, numero, ecc). Su ogni allegato analogico è riportata la segnatura di protocollo. Il sistema informatico provvede automaticamente a registrare gli allegati come parte integrante di un documento elettronico.

4.6 Segnatura di protocollo

La segnatura di protocollo è effettuata contemporaneamente alla registrazione di protocollo: segnatura e registrazione costituiscono un'operazione unica e contestuale.

I requisiti necessari di ciascuna segnatura di protocollo sono:

- a) codice identificativo dell'amministrazione;
- b) codice identificativo dell'area organizzativa omogenea;
- c) codice identificativo del registro;
- d) data di protocollo;
- e) progressivo di protocollo.

Nel documento analogico in arrivo la segnatura viene posta mediante l'apposizione di un'etichetta.

Nel documento analogico in partenza, la segnatura è apposta con etichetta o apposta direttamente sul documento, secondo le consuetudini e l'impostazione grafica del modello istituzionale.

Le informazioni apposte o associate ai documenti informatici sono contenute, un'unica volta nell'ambito dello stesso messaggio, in un file conforme alle specifiche dell'Extensible Markup Language (XML) e comprendono anche:

- a) oggetto del documento
- b) mittente/destinatario

Inoltre possono essere aggiunti:

- a) persona o ufficio destinatari
- b) classificazione e fascicolazione di competenza
- c) identificazione degli allegati
- d) informazioni sul procedimento e sul trattamento

4.7 Formazione dei registri e repertori informatici particolari e aggregazioni documentali informatiche

Il Comune forma i propri registri e repertori informatici particolari mediante la generazione o raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più basi dati, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica.

Periodicamente il Responsabile della gestione documentale, di concerto con il Responsabile dei sistemi informativi provvede ad effettuare il censimento delle banche dati e dei software di gestione documentale in uso all'interno dell'ente.

Ogni registrazione deve riportare necessariamente:

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

4.8 Annullamento delle registrazioni di protocollo

Le registrazioni di protocollo possono essere annullate con una specifica funzione del sistema di gestione informatica dei documenti, a seguito di motivata richiesta scritta al responsabile del servizio o per iniziativa dello stesso.

Il responsabile, valutate le motivazioni, rilascia l'autorizzazione. 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. Sui documenti cartacei è apposta la dicitura che riporta gli estremi del verbale di annullamento; il documento è conservato, anche fotoriprodotta, a cura del responsabile del servizio archivistico insieme al verbale.

4.9 Differimento dei termini di protocollazione

La registrazione della documentazione pervenuta avviene nell'arco di 24/48 ore.

Nel caso di un temporaneo ed eccezionale carico di lavoro che non permetta di evadere tempestivamente la corrispondenza e qualora, dal ritardo nella registrazione di protocollo del documento possa venire meno un diritto di terzi, il Responsabile del Servizio, su richiesta del Responsabile del procedimento, può autorizzare con proprio provvedimento la protocollazione differita, fissando un limite di tempo entro il quale i documenti devono essere protocollati. Ai fini giuridici i termini decorrono dalla data di ricezione riportata sul documento analogico, conferendo valore al timbro datario d'arrivo.

Il provvedimento del Responsabile del Servizio dovrà indicare le tipologie documentarie che saranno ammesse alla protocollazione differita, le cause di adozione della procedura ed il termine entro il quale la registrazione di protocollo dovrà improrogabilmente essere portata a termine.

4.10 Registro giornaliero e annuale 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 nel Manuale di conservazione.

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

4.11 Registro di emergenza

Il Responsabile della gestione documentale autorizza lo svolgimento, anche manuale, delle operazioni di registrazione di protocollo su un registro di emergenza ogni qualvolta per cause tecniche non sia possibile utilizzare il sistema. In questo caso si applicano le modalità di registrazione dei documenti sul registro di emergenza e di recupero delle stesse nel sistema di protocollo informatico di cui all'art. 63 del TUDA. Sul registro di emergenza sono riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione, nonché la data e l'ora del ripristino della funzionalità del sistema. Le registrazioni annotate sul registro devono essere in sequenza numerica, anche a seguito di successive interruzioni, per garantire l'identificazione univoca dei documenti registrati.

Successivamente si procederà al riversamento dei dati nel protocollo informatico, ripartendo dal numero di protocollo seguente all'ultimo utilizzato. All'inizio di ogni anno il responsabile della gestione documentale provvede a istituire il registro di emergenza su supporto cartaceo o informatico.

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

SEZIONE V

Documentazione particolare

5.1 Documenti inerenti a gare d'appalto

Per le gare analogiche, la corrispondenza in arrivo riportante l'indicazione "offerta", "gara d'appalto", "concorso", o dalla cui confezione si evince la partecipazione a una procedura simile, l'Ufficio Protocollo provvede alla registrazione, apponendo i dati di segnatura sulla busta chiusa. Essa viene aperta esclusivamente dall'ufficio al quale compete lo svolgimento della procedura di gara, che provvederà in seguito alla protocollazione dei singoli documenti, conservando comunque le buste nel fascicolo. Su ciascun documento saranno riportati i dati di segnatura assegnati alla busta.

Per gli acquisti e le gare telematiche, il Comune si serve della piattaforma del Mercato elettronico della pubblica amministrazione (MEPA) o di altre piattaforme previste dalla normativa vigente. La documentazione prodotta durante la procedura di gara, firmata digitalmente, viene scaricata dal sistema e archiviata nel sistema di gestione documentale, da cui sarà trasmessa al conservatore secondo le modalità previste per la documentazione informatica.

5.2 Documenti indirizzati nominalmente al personale dell'ente

La posta indirizzata nominalmente al personale dell'AOO viene regolarmente aperta e registrata al protocollo, a meno che sulla busta non sia riportata la dicitura "riservata" o "personale" o altra simile. In questo caso la busta viene consegnata chiusa al destinatario il quale, dopo aver preso visione del contenuto, se rileva che il documento ricevuto attiene alle funzioni istituzionali dell'ente, deve provvedere alla sua registrazione a protocollo come documento in arrivo, entro i termini e con le modalità di cui ai precedenti articoli.

5.3 Lettere anonime, documenti non firmati, documenti con firma illeggibile

Le comunicazioni anonime che contengono informazioni o dati di interesse per il Comune di Monteforte d'Alpone, e danno quindi seguito a determinate procedure, sono protocollate e identificate con la dicitura "mittente anonimo". Le lettere prive di firma di cui sia possibile identificare l'autore sono registrate a protocollo, specificando in nota la dicitura "documento privo di firma". Istanze e comunicazioni saranno regolarizzate se ritenuto necessario dal Responsabile del procedimento e della regolarizzazione sarà data notizia nelle registrazioni del sistema.

Le lettere con firma illeggibile, qualora la firma sia l'unico elemento identificativo, vengono registrate a protocollo con la dicitura "firma illeggibile" quale mittente. In questo caso, è possibile provvedere a eventuali accertamenti volti al recupero dell'identificativo del mittente.

5.4 Documenti ricevuti e inviati via fax

Sulla base della normativa vigente, salvo eccezioni, la corrispondenza fra pubbliche amministrazioni non può prevedersi via fax, bensì deve avvenire di norma tramite l'uso della posta elettronica.

I documenti ricevuti via fax da cittadini o altri soggetti privati sono regolarmente registrati al protocollo.

Il Comune è dotato di un sistema di *fax management* che consente l'acquisizione dei documenti in formato elettronico tramite la casella di posta elettronica ordinaria istituzionale. Di norma al fax non segue mai l'originale. Tuttavia, qualora pervengano al Comune di Monteforte d'Alpone successivamente, per posta ordinaria o a mano, gli originali, ad essi saranno attribuiti lo stesso numero e la stessa data di protocollo assegnati ai relativi fax. L'individuazione dei fax ricevuti e registrati al protocollo è resa possibile e immediata dal sistema di gestione informatica dei documenti.

Qualora non si riscontrasse la registrazione del fax o il documento pervenuto successivamente risultasse difforme da quello inviato via fax, si dovrà procedere ad una registrazione di protocollo anche per il documento giunto per posta o consegnato a mano.

5.5 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. Nella registrazione a protocollo, nel campo del destinatario viene riportata la dicitura "Destinatari diversi come da elenco". L'elenco riporta la segnatura di protocollo ed è acquisito dal sistema. Per i documenti analogici di cui sia necessaria la distribuzione interna all'ente, si faranno copie immagine degli stessi.

5.6 Documenti di competenza di altre amministrazioni o di altri soggetti

Qualora pervenga al Comune di Monteforte d'Alpone un documento di competenza di un altro ente, o di altra persona fisica o giuridica, lo stesso viene trasmesso a chi di competenza, se individuabile, altrimenti viene restituito al mittente. Nel caso in cui il documento venga erroneamente registrato al protocollo, si procederà all'annullamento della registrazione.

5.7 Documenti con oggetti plurimi

Qualora un documento in entrata presenti più oggetti, relativi a procedimenti diversi e pertanto da assegnare a più fascicoli, si dovranno produrre copie autentiche dello stesso documento e successivamente registrare, classificare e fascicolare indipendentemente una dall'altra. L'originale è inviato al primo destinatario o all'ufficio di maggiore competenza.

Ciascun documento in uscita avrà un unico oggetto.

5.8 Produzione seriale di documenti sulla base di un modello generale

Nel caso di produzione in serie di documenti analogici base che abbiano destinatari multipli, e parti minime variabili di contenuto (quali la diversità di importi, date, ecc.), dovranno essere compilati gli elenchi dei destinatari e delle parti variabili dei documenti base ad essi riferiti. Gli elenchi devono essere conservati insieme al documento base nel fascicolo. Il documento base, ossia Minuta/Copia

per gli atti, deve essere firmato in autografo o con firma elettronico/digitale; sui documenti inviati ai destinatari, ai quali non si vuole apporre singolarmente la sottoscrizione, dovrà essere obbligatoriamente riportata l'indicazione del Responsabile del procedimento o del Sottoscrittore, preceduto dall'abbreviazione "F.to", e dalla seguente dicitura: *"L'originale del documento è conservato presso il Comune di Monteforte d'Alpone. La firma autografa/digitale è sostituita dall'indicazione del nome a norma del dlgs 39/1993"*.

Nella registrazione a protocollo, nel campo del destinatario, viene riportata la dicitura "Destinatari diversi come da elenco".

5.9 Modelli pubblicati

Tutti i modelli di documenti prodotti dall'Ente e pubblicati sul sito internet o sulla rete intranet dell'Ente sono classificati secondo il piano di classificazione in uso. Non possono essere pubblicati modelli, formulari ecc. che non siano classificati.

5.10 Trasmissioni telematiche e procedimenti amministrativi online

Per lo svolgimento di alcuni procedimenti in sistemi di interoperabilità, l'Ente si avvale della possibilità di procedure con trasmissioni esclusivamente telematiche (Allegato n. 11), senza la produzione e conservazione dell'originale cartaceo.

Tali documenti sono trasmessi/ricevuti dall'Ente con immissione diretta dei dati sul server 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 ed ad identificazione univoca attivati con i singoli enti destinatari.

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

5.11 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 consente 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:

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

Per le pubblicazioni all'albo online si rimanda alle apposite linee guida di (Allegato n. 12).

5.12 Documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato

Nel caso in cui il Comune 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.

5.13 Documentazione prodotta e registrata in appositi gestionali

L'ente è dotato di software gestionali in grado di acquisire automaticamente la registrazione di protocollo, mediante specifico collegamento tra i sistemi, nell'ambito di procedimenti riguardanti determinate attività (ad esempio SUAP, ecc.).

5.14 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 (Allegato n. 13).

SEZIONE VI

Posta elettronica

6.1 Gestione della posta elettronica non certificata

La posta elettronica è utilizzata per l'invio di comunicazioni, informazioni e documenti.

In particolare è sufficiente ricorrere a un semplice messaggio di posta elettronica per convocare riunioni (interne all'ente), inviare comunicazioni di servizio o notizie dirette ai dipendenti in merito a informazioni generali di organizzazione, diffondere circolari e ordini di servizio (gli originali si conservano nel fascicolo specifico), documenti informatici, copie di documenti cartacei.

Non è possibile inviare messaggi dalla casella di posta elettronica nominativa quando il contenuto di questi impegni l'amministrazione verso terzi. La trasmissione di documenti che necessita di una ricevuta di invio e di consegna è effettuata tramite il sistema di posta elettronica certificata.

Qualora pervenga al Comune di Monteforte d'Alpone un documento elettronico da una casella di posta non certificata, se esso viene valutato utile per l'espletamento della pratica da parte del Responsabile del procedimento, si procede alla stampa del messaggio stesso, con l'apposizione della dicitura "documento ricevuto via posta elettronica". Se il documento allegato al messaggio di posta elettronica non certificata è firmato digitalmente viene acquisito al protocollo in formato elettronico. In ogni caso il Responsabile del procedimento valuta la fonte di provenienza del documento. Le comunicazioni 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.

Le semplici comunicazioni informali ricevute o trasmesse per posta elettronica, che consistano in uno scambio di informazioni, possono non essere protocollate. A chi ne fa richiesta deve sempre essere data la risposta dell'avvenuto ricevimento. Nel formato dei messaggi di posta elettronica non certificata è inserito automaticamente il seguente testo: *"Questo messaggio non impegna il Comune di Monteforte d'Alpone e contiene informazioni appartenenti al mittente, che potrebbero essere di natura confidenziale, esclusivamente dirette al destinatario sopra indicato. Qualora Lei non sia il destinatario indicato, Le comunichiamo che, ai sensi dell'articolo 616 Codice penale e del D. Lgs 196/03, sono severamente proibite la revisione, divulgazione, rivelazione, copia, ritrasmissione di questo messaggio nonché ogni azione correlata al contenuto dello stesso"*. La posta elettronica nominativa non può essere utilizzata per la ricezione o la spedizione di documenti a firma digitale per i quali è prevista una apposita casella ufficiale.

6.2 La posta elettronica ricevuta da cittadini o altri soggetti privati

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

- siano trasmesse via posta elettronica o via posta elettronica certificata, regolarmente

sottoscritte con firma elettronica/digitale dotata di certificato valido rilasciato da un certificatore accreditato;

- l'autore del documento è identificato dal sistema informatico con l'uso della carta d'identità elettronica o della Carta Regionale dei Servizi (CRS), 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 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 istituzionale info@comune.montefortedalpone.vr.it, con richiesta di protocollazione da parte del responsabile del procedimento;

b) *Messaggi di posta elettronica*: qualora si volessero registrare al protocollo semplici messaggi di posta elettronica ordinaria/nominativa, il Responsabile del procedimento dovrà fare richiesta di protocollazione; 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.

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.

6.3 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 segnatura di protocollo;
- sono trasmessi attraverso sistemi di posta elettronica certificata.

6.4 Comunicazioni pervenute da una casella di posta elettronica certificata

In base all'art.45 del Decreto Legislativo n.82/2005 "Codice dell'amministrazione digitale", i documenti trasmessi con un mezzo telematico o informatico idoneo ad accertarne la provenienza

soddisfano il requisito della forma scritta e la loro trasmissione non deve essere seguita da quella del documento originale. Qualora pervenga al Comune di Monteforte d'Alpone un messaggio di posta elettronica certificata, esso verrà acquisito nel sistema di protocollo informatico.

6.5 Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili

L'Amministrazione si riserva di acquisire e trattare tutti i documenti informatici ricevuti su supporto rimovibile che riesce a decodificare e interpretare con le tecnologie a sua disposizione. Il documento decodificato viene acquisito, inserito nel flusso di lavorazione e sottoposto agli adempimenti del caso, con le modalità previste dal presente Manuale.

SEZIONE VII

Assegnazione dei documenti

7.1 Assegnazione dei documenti

Per assegnazione si intende l'operazione finalizzata all'individuazione dell'ufficio o degli uffici, cui compete la trattazione di un documento (ufficio di competenza). L'assegnazione dei documenti agli uffici o ai responsabili di procedimento è effettuata dall'Ufficio Protocollo sulla base dell'organigramma (Allegato n. 3). 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 dei documenti informatici sono effettuate tramite il sistema di gestione documentale. Qualora si tratti di documenti originali analogici, viene assegnata per conoscenza l'immagine acquisita secondo le modalità di cui agli articoli suddetti.

7.2 Modifica delle assegnazioni

Nel caso di un'assegnazione errata, l'ufficio che riceve il documento è tenuto a trasmetterlo, nel più breve tempo possibile, all'ufficio Protocollo, che provvederà, previa autorizzazione del Responsabile della gestione documentale, a inviare il documento all'ufficio di competenza, correggendo le informazioni inserite nel software di protocollo. Il sistema di gestione informatica dei documenti tiene traccia delle riassegnazioni.

7.3 Consegna dei documenti analogici

Qualora sia necessario consegnare un documento analogico originale, esso, una volta protocollato, è reso disponibile ai destinatari tramite il ritiro presso l'Ufficio Protocollo, in cassette di settore.

SEZIONE VIII

Classificazione e fascicolazione dei documenti

8.1 Classificazione dei documenti

La classificazione è l'operazione che prevede l'attribuzione e l'apposizione sul documento dell'indice di classificazione, cioè di quel codice attribuito sulla base del piano di classificazione, che indica immediatamente la posizione logica che il documento va ad assumere all'interno del complesso documentale in cui è entrato a far parte. Tutti i documenti ricevuti o prodotti, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono classificati in base al titolario (Allegato n. 14). Sono classificati anche gli atti preparatori interni, le minute dei documenti spediti o altri documenti che non vengono protocollati o siano soggetti a registrazione particolare.

I documenti in entrata sono classificati contestualmente alla registrazione a protocollo da parte dell'Ufficio Protocollo. I documenti in uscita e quelli interni sono classificati dagli uffici che li redigono. I dati di classificazione sono riportati su tutti i documenti. Il programma di protocollo informatico non permette la registrazione in uscita di documenti non classificati.

La storicizzazione delle variazioni di titolario e la possibilità di ricostruire le diverse voci nel tempo, mantenendo stabili i legami dei fascicoli e dei documenti con la struttura del titolario vigente al momento della produzione degli stessi sono garantite dal sistema informatico. Di norma le variazioni vengono introdotte dal 1 gennaio.

8.2 Formazione e identificazione dei fascicoli

Tutti i documenti registrati e classificati, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono riuniti in fascicoli o aggregazioni/serie documentarie.

Ogni documento, dopo la sua classificazione, viene inserito nel fascicolo di riferimento. I documenti sono archiviati all'interno di ciascun fascicolo e, all'occorrenza, sottofascicolo, secondo l'ordine cronologico di registrazione. L'apertura di un nuovo fascicolo è effettuata dai vari Responsabili di Procedimento.

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

- indice di classificazione (cioè voce del titolario di classificazione nell'ambito dei quali si colloca il fascicolo);
- numero del fascicolo (la numerazione dei fascicoli è annuale e indipendente per ogni classe);
- oggetto del fascicolo;
- data di apertura;
- ufficio a cui è assegnato;
- responsabile del procedimento;
- livello di riservatezza eventualmente previsto;
- tempo previsto di conservazione.

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

Entro il mese di novembre il responsabile del servizio archivistico provvede a formulare, sulla base del titolare, di concerto con le unità organizzative dell'ente, il piano della fascicolazione per l'anno successivo.

8.3 Tipologie di fascicoli

I fascicoli possono essere:

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

8.4 Processo di formazione dei fascicoli e delle aggregazioni documentali informatiche

Ogni documento prodotto o ricevuto deve essere inserito in un fascicolo informatico o aggregazione documentale. In presenza di un documento da inserire in un fascicolo, i responsabili di procedimento stabiliscono, con l'ausilio delle funzioni di ricerca del sistema, se esso si colloca nell'ambito di un affare o procedimento in corso, oppure se dà avvio ad un nuovo affare o procedimento e quindi ad un nuovo fascicolo. Se il documento deve essere inserito in un procedimento già in corso, l'operatore utilizzerà le funzioni del sistema per collegare la registrazione del documento al fascicolo esistente nel sistema stesso. Qualora il documento sia analogico, egli provvederà all'inserimento fisico del documento nel relativo fascicolo.

Se il documento, invece, dà avvio ad un nuovo procedimento, si dovrà aprire un nuovo fascicolo, provvedendo tanto alla registrazione nel sistema che all'eventuale predisposizione della "camicia" (cartellina) del fascicolo cartaceo, sulla quale dovranno essere indicati tutti gli elementi identificativi del fascicolo. I documenti prodotti dall'ente sono fascicolati da chi li scrive, pertanto perverranno alle postazioni di protocollo già con l'indicazione del numero di fascicolo. Il software di protocollo impedisce di generare numeri di protocollo in uscita senza classificazione.

Qualora il fascicolo sia composto da documenti sia analogici che informatici, l'unitarietà del fascicolo è garantita dal sistema mediante l'indice di classificazione e il numero di repertorio. In presenza di documenti cartacei da inserire in fascicoli informatici, dovrà essere prodotta copia per immagine conforme secondo la normativa vigente. L'originale cartaceo sarà conservato nel fascicolo cartaceo. Ad ogni fascicolo e aggregazione documentale informatica è associato l'insieme minimo dei metadati, come definiti dall'Allegato 5 delle Regole tecniche del CAD.

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 sui appartengono o a cui danno avvio.

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.

8.5 Modifica delle assegnazioni dei fascicoli e delle aggregazioni documentali informatiche

La riassegnazione di un fascicolo o aggregazione documentale 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 è lasciata traccia nel sistema informatico di gestione dei documenti.

8.6 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. In presenza di documenti cartacei da inserire in fascicoli informatici, dovrà essere prodotta copia per immagine conforme secondo la normativa vigente. L'originale cartaceo sarà conservato presso l'ufficio di competenza, fino al trasferimento presso l'archivio di deposito.

8.7 Tenuta dei fascicoli

I fascicoli dell'archivio corrente sono formati a cura dei responsabili di procedimento e conservati, fino al versamento nell'archivio di deposito, presso gli uffici di competenza. La chiusura del fascicolo compete al responsabile del procedimento.

SEZIONE IX

Spedizione dei documenti

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

La spedizione dei documenti informatici avviene secondo i seguenti criteri generali, dopo che sono stati protocollati, classificati e fascicolati, secondo le procedure previste dal manuale operativo del software di gestione documentale (Allegato n. 9).

I documenti informatici sono trasmessi all'indirizzo elettronico dichiarato dai destinatari abilitato alla ricezione della posta per via telematica;

- per le PA all'indirizzo pubblicato su indicepa.gov.it;
- per imprese e professionisti all'indirizzo pubblicato sull'Indice Nazionale degli Indirizzi PEC delle imprese e dei professionisti (INI PEC);
- per i cittadini all'indirizzo di posta elettronica certificata comunicato in qualità di domicilio digitale e inserito all'interno dell'ANPR.

In assenza del domicilio digitale l'ente può predisporre le comunicazioni ai cittadini come documenti informatici sottoscritti con firma digitale o firma elettronica avanzata e 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 l'originale del documento è conservato dall'ente.

Per la spedizione, l'amministrazione si avvale di una casella di posta elettronica certificata, dei servizi di autenticazione e marcatura temporale offerti da un certificatore abilitato. L'ufficio protocollo e le postazioni decentrate di protocollo provvedono a:

- effettuare l'invio telematico utilizzando i servizi di autenticazione e marcatura temporale;
- verificare l'avvenuto recapito dei documenti spediti per via telematica;
- archiviare le ricevute elettroniche collegandole alle registrazioni di protocollo.

Per la riservatezza delle informazioni contenute nei documenti elettronici, chi spedisce si attiene a quanto prescritto dall'articolo 49 del CAD dlgs 82/05 come modificato dal dlgs 235/10.

La spedizione di documenti informatici al di fuori dei canali istituzionali descritti è considerata una mera trasmissione di informazioni senza che a queste l'amministrazione 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. Le modalità sono descritte al punto 5.10.

9.3 Spedizione dei documenti analogici

Qualora sia necessario spedire documenti originali analogici, essi dovranno essere trasmessi all'ufficio protocollo/spedizione 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. Nel caso di spedizione che utilizzi pezze di accompagnamento (raccomandate, posta celere, corriere o altro mezzo di spedizione), queste devono essere compilate a cura dell'ufficio produttore. Dei documenti spediti è necessario conservare una minuta da inserire nel fascicolo, corredata di firma autografa, numero di protocollo e classificazione. La spedizione è a cura dell'Ufficio Protocollo. I corrispondenti destinatari dell'ente sono descritti nell'anagrafica unica dell'ente, inserita nel software di protocollo.

SEZIONE X

Acquisizione digitale dei documenti cartacei

10.1 Scansione di documenti

Salvo particolari esigenze di riservatezza, i documenti su supporto cartaceo, contestualmente alle operazioni di registrazione, classificazione e segnatura, vengono acquisiti, all'interno del sistema di protocollo informatico, in formato immagine con l'ausilio di scanner. Il documento non viene firmato digitalmente, se non nei casi in cui si intenda trarre copia conforme informatica. Successivamente alla scansione la copia immagine del documento è visualizzabile sulla postazione di lavoro del responsabile del procedimento. I documenti originali cartacei sono fascicolati e gestiti dal responsabile del procedimento, che si occuperà, una volta chiuso l'iter procedimentale, della loro archiviazione.

10.2 Acquisizione dei documenti analogici o tramite copia informatica

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

Il processo di scansione si articola nelle seguenti fasi:

- acquisizione delle immagini in modo tale che ad ogni documento, anche composto da più pagine, 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 immagini alle rispettive registrazioni nel sistema, in modo non modificabile
- memorizzazione delle immagini, in modo non modificabile

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

SEZIONE XI

Conservazione e tenuta dei documenti

11.1 Versamento dei fascicoli cartacei negli archivi di deposito e storico

All'inizio di ogni anno gli uffici individuano i fascicoli da versare all'archivio di deposito, in quanto relativi ad affari o procedimenti conclusi, dandone comunicazione al responsabile della gestione documentale, il quale provvede al loro trasferimento e compila o aggiorna il repertorio dei fascicoli. Prima di trasmettere fisicamente un fascicolo, il Dirigente competente, o un suo delegato, è tenuto ad effettuarne un accurato controllo per verificare che siano effettivamente presenti tutti i documenti pertinenti alla pratica in oggetto ed eliminare le copie e le fotocopie inutili. Il Dirigente redige un verbale di consegna, controfirmato dal responsabile della gestione documentale, e invia i documenti all'archivio di deposito, curandone anche il trasferimento fisico.

Il Responsabile della gestione documentale cura la formazione e la conservazione di un elenco dei fascicoli e delle serie trasferite nell'archivio di deposito. Delle operazioni di trasferimento deve essere lasciata traccia documentale o attivata l'apposita funzione all'interno del sistema informatico di gestione dei documenti. Il responsabile del servizio della gestione documentale provvede, sentiti i responsabili delle unità organizzative, a rimuovere/trasferire i fascicoli informatici e a versarli nelle unità informatiche di conservazione.

11.2 Conservazione dei documenti analogici

I documenti analogici dell'ente sono conservati nell'archivio di deposito secondo i termini di legge e quindi trasferiti nell'archivio storico per la conservazione permanente quando divenuti storici, cioè anteriori all'ultimo quarantennio. 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.

11.3 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 Servizio di gestione documentale che svolge anche le funzioni di Responsabile della conservazione. 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.

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.

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

11.5 Censimento depositi documentari delle banche dati e dei software

Ogni anno il responsabile del servizio di gestione documentale provvede ad effettuare il censimento dei depositi documentari (luoghi dove è conservata la documentazione), dei registri particolari (vedi sezione 5), delle banche dati e dei software di gestione documentale in uso all'ente, per programmare i versamenti dei documenti cartacei all'archivio di deposito, dei documenti informatici sui supporti di memorizzazione e per predisporre, di concerto con il responsabile dei sistemi informativi, il Piano per la continuità operativa, il disaster recovery e gli aggiornamenti del Piano per la sicurezza informatica (Allegato n. 13).

11.6 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 (Allegato n. 13).

11.7 Pacchetti di versamento

Il Responsabile della gestione documentale assicura la trasmissione del contenuto del pacchetto di versamento al sistema di conservazione secondo le modalità operative definite nel Manuale di conservazione (Allegato n. 16).

Il Responsabile della conservazione genera il rapporto di versamento relativo ad uno o più pacchetti di versamento e una o più impronte relative all'intero contenuto del pacchetto, secondo le modalità descritte nel Manuale di conservazione.

11.8 Conservazione dei documenti informatici, dei fascicoli informatici e delle aggregazioni documentali informatiche

I documenti informatici, i fascicoli informatici e le aggregazioni documentali informatiche sono versati nel sistema di conservazione con i metadati ad essi associati (di cui all'allegato n. 5 delle regole tecniche sulla conservazione), in modo non modificabile, nei tempi previsti dal Manuale di conservazione (Allegato n. 16).

Tutti i documenti destinati alla conservazione utilizzano i formati previsti nell'allegato 2 delle regole tecniche sulla conservazione.

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

11.9 Conservazione in outsourcing

L'ente, per la conservazione dei propri documenti digitali si avvale del sistema di conservazione fornito da Unimatica (Allegati n. 17 e 18). Le modalità di conservazione e accesso ai documenti digitali, sono specificate con riferimento al Manuale di conservazione dell'outsourcer. 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.

11.10 Selezione e scarto archivistico

Periodicamente, in base al massimario di scarto (Allegato n. 19), viene effettuata la procedura di selezione della documentazione da proporre allo scarto e attivato il procedimento amministrativo di scarto documentale con l'invio della proposta alla competente Soprintendenza archivistica.

Le modalità di selezione e scarto per i documenti informatici sono descritte nel Manuale di Conservazione (Allegato n. 16).

SEZIONE XII

Consultazione e accesso ai documenti - Pubblicità legale e trasparenza amministrativa

12.1 Consultazione degli atti

La richiesta di consultazione di atti depositati in Archivio può pervenire dall'interno dell'Amministrazione oppure da utenti esterni. La procedura da seguire per la richiesta è la stessa, a prescindere dalla qualità del richiedente.

Ogni qualvolta si desidera consultare uno o più fascicoli custoditi in uno dei depositi gestiti dal Servizio, dovrà essere compilata apposita richiesta contenente al minimo queste informazioni:

- nome della persona richiedente
- dati identificativi della persona, se si tratta utente esterno all'Amministrazione
- denominazione dell'ufficio, se si tratta di utente interno
- data della richiesta
- indicazione dei pezzi richiesti

La richiesta di consultazione ai fini di ricerca per scopi storici è specificatamente regolamentata dagli articoli 122/126 del Decreto Legislativo 22 gennaio 2004, n.42 e condizionata all'accettazione integrale del "Codice di deontologia e di buona condotta per il trattamento dei dati personali per scopi storici" previsto dal Decreto Legislativo n.196/2003.

La consultazione dei documenti da parte di esterni è possibile esclusivamente in un luogo appositamente predisposto sotto la diretta sorveglianza del personale addetto.

L'ingresso ai depositi di archivio è consentito soltanto agli addetti al servizio archivistico.

Il rilascio di copie di documenti ad utenti esterni avviene previo rimborso delle spese di riproduzione secondo le procedure e le tariffe stabilite dall'Amministrazione. E' istituito presso il Servizio un registro degli accessi all'archivio, sul quale saranno annotati: la documentazione temporaneamente prelevata dall'archivio, le date di prelevamento e di reinserimento, il nominativo di chi ha svolto l'operazione e di chi prende in custodia il materiale prelevato. Copia (o fotocopia) della richiesta di prelevamento sarà collocata al posto fisico del pezzo prelevato fino al ricollocamento della documentazione.

E' inoltre garantito l'accesso agli atti nel rispetto della Legge 241/90, e successive modificazioni ed integrazioni, e del D. Lgs. 196/2003, in base all'apposito regolamento (Allegato n. 20).

12.2 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 (username e password) ed un sistema di autorizzazione basato sulla profilazione degli utenti.

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

1. abilitazione alla consultazione
2. abilitazione all'inserimento
3. abilitazione alla cancellazione e alla modifica delle informazioni.

Al sistema di protocollo informatico accedono esclusivamente gli utenti identificati e sulla base di autorizzazioni di accesso differenziate. Una autorizzazione di accesso (profilo) limita le operazioni dell'utente nel sistema alle operazioni necessarie e indispensabili a svolgere le attività di competenza dell'ufficio a cui l'utente appartiene. Ad ogni utente quindi sono assegnate:

- una credenziale di accesso costituita da una componente pubblica che permette l'identificazione dell'utente da parte del sistema (userID)
- una credenziale privata di autenticazione (password)

I diversi livelli di autorizzazione sono assegnati agli utenti dal Responsabile della gestione documentale, che si avvale di un profilo privilegiato (amministratore).

12.3 Accesso esterno

L'accesso ai documenti è disciplinato dal Regolamento per l'accesso agli atti (Allegato n. 20) e secondo le modalità di seguito descritte. E' possibile la consultazione tramite il sito internet del Comune delle pratiche SUAP. 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 (Allegato 15). 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. 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).

12.4 Riservatezza dei dati

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. L'operatore che effettua la registrazione di protocollo inserisce il livello di riservatezza richiesto per il documento in esame, altrimenti il sistema applica automaticamente l'inserimento di un livello standard predeterminato. In modo analogo, al momento dell'apertura di un nuovo fascicolo deve esserne determinato il livello di riservatezza. Il livello di riservatezza applicato a un

fascicolo si estende a tutti i documenti che ne fanno parte. In particolare, un documento con livello minore di quello del fascicolo assume il livello del fascicolo di inserimento.

12.5 Piano di sicurezza dei documenti informatici

Le disposizioni relative alla gestione della sicurezza dei documenti informatici sono contenute nel Piano per la sicurezza informatica (Allegato n. 13), che prende in considerazione i seguenti aspetti:

- analisi dei rischi che corrono i dati e i documenti;
- politiche di sicurezza da adottare;
- interventi operativi da attuare.

Il piano per la sicurezza informatica è stato predisposto d'intesa con il Responsabile dei sistemi informativi, con il Responsabile della Conservazione e con il Responsabile della sicurezza dei dati personali nel rispetto delle misure minime di sicurezza previste dall'art.34,c.1, lett.G e dall'Allegato B, punto 19 del D. Lgs. 30 giugno 2003, n.196, dagli artt. 50-bis e 51 del Codice dell'amministrazione generale e dalle relative linee guida emanate dall'Agenzia per l'Italia Digitale.

SEZIONE XIII

Approvazione, aggiornamento e divulgazione del Manuale di gestione

13.1 Approvazione e adozione

Il presente manuale è adottato dalla Giunta Municipale con Deliberazione n.xxx del 2016, dopo avere ricevuto l'approvazione della competente Soprintendenza Archivistica.

13.2 Revisione e aggiornamento

Il presente manuale è rivisto, ordinariamente, ogni due anni, su iniziativa del Responsabile del servizio di gestione documentale. Qualora se ne presenti la necessità, per eventuali aggiornamenti resi necessari dall'evoluzione del contesto normativo, tecnologico e organizzativo, 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.