



## **Manuale di gestione della documentazione amministrativa**

### Sommario

Sommario.....	1
<b>CAPITOLO 1 Disposizioni generali.....</b>	<b>5</b>
1.1 Ambito di applicazione .....	5
1.2 Definizioni dei termini .....	5
1.3 Principali riferimenti normativi .....	5
1.4 Area organizzativa omogenea .....	5
1.5 Servizio per la gestione documentale e suoi responsabili.....	5
1.6 Compiti e responsabilità del Responsabile della gestione documentale.....	6
1.7 Compiti e responsabilità del Responsabile della conservazione documentale.....	7
1.8 Unicità del protocollo informatico.....	8
1.9 Modello operativo adottato per la gestione informatica dei documenti.....	8
1.10 Istruzioni per l'utilizzo del sistema di protocollo informatico.....	9
<b>2 Formazione dei documenti.....</b>	<b>9</b>
2.1 Requisiti minimi del documento.....	9
2.2. Formazione dei documenti amministrativi informatici .....	9
2.3 Formato dei documenti amministrativi informatici prodotti dall'Ente .....	10
2.4 Identificazione.....	10
2.5 Metadati dei documenti amministrativi informatici .....	11
2.6 Sottoscrizione dei documenti informatici .....	12
2.7. Elementi caratteristici dei documenti informatici firmati digitalmente.....	13
2.8 Portali web.....	13
<b>3 Ricezione dei documenti.....</b>	<b>14</b>
3.1 Ricezione dei documenti su supporto cartaceo.....	14
3.2 Ricezione dei documenti informatici.....	14
3.3 Validità delle istanze .....	15
3.4 Formato, firma e leggibilità dei documenti informatici ricevuti .....	16
3.5 Ricevute attestanti la ricezione dei documenti analogici.....	16
3.6 Conservazione delle ricevute attestanti la consegna dei documenti spediti tramite posta elettronica certificata .....	16



3.7 Apertura della posta.....	17
3.8 Orari di apertura per il ricevimento della documentazione analogica e digitale .....	17
3.9 Pacchi .....	17
4 Registrazione dei documenti .....	17
4.1 Documenti soggetti a registrazione di protocollo .....	17
4.3 Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti.....	17
4.4 Registrazione degli allegati.....	19
4.5 Segnatura di protocollo .....	19
4.6 Annullamento delle informazioni di protocollo registrate in forma non modificabile .....	19
4.7 Differimento dei termini di protocollazione .....	20
4.8 Registro giornaliero e registro delle modifiche .....	20
4.9 Registro di emergenza .....	20
4.10 Documenti non soggetti a registrazione di protocollo .....	21
4.11 Formazione dei registri e repertori informatici particolari.....	21
5 Documentazione soggetta a trattamento particolare.....	21
5.1 Pubblicazione all'Albo pretorio on line .....	21
5.2 Documentazione di gare d'appalto .....	21
5.3 Documenti indirizzati nominalmente al personale dell'Ente e lettere anonime .....	22
5.4 Corrispondenza con più destinatari e copie per conoscenza.....	22
5.5 Documenti di competenza di altre amministrazioni .....	22
5.6 Oggetti plurimi.....	22
5.7 Modelli pubblicati.....	22
5.8 Gestione delle password.....	22
5.9 Protocollazione multipla .....	22
6 Posta elettronica.....	23
6.1 Posta elettronica certificata.....	23
6.2 Posta elettronica ordinaria (PEO).....	24
6.3 Gestione della posta elettronica non certificata (caselle istituzionali) PEI .....	25
6.4 Posta elettronica per le comunicazioni interne.....	25
7 Assegnazione dei documenti.....	25
7.1 Assegnazione .....	25
7.2 Modifica delle assegnazioni.....	26
7.3 Consegna dei documenti informatici e analogici e presa in carico dei documenti.....	26



8	Classificazione e fascicolazione dei documenti.....	26
8.1	Classificazione dei documenti.....	26
8.2	Formazione e identificazione dei fascicoli.....	27
8.3	Processo di formazione dei fascicoli.....	27
8.4	Modifica delle assegnazioni dei fascicoli.....	27
8.5	Fascicolo ibrido.....	27
8.6	Tenuta dei fascicoli analogici dell'archivio corrente.....	28
8.7	Metadati fascicoli informatici.....	28
8.8	Chiusura dei fascicoli.....	29
9	Spedizione dei documenti destinati all'esterno.....	29
9.1	Spedizione dei documenti analogici.....	29
9.2	Spedizione dei documenti informatici.....	30
9.3	Trasmissione dei documenti informatici in interoperabilità e in cooperazione applicativa.....	30
9.4	Documento interno formale.....	30
9.5	Documento interno informale.....	30
10	Copie per immagine su supporto informatico di documenti analogici.....	30
10.1	Documenti soggetti a scansione.....	30
10.2	Processo di scansione.....	30
11	Conservazione e tenuta dei documenti.....	31
11.1	Conservazione dei documenti analogici.....	31
11.2	Sistema di conservazione dei documenti informatici.....	31
11.3	Censimento di depositi documentari e applicativi di gestione documentale.....	33
11.4	Sicurezza dei dati e dei documenti informatici.....	33
11.5	Pacchetti di versamento.....	33
11.6	Trasferimento delle unità archivistiche analogiche negli archivi di deposito e storico.....	33
11.7	Selezione e conservazione dei documenti.....	34
11.8	Gestione dell'archivio storico.....	34
12	Accesso.....	34
12.1	Accessibilità da parte degli utenti appartenenti all'Amministrazione.....	34
12.2	Accesso esterno.....	34
12.3	Accesso da parte di altre amministrazioni.....	35
13	Approvazione, revisione e pubblicazione.....	35
13.1	Approvazione.....	35



13.2 Revisione.....	35
13.3 Pubblicazione e divulgazione.....	35
ELENCO ALLEGATI:.....	36
Allegato n. 1: Glossario dei termini utilizzati nel manuale di gestione.....	36
Allegato n. 2: Funzionigramma.....	36
Allegato n. 3: Delibera GC 132/2004 Nomina Responsabile della gestione documentale.....	36
Allegato n. 4: Responsabile della conservazione.....	36
Allegato n. 5: Responsabile per la transizione digitale di cui all'art. 17 del CAD.....	36
Allegato n. 6: Responsabile della protezione dei dati personali (RPD).....	36
Allegato n. 7: Piano per la sicurezza informatica.....	36
Allegato n. 8: Elenco documenti soggetti a registrazione particolare.....	36
Allegato n. 9: Regole per l'inserimento controllato dei dati nell'anagrafica.....	36
Allegato n. 10: Piano di classificazione/Titolario.....	36
Allegato n. 11: Registro di emergenza, guida per l'applicazione.....	36
Allegato n. 12: Descrizione dell'archivio analogico e procedure di versamento.....	36
Allegato n. 13: Massimario di selezione per la conservazione dei documenti.....	36
Allegato n. 14: Direttiva per la pubblicazione all'Albo pretorio on-line con elenco dei documenti da pubblicare.....	36
Allegato n. 15: Istruzioni presa in carico.....	36
Allegato n. 16: Nomina responsabile del Servizio di Conservazione UNIMATICA.....	36
Allegato n. 17: Nomina responsabile del Servizio di Conservazione MAGGIOLI.....	36
Allegato n. 18: Procedura di gestione dei dati personali attraverso il protocollo informativo.....	36
Allegato n. 19: Protocollazione multipla.....	36
Allegato n. 20: Guida gestione bozze.....	36
Allegato n. 21: Nomina di incaricato del trattamento dei dati con elenco trattamenti.....	36



## CAPITOLO 1 Disposizioni generali<sup>1</sup>

### 1.1 Ambito di applicazione<sup>2</sup>

Il presente manuale è redatto ai sensi alle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, adottate da AgID, ai sensi dell'art. 71 del CAD, con determinazione dirigenziale n. 404/2020, aggiornate nel mese di maggio 2021 con Determinazione dirigenziale n. 371/2021 (di seguito Linee Guida AgID) e norme collegate.

Esso descrive il sistema di gestione informatica dei documenti nelle diverse fasi di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e conservazione e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, nel rispetto della normativa in materia di trattamenti dei dati personali e delle politiche di sicurezza informatica contenute nel **Piano per la sicurezza informatica**.

### 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 (Allegato n.1).

### 1.3 Principali riferimenti normativi

Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, adottate da AgID, ai sensi dell'art. 71 del CAD<sup>3</sup>, con determinazione dirigenziale n. 404/2020, n.371/2020 s.m.i. e norme collegate.

### 1.4 Area organizzativa omogenea

Ai fini della gestione dei documenti il Comune di Paderno Dugnano ha istituito una sola Area Organizzativa Omogenea (AOO), denominata Comune di Paderno Dugnano (MI)<sup>4</sup>, composta dall'insieme di tutte le sue unità organizzative come da elenco allegato (Allegato n. 2), costantemente aggiornate sul sito AgID <https://www.indicepa.gov.it>. Il codice identificativo dell'area è pa-duA01<sup>5</sup> (corrispondente al codice univoco AOO del registro IPA: **AF36AE5**) e codice IPA<sup>6</sup> C\_g220.

### 1.5 Servizio per la gestione documentale e suoi responsabili

Nell'ambito dell'Area Organizzativa Omogenea, è stato istituito, con Deliberazione di G.C. n. 132/2004 il **Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione del flusso dei documenti e degli archivi**<sup>7</sup> (Allegato 3), cui sono preposti il **Responsabile della gestione**

<sup>1</sup> (Artt. 40 BIS -41 – 47 CAD

<sup>2</sup> (Art. 3.5 LG)

<sup>3</sup> CAD (Codice dell'amministrazione digitale) D. Lgs. 7 marzo 2005, n.82 .

<sup>4</sup> L'Articolo 50 (R) del TUDA al comma 4 prevede che: "Ciascuna amministrazione individua, nell'ambito del proprio ordinamento, gli uffici da considerare ai fini della gestione unica o coordinata dei documenti per grandi aree organizzative omogenee, assicurando criteri uniformi di classificazione e archiviazione, nonché di comunicazione interna tra le aree stesse".

<sup>5</sup> Ad ogni Registro di Protocollo gestito da un Ente corrisponde una Area Organizzativa Omogenea (AOO) definita dall'articolo 50, comma 4, del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 come l'insieme di funzioni e di strutture, individuate dalla amministrazione, che opera su tematiche omogenee e che presenta esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato, per il Comune di Paderno Dugnano (MI), il codice identificativo dell'unica area è pa-duA01, visualizzabile dal Sw Protocollo.Net - Pianta organica. Codice univoco pubblicato sul sito AgID: AOO: AF36AE5 (<https://www.indicepa.gov.it>).

<sup>6</sup> IPA acronimo di Indice delle Pubbliche Amministrazioni pubblicato sul sito AgID (<https://www.indicepa.gov.it>) è il codice attraverso il quale sono smistate le fatture.

<sup>7</sup> L'articolo 61 del TUDA prevede che " Ciascuna amministrazione istituisce un servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi in ciascuna delle grandi aree organizzative omogenee individuate ai sensi dell'articolo 50. Il servizio è posto alle dirette dipendenze della stessa area organizzativa omogenea. 2. Al servizio è preposto un dirigente ovvero un funzionario, comunque in possesso di idonei requisiti professionali o di professionalità tecnico archivistica acquisita a seguito di processi di formazione definiti secondo le procedure prescritte dalla disciplina vigente. 3. Il servizio svolge i seguenti compiti: a) attribuisce il livello di autorizzazione per l'accesso alle funzioni della procedura, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione e abilitazioni all'inserimento e alla modifica delle informazioni; b) garantisce che le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo si svolgano nel rispetto delle disposizioni del presente testo unico; c) garantisce la corretta produzione e la conservazione del registro giornaliero di protocollo di cui all'articolo 53; d) cura che le funzionalità del sistema in caso di guasti o anomalie siano ripristinate entro ventiquattro ore dal blocco delle attività e, comunque, nel più breve tempo possibile; e) conserva le copie di cui agli articoli 62 e 63, in luoghi sicuri



**documentale** incaricato direttamente dal Direttore del Settore di cui fa parte il Servizio e il **Responsabile della conservazione**<sup>8</sup> (Allegato 4) le cui funzioni sono indicate nei paragrafi successivi. Nell'esercizio delle loro attività collaborano con le figure di cui al comma precedente: il **Responsabile per la transizione digitale di cui all'art.17 del CAD**<sup>9</sup> (Allegato 5) il **Responsabile della protezione dei dati personali (RPD)** (Allegato 6), di cui agli artt. 37 " Designazione del responsabile della protezione dei dati " e 39 "Compiti del responsabile della protezione dei dati " del Regolamento UE 679/2016, nonché il **Responsabile del servizio di conservazione** (Allegati 16 e 17).

Relativi compiti e funzioni sono determinati dagli atti di nomina e dalla normativa vigente cui rimanda il presente Manuale.

### 1.6 Compiti e responsabilità del Responsabile della gestione documentale<sup>10</sup>

Il Responsabile della gestione documentale:

- entro il mese di novembre il Responsabile della gestione documentale provvede a formulare, sulla base del titolare, di concerto con le unità organizzative dell'Amministrazione, il piano di organizzazione delle aggregazioni documentali (piano di fascicolazione) per l'anno successivo;
- verifica periodicamente la rispondenza del piano di classificazione ai procedimenti amministrativi e agli affari in essere e procede al suo aggiornamento;
- d'intesa con il **Responsabile della conservazione**, il **Responsabile per la transizione digitale** di cui all'art.17 del CAD e acquisito il parere del **Responsabile della protezione dei dati personali**, predispone e aggiorna il manuale di gestione documentale con relativi allegati.

Tale manuale contiene inoltre, come parte integrante dello stesso, il **Piano per la sicurezza informatica** (Allegato 7), nel rispetto delle misure di sicurezza ICT predisposte dall'AgID con la circolare n.2/2017 e dagli altri organismi preposti, nonché delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali ai sensi dell'art. 32 del Regolamento UE 679/2016 11, in linea con l'analisi del rischio effettuate con il supporto dell'**RPD** e delle indicazioni in materia di continuità operativa dei sistemi informatici predisposti AgID.

---

differenti; f) garantisce il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali, incluse le funzionalità di accesso di cui agli articoli 59 e 60 e le attività di gestione degli archivi di cui agli articoli 67, 68 e 69; g) autorizza le operazioni di annullamento di cui all'articolo 54; h) vigila sull'osservanza delle disposizioni del presente testo unico da parte del personale autorizzato e degli incaricati." Nell'Ente è l'U.O. protocollo/archivio.

<sup>8</sup> L'art. 44, comma 1-quater, del CAD prevede che: "Il responsabile della conservazione, che opera d'intesa con il responsabile del trattamento dei dati personali, con il responsabile della sicurezza e con il responsabile dei sistemi informativi, può affidare, ai sensi dell'articolo 34, comma 1-bis, lettera b), la conservazione dei documenti informatici ad altri soggetti, pubblici o privati, che offrono idonee garanzie organizzative, e tecnologiche e di protezione dei dati personali. Il responsabile della conservazione della pubblica amministrazione, che opera d'intesa, oltre che con i responsabili di cui al comma 1-bis, anche con il responsabile della gestione documentale, effettua la conservazione dei documenti informatici secondo quanto previsto all'articolo 34, comma 1-bis".

<sup>9</sup> L'art. 17 del CAD prevede che: "...ciascuna pubblica amministrazione affida a un unico ufficio dirigenziale generale, fermo restando il numero complessivo di tali uffici, la transizione alla modalità operativa digitale".

<sup>10</sup> (Art..3.4 LG)

<sup>11</sup> L'art. 32 del Regolamento (UE) 2016/679 prevede che: "1. Tenendo conto dello stato dell'arte e dei costi di attuazione, nonché della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento, come anche del rischio di varia probabilità e gravità per i diritti e le libertà delle persone fisiche, il titolare del trattamento e il responsabile del trattamento mettono in atto misure tecniche e organizzative adeguate per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, che comprendono, tra le altre, se del caso:

a) la pseudonimizzazione e la cifratura dei dati personali;

b) la capacità di assicurare su base permanente la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi di trattamento;

c) la capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso dei dati personali in caso di incidente fisico o tecnico;

d) una procedura per testare, verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative al fine di garantire la sicurezza del trattamento.

2. Nel valutare l'adeguato livello di sicurezza, si tiene conto in special modo dei rischi presentati dal trattamento che derivano in particolare dalla distruzione, dalla perdita, dalla modifica, dalla divulgazione non autorizzata o dall'accesso, in modo accidentale o illegale, a dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati. 3. L'adesione a un codice di condotta approvato di cui all'articolo 40 o a un meccanismo di certificazione approvato di cui all'articolo 42 può essere utilizzata come elemento per dimostrare la conformità ai requisiti di cui al paragrafo 1 del presente articolo. 4. Il titolare del trattamento e il responsabile del trattamento fanno sì che chiunque agisca sotto la loro autorità e abbia accesso a dati personali non tratti tali dati se non è istruito in tal senso dal titolare del trattamento, salvo che lo richieda il diritto dell'Unione o degli Stati membri".



### 1.7 Compiti e responsabilità del Responsabile della conservazione documentale<sup>12</sup>

Il Responsabile della conservazione opera secondo quanto previsto dall'art. 44, comma 1-quater, del CAD<sup>13</sup>.

Nella Pubblica Amministrazione, il Responsabile della conservazione:

- è un ruolo previsto dall'organigramma del Titolare dell'oggetto di conservazione;
- è un dirigente o un funzionario interno formalmente designato e in possesso di idonee competenze giuridiche, informatiche ed archivistiche;
- può essere svolto dal Responsabile della gestione documentale o dal coordinatore della gestione documentale, ove nominato.

Il Responsabile della conservazione definisce e attua le politiche complessive del sistema di conservazione e ne governa la gestione con piena responsabilità ed autonomia.

Il Responsabile della conservazione, sotto la propria responsabilità, può delegare lo svolgimento delle proprie attività o parte di esse a uno o più soggetti, che all'interno della struttura organizzativa, abbiano specifiche competenze ed esperienze. Tale delega, riportata nel manuale di conservazione, approvato dalla Giunta Comunale e reso pubblico tramite la sua diffusione sul sito internet istituzionale dell'Amministrazione, in una parte chiaramente identificabile dell'area "Amministrazione trasparente" prevista dall'art. 9 del d.lgs. 33/2013<sup>14</sup>, pubblicato all'albo pretorio on line, nonché nella intranet aziendale "Agorà" per la consultazione rapida da parte degli operatori interni dell'Ente.

deve individuare le specifiche funzioni e competenze delegate.

In particolare, il Responsabile della conservazione:

- a) definisce le politiche di conservazione e i requisiti funzionali del sistema di conservazione, in conformità alla normativa vigente e tenuto conto degli standard internazionali, in ragione delle specificità degli oggetti digitali da conservare (documenti informatici, aggregazioni informatiche, archivio informatico), della natura delle attività che il Titolare dell'oggetto di conservazione svolge e delle caratteristiche del sistema di gestione informatica dei documenti adottato;
- b) gestisce il processo di conservazione e ne garantisce nel tempo la conformità alla normativa vigente;
- c) genera e sottoscrive il rapporto di versamento, secondo le modalità previste dal manuale di conservazione;
- d) genera e sottoscrive il pacchetto di distribuzione con firma digitale o firma elettronica qualificata, nei casi previsti dal manuale di conservazione;
- e) effettua il monitoraggio della corretta funzionalità del sistema di conservazione;
- f) effettua la verifica periodica, con cadenza non superiore ai cinque anni, dell'integrità e della leggibilità dei documenti informatici e delle aggregazioni documentarie degli archivi;
- g) al fine di garantire la conservazione e l'accesso ai documenti informatici, adotta misure per rilevare tempestivamente l'eventuale degrado dei sistemi di memorizzazione e delle registrazioni e, ove necessario, per ripristinare la corretta funzionalità; adotta analoghe misure con riguardo all'obsolescenza dei formati;

<sup>12</sup> (Art.4.5 LG)

<sup>13</sup> L'art. 44, comma 1-quater, del CAD prevede che: "Il responsabile della conservazione, che opera d'intesa con il responsabile del trattamento dei dati personali, con il responsabile della sicurezza e con il responsabile dei sistemi informativi, può affidare, ai sensi dell'articolo 34, comma 1-bis, lettera b), la conservazione dei documenti informatici ad altri soggetti, pubblici o privati, che offrono idonee garanzie organizzative, e tecnologiche e di protezione dei dati personali. Il responsabile della conservazione della pubblica amministrazione, che opera d'intesa, oltre che con i responsabili di cui al comma 1-bis, anche con il responsabile della gestione documentale, effettua la conservazione dei documenti informatici secondo quanto previsto all'articolo 34, comma 1-bis".

<sup>14</sup> L'art. 9, comma 1, del d.lgs. 33/2013, prevede che: "Ai fini della piena accessibilità delle informazioni pubblicate, nella home page dei siti istituzionali è collocata un'apposita sezione denominata «Amministrazione trasparente», al cui interno sono contenuti i dati, le informazioni e i documenti pubblicati ai sensi della normativa vigente. Le amministrazioni non possono disporre filtri e altre soluzioni tecniche atte ad impedire ai motori di ricerca web di indicizzare ed effettuare ricerche all'interno della sezione «Amministrazione trasparente»".



- h) provvede alla duplicazione o copia dei documenti informatici in relazione all'evolversi del contesto tecnologico, secondo quanto previsto dal manuale di conservazione;
- i) predispone le misure necessarie per la sicurezza fisica e logica del sistema di conservazione;
- j) assicura la presenza di un pubblico ufficiale, nei casi in cui sia richiesto il suo intervento, garantendo allo stesso l'assistenza e le risorse necessarie per l'espletamento delle attività al medesimo attribuite;
- k) assicura agli organismi competenti previsti dalle norme vigenti l'assistenza e le risorse necessarie per l'espletamento delle attività di verifica e di vigilanza;
- l) provvede per le amministrazioni statali centrali e periferiche a versare i documenti informatici, le aggregazioni informatiche e gli archivi informatici, nonché gli strumenti che ne garantiscono la consultazione, rispettivamente all'Archivio centrale dello Stato e agli archivi di Stato territorialmente competenti, secondo le tempistiche fissate dall'art. 41, comma 1, del Codice dei beni culturali;
- m) predispone il manuale di conservazione e ne cura l'aggiornamento periodico in presenza di cambiamenti normativi, organizzativi, procedurali o tecnologici rilevanti.

Nel caso in cui il servizio di conservazione venga affidato ad un conservatore, le attività suddette o alcune di esse, ad esclusione della lettera m), potranno essere affidate al Responsabile del servizio di conservazione, rimanendo in ogni caso inteso che la responsabilità giuridica generale sui processi di conservazione, non essendo delegabile, rimane in capo al Responsabile della conservazione, chiamato altresì a svolgere le necessarie attività di verifica e controllo in ossequio alle norme vigenti sui servizi affidati in outsourcing dalle PA.

### 1.8 Unicità del protocollo informatico

La numerazione delle registrazioni di protocollo è unica, progressiva, corrisponde all'anno solare ed è composta da almeno sette numeri. Il sistema informatico di gestione del protocollo è sincronizzato per il calcolo dell'ora con un orologio atomico.<sup>15</sup>

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

### 1.9 Modello operativo adottato per la gestione informatica dei documenti

All'interno della AAOO il sistema di protocollazione è decentrato e prevede la partecipazione attiva di più soggetti ed uffici utenti abilitati a svolgere soltanto le operazioni di loro competenza. Le abilitazioni alla protocollazione in entrata e/o in uscita sono rilasciate/revocate dal Responsabile del Servizio per la gestione documentale.

In particolare la protocollazione in entrata è affidata all'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) e all'u.o. Protocollo/archivio; laddove il Responsabile del Servizio per la gestione documentale ne ravveda la necessità e l'utilità, provvederà ad abilitare ulteriori Settori e/o Servizi a questa funzione sulla base dei seguenti criteri:

- collocazione fisica degli uffici in luoghi diversi dalla sede centrale;
- affluenza di pubblico agli sportelli di front office;
- ogni altra considerazione volta a facilitare i rapporti con l'utenza.

Nel caso di soggetti esterni all'Amministrazione (es. appartenenti a cooperative o stagisti) l'autorizzazione alla protocollazione deve essere rilasciata in seguito alla compilazione del modello "procedura di gestione dei dati personali attraverso il protocollo informatico", da allegare al modello di autorizzazione all'accesso agli strumenti informatici adottato dall'Ente (Allegato 21).

Ciascun ufficio protocolla la propria corrispondenza in uscita.

L'archivio analogico, storico e di deposito, è conservato presso il palazzo comunale, al piano seminterrato, oppure presso conservatore esterno; quello corrente è conservato presso le unità

<sup>15</sup> Articolo 57 TUDA prevede che: "1. Il numero di protocollo è progressivo e costituito da almeno sette cifre numeriche. La numerazione è rinnovata ogni anno solare".



organizzative. La documentazione informatica è gestita secondo le modalità descritte nel Piano per la sicurezza informatica (Allegato 7) e conservata presso conservatore esterno accreditato (vedi oltre, Capitolo n. 11).

### 1.10 Istruzioni per l'utilizzo del sistema di protocollo informatico<sup>16</sup>

Il sistema di protocollo informatico, assicura il rispetto delle disposizioni in materia di sicurezza predisposte dall'AgID e dagli altri organismi preposti e delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali, come definito nel **Piano per la sicurezza informatica**.

In particolare, il sistema di protocollo informatico deve garantire:

- a) l'univoca identificazione ed autenticazione degli utenti;
- b) la garanzia di accesso alle risorse esclusivamente agli utenti abilitati e/o a gruppi di utenti secondo la definizione di appositi profili;
- c) il tracciamento permanente di qualsiasi evento di modifica delle informazioni trattate e l'individuazione del suo autore.

Riguardo la descrizione completa e puntuale delle modalità di utilizzo della componente «sistema di protocollo informatico» è presente all'interno del software Protocollo.net in: info – guida in linea.

## 2 Formazione dei documenti

### 2.1 Requisiti minimi del documento

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

- denominazione dell'ente
- 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<sup>17</sup> ove presente
- classificazione
- numero di protocollo o numero di registrazione particolare
- oggetto del documento
- testo
- numero e/o elenco degli allegati (se presenti)
- indicazione dell'autore del documento
- sottoscrizione del Responsabile del procedimento
- indicazione del Responsabile del procedimento.

### 2.2. Formazione dei documenti amministrativi informatici<sup>18 19</sup>

La Pubblica Amministrazione forma gli originali dei propri documenti attraverso i mezzi informatici riportati nel manuale di gestione documentale secondo le regole tecniche del CAD e Decreti attuativi, oppure acquisendo le istanze, le dichiarazioni e le comunicazioni di cui agli articoli 5 - bis<sup>20</sup>, 40 -bis<sup>21</sup> e 65<sup>22</sup> del CAD.

<sup>16</sup> 3.5 Punto 3 lett. B) L.G.

<sup>17</sup> Per le regole di inserimento nell'anagrafica del sw Protocollo.Net vedi Allegato 9.

<sup>18</sup> Vedi Art. 1, comma p) CAD "documento informatico: il documento elettronico che contiene la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti".

<sup>19</sup> Art. 2.4.1 L.G.

<sup>20</sup> L'art. 5-bis, comma 1, del CAD prevede che "La presentazione di istanze, dichiarazioni, dati e lo scambio di informazioni e documenti, anche a fini statistici, tra le imprese e le amministrazioni pubbliche avviene esclusivamente utilizzando le tecnologie dell'informazione e della comunicazione. Con le medesime modalità le amministrazioni pubbliche adottano e comunicano atti e provvedimenti amministrativi nei confronti delle imprese".

<sup>21</sup> L'art. 40-bis del CAD prevede che "Formano comunque oggetto di registrazione di protocollo ai sensi dell'articolo 53 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, le comunicazioni che provengono da o sono inviate a domicili digitali eletti ai



Le istanze, le dichiarazioni e le comunicazioni di cui agli articoli 5-bis, 40-bis e 65 del CAD sono identificate e trattate come i documenti amministrativi informatici.

In particolare l'ente forma gli originali dei propri documenti con mezzi informatici mediante:

- creazione tramite l'utilizzo di appositi **strumenti software** elencati nel **Piano per la sicurezza informatica**, ovvero attraverso **servizi cloud qualificati**<sup>23</sup> che assicurino la produzione di documenti nei formati e nel rispetto delle regole di interoperabilità;
- ovvero **acquisendoli per via telematica**<sup>24</sup> o **su supporto informatico**<sup>25</sup> o acquisendo una **copia informatica**<sup>26</sup> o una **copia per immagine su supporto informatico**<sup>27</sup> di un documento analogico;
- ovvero attraverso la **memorizzazione su supporto informatico in formato digitale delle informazioni risultanti da transazioni o processi informatici** o dalla **presentazione telematica di dati attraverso moduli o formulari resi disponibili all'utente**<sup>28</sup>;
- **generando o raggruppando un insieme di dati o registrazioni provenienti da una o più banche dati**<sup>29</sup>, anche appartenenti a uno o più soggetti interpretanti, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica.

### 2.3 Formato dei documenti amministrativi informatici prodotti dall'Ente

I documenti informatici prodotti dall'Amministrazione, indipendentemente dal software utilizzato, sono convertiti in uno dei formati standard previsti dalla normativa vigente in materia di documenti informatici, al fine di garantire la loro **inalterabilità** durante le fasi di accesso e conservazione e **l'immutabilità** nel tempo del contenuto e della struttura. L'Ente, per la formazione dei documenti, delle copie e degli estratti informatici, adotta preferibilmente i formati PDF e PDF/A, nonché i formati previsti dal **Manuale di conservazione** e contenuti nel **Piano per la sicurezza informatica**, nel quale verranno indicate le estensioni non acquisibili nel sistema di gestione informatica dei documenti.

### 2.4 Identificazione

I documenti informatici sono **identificati** in modo univoco e persistente. Nel caso del Comune l'identificazione dei documenti oggetto di registrazione di protocollo è rappresentata dalla segnatura di protocollo univocamente associata al documento ovvero dal numero di registro se si tratta di documenti non soggetti a registrazione di protocollo ma soggetti a registrazione particolare.

---

sensi di quanto previsto all'articolo 3-bis, nonché le istanze e le dichiarazioni di cui all'articolo 65 in conformità alle regole tecniche di cui all'articolo 71".

<sup>22</sup> L'art. 65 del CAD disciplina "Le istanze e le dichiarazioni presentate per via telematica alle pubbliche amministrazioni e ai gestori dei servizi pubblici".

<sup>23</sup> Servizio erogato da fornitore qualificato attraverso il quale produco i documenti.

<sup>24</sup> Attraverso mail/pec.

<sup>25</sup> Attraverso CD/chiavetta.

<sup>26</sup> Art. 1, lett. i bis CAD "La copia informatica di documento analogico è descritta come il "documento informatico avente contenuto identico a quello del documento analogico da cui è tratto": consiste nella riproduzione del solo contenuto, riscritto manualmente o acquisito con procedura OCR (il risultato sarà, quindi, un testo selezionabile) riproduco il contenuto in altro formato.

<sup>27</sup> La copia per immagine su supporto informatico di documento analogico (lett. i-ter) è, invece, "il documento informatico avente contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto": trattasi solitamente della acquisizione tramite scanner di un'immagine del documento o la fotografia digitale del documento (scansione).

<sup>28</sup> Es. Servizi on line.

<sup>29</sup> Generazione o raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più banche dati, anche appartenenti a più soggetti interoperanti, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica (quindi acquisizione di dati da più banche dati on line e riversamento su un documento statico. OVVERO: ANPR come base per creare una certificazione.



## 2.5 Metadati dei documenti amministrativi informatici<sup>3031</sup>

Al documento amministrativo informatico è associato l'insieme minimo dei metadati, come definito dalle Linee Guida AgID in materia di documenti informatici.

L'insieme minimo dei metadati è il seguente:

- element xsd: IdDoc Identificativo univoco e persistente associato in modo univoco e permanente al documento amministrativo informatico in modo da consentirne l'identificazione. Inoltre, rappresenta le informazioni necessarie per verificare l'integrità del documento;
- element xsd: ModalitaDiFormazione Indica la modalità di generazione del documento amministrativo informatico;
- element xsd: TipologiaDocumentale Metadato funzionale che indica la tipologia del documento tra quelle trattate per lo svolgimento delle attività;
- element xsd: DatiDiRegistrazione Metadato che comprende i dati di registrazione del documento sia nel caso di documento protocollato che non protocollato;
- element xsd: Soggetti Indica il metadato che consente di individuare le informazioni relative a tutti i Soggetti coinvolti e competenti sul documento a vario titolo e definiti dal campo Ruolo;
- element xsd: ChiaveDescrittiva Metadato funzionale volto a riassumere il contenuto del documento o comunque a chiarirne la natura;
- element xsd: Allegati Indica il numero di allegati al documento e, nell'eventualità che il numero di allegati indicati sia maggiore di zero, devono essere compilati, in modalità ricorsiva, i dati;
- IdDoc: Identificativo del documento relativo all'allegato;
- descrizione: Titolo dell'allegato;
- element xsd: Classificazione Classificazione del documento secondo il Piano di classificazione utilizzato, da indicare sia nel caso di documento protocollato che nel caso di documento non protocollato;
- element xsd: Riservato Rappresenta il livello di sicurezza di accesso al documento;
- element xsd: IdentificativoDelFormato Indica il formato del documento e la versione del software utilizzato per la creazione del documento stesso;
- element xsd: Verifica Check di controllo presenza Firma elettronica, Sigillo, Marcatura temporale e Conformità copie immagine nelle modalità di formazione del documento informatico previste nelle Linee Guida AgID;
- element xsd: Agg Identificativo univoco dell'Aggregazione come definito nel paragrafo dei Metadati delle aggregazioni documentali informatiche;
- element xsd: IdIdentificativoDocumentoPrimario Identificativo univoco e persistente del Documento primario;
- element xsd: NomeDelDocumento Nome del documento\file così come riconosciuto all'esterno;
- element xsd: VersioneDelDocumento Versione del documento;
- element xsd: TracciatoreModificheDocumento Metadato volto a tracciare la presenza di operazioni di modifica effettuate sul documento e la data in cui esse sono state effettuate. L'autore delle modifiche è tracciato nel metadato "Soggetti" con il ruolo "Operatore";
- TempoDiConservazione Tempo di conservazione del documento desunto dal Piano di conservazione formalmente integrato al Piano di classificazione o prescritto dalla normativa

<sup>30</sup> I metadati altro non sono che un insieme di dati (informazioni) associati ad un documento informatico, o a un fascicolo informatico, o ad un'aggregazione documentale informatica per identificarlo e descriverne: contesto, contenuto e struttura, nonché per permetterne la gestione nel tempo nel sistema di conservazione, sono associati al documento nell'novio in conservazione.

<sup>31</sup> Ai sensi dell'Art. 53 DPR 445/2000, al momento della formazione del documento informatico immodificabile, devono essere generati e associati permanentemente ad esso i relativi metadati. L'insieme dei metadati del documento informatico è definito nell'allegato 5 "Metadati" alle linee guida AgID. Potranno essere individuati ulteriori metadati da associare a particolari tipologie di documenti informatici, nel manuale di gestione devono essere riportati i metadati definiti per ogni tipologia di documento.



salvo contenzioso. In generale il tempo di conservazione a livello di singolo documento deve essere indicato solo qualora esso presenti un tempo di conservazione distinto da quello assegnato all'aggregazione documentale informatica a cui il documento stesso appartiene. Espresso in numero di anni, il valore 9999 indica un tempo di conservazione "Permanente";

- element xsd: Note Eventuali indicazioni aggiuntive utili ad indicare situazioni particolari.

## 2.6 Sottoscrizione dei documenti informatici<sup>32 33</sup>

La sottoscrizione dei documenti informatici è ottenuta con un processo di firma elettronica conforme alle disposizioni di legge, sono riconosciute le seguenti firme:

- firma elettronica<sup>34</sup>;
- firma elettronica avanzata<sup>35</sup>;
- firma elettronica qualificata<sup>36</sup>;
- firma digitale<sup>37</sup>.

In particolare per la firma digitale gli standard europei prevedono tre formati di busta crittografica identificati dagli acronimi CADES, PAdES e XAdES:

- la busta crittografica in formato CADES è un file con estensione .p7m, che può essere aperto da una delle applicazioni di verifica elencate sul sito di AgID;
- la busta crittografica in formato PAdES è un file con estensione .pdf che può essere aperto da qualsiasi software in grado di leggere il formato PDF;

<sup>32</sup> L'art. 20 comma 1-bis del CAD prevede che: "Il documento informatico soddisfa il requisito della forma scritta e ha l'efficacia prevista dall'articolo 2702 del Codice civile quando vi è apposta una firma digitale, altro tipo di firma elettronica qualificata o una firma elettronica avanzata o, comunque, è formato, previa identificazione informatica del suo autore, attraverso un processo avente i requisiti fissati dall'AgID ai sensi dell'articolo 71 con modalità tali da garantire la sicurezza, integrità e immodificabilità del documento e, in maniera manifesta e inequivoca, la sua riconducibilità all'autore. In tutti gli altri casi, l'idoneità del documento informatico a soddisfare il requisito della forma scritta e il suo valore probatorio sono liberamente valutabili in giudizio, in relazione alle caratteristiche di sicurezza, integrità e immodificabilità. La data e l'ora di formazione del documento informatico sono opponibili ai terzi se apposte in conformità alle Linee guida."

<sup>33</sup> Un documento è validamente sottoscritto anche se solo una delle due firme è digitale e l'altra è analogica ma tutto il processo deve essere svolto di fronte al Dirigente che certifica il processo.

<sup>34</sup> **La firma elettronica semplice** è la tipologia di sottoscrizione informatica più comune e semplice. Ma è anche la più debole: essa, infatti, non utilizza strumenti in grado di garantire l'autenticità e l'integrità del documento firmato. Il regolamento europeo eIDAS 910/2014 sull'identità digitale all'articolo 3 definisce la firma elettronica come "L'insieme dei dati in forma elettronica, allegati oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici, utilizzati come metodo di autenticazione informatica". I metodi di autenticazione informatica a cui il regolamento sulla firma elettronica fa riferimento sono, ad esempio, l'uso di un PIN o della combinazione di username e password per l'accesso a un servizio. Un tipico esempio di firma elettronica può essere quindi un messaggio di posta elettronica ordinaria. La firma elettronica semplice è, per definizione, una sottoscrizione di principio, che non fa riferimento ad alcun prodotto o servizio. È per questo motivo che il valore probatorio del documento su cui è apposta la firma elettronica viene di volta in volta determinato dal giudice, in base ai principi di sicurezza, integrità e immodificabilità.

<sup>35</sup> **La firma elettronica avanzata**, come suggerisce il nome, è un avanzamento della firma elettronica semplice. Rispetto a quest'ultima, la firma elettronica avanzata garantisce la connessione univoca al firmatario, la sua autenticità e l'integrità del documento sottoscritto. Quindi, rispetto alla firma elettronica semplice, quella avanzata possiede caratteristiche che la rendono più sicura: infatti, prima della firma su un documento informatico, è previsto un momento di identificazione del firmatario attraverso, ad esempio, una tecnologia SelfID. Inoltre, la FEA garantisce che non vengano fatte modifiche dopo l'apposizione della firma. Una tipologia diffusa di firma elettronica avanzata è la firma grafometrica, utilizzata su tablet in molti contesti, tra cui quello bancario e assicurativo.

<sup>36</sup> **La firma elettronica qualificata** rappresenta uno step successivo rispetto alla firma elettronica avanzata. Infatti, la firma elettronica qualificata è la sottoscrizione informatica più forte in termini di sicurezza del certificato e dello strumento attraverso il quale viene sottoscritta. Al contrario delle precedenti, infatti, per apporre una FEQ è necessario un hardware specifico, che può essere un lettore smart card USB o un token. In questo caso, la firma è legata a un certificato emesso da un'autorità e viene garantita sia l'autenticità di chi la appone sia l'assenza di modifiche al documento. Viene definita precisamente dall' art. 12 eIDAS come "La firma elettronica ottenuta attraverso una procedura informatica che garantisce la connessione univoca al firmatario e la sua univoca autenticazione informatica, creata con mezzi sui quali il firmatario può conservare un controllo esclusivo e collegata ai dati ai quali si riferisce in modo da consentire di rilevare se i dati stessi siano stati successivamente modificati, che sia basata su un certificato qualificato e realizzata mediante un dispositivo sicuro per la creazione della firma, quale l'apparato strumentale usato per la creazione della firma elettronica".

<sup>37</sup> Mentre la firma elettronica è un principio giuridico generale, **la firma digitale** è una tipologia specifica di firma elettronica qualificata. La firma digitale è prevista solo in Italia ed è regolamentata dal CAD (Codice Amministrazione Digitale). Nell'art.1, comma 1, lett. s) del CAD, la firma digitale viene definita come "un particolare tipo di Firma Elettronica Avanzata basata su un certificato qualificato e su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate tra loro, che consente al titolare tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici". Questa tipologia di firma richiede quindi una particolare modalità tecnologica, ovvero la crittografia a chiavi asimmetriche. I mezzi più diffusi per apporre la firma digitale sono il token e la smart card.



- la busta crittografica in formato XAdES è un file con estensione .xml: questo formato può essere aperto da una delle applicazioni di verifica elencate sul sito di AgID.

Ferma restando la validità giuridica di tutti i formati previsti dalle Linee Guida AgID, <sup>38</sup>le pubbliche amministrazioni devono garantire la gestione del formato CAdES mentre possono, a loro discrezione, accettare i formati PAdES e XAdES.

L'accettazione dei formati alternativi al CAdES deve essere menzionata nel manuale di gestione documentale dell'Amministrazione. L'Ente accetta anche i formati PAdES e XAdES.

Per poter firmare digitalmente gli uffici devono assicurarsi di essere dotati degli strumenti necessari per produrre e firmare documenti digitali come il kit di firma (smart card, lettore o altri dispositivi e sw per la firma), aggiornati alla data di scadenza della firma.

Si evidenzia che l'utilizzo della firma digitale è riservato esclusivamente al titolare della stessa che ne risponde ai sensi di legge ed è tenuto ad una corretta custodia dei dispositivi che la generano.

Una volta firmati, con i sistemi di firma in dotazione nell'Ente, i documenti assumono l'estensione .p7m (.pdf.p7m) (o altre estensioni secondo la firma scelta). In caso di documenti con più firme digitali, l'estensione comprende tanti "p7m" quante sono le firme apposte con operazioni distinte effettuate in momenti successivi. In caso di più firme effettuate con la medesima operazione, l'estensione del file prevede un solo "p7m".

### 2.7. Elementi caratteristici dei documenti informatici firmati digitalmente

I documenti devono essere inseriti nei sw messi a disposizione dall'Ente (es. Protocollo.net - Gestione Bozze per le lettere e Atti.net per gli atti) secondo le istruzioni pubblicate in Agorà e allegate per la Gestione Bozze (Allegato 20).

In fase di redazione del documento (utilizzando in prevalenza word):

- a) il documento deve essere redatto su carta intestata dell'Ente;
- b) le indicazioni archivistiche (anno/indice di classificazione/numero di fascicolo) devono essere riportate sul documento;
- c) nelle lettere nello spazio dedicato alla data deve essere inserita la dicitura "Protocollo n. AAAA/NNNNNN del GG/MM/AAAA";
- d) il nome del firmatario, con la relativa qualifica, deve essere indicato e seguito dalla dicitura "Documento informatico sottoscritto con firma elettronica qualificata/digitale ai sensi del D.Lgs. 82/2005 e s.m.i."

Il numero di protocollo e la data (giorno/mese/anno) di registrazione non sono riportati sul documento, saranno compresi nei dati di segnatura (nel file segnatura.xml), generata automaticamente dal sistema di protocollo.

Il file primario e gli allegati digitali sono uniti al protocollo prima della registrazione e mai dopo. Questo garantisce la correttezza della procedura, la segnatura informatica completa, l'impronta del documento, la validità giuridico-amministrativa della registrazione e del documento, l'invio corretto nel sistema di conservazione a norma di legge.

Tutti i documenti informatici, registrati e spediti tramite il Protocollo informatico sono consultabili nel sw di protocollo informatico.

### 2.8 Portali web

Tutti i documenti pubblicati sul sito comunale devono rispettare la normativa sull'accessibilità e le regole pubblicate sul sito comunale nella sezione "altri contenuti" di Amministrazione trasparente. L'accessibilità di un sito web è il frutto di un insieme di tecniche ed attenzioni di progetto, realizzazione e manutenzione, volte a renderne i contenuti raggiungibili potenzialmente da chiunque, cercando di eliminare gli ostacoli alla fruizione, ostacoli derivanti da diverse condizioni oggettive e condizioni personali particolari: per fare qualche esempio, computer non aggiornati, differenti browser e risoluzioni video, connessioni lente, difficoltà visive, motorie o percettive, ma

<sup>38</sup> Come previsto dall'articolo 21, comma 11 della deliberazione CNIPA 45/2009.



anche semplici difetti visivi, stanchezza, condizioni di fruizione non ottimali (esposizione a zone caotiche o rumorose come i cantieri, eccetera).

### 3 Ricezione dei documenti

#### 3.1 Ricezione dei documenti su supporto cartaceo

I documenti su supporto cartaceo possono arrivare all'Ente attraverso:

- a) il servizio postale;
- b) la consegna diretta agli uffici, ai funzionari, o agli uffici utente/sportelli abilitati presso l'amministrazione al ricevimento della documentazione;
- c) gli apparecchi telefax/Fax server.

I documenti, esclusi quelli non soggetti a registrazione di protocollo, devono pervenire alle postazioni abilitate alla protocollazione in ingresso per la loro registrazione.

Alla corrispondenza proveniente dall'ufficio postale/corriere è apposto il timbro con la data di ricevimento e, successivamente alla protocollazione, l'etichetta con il codice a barre e contenente i dati di segnatura.

Non è ammessa la ricezione di corrispondenza di carattere privato, così come i pacchi.

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.

Quelli arrivati tramite il sistema Fax server sono soggetti alle stesse regole di registrazione degli altri documenti cartacei.

Tutti i documenti ricevuti e inviati via fax di cui sia certa la fonte di provenienza sono registrati al protocollo. Il modello di trasmissione e l'originale del documento spedito via fax devono essere inseriti nel fascicolo. Di norma al fax non segue mai l'originale; qualora l'originale sia spedito in seguito al fax deve essere apposta sul documento la dicitura "già inviato via fax". Al documento inviato/ricevuto successivamente al fax deve essere apposto lo stesso numero di protocollo. Se trattasi di fax pervenuto da fax analogico il timbro/etichetta di segnatura di protocollo va posto sul documento e non sulla copertina di trasmissione del fax. Il Servizio per la gestione documentale del Comune di Paderno Dugnano ha in dotazione un servizio di fax server integrato con il protocollo informatico, per la ricezione e l'invio di fax, che consente l'acquisizione dei documenti in formato elettronico tramite la/le casella/e di posta elettronica integrate nel sistema di gestione informatica dei documenti (protocollo informatico). Le istruzioni operative sono rese note all'interno dell'organizzazione anche a mezzo di pubblicazione nella intranet aziendale "Agorà". Sulla base della normativa vigente, la corrispondenza fra pubbliche amministrazioni deve avvenire esclusivamente tramite l'uso della posta elettronica e non con altre diverse modalità, fatti salvi i casi in cui vi siano impedimenti tecnici verificati per il corretto invio a mezzo della PEC.

#### 3.2 Ricezione dei documenti informatici

La ricezione di comunicazioni, documenti e dati informatici è assicurata tramite:

- a) la **casella di posta elettronica certificata** riservata a questa funzione, integrata con il sistema informatico di protocollazione e accessibile solo dall'u.o. Protocollo/archivio, che effettua la registrazione. Per i dettagli si rimanda al capitolo 6;
- b) **supporti rimovibili** consegnati direttamente all'u.o. Protocollo/archivio, all'ufficio competente il procedimento o inviati per posta ordinaria o corriere. In questo caso l'Ufficio ricevente provvede a verificare la compatibilità del supporto presentato e la leggibilità dei documenti prima della registrazione e acquisizione nel sistema di protocollo informatico da parte dell'u.o. Protocollo/archivio che provvede alla protocollazione;
- c) **riferimenti esterni e sistemi di file sharing**<sup>39</sup> ;

<sup>39</sup> Con questo termine si intende la condivisione di file all'interno di una rete di pc client-server o ancora peer to peer. La traduzione letterale del termine inglese file sharing è infatti condivisione di file. Nel 2020 solitamente ci si riferisce al termine file



- d) Un altro mezzo di comunicazione telematica tra PA, cittadini, liberi professionisti e imprese, è rappresentato dai cosiddetti **portali web o portali internet**. Si tratta di un sito web che costituisce il punto di accesso ad un gruppo di servizi applicativi resi disponibili dalla intranet comunale e/o da internet (ad esempio il **Cportal** per le pratiche edilizie). Taluni servizi sono pubblici, altri presuppongono per l'accesso l'identificazione dell'utente e la concessione di autorizzazioni esplicite da parte dell'erogatore del servizio. Quest'ultimo caso è tipico dei portali tematici che consentono il conferimento controllato di documenti, in particolare legati a specifici procedimenti amministrativi (ad esempio in materia di autorizzazioni commerciali Impresa in un giorno della Camera di Commercio, il Sistema di interscambio dell'Agenzia delle entrate per la fatturazione elettronica), assolvendo anche il compito di verifica formale di accettabilità degli stessi. Nel caso di procedimenti amministrativi che, per la produzione, ricezione e trasmissione di documenti e dati, comportino necessariamente l'utilizzo di sistemi di memorizzazione distinti dall'archivio centrale unico dell'AOO Comune di Paderno Dugnano (come ad esempio i portali telematici ed in particolare portali gestiti da soggetti terzi) non interfacciati con l'applicativo di protocollo informatico e di gestione informatica dei documenti, devono essere previsti e garantiti meccanismi che consentano l'acquisizione controllata e sicura di tali documenti e dei relativi dati, informazioni e relazioni, all'interno dell'archivio dell'AOO ai fini della loro gestione e conservazione. Ad esempio a tale scopo è integrato al protocollo un indirizzo di posta elettronica ad uso esclusivamente interno all'ente: [protocolli.mail@comune.paderno-dugnano.mi.it](mailto:protocolli.mail@comune.paderno-dugnano.mi.it) per l'integrazione dei documenti informatici nel sistema di sistema di gestione informatica dei documenti;
- e) **Posta elettronica istituzionale/ordinaria (PEI/PEO)**, sulle modalità di utilizzo vedi Capitolo 6;
- f) **Trasmissioni telematiche (istanze presentate all'Ente per via telematica)**. I documenti telematici sono trasmessi/ricevuti dall'Ente **con immissione diretta dei dati sul server** dell'Ente destinatario. I documenti possono essere trasmessi senza firma digitale in quanto inviati tramite linee di comunicazione sicure, riservate ed a identificazione invoca, attivate con i singoli enti destinatari. Gli invii telematici sostituiscono integralmente gli invii cartacei della medesima documentazione. Eventuali **servizi web** sono resi disponibili dal sito istituzionale dell'Ente, tramite accesso con identificazione dell'utente e concessione di autorizzazioni esplicite da parte dell'Ente. I servizi web devono essere integrati con il sistema di protocollo informatico, che effettua la registrazione automatica dei documenti conferiti.

### 3.3 Validità delle istanza<sup>40</sup>

Le istanze e le dichiarazioni trasmesse per via telematica da cittadini o soggetti privati agli indirizzi istituzionali di posta elettronica, devono ritenersi valide a tutti gli effetti di legge qualora:

- a) vi è apposta una firma digitale, altro tipo di firma elettronica qualificata o una firma elettronica avanzata o, comunque, è formato, previa identificazione informatica del suo autore, attraverso un processo avente i requisiti fissati dall'AgID ai sensi dell'articolo 71 con modalità tali da garantire la sicurezza, integrità e immodificabilità del documento e, in maniera manifesta e inequivoca, la sua riconducibilità all'autore;
- b) ovvero, quando l'istante o il dichiarante è identificato attraverso il sistema pubblico di identità digitale (SPID), la carta di identità elettronica o la carta nazionale dei servizi;
- b-bis) ovvero formate tramite il punto di accesso telematico per i dispositivi mobili attivati presso la Presidenza del Consiglio dei ministri;
- c) ovvero sono sottoscritte e presentate unitamente alla copia del documento d'identità;

---

sharing con riferimento ad un apposito sistema che consente agli utenti di condividere file e documenti sul web o all'interno della medesima rete. Grazie ai programmi e siti di file sharing è infatti possibile trasferire dei documenti da un device all'altro. Dapprima il file sharing si è articolato su strutture client-server: in pratica gli utenti andavano a caricare i documenti da condividere su un apposito spazio web e dallo stesso spazio i file potevano essere scaricati da un altro utente. In sostanza invio di una mail con riferimento ad un link in cui trovare documenti.

<sup>40</sup> Art. 65 CAD.



c-bis) ovvero se trasmesse dall'istante o dal dichiarante dal proprio domicilio digitale iscritto in uno degli elenchi ovvero, in assenza di un domicilio digitale iscritto, da un indirizzo elettronico eletto presso un servizio di posta elettronica certificata o un servizio elettronico di recapito certificato qualificato, come definito dal Regolamento eIDAS. In tale ultimo caso, in assenza di un domicilio digitale iscritto, la trasmissione costituisce elezione di domicilio digitale speciale per gli atti e le comunicazioni a cui è riferita l'istanza o la dichiarazione. Sono fatte salve le disposizioni normative che prevedono l'uso di specifici sistemi di trasmissione telematica nel settore tributario.

### 3.4 Formato, firma e leggibilità dei documenti informatici ricevuti

L'Ente assicura l'accettazione dei documenti elettronici quando prodotti in uno dei formati indicati dalla normativa vigente previsti nel **Manuale di conservazione** e contenuti nel **Piano per la sicurezza informatica**.

La verifica del formato dei documenti avviene in fase di registrazione, a cura dell'u.o. Protocollo/archivio, laddove il documento inviato o consegnato all'Ente sia prodotto in **formati** tali da non consentirne una corretta gestione, il documento non verrà protocollato, l'Ente ne darà comunicazione al mittente richiedendo contestualmente la ripetizione dell'invio o della consegna in uno dei formati adeguati, informando il Responsabile del procedimento. La ricevuta di invio del suddetto messaggio verrà fascicolata in apposito fascicolo a cura dell'u.o. Protocollo/archivio.

Il certificato di **firma** è verificato da parte delle postazioni abilitate alla registrazione dei documenti in ingresso e/o dal Responsabile del procedimento.

Nel caso in cui l'ente riceva documenti informatici firmati digitalmente il cui certificato di firma risulti scaduto o revocato prima della sottoscrizione<sup>41</sup>, questi verranno protocollati e inoltrati al Responsabile di procedimento che farà opportuna comunicazione al mittente.

Qualora i file non siano corredati di firma digitale, verranno protocollati e assegnati all'ufficio competente; successivamente il Responsabile del procedimento provvederà alla valutazione del contenuto del documento e della sua ammissibilità ai fini del procedimento amministrativo a cui si riferisce.

Nel caso in cui una PEC contenga allegati **illeggibili** il documento non verrà protocollato, l'Ente ne darà comunicazione al mittente richiedendo contestualmente la ripetizione dell'invio, informando il Responsabile del procedimento.

### 3.5 Ricevute attestanti la ricezione dei documenti analogici

La ricevuta della consegna di un documento analogico può essere prodotta con qualsiasi mezzo che ne attesti il giorno della consegna, di massima consegnando l'apposita stampa della ricevuta ottenibile dal sistema informatico o fotocopia del documento consegnato con timbro di ricevuta, sul quale, 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.

### 3.6 Conservazione delle ricevute attestanti la consegna dei documenti spediti tramite posta elettronica certificata

Le ricevute relative alla trasmissione di documenti informatici tramite casella di posta elettronica certificata, in quanto documenti informatici, sono soggette alle operazioni di conservazione.

Il sistema di protocollo informatico associa in automatico le ricevute PEC alla registrazione di protocollo.

Il mittente della PEC avrà certezza dell'invio del messaggio attraverso una ricevuta di accettazione rilasciata a cura del gestore della posta elettronica e successiva ricevuta di avvenuta consegna,

<sup>41</sup> Per l' Art. 24 comma 4-bis CAD; " L'apposizione a un documento informatico di una firma digitale o di un altro tipo di firma elettronica qualificata basata su un certificato elettronico revocato, scaduto o sospeso equivale a mancata sottoscrizione, salvo che lo stato di sospensione sia stato annullato. La revoca o la sospensione, comunque motivate, hanno effetto dal momento della pubblicazione, salvo che il revocante, o chi richiede la sospensione, non dimostri che essa era già a conoscenza di tutte le parti interessate".



che equivale alla ricevuta di ritorno rilasciata dal Comune. Queste operazioni sono assicurate dal sistema elettronico di protocollo informatico.

### 3.7 Apertura della posta

Il Responsabile della sistema di gestione informatica dei documenti, o suo delegato, apre tutta la corrispondenza analogica o informatica pervenuta tramite i canali di cui all'art. 3.2, salvo i casi particolari specificati nel paragrafo 5.3.

### 3.8 Orari di apertura per il ricevimento della documentazione analogica e digitale

L'orario degli uffici competenti a ricevere la documentazione analogica e digitale è pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente.

### 3.9 Pacchi

L'u.o protocollo/archivio riceve anche pacchi indirizzati all'Ente previa comunicazione da parte degli uffici del mittente e del contenuto. L'eventuale bolla di consegna non va protocollata ma sulla stessa viene apposto un timbro contenente la data di ricevimento e consegnata all'ufficio competente.

## 4 Registrazione dei documenti<sup>42</sup>

La registrazione informatica dei documenti è rappresentata dall'insieme di dati in forma elettronica allegati o connessi al documento informatico al fine dell'identificazione univoca di tutti i documenti prodotti e acquisiti.

Al termine della registrazione, il documento è identificato da un insieme di dati in forma elettronica che include sin da questa fase la classificazione e si integra con il piano di organizzazione delle aggregazioni documentali, definito dal Responsabile della sistema di gestione informatica dei documenti, nell'ambito del manuale di gestione.

L'ente, al fine di dare attuazione alle disposizioni introdotte dal CAD stesso in materia di sistema di gestione informatica dei documenti realizza le funzionalità di gestione dell'archivio corrente, dell'archivio di deposito, dei flussi documentali, automatizzazione dei procedimenti amministrativi sulla base dei propri obiettivi di miglioramento dei servizi e di incremento dell'efficienza operativa, tenuto conto del rapporto costi e benefici, nel rispetto degli articoli 53 e 55 del TUDA<sup>43</sup> e dei requisiti del sistema di gestione informatica dei documenti e dei flussi documentali definiti negli articoli 52, 65 e 67 del TUDA<sup>44</sup>, applicando ove possibile i requisiti fissati per la registrazione di protocollo anche alle altre forme di registrazione informatica dei documenti, fatto salvo quanto disposto per esse da eventuali norme vigenti.

### 4.1 Documenti soggetti a registrazione di protocollo

Tutti i documenti prodotti e ricevuti dall'Amministrazione, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, ad eccezione di quelli indicati nell'articolo 4.10, sono registrati al protocollo.

### 4.3 Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti<sup>45</sup>

La registrazione di protocollo è l'insieme dei metadati che il registro di protocollo deve memorizzare, per tutti i documenti ricevuti o spediti dalla Pubblica Amministrazione e per tutti i documenti informatici che non rientrano tra le tipologie specificate dall'art. 53, comma 5 del TUDA e che non sono oggetto di registrazione particolare da parte dell'amministrazione, al fine di garantirne l'identificazione univoca e certa. In merito, l'articolo 53, comma 1, del TUDA indica le

<sup>42</sup> Art. da 50 a 57 e 61 a 66 TUDA – Artt. 40 BIS e 41 e 47 CAD - Art. 3.1.3 L.G.

<sup>43</sup> Gli articoli 53 e 55 del TUDA disciplinano, rispettivamente, in materia di registrazioni di protocollo e segnatura di protocollo.

<sup>44</sup> Gli articoli 52, 65 e 67 del TUDA disciplinano, rispettivamente, in materia di sistema di gestione informatica dei documenti, requisiti del sistema per la gestione dei flussi documentali e trasferimento dei documenti all'archivio di deposito.

<sup>45</sup> Articolo 3.1.4 LG



informazioni che caratterizzano il registro di protocollo<sup>46</sup>, a cui si aggiungono le informazioni inerenti l'assegnazione interna all'amministrazione e la classificazione.

La registrazione dei documenti ricevuti o spediti è effettuata in un'unica operazione<sup>47</sup>. 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<sup>48</sup>, se trasmesso per via telematica, registrato in forma non modificabile;
- classificazione e fascicolazione: categoria, classe, fascicolo (si veda titolario allegato - Allegato n.10); si precisa che per la sola posta in arrivo, la classificazione e il numero di fascicolo possono essere aggiunti dall'Ufficio assegnatario in seguito alla presa in carico del documento;
- file xml.

Inoltre possono essere aggiunti:

- data di arrivo;
- allegati (numero e descrizione);
- nota sull'autorizzazione al differimento dei termini di registrazione;
- mezzo di ricezione/spedizione (lettera ordinaria, prioritaria, raccomandata, corriere, fax ecc.);
- ufficio di competenza;
- tipo di documento;
- livello di riservatezza determinato dal Responsabile del procedimento (vedi Allegato 18);
- elementi identificativi del procedimento amministrativo, se necessario;
- classificazione e fascicolazione, categoria, classe, fascicolo, del documento ricevuto.

---

<sup>46</sup> L'art. 53, comma 1, del TUDA prevede che: "La registrazione di protocollo per ogni documento ricevuto o spedito dalle pubbliche amministrazioni è effettuata mediante la memorizzazione delle seguenti informazioni:

a) numero di protocollo del documento generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;  
b) data di registrazione di protocollo assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;  
c) mittente per i documenti ricevuti o, in alternativa, il destinatario o i destinatari per i documenti spediti, registrati in forma non modificabile;  
d) oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;  
e) data e protocollo del documento ricevuto, se disponibili;  
f) l'impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica, costituita dalla sequenza di simboli binari in grado di identificarne univocamente il contenuto, registrata in forma non modificabile".

<sup>47</sup> L'articolo 53 del TUDA prevede al comma 3. L'assegnazione delle informazioni nelle operazioni di registrazione di protocollo \* effettuata dal sistema in unica soluzione, esclusione di interventi intermedi, anche indiretti, da parte dell'operatore, garantendo la completezza dell'intera operazione di modifica o registrazione dei dati.

<sup>48</sup> L'impronta del documento è una sequenza di lunghezza fissa di simboli binari ottenuta attraverso l'applicazione di una specifica funzione di calcolo che garantisce una associazione biunivoca (a meno di eccezioni statisticamente irrilevanti) tra l'impronta stessa ed il documento originatore. Nella trasmissione di un documento informatico non è necessario inviare anche l'impronta in quanto questa può essere calcolata dal ricevente solo se nota la funzione di calcolo. La cosa importante è che l'impronta venga univocamente e permanentemente associata ai dati di protocollo. Per verificare l'impronta di un documento informatico dal programma di protocollo selezionare il documento e scegliere modifica.



#### 4.4 Registrazione degli allegati

In fase di protocollazione devono essere indicati il numero e la descrizione degli allegati se essenziali per l'efficacia di una registrazione.

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

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

#### 4.5 Segnatura di protocollo

La segnatura di protocollo è l'associazione ai documenti amministrativi informatici in forma permanente e non modificabile di informazioni riguardanti i documenti stessi, in ingresso e in uscita al sistema di protocollo, utile alla sua identificazione univoca e certa.

Le informazioni minime essenziali che caratterizzano la segnatura di protocollo<sup>49</sup> sono:

- il progressivo di protocollo, secondo il formato disciplinato all'articolo 57 TUDA;
- la data di protocollo;
- l'identificazione in forma sintetica dell'amministrazione o dell'area organizzativa individuata ai sensi dell'articolo 50, comma 4 TUDA".

Le operazioni di segnatura e registrazione di protocollo sono effettuate contemporaneamente<sup>50</sup>.

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 devono rispettare le indicazioni fornite dall'allegato 6 alle Linee guida AgID per garantire l'interoperabilità, incluso il sigillo sul file xml.

#### 4.6 Annullamento delle informazioni di protocollo registrate in forma non modificabile

L'annullamento anche di una sola delle informazioni generate o assegnate automaticamente dal sistema (numero di protocollo, data di registrazione, identificativo dell'Area e impronta)<sup>51</sup> determina l'automatico e contestuale annullamento dell'intera registrazione di protocollo.

L'annullamento anche di un solo campo delle altre informazioni (oggetto, mittente e destinatario), necessario per correggere meri errori materiali, comporta la rinnovazione del campo stesso con i dati corretti e la contestuale memorizzazione, in modo permanente, del valore precedentemente attribuito unitamente alla data, ora e autore della modifica.<sup>52</sup>

Le uniche informazioni modificabili di una registrazione di protocollo sono l'assegnazione interna all'amministrazione e la classificazione.

---

<sup>49</sup> L'art. 55, comma 1, del TUDA prevede che: "La segnatura di protocollo è l'apposizione o l'associazione all'originale del documento, in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso. Essa consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile. Le informazioni minime previste sono:

a) il progressivo di protocollo, secondo il formato disciplinato all'articolo 57;

b) la data di protocollo;

c)" l'identificazione in forma sintetica dell'amministrazione o dell'area organizzativa individuata ai sensi dell'articolo 50, comma 4".

<sup>50</sup> L'articolo 55 del TUDA prevede al comma 2 che:" 2. L'operazione di segnatura di protocollo va effettuata contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo".

<sup>51</sup> L'art. 53, comma 1, del TUDA prevede che "La registrazione di protocollo per ogni documento ricevuto o spedito dalle pubbliche amministrazioni è effettuata mediante la memorizzazione delle seguenti informazioni: a) numero di protocollo del documento generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile; b) data di registrazione di protocollo assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile; c) mittente per i documenti ricevuti o, in alternativa, il destinatario o i destinatari per i documenti spediti, registrati in forma non modificabile; d) oggetto del documento, registrato in forma non modificabile; e) data e protocollo del documento ricevuto, se disponibili; f) l'impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica, costituita dalla sequenza di simboli binari in grado di identificarne univocamente il contenuto, registrata in forma non modificabile".

<sup>52</sup> L' Articolo 54 del TUDA prevede che "1. Le informazioni non modificabili di cui all'articolo 53 lett. a), b), c), d), e) e f) sono annullabili con la procedura di cui al presente articolo. Le informazioni annullate devono rimanere memorizzate nella base di dati per essere sottoposte alle elaborazioni previste dalla procedura. 2. La procedura per indicare l'annullamento riporta, secondo i casi, una dicitura o un segno in posizione sempre visibile e tale, comunque, da consentire la lettura di tutte le informazioni originarie unitamente alla data, all'identificativo dell'operatore ed agli estremi del provvedimento d'autorizzazione".



Le registrazioni di protocollo sono annullate con una specifica funzione del sistema di gestione informatica dei documenti, a seguito della richiesta da parte del Responsabile del servizio o per iniziativa dello stesso. Le registrazioni annullate rimangono memorizzate nella base di dati e sono evidenziate dal sistema. Il sistema durante la fase di annullamento registra il verbale di autorizzazione alla modifica/annullamento (n° progressivo, motivo dell'autorizzazione o del rigetto, data della richiesta e soggetto che ha richiesto l'annullamento/modifica) redatto dal Responsabile del Servizio per la gestione documentale o suo delegato.

Sui documenti cartacei è apposto un timbro che riporta gli estremi dell'annullamento; il documento è conservato, anche fotoriprodotta, a cura del Servizio per la gestione documentale, che autorizza le operazioni di annullamento.

#### 4.7 Differimento dei termini di protocollazione

La registrazione della documentazione pervenuta avviene entro il secondo giorno lavorativo successivo da quello in cui è pervenuto il documento, fatta eccezione i TSO che vanno protocollati in giornata e comunicati immediatamente alla Polizia Locale, o altri documenti definiti "urgenti" dal Responsabile del Servizio per la gestione documentale. Si devono, altresì, protocollare in giornata le comunicazioni di cessione di fabbricato, denunce di infortuni, alle quali bisogna lasciare allegata la busta di spedizione, nonché gli atti in scadenza.

Ai fini giuridici i termini decorrono dalla data di ricezione riportata sul documento analogico tramite un apposito timbro, mentre per i documenti informatici è definita dalla data di ricevimento registrata nel sistema informatico di protocollo.

In presenza di casi contingenti ed imprevedibili il Responsabile del Servizio per la gestione documentale, può autorizzare la registrazione in tempi successivi, fissando un limite di tempo entro il quale i documenti devono essere protocollati.

#### 4.8 Registro giornaliero e registro delle modifiche

Il registro giornaliero<sup>53</sup> di protocollo comprende tutte le registrazioni effettuate nell'arco dello stesso giorno; ciascuna registrazione include le informazioni minime previste dalla normativa vigente.

Il registro delle modifiche comprende le registrazioni annullate (in modo parziale o totale) e viene creato solo se nella giornata sono stati effettuati annullamenti o modifiche a protocolli precedentemente acquisiti, ed è contenuto nel registro giornaliero di protocollo.

Il registro giornaliero (che include il registro delle modifiche) è trasmesso al sistema di conservazione, garantendone l'immodificabilità del contenuto, secondo le modalità previste dal Manuale di conservazione. Si tratta di documenti informatici creati in PDF/A, formato adeguato che garantisce staticità e immodificabilità, ma al contempo ne assicura la leggibilità. Il registro giornaliero e il registro delle modifiche sono integrati con i relativi metadati d' identificazione, di profilo generali e specifici, che ne definiscono contesto, contenuto e struttura. La produzione del registro giornaliero e del registro delle modifiche avviene dopo lo scattare della mezzanotte della giornata di riferimento e inviati in conservazione il giorno stesso.

#### 4.9 Registro di emergenza

Il Responsabile della sistema di gestione informatica dei documenti autorizza lo svolgimento delle operazioni di protocollo su un registro di emergenza<sup>54</sup> solo in casi di prolungata interruzione di

<sup>53</sup> L'articolo 53 del TUDA al comma 2 prevede che: " 2. Il sistema deve consentire la produzione del registro giornaliero di protocollo, costituito dall'elenco delle informazioni inserite con l'operazione di registrazione di protocollo nell'arco di uno stesso giorno".

<sup>54</sup> L' Articolo 63 del TUDA prevede che: " 1. Il responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi autorizza lo svolgimento anche manuale delle operazioni di registrazione di protocollo su uno o più registri di emergenza, ogni qualvolta per cause tecniche non sia possibile utilizzare la normale procedura informatica. 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. (R) 2. Qualora l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre ventiquattro ore, per cause di eccezionale gravità, il responsabile per la tenuta del protocollo può autorizzare l'uso del registro di emergenza per periodi successivi di non più di una settimana. Sul registro di emergenza vanno riportati gli estremi del provvedimento di autorizzazione. (R) 3. Per ogni giornata di registrazione di emergenza è riportato sul registro di emergenza il numero totale di operazioni registrate manualmente. (R) 4. La sequenza numerica utilizzata su un registro di emergenza, anche a seguito di successive interruzioni, deve comunque garantire l'identificazione univoca dei documenti registrati nell'ambito del sistema documentario dell'area organizzativa omogenea. (R) 5. Le



quello informatico superiore ad una giornata lavorativa e provvede successivamente a impartire le disposizioni per il riversamento dei dati nel protocollo informatico tramite le procedure previste dal manuale operativo del sistema informatico e dalla guida all'attivazione del registro (Allegato n. 11).

#### 4.10 Documenti non soggetti a registrazione di protocollo<sup>55</sup>

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo<sup>56</sup>: gazzette ufficiali, bollettini ufficiali, notiziari della pubblica amministrazione, note di ricezione delle circolari e di altre disposizioni, materiale statistico ricevuto, atti preparatori interni, giornali, riviste, materiale pubblicitario, inviti a manifestazioni, stampe varie, plichi di libri e tutti quei documenti già soggetti a registrazione particolare da parte dell'Ente il cui elenco è allegato al presente manuale (Allegato n.8).

Vedi anche articolo 3.9 relativamente ai pacchi.

#### 4.11 Formazione dei registri e repertori informatici particolari<sup>57</sup>

L'ente forma i propri registri dei documenti soggetti a registrazione particolare (incluso il registro giornaliero di protocollo), repertori, elenchi e ogni raccolta di dati concernente stati, qualità personali e fatti realizzati dalle amministrazioni su supporto informatico in luogo dei registri cartacei, attraverso la generazione o il raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più banche dati, anche appartenenti a più soggetti che operano fra loro, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica. I registri, i repertori, gli albi e gli elenchi<sup>58</sup> e le raccolte di dati concernenti stati, qualità personali e fatti<sup>59</sup> sono indicati nell'elenco dei repertori (Allegato 8).

Per ogni tipologia di documento soggetto a registrazione particolare deve essere indicato se deve o non deve essere anche protocollato.

Ogni registrazione deve riportare necessariamente i metadati del documento amministrativo informatico riportati nel paragrafo 2.5.

### 5 Documentazione soggetta a trattamento particolare.

#### 5.1 Pubblicazione all'Albo pretorio on line

Per le pubblicazioni all'albo pretorio on line<sup>40</sup> si rimanda alle Linee guida per la pubblicazione all'albo on line (Allegato n. 14).

#### 5.2 Documentazione di gare d'appalto

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

Tutta la documentazione presentata attraverso tali piattaforme deve essere protocollata e inserita nel fascicolo informatico afferente tale gara, se gli allegati sono superiori a 50 MB si allegheranno in più registrazioni collegate.

Secondo quanto indicato nel Decreto 12 agosto 2021, n. 148 "Regolamento recante modalità di digitalizzazione delle procedure dei contratti pubblici, da adottare ai sensi dell'articolo 44 del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50" i dati, i documenti e le comunicazioni gara, redatti in un formato idoneo alla loro conservazione, sono raccolti in un fascicolo informatico gestito dal sistema telematico. Il sistema telematico rende disponibile il fascicolo informatico alla stazione

---

informazioni relative ai documenti protocollati in emergenza sono inserite nel sistema informatico, utilizzando un'apposita funzione di recupero dei dati, senza ritardo al ripristino delle funzionalità del sistema. Durante la fase di ripristino, a ciascun documento registrato in emergenza viene attribuito un numero di protocollo del sistema informatico ordinario, che provvede a mantenere stabilmente la correlazione con il numero utilizzato in emergenza.(R)":

<sup>55</sup> Art. 40 bis CAD

<sup>56</sup> L'articolo 53 del TUDA al comma 5 prevede che, " 5. Sono oggetto di registrazione obbligatoria i documenti ricevuti e spediti dall'amministrazione e tutti i documenti informatici. Ne sono esclusi le gazzette ufficiali, i bollettini ufficiali e i notiziari della pubblica amministrazione, le note di ricezione delle circolari e altre disposizioni, i materiali statistici, gli atti preparatori interni, i giornali, le riviste, i libri, i materiali pubblicitari, gli inviti a manifestazioni e tutti i documenti già soggetti a registrazione particolare dell'amministrazione".

<sup>57</sup> Art. 3.3.3 L.G.

<sup>58</sup> Registrano documenti.

<sup>59</sup> Registrano dati.



appaltante, che provvede alla conservazione dello stesso secondo quanto stabilito dalle regole tecniche in materia di conservazione digitale dei documenti informatici.

E' sempre necessario comunicare al Servizio per la gestione documentale il numero di ID della gara, l'oggetto e il fascicolo attribuito.

### 5.3 Documenti indirizzati nominalmente al personale dell'Ente e lettere anonime

Le lettere anonime devono essere protocollate e identificate come tali, con la dicitura "mittente sconosciuto o anonimo". La posta indirizzata nominalmente al personale dell'Ente è regolarmente aperta e registrata al protocollo, a meno che sulla busta non sia riportata la dicitura "personale" o "riservata personale". In questo caso la busta sarà trasmessa chiusa al destinatario, che determinerà l'opportunità di protocollare o meno il documento stesso.

### 5.4 Corrispondenza con più destinatari e copie per conoscenza

Tutte le comunicazioni in entrata che abbiano più destinatari si registrano con un solo numero di protocollo, gli stessi si attribuiscono la primo destinatario e in copia conoscenza a tutti gli altri che ne prenderanno visione attraverso il sw di protocollo.

Se in uscita, i destinatari possono essere puntualmente descritti in elenchi associati al documento, è preferibile inserire tutti i destinatari nella registrazione ed evitare indicazioni generiche (ad esempio "A diversi indirizzi").

### 5.5 Documenti di competenza di altre amministrazioni

Qualora pervengano all'Ente documenti informatici di competenza di altre amministrazioni, questi vanno respinti al mittente con la dicitura "non di nostra competenza" tramite il sistema informatico, se trattasi di documenti analogici vanno restituiti al corriere o, se non è possibile, direttamente al corretto destinatario. Anche nel caso in cui il destinatario non sia individuabile, il documento deve essere rimandato al mittente.

### 5.6 Oggetti plurimi

Qualora un documento in entrata presenti più oggetti, relativi a procedimenti diversi e pertanto da assegnare a più fascicoli, il documento dopo registrazione e classificazione, tenendo conto del primo oggetto e relativo Responsabile del procedimento, sarà inserito informaticamente nei diversi fascicoli dai responsabili dei singoli procedimenti.

Ciascun documento formato dall'Amministrazione dovrà avere necessariamente un unico oggetto.

### 5.7 Modelli pubblicati

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

### 5.8 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. 7).

### 5.9 Protocollazione multipla

E' prevista una funzione all'interno del programma di protocollo che consente la generazione di uno o più registrazioni di protocollo, utilizzando come destinatari un gruppo di soggetti. Questi ultimi possono essere importati anche da un file esterno, per la Guida vedi Allegato 19.



## 6 Posta elettronica

### 6.1 Posta elettronica certificata

La casella di posta elettronica certificata dell'Amministrazione, integrata con il sistema di protocollo informatico, è adeguata allo scambio di messaggi con altre pubbliche amministrazioni e rappresenta l'indirizzo ufficiale anche per cittadini, imprese, professionisti e altri soggetti dotati di analoghi strumenti di trasmissione.<sup>60</sup> L'Amministrazione accetta dunque le istanze e le dichiarazioni trasmesse attraverso la casella di posta elettronica certificata. L'Ente ha adempiuto agli obblighi normativi dotandosi dell'indirizzo di posta elettronica certificata, pubblicato sulla home page del sito internet comunale e comunicato all'Indice delle pubbliche amministrazioni: [comune.paderno-dugnano@pec.regione.lombardia.it](mailto:comune.paderno-dugnano@pec.regione.lombardia.it).

Non è possibile ricevere messaggi da caselle di posta elettronica ordinaria sulle caselle di posta elettronica certificata dell'Ente.

La posta elettronica certificata (PEC) è da utilizzarsi per la trasmissione di documenti di carattere istituzionale e di rilevanza giuridico-amministrativa, soggetti a protocollazione obbligatoria.

La trasmissione di documenti via PEC ha la valenza legale di una raccomandata con ricevuta di ritorno (art. 48 c.2 CAD).

Tramite la PEC è possibile ricevere/trasmettere:

- documenti informatici con o senza firma digitale;
- documenti-file allegati e anche il solo corpo del messaggio, se privo di allegati, ad eccezione delle comunicazioni tra AAOO (vedi allegato 6 Linee Guida AGICD cui si rimanda). Il mancato invio di allegati comporta la mancata identificazione del Responsabile del Procedimento;
- copie su supporto informatico di documenti analogici.

Per la trasmissione ogni documento - documento principale ed eventuali relativi allegati - deve essere un file autonomo. Evitare di unire in un unico file documenti distinti (esempio lettera di trasmissione con allegato verbale o relazione, determinazione, progetto, ecc).

La spedizione dei documenti informatici avviene secondo i seguenti criteri generali, dopo che sono stati classificati, fascicolati e protocollati.

I documenti informatici sono trasmessi all'indirizzo elettronico dichiarato dal destinatario abilitato alla ricezione della posta per via telematica, dalla casella di Posta Elettronica Certificata integrata al protocollo.

Le postazioni decentrate di protocollo provvedono a:

- effettuare l'invio telematico;
- verificare l'avvenuto recapito dei documenti spediti per via telematica, in particolare nei casi in cui la casella del destinatario sia una casella PEC, sarà possibile verificare per ogni invio:
  - a) la ricevuta di accettazione (del gestore di posta del Comune di Paderno Dugnano) ;
  - b) la ricevuta di avvenuta consegna del messaggio alla casella del destinatario o di mancata consegna (del gestore del Destinatario).

Le ricevute di accettazione, consegna sono automaticamente collegate al numero di Protocollo generale a cui si riferiscono, all'interno del sistema di protocollo. Il Servizio per la gestione documentale provvede invece ad archiviare le ricevute elettroniche delle PEC in entrata collegandole alle registrazioni di protocollo.

I destinatari per i quali non viene rilevata alcuna ricevuta vanno considerati non raggiunti trascorse 24 ore.

---

<sup>60</sup> Ai sensi dell'art. 3 bis del CAD "1. I soggetti di cui all'articolo 2, comma 2 (PA ndr), i professionisti tenuti all'iscrizione in albi ed elenchi e i soggetti tenuti all'iscrizione nel registro delle imprese hanno l'obbligo di dotarsi di un domicilio digitale iscritto nell'elenco di cui agli articoli 6-bis o 6-ter" (INI -PEC ndr). Ai sensi dell'art. 6 quater del CAD:"1. È istituito il pubblico elenco dei domicili digitali delle persone fisiche e degli altri enti di diritto privato non tenuti all'iscrizione in albi professionali o nel registro delle imprese, nel quale sono indicati i domicili eletti ai sensi dell'articolo 3-bis, comma 1-bis. La realizzazione e la gestione dell'Indice sono affidate all'AgID, che vi provvede avvalendosi delle strutture informatiche delle Camere di commercio già deputate alla gestione dell'elenco di cui all'articolo 6-bis". (INAD ndr).



La registrazione effettuata rimane valida, quindi si consiglia, anche previo contatto del destinatario per la verifica dell'indirizzo se non coincide con quello dichiarato o reperito negli albi ufficiali (es. INI-PEC) il re-invio tramite PEC.

Per la riservatezza delle informazioni contenute nei documenti elettronici, chi spedisce si attiene a quanto prescritto nel CAD.

Se occorre inviare file che il destinatario possa compilare (es. in formato word/excel) è necessario allegare il medesimo file sia nel formato stabile ( es. pdf) che nel formato modificabile (word, excel...).

L'oggetto del documento informatico e l'oggetto della registrazione devono coincidere.

Gli allegati devono avere un oggetto corrispondente alla descrizione fatta nella lettera di trasmissione-file primario.

La denominazione del file deve essere sintetica e comprensibile.

Per rispondere ad una PEC occorre creare un nuovo numero di protocollo.

Tutti i destinatari devono essere inseriti negli appositi campi dell'Anagrafica del sistema di protocollo informatico. (vedi allegato per istruzioni Allegato 9). Per compilare correttamente il campo destinatari occorre selezionare nell'Anagrafica solamente i destinatari già presenti con inserito, preferibilmente un indirizzo PEC, salvo il caso di nuovi utenti.

I destinatari per ciascuna registrazione di protocollo e relativo invio non possono superare il numero di 50. Si evidenzia che il sistema di protocollo non blocca/segna l'inserimento di un numero di destinatari superiore a 50, sarà quindi cura degli utenti verificare l'effettivo numero dei destinatari inseriti.

E' possibile inviare/ricevere tramite la casella PEC file allegati fino ad una dimensione massima complessiva di 50 MB. Per conteggiare correttamente la dimensione degli allegati si consiglia moltiplicare il peso dei file per il numero di destinatari.

Si evidenzia che il sistema di protocollo informatico attualmente in uso, blocca/segna l'inserimento di allegati con dimensione superiore a 50 MB, è quindi cura degli utenti la verifica della dimensione complessiva dei documenti allegati.

### 6.2 Posta elettronica ordinaria (PEO)

L'invio di comunicazioni, informazioni nei rapporti con i cittadini e altri soggetti privati e con altre pubbliche amministrazioni, di carattere informativo e di servizio, nonché tutti i messaggi che non hanno rilevanza giuridico amministrativa, avvengono per mezzo della posta elettronica ordinaria (PEO) d'ufficio e non sono soggetti necessariamente a registrazione, questi sistemi non danno la garanzia legalmente riconosciuta per la spedizione e/o ricevimento delle istanze (documenti informatici). Infatti attraverso questi casi di comunicazione l'identificazione del mittente è debole quindi il valore della posta elettronica semplice equivale ad una firma debole.

In attuazione di quanto previsto dalla Direttiva del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie 18 novembre 2005 sull'impiego della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni, l'amministrazione ha assegnato ai propri dipendenti una casella di posta elettronica convenzionale. La PEO trasmette documenti che vengono trasmessi come allegati ma è essa stessa un documento quando si considera informazione contenuta nel corpo del messaggio.

Le comunicazioni di posta elettronica che pervengono agli indirizzi di posta elettronica d'ufficio, 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. Qualora risulti necessario attribuire efficacia probatoria a documenti informatici e messaggi pervenuti alle caselle di posta elettronica degli uffici, questi dovranno essere acquisiti tramite il sistema di protocollo informatico attraverso l'invio all'indirizzo di posta interna [protocolli.mail@comune.paderno-dugnano.mi.it](mailto:protocolli.mail@comune.paderno-dugnano.mi.it), indicando gli estremi di protocollazione (fascicolo, mittente, ecc.).

Chi ha inoltrato il messaggio per la protocollazione riceverà un messaggio di avvenuta protocollazione.

Tale procedura è obbligatoria nel caso di documenti informatici a firma digitale.



Si consiglia di utilizzare tale procedura anche per la documentazione prodotta attraverso portali telematici (es. ricevute, DURC, report, ecc.).

Non è possibile inviare messaggi dalla casella di posta elettronica personale quando il contenuto di questi impegni l'Amministrazione verso terzi.

L'ufficio che riceve direttamente, sulla casella di posta elettronica d'ufficio, documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo da altre pubbliche amministrazioni e/o da altri soggetti aventi l'obbligo di dotarsi di una casella PEC, chiede al mittente la ritrasmissione degli stessi all'indirizzo di posta elettronica certificata.

Si raccomanda che l'oggetto della mail corrisponda all'oggetto della mail da protocollare.

### 6.3 Gestione della posta elettronica non certificata (caselle istituzionali) PEI

Per gli utenti privi di posta elettronica certificata, si rende pubblico e disponibile l'indirizzo istituzionali di posta elettronica (PEI) [urp@comune.paderno-dugnano.mi.it](mailto:urp@comune.paderno-dugnano.mi.it).

In generale, per richieste di informazioni, chiarimenti e/o documenti di carattere interlocutorio si invitano i soggetti esterni ad utilizzare tale l'indirizzo istituzionale, pubblicato sul sito nella home page del sito <https://www.comune.paderno-dugnano.mi.it/>.

I messaggi provenienti alla casella di PEI vengono reindirizzati al protocollo comunale per la successiva protocollazione.

La casella di PEI come la PEO non può ricevere messaggi di PEC dovrà in tal caso rispondere al mittente del messaggio di trasmettere tali documenti alla casella di PEC del Comune.

### 6.4 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 o nominativa, nel rispetto delle norme in materia di protezione dei dati personali, nonché previa informativa agli interessati circa il grado di riservatezza degli strumenti utilizzati.

La direttiva del 27 novembre 2003 del Ministero per l'innovazione, al fine di estendere l'uso della posta elettronica nell'ambito dell'attività amministrativa interna, indica che è sufficiente un semplice messaggio di posta elettronica per:

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

I formati accettati sono descritti nel Manuale di gestione della documentazione amministrativa.

I documenti prodotti dall'ente ad uso interno a cui sia necessario dare valenza giuridico - probatoria, se non costituiscono atti preparatori e non rientrano in quelli esclusi da protocollazione, sono protocollati mediante la funzione specifica del software di protocollo, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati.

## 7 Assegnazione dei documenti

### 7.1 Assegnazione

Le postazioni abilitate alla registrazione in ingresso provvedono ad assegnare i documenti tramite il sistema di gestione informatica dei documenti sulla base del funzionigramma (Allegato n. 2), al Responsabile del procedimento di cui all'articolo 6 della Legge 7 agosto 1990, n. 241<sup>61</sup> facente

<sup>61</sup> Art. 6 L.241/1990. (Compiti del responsabile del procedimento):"1. Il responsabile del procedimento: a) valuta, ai fini istruttori, le condizioni di ammissibilità, i requisiti di legittimazione ed i presupposti che siano rilevanti per l'emanazione di provvedimento; b) accerta di ufficio i fatti, disponendo il compimento degli atti all'uopo necessari, e adotta ogni misura per l'adeguato e sollecito svolgimento dell'istruttoria. In particolare, può chiedere il rilascio di dichiarazioni e la rettifica di dichiarazioni o istanze erronee o incomplete e può esperire accertamenti tecnici ed ispezioni ed ordinare esibizioni documentali; c) propone l'indizione o, avendone la competenza, indice le conferenze di servizi di cui all'articolo 14;d) cura le comunicazioni, le pubblicazioni e le notificazioni previste dalle leggi e dai regolamenti; e) adotta, ove ne abbia la competenza, il provvedimento finale, ovvero trasmette gli atti all'organo competente per l'adozione. L'organo competente per l'adozione del provvedimento finale, ove diverso dal responsabile del procedimento, non può



capo agli uffici/strutture competenti, secondo le liste di distribuzione definite con i Dirigenti e/o Responsabili di servizio/ufficio.

Qualora sia necessario consegnare un documento analogico originale, questo dovrà essere consegnato all'ufficio che risulta assegnatario nel sistema di gestione informatica dei documenti. Qualora si tratti di documenti originali analogici con più destinatari, questi vengono assegnati per conoscenza tramite il sistema di sistema di gestione informatica dei documenti.

Nel caso in cui non sia identificabile il Responsabile destinatario del documento ricevuto, lo stesso non deve essere protocollato ma trasmesso al Segretario Generale per la valutazione del caso<sup>62</sup>.

### 7.2 Modifica delle assegnazioni

Nel caso di assegnazione inesatta dei documenti, l'ufficio che ha ricevuto il documento è tenuto a rifiutarlo attraverso il sw di protocollo al Servizio per la gestione documentale, che provvederà alla riassegnazione per poi trasmetterlo al nuovo assegnatario e/o riassegnarlo ad altro ufficio/servizio se conosciuto. Il sistema di gestione informatica dei documenti tiene traccia delle riassegnazioni. Se si tratta di documento analogico, lo stesso va riconsegnato al Servizio per la gestione documentale, per la consegna all'ufficio/servizio corretti. E' sempre possibile, a cura del Responsabile dei procedimenti, aggiungere altri destinatari anche se non facenti parte del proprio ufficio/servizio, tramite il sw di protocollo secondo le istruzioni allegate e pubblicato nella intranet aziendale "Agorà" (vedi Allegato 15).

### 7.3 Consegna dei documenti informatici e analogici e presa in carico dei documenti

Le immagini digitali dei documenti cartacei acquisite con lo scanner, fax e documenti informatici sono resi disponibili ai responsabili di procedimento, tramite il sistema di gestione informatica dei documenti (Allegato 15).

I documenti analogici protocollati e assegnati sono consegnati ai destinatari entro il giorno lavorativo successivo alla protocollazione.

Gli uffici assegnatari sono tenuti alla presa in carico del documento attraverso l'apposita funzione del sistema informatico documentale, secondo le istruzioni richiamate nell'articolo 7.2.

## 8 Classificazione e fascicolazione dei documenti

### 8.1 Classificazione dei documenti

Tutti i documenti ricevuti o prodotti, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono classificati in base al piano di classificazione (titolario). Sono classificati i documenti che non vengono protocollati o siano soggetti a registrazione particolare. I documenti prodotti dall'Ente sono classificati da chi li scrive. Il programma di protocollo informatico non permette la registrazione in uscita di documenti non classificati.

---

discostarsi dalle risultanze dell'istruttoria condotta dal responsabile del procedimento se non indicandone la motivazione nel provvedimento finale".

<sup>62</sup> Disposizioni Direttore di settore del 02/05/2019 "Al fine di evitare possibili rallentamenti nell'arrivo della posta agli uffici competenti si definisce qui di seguito una sintesi della procedura che deve essere seguita per la consegna e ricezione della posta il Protocollo individua l'ufficio preposto / competente a seguire il documento in arrivo in rapporto a: - nominativo dell'ufficio e/o del responsabile dell'ufficio indicato nell'indirizzo; - quanto si desume dall'oggetto della missiva e/o del contenuto della stessa. Quando c'è il nome del dipendente e/o del responsabile dell'ufficio preposto la posta va inviata anche al soggetto in indirizzo oltre all'ufficio competente. L'ufficio individuato, qualora non si ritenga destinatario della missiva, la deve respingere tempestivamente proponendo, se di conoscenza, l'ufficio destinatario con e-mail all'ufficio Protocollo. Nei casi non ci sia un soggetto che recepisca la missiva, l'ufficio protocollo invia la posta alla Segreteria Generale per definire chi tratta la pratica".



All'atto di presa in carico dei documenti è obbligatoria la contestuale verifica/modifica degli estremi di classificazione e fascicolazione e richiesta di etichetta corretta, se trattasi di documenti analogici.

E' sempre possibile modificare l'indice di classificazione e fascicolazione dei documenti analogici/informatici in entrata da parte del Responsabile di procedimento, fino al versamento dei fascicoli nell'archivio di deposito/conservazione informatica.

Le modifiche sono registrate nel Registro giornaliero di protocollo, contenente il Registro delle modifiche.

Per le istruzioni sulla modifica vedi guida citata in articolo 7.2.

### 8.2 Formazione e identificazione dei fascicoli

Tutti i documenti, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono riuniti in fascicoli (o serie documentarie). La formazione di un nuovo fascicolo avviene attraverso l'operazione di apertura che è effettuata dal Servizio per la gestione documentale su istanza scritta del Responsabile del Servizio richiedente, su apposito modello, che prevede la registrazione sul repertorio dei fascicoli del sistema informatico delle seguenti informazioni:

- a) categoria e classe del titolare di classificazione;
- b) numero del fascicolo (la numerazione dei fascicoli è annuale e indipendente per ogni classe);
- c) titolo del fascicolo;
- d) data di apertura;
- e) Ufficio/Servizio/Settore a cui è assegnato.

Eventualmente si aggiungeranno:

- f) Responsabile del procedimento, qualora sia differente dal Responsabile del Servizio;
- g) livello di riservatezza eventualmente previsto;
- h) tempo previsto di conservazione.

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

### 8.3 Processo di formazione dei fascicoli

In presenza di un documento da inserire in un fascicolo, i responsabili di servizio (o l'u.o. Protocollo/Archivio) stabiliscono, consultando le funzioni del protocollo informatico, o il repertorio dei fascicoli, se esso si colloca nell'ambito di una pratica o procedimento in corso, oppure se dà avvio ad un nuovo procedimento; se il documento deve essere inserito in un fascicolo già aperto, dopo la classificazione e protocollazione viene rimesso al Responsabile del procedimento che ha cura di inserirlo fisicamente nel fascicolo, nel caso di documenti informatici il sistema provvede automaticamente, dopo l'assegnazione del numero di fascicolo, a inserire il documento nel fascicolo informatico stesso. Se invece un documento dà avvio a una nuova pratica, si aprirà un nuovo fascicolo (con le procedure sopra descritte).

### 8.4 Modifica delle assegnazioni dei fascicoli

La riassegnazione di un fascicolo è effettuata fino al deposito in archivio, su istanza scritta del Responsabile del Settore/Servizio/Ufficio, dal Servizio per la gestione documentale, che provvede a correggere le informazioni del sistema informatico e del repertorio dei fascicoli. Delle operazioni di riassegnazione è lasciata traccia nel sistema informatico di gestione dei documenti.

Dei fascicoli già aperti è possibile modificare l'oggetto fino alla loro chiusura.

### 8.5 Fascicolo ibrido

Il fascicolo è composto da documenti formati su due supporti, quello cartaceo e quello informatico, afferenti ad una pratica 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.



### 8.6 Tenuta dei fascicoli analogici dell'archivio corrente

I fascicoli (contenenti documentazione analogica) dell'archivio corrente sono formati a cura dei Responsabili di procedimento e conservati, fino al trasferimento nell'archivio di deposito, presso gli uffici di competenza. Per quanto riguarda i fascicoli informatici, vedi Capitolo 11.

### 8.7 Metadati fascicoli informatici

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

- element xsd: IdAgg L' Identificativo dell'Aggregazione documentale è una sequenza di caratteri alfanumerici associata in modo univoco all'aggregazione documentale informatica in modo da consentirne l'identificazione, indica se si tratta di un Fascicolo o di una Serie Documentale o di una Serie di Fascicoli.
- Il fascicolo è una aggregazione documentale informatica strutturata e univocamente identificata contenente atti, documenti o dati informatici prodotti e funzionali all'esercizio di una attività o allo svolgimento di uno specifico procedimento.
- Le serie documentarie sono costituite da documenti singoli accorpati per ragioni funzionali in base alla tipologia di riferimento.
- Le serie di fascicoli sono costituite da fascicoli accorpati per ragioni funzionali in base alla classe di riferimento o alla tipologia di fascicoli.
- element xsd: TipologiaFascicolo fascicoli sono organizzati per:
  - affare: conserva i documenti relativi a una competenza non proceduralizzata, ma che nella consuetudine amministrativa la PA deve concretamente portare a buon fine. Il fascicolo per affare ha una data di apertura e una durata circoscritta.
  - attività: comprende i documenti prodotti nello svolgimento di un'attività amministrativa semplice che implica risposte obbligate o meri adempimenti, per la quale quindi non è prevista l'adozione di un provvedimento finale. Ha in genere durata annuale.
  - persona fisica: comprende tutti i documenti, anche con classifiche diverse, che si riferiscono a una persona fisica. Quasi sempre i fascicoli intestati alle persone restano correnti per molti anni, costituendo serie aperte.
  - persona giuridica: comprende tutti i documenti, anche con classifiche diverse, che si riferiscono a una persona giuridica. Quasi sempre i fascicoli intestati alle persone restano correnti per molti anni, costituendo serie aperte
  - procedimento amministrativo: conserva una pluralità di documenti che rappresentano azioni amministrative omogenee e destinate a concludersi con un provvedimento amministrativo.
- element xsd: Soggetti Indica il metadato che consente di individuare le informazioni relative a tutti i Soggetti che, a vario titolo, sono coinvolti nella costituzione dell'aggregazione.
- element xsd: Assegnazione Indica il metadato che consente di individuare le informazioni relative all'assegnazione per conoscenza o per competenza. I Soggetti indicati in questo metadato devono essere stati dichiarati nel metadato Soggetti.
- element xsd: DataApertura Data di apertura dell'aggregazione documentale.
- element xsd: Classificazione Classificazione dell'aggregazione
- element xsd: Progressivo Progressivo numerico calcolato nell'ambito della chiave della classificazione o in ordine cronologico nell'ambito dell'anno.
- element xsd: ChiaveDescrittiva Metadato funzionale volto a chiarire la natura del fascicolo o della serie.
- element xsd: DataChiusura Data di chiusura dell'aggregazione documentale.



- element xsd: ProcedimentoAmministrativo Metadato funzionale volto ad indicare il procedimento a cui il fascicolo afferisce, nonché lo stato di avanzamento e le relative fasi.
- element xsd: IndiceDocumenti Elenco degli identificativi dei documenti contenuti nell'aggregazione, definiti secondo le regole indicate per i documenti informatici o i documenti amministrativi informatici. Metadato ricorsivo.
- element xsd: PosizioneFisicaAggregazioneDocumentale Posizione fisica dell'aggregazione. Nel caso di fascicoli ibridi indica la posizione della componente cartacea del fascicolo.
- element xsd: IdAggPrimario Identificativo univoco e persistente del livello superiore di fascicolazione nel caso in cui si stia definendo un sottofascicolo o una sottoserie.
- element xsd: TempoDiConservazione Tempo di conservazione dell'aggregazione desunto dal Piano di conservazione formalmente integrato al Piano di classificazione. Espresso in numero di anni, il valore 9999 indica un tempo di conservazione "Permanente". Il dato, inizialmente non obbligatorio, deve essere indicato a fronte dell'indicazione della data di chiusura dell'aggregazione.
- element xsd: Note Eventuali indicazioni

### 8.8 Chiusura dei fascicoli

Requisito fondamentale per il versamento è che i fascicoli analogici conferiti all'archivio di deposito siano stati chiusi con richiesta formale scritta al Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione del flusso dei documenti e degli archivi, se la chiusura non è già stata richiesta in fase di organizzazione delle aggregazioni documentali (piano di fascicolazione) per l'anno successivo.

## 9 Spedizione dei documenti destinati all'esterno

### 9.1 Spedizione dei documenti analogici

Solo i documenti analogici da spedire sono trasmessi al Servizio per la gestione documentale, in busta chiusa. Nel caso di spedizione che utilizzi pezze di accompagnamento (raccomandate, posta celere, corriere o altro mezzo di spedizione), queste se necessario devono essere compilate a cura dell'ufficio produttore, oppure devono comunque essere evidenziate tutte le indicazioni necessarie ad individuare l'ufficio emittente e il tipo di spedizione (raccomandata semplice, raccomandata con ricevuta di ritorno, ecc.). Gli Enti, fino alla data fissata nel decreto di cui al comma 3-bis (che stabilisce la data a decorrere dalla quale le comunicazioni tra gli Enti e coloro che non hanno provveduto a eleggere un domicilio digitale, avvengono esclusivamente in forma elettronica e che determina le modalità con le quali ai predetti soggetti è attribuito un domicilio digitale ovvero altre modalità con le quali, anche per superare il divario digitale), possono predisporre le comunicazioni ai soggetti che non hanno un domicilio digitale ovvero nei casi di domicilio digitale non attivo, non funzionante o non raggiungibile, come documenti informatici sottoscritti con firma digitale o altra firma elettronica qualificata, da conservare nei propri archivi, ed inviare agli stessi, per posta ordinaria o raccomandata con avviso di ricevimento, copia analogica di tali documenti su cui è apposto a stampa il contrassegno<sup>63</sup> o l'indicazione a mezzo stampa del Responsabile pro tempore in sostituzione della firma autografa ai sensi dell'articolo 3 del decreto legislativo 12 febbraio 1993, n. 39, ovvero un avviso con le indicazioni delle modalità con le quali i suddetti documenti sono messi a disposizione e consegnati al destinatario.

I soggetti che procedono all'apposizione del contrassegno rendono disponibili gratuitamente sul proprio sito Internet istituzionale idonee soluzioni per la verifica del contrassegno medesimo.

<sup>63</sup> di cui all'articolo 23, comma 2-bis CAD: "Sulle copie analogiche di documenti informatici può essere apposto a stampa un contrassegno, sulla base dei criteri definiti con le (Linee guida), tramite il quale è possibile accedere al documento informatico, ovvero verificare la corrispondenza allo stesso della copia analogica. Il contrassegno apposto ai sensi del primo periodo sostituisce a tutti gli effetti di legge la sottoscrizione autografa del pubblico ufficiale e non può essere richiesta la produzione di altra copia analogica con sottoscrizione autografa del medesimo documento informatico.



### 9.2 Spedizione dei documenti informatici

L'ente effettua lo scambio di informazioni, dati e documenti soggetti a registrazione di protocollo attraverso messaggi trasmessi mediante i meccanismi indicati nel paragrafo 3.2.

### 9.3 Trasmissione dei documenti informatici in interoperabilità e in cooperazione applicativa

L'Ente può effettuare lo scambio di informazioni, dati documenti soggetti a registrazione di protocollo attraverso messaggi trasmessi mediante i meccanismi di interoperabilità e cooperazione applicativa, di cui al sistema pubblico di connettività. Le modalità di utilizzo degli strumenti informatici per lo scambio dei documenti informatici all'interno ed all'esterno dell'AOO, sono indicate nell'allegato 6 alle Linee Guida AgID "Comunicazione tra AOO di Documenti Amministrativi Protocollati".

### 9.4 Documento interno formale

I documenti interni sono formati con tecnologie informatiche e, solo nella fase transitoria, lo scambio tra uffici della AOO di documenti informatici di rilevanza amministrativa giuridico-probatoria.

In questo caso il documento viene prodotto con strumenti informatici e successivamente protocollato.

### 9.5 Documento interno informale

Per questa tipologia di corrispondenza vale quanto illustrato nel paragrafo precedente ad eccezione della obbligatorietà dell'operazione di sottoscrizione e di protocollazione. Di conseguenza, per la formazione, la gestione e la sottoscrizione di documenti informatici aventi rilevanza esclusivamente interna, ciascun Uffici della AOO adotta, nei limiti della propria autonomia organizzativa, le regole sopra illustrate ad eccezione della obbligatorietà dell'operazione di sottoscrizione e di protocollazione.

## 10 Copie per immagine su supporto informatico di documenti analogici.

### 10.1 Documenti soggetti a scansione

L'Ente deve acquisire i documenti analogici in arrivo e protocollati attraverso la copia per immagine su supporto informatico di un documento originale analogico.

Le copie per immagine di uno o più documenti analogici possono presentare il visto di conformità con firma digitale o firma elettronica qualificata da chi effettua la copia.

La copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico è prodotta mediante processi e strumenti che assicurino che il documento informatico abbia contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto, previo raffronto dei documenti o, nel caso di esigenze di dematerializzazione massiva di documenti analogici, attraverso certificazione di processo, nei casi in cui siano adottate tecniche in grado di garantire la corrispondenza della forma e del contenuto dell'originale e della copia, di cui all'allegato 3 Linee Guida AgID.<sup>64</sup>

Non verranno scansionate: Buste, tavole e in generale documenti in formato maggiore di A4, documenti a libro, contratti rilegati, di ciò verrà data notizia nell'apposito campo note del sw Protocollo.

### 10.2 Processo di scansione

Il processo di scansione si articola nelle seguenti fasi:

---

<sup>64</sup> L'art. 22 comma 1 bis del CAD prevede che "1-bis. La copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico è prodotta mediante processi e strumenti che assicurano che il documento informatico abbia contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto, previo raffronto dei documenti o attraverso certificazione di processo nei casi in cui siano adottate tecniche in grado di garantire la corrispondenza della forma e del contenuto dell'originale e della copia."



- a) 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;
- b) verifica della leggibilità delle immagini acquisite e della loro esatta corrispondenza con gli originali cartacei;
- c) collegamento delle rispettive immagini alla registrazione di protocollo, in modo non modificabile;
- d) memorizzazione delle immagini, in modo non modificabile;
- e) visto di conformità con firma digitale o firma elettronica qualificata da chi effettua la copia/ certificazione di processo (eventuale).

I requisiti tecnici per la certificazione di processo sono individuati nell'allegato 3 Linee Guida AgID "Certificazione di Processo".

La distruzione degli originali analogici potrà essere effettuata in accordo con le previsioni di cui all'art. 22, commi 4 e 5 del CAD<sup>65</sup>.

## 11 Conservazione e tenuta dei documenti

### 11.1 Conservazione dei documenti analogici.

L'Archivio<sup>66</sup> corrente analogico è conservato presso le unità organizzative fino al trasferimento in archivio di deposito.

L'archivio storico e di deposito analogico è conservato a cura del Responsabile del Servizio per la gestione documentale presso il palazzo comunale, al piano seminterrato.

In caso di necessità (mancanza di spazio, problemi digestione, ecc.) l'Ente può avvalersi di un servizio di conservazione esterna. Le modalità di conservazione e accesso ai documenti dovranno essere specificate nel contratto con l'outsourcer. L'elenco delle serie versate in outsourcing deve essere comunicato alla Soprintendenza.

La documentazione informatica è gestita secondo le modalità descritte nel Piano per la sicurezza informatica (Allegato n. 7) e conservata presso conservatore esterno accreditato.

### 11.2 Sistema di conservazione dei documenti informatici

Nella Pubblica Amministrazione, il sistema di gestione informatica dei documenti trasferisce al sistema di conservazione, ai sensi dell'art. 44, comma 1-bis, del CAD<sup>67</sup>:

- a) i fascicoli informatici chiusi e le serie informatiche chiuse, trasferendoli dall'archivio corrente o dall'archivio di deposito;
- b) i fascicoli informatici e le serie non ancora chiuse trasferendo i documenti in essi contenuti sulla base di specifiche esigenze dell'ente, con particolare attenzione per i rischi di obsolescenza tecnologica.

Il sistema di conservazione assicura, dalla presa in carico fino all'eventuale scarto, la conservazione dei seguenti oggetti digitali in esso conservati, tramite l'adozione di regole,

<sup>65</sup> L'art. 22 commi 4 e 5 del CAD prevedono "4. Le copie formate ai sensi dei commi 1, 1 bis, 2 e 3 sostituiscono ad ogni effetto di legge gli originali formati in origine su supporto analogico, e sono idonee ad assolvere gli obblighi di conservazione previsti dalla legge, salvo quanto stabilito dal comma 5. 5. Con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri possono essere individuate particolari tipologie di documenti analogici originali unici per le quali, in ragione di esigenze di natura pubblicistica, permane l'obbligo della conservazione dell'originale analogico oppure, in caso di conservazione sostitutiva, la loro conformità all'originale deve essere autenticata da un notaio o da altro pubblico ufficiale a ciò autorizzato con dichiarazione da questi firmata digitalmente ed allegata al documento informatico."

<sup>66</sup> LG. Articolo 1.11 "Principi generali della gestione documentale": "dal punto di vista archivistico, si distinguono tre fasi di gestione in ragione delle diverse modalità di organizzazione ed utilizzo dei documenti:  
• archivio corrente: riguarda i documenti necessari alle attività correnti;  
• archivio di deposito: riguarda i documenti ancora utili per finalità amministrative o giuridiche, ma non più indispensabili per la trattazione delle attività correnti;  
• archivio storico: riguarda i documenti storici selezionati per la conservazione permanente".

<sup>67</sup> L'art. 44, comma 1-bis, del CAD prevede che: "Il sistema di gestione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni è gestito da un responsabile che opera d'intesa con il dirigente dell'ufficio di cui all'articolo 17 del presente Codice, il responsabile del trattamento dei dati personali di cui all'articolo 29 del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, ove nominato, e con il responsabile del sistema della conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni, nella definizione e gestione delle attività di rispettiva competenza. Almeno una volta all'anno il responsabile della gestione dei documenti informatici provvede a trasmettere al sistema di conservazione i fascicoli e le serie documentarie anche relative a procedimenti non conclusi".



procedure e tecnologie, garantendone le caratteristiche di autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità, reperibilità:

- a) i documenti informatici e i documenti amministrativi informatici con i metadati ad essi associati;
- b) le aggregazioni documentali informatiche (fascicoli e serie) con i metadati ad esse associati contenenti i riferimenti che univocamente identificano i singoli oggetti documentali che costituiscono le aggregazioni medesime, nel rispetto di quanto indicato per le Pubbliche Amministrazioni nell'articolo 67, comma 2, del TUDA<sup>68</sup> e art. 44, comma 1-bis, CAD.

Il sistema di conservazione garantisce l'accesso all'oggetto conservato per il periodo previsto dal piano di conservazione del titolare dell'oggetto della conservazione e dalla normativa vigente, o per un tempo superiore eventualmente concordato tra le parti, indipendentemente dall'evoluzione del contesto tecnologico.

Il sistema di conservazione è almeno logicamente distinto dal sistema di gestione informatica dei documenti.

Gli elenchi degli standard, delle specifiche tecniche e dei formati utilizzabili quali riferimento per il sistema di conservazione sono riportati negli allegati alle Linee Guida AgID n.2 "Formati di file e riversamento" e n.4 "Standard e specifiche tecniche".

La conservazione dei documenti informatici è assicurata dai requisiti funzionali del sistema di conservazione, in modo da garantire autenticità, integrità, identificazione univoca, mantenimento stabile di tutte le relazioni istituite nel contesto di produzione, gestione e tenuta del documento e leggibilità nel tempo. I requisiti adottati sono conformi agli standard internazionali e alle norme nazionali, in particolare i servizi di conservazione devono possedere requisiti di elevato livello in termini di qualità e sicurezza in aderenza allo standard ISO/IEC 27001 (Information security management systems - Requirements) del sistema di gestione della sicurezza delle informazioni nel dominio logico, fisico e organizzativo nel quale viene realizzato il processo di conservazione e ISO 14721 OAIS (Open Archival Information System - Sistema informativo aperto per l'archiviazione) e alle raccomandazioni ETSI TS 101 533-1 v. 1.2.1, oltre la certificazione per la Qualità ISO 9001:2015 (Unimatica-RGI SpA è certificata dal 2006), la certificazione per il Sistema di Gestione Ambientale ISO 14001:2015, la certificazione per la Sicurezza delle Informazioni ISO 27001:2013 (Unimatica-RGI SpA è certificata dal 2014) con estensioni alle Linee guida ISO 27017:2015 ed ISO 27018:2019 e i requisiti per realizzare e gestire sistemi sicuri e affidabili per la conservazione elettronica delle informazioni.

Il Responsabile della conservazione definisce e attua le politiche di conservazione dei documenti.

L'Ente si avvale del servizio di conservazione digitale a norma erogato da conservatori accreditati presso l'Agenzia per l'Italia digitale, e ne adotta i Manuali di conservazione ai sensi dall'art. 34, comma 1-bis, del CAD<sup>69</sup>.

Il Manuale di conservazione dell'Ente deve illustrare l'organizzazione del sistema di conservazione, individuare i soggetti coinvolti e i ruoli<sup>70</sup> da essi svolti, che per il Comune di Paderno sono individuati come segue:

- a) titolare dell'oggetto della conservazione;
- b) produttore dei PdV;
- c) utente abilitato;
- d) Responsabile della conservazione e)
- conservatore (Responsabile del servizio di conservazione) Unimatica-RGI S.p.A. (vedi Allegato 16) e Maggioli S.p.A. (vedi Allegato 17) ciascuno per le rispettive tipologie di documenti inviati in conservazione.

<sup>68</sup> L'art. 67, comma 2, del TUDA prevede che: "Il trasferimento deve essere attuato rispettando l'organizzazione che i fascicoli e le serie avevano nell'archivio corrente".

<sup>69</sup> L'art. 34, comma 1-bis, del CAD prevede che: "Le pubbliche amministrazioni possono procedere alla conservazione dei documenti informatici: a) all'interno della propria struttura organizzativa; b) affidandola, in modo totale o parziale, nel rispetto della disciplina vigente, ad altri soggetti, pubblici o privati che possiedono i requisiti di qualità, di sicurezza e organizzazione individuati, nel rispetto della disciplina europea, nelle Linee guida di cui all'art 71 relative alla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici nonché in un regolamento sui criteri per la fornitura dei servizi di conservazione dei documenti informatici emanato da AgID, avuto riguardo all'esigenza di assicurare la conformità dei documenti conservati agli originali nonché la qualità e la sicurezza del sistema di conservazione".

<sup>70</sup> I ruoli individuati nel processo di conservazione sono: a) titolare dell'oggetto della conservazione; b) produttore dei PdV; c) utente abilitato; d) responsabile della conservazione e) conservatore.



Nel Manuale sono indicate altresì le responsabilità, lo stesso descrive il processo di conservazione, le architetture e le infrastrutture utilizzate, le modalità di accesso ai documenti e le misure di sicurezza. Il Responsabile della conservazione delega formalmente la trattazione del processo di conservazione digitale al conservatore accreditato e vigila periodicamente sullo svolgimento dell'attività.

Gli oggetti della conservazione sono trattati dal sistema di conservazione in pacchetti informativi che si distinguono in: a) pacchetti di versamento; b) pacchetti di archiviazione; c) pacchetti di distribuzione.

I requisiti del processo di conservazione, le responsabilità e i compiti del Responsabile della conservazione e del Responsabile del servizio di conservazione, e le loro modalità di interazione sono formalizzate nel manuale di conservazione del Titolare dell'oggetto della conservazione e nelle specifiche del contratto di servizio o dell'accordo. Tali modalità trovano riscontro anche nel manuale di conservazione del conservatore.

I documenti informatici, i fascicoli informatici e le aggregazioni documentali informatiche sono versati nel sistema di conservazione, corredati dai **metadati** previsti dalle Regole tecniche in materia di sistema di conservazione e descritti nel Manuale di conservazione, in modo non modificabile. I formati dei documenti destinati alla conservazione sono quelli previsti per la conservazione dalla normativa vigente in materia.

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

### 11.3 Censimento di depositi documentari e applicativi di gestione documentale

Periodicamente, il Responsabile del Servizio per la gestione documentale provvede a effettuare il **censimento** dei depositi documentari, dei registri particolari, e degli applicativi di gestione documentale in uso, per programmare i versamenti dei documenti cartacei all'archivio di deposito e quelli informatici nel sistema di conservazione.

### 11.4 Sicurezza dei dati e dei documenti informatici

La gestione e la sicurezza dei dati e dei documenti informatici sono descritti nel **Piano per la sicurezza informatica** integrato con il Piano per la continuità operativa e per il disaster recovery (Allegato n. 7).

Per la sicurezza informatica dei conservatori Unimatica-RGI S.p.A. e Maggioli S.p.A. si rimanda ai rispettivi Manuali di Conservazione e le procedure di Business Continuity e Disaster Recovery previste nei rispettivi piani per la sicurezza informatica.

### 11.5 Pacchetti di versamento

Il produttore di PdV provvede a generare e trasmettere al sistema di conservazione i pacchetti di versamento nelle modalità e con i formati concordati con il conservatore e descritti nel manuale di conservazione del sistema di conservazione. Provvede inoltre a verificare il buon esito della operazione di trasferimento al sistema di conservazione, tramite la presa visione del rapporto di versamento prodotto dal sistema di conservazione stesso, secondo le modalità operative definite nel Manuale di conservazione.

### 11.6 Trasferimento delle unità archivistiche analogiche negli archivi di deposito e storico

Gli uffici individuano i fascicoli relativi ad affari e procedimenti conclusi, o comunque non più necessari allo svolgimento delle attività correnti, di norma all'inizio di ogni anno e comunque con cadenza periodica, dandone comunicazione al Responsabile del Servizio per la gestione documentale e secondo le modalità previste (si veda Allegato n. 12).

Il Responsabile del Servizio per la gestione documentale cura la formazione e la conservazione dell'elenco dei fascicoli e delle serie trasferite e conservate nell'archivio di deposito.



### 11.7 Selezione e conservazione dei documenti

Periodicamente, in base al Piano di conservazione – Massimario di selezione per la conservazione dei documenti (Allegato n. 13), 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. I documenti e i fascicoli non soggetti a operazioni di scarto sono trasferiti nell'archivio storico per la conservazione permanente.

Lo scarto dei documenti informatici avviene mediante le specifiche funzionalità del sistema di conservazione.

### 11.8 Gestione dell'archivio storico

L'archivio storico è costituito dal complesso dei documenti relativi ad affari esauriti e destinati, previa operazioni di selezione, alla conservazione permanente per garantirne, in forma adeguata, la consultazione al pubblico. In base alla normativa vigente l'archivio storico è formato dai documenti relativi ad affari esauriti da oltre 40 anni: l'archivio storico deve essere conservato nella sua organicità e in luogo idoneo alla conservazione permanente. Ogni spostamento dell'archivio storico in altra sede deve essere comunicato e autorizzato dalla Soprintendenza archivistica. L'Ente ha inoltre l'obbligo di ordinare e inventariare l'archivio storico.

Come previsto dal Codice dei beni culturali D.lgs. 42/2004, l'Ente cura la conservazione, promozione, valorizzazione e assicura la fruizione del patrimonio documentario, garantendo a tutti l'accesso gratuito.

## 12 Accesso

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

L'accesso alle registrazioni di protocollo 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 (Settore/servizio/ufficio). 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. Per quanto riguarda i documenti riservati si rimanda alla Procedura di gestione dei dati personali attraverso il protocollo informativo (Allegato 18).

### 12.2 Accesso esterno

L'accesso al sistema informatico documentale da parte di utenti esterni è realizzato mediante l'impiego di sistemi di riconoscimento e autenticazione sicuri basati sulla carta d'identità elettronica, sulla firma digitale o altri sistemi di autenticazione.

L'accesso ai documenti è disciplinato dal Regolamento per l'accesso agli atti.

L'accesso per via telematica da parte di utenti esterni all'amministrazione, qualora disponibile, è consentito solo con strumenti tecnologici adeguati e previsti dall'Ente.

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 "Piani Triennali per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza".

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).

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



In applicazione dell'art.23-ter comma 5-bis del CAD <sup>71</sup>, i documenti amministrativi informatici devono essere accessibili secondo le regole previste dall'art. 11 della legge n. 4/2004.

### 12.3 Accesso da parte di altre amministrazioni

L'accesso al sistema informatico documentale da parte di pubbliche amministrazioni è realizzato applicando le norme ed i criteri tecnici emanati per la realizzazione della rete unitaria delle pubbliche amministrazioni o nell'ambito di altre convenzioni.

## 13 Approvazione, revisione e pubblicazione

### 13.1 Approvazione

Il presente manuale è adottato dalla Giunta comunale con suo provvedimento proprio, su proposta del Responsabile della gestione documentale, e inoltrato alla competente Soprintendenza archivistica per il nulla osta.

### 13.2 Revisione

Il presente manuale potrà essere aggiornato/integrato su iniziativa del Responsabile della gestione documentale a seguito di:

- normativa sopravvenuta;
- introduzione di nuove pratiche tendenti a migliorare l'azione amministrativa in termini di efficacia, efficienza e trasparenza;
- inadeguatezza delle procedure rilevate nello svolgimento delle attività correnti.

Le modifiche al manuale sono comunicate alla Soprintendenza archivistica.

Le modifiche agli allegati saranno proposte dal Responsabile della gestione documentale e verranno approvate con Determina del Direttore di Settore.

### 13.3 Pubblicazione e divulgazione

Il Manuale di gestione è reso pubblico tramite la sua diffusione sul sito internet istituzionale dell'Amministrazione, in una parte chiaramente identificabile dell'area "Amministrazione trasparente" prevista dall'art. 9 del d.lgs. 33/2013<sup>72</sup> e la pubblicazione all'albo pretorio degli atti di adozione e revisione, nonché nella intranet aziendale "Agorà" per la consultazione rapida da parte degli operatori interni dell'Ente.

Non tutti gli allegati verranno pubblicati perché riguardano aspetti riservati (come la sicurezza del sistema informatico) o dettagli operativi strettamente legati all'organizzazione interna, quindi documenti a sola diffusione interna.

---

<sup>71</sup> L'art. 23-ter comma 5-bis prevede che: "I documenti di cui al presente articolo devono essere fruibili indipendentemente dalla condizione di disabilità personale, applicando i criteri di accessibilità definiti dai requisiti tecnici di cui all'articolo 11 della legge 9 gennaio 2004, n. 4".

<sup>72</sup> L'art. 9, comma 1, del d.lgs. 33/2013, prevede che: "Ai fini della piena accessibilità delle informazioni pubblicate, nella home page dei siti istituzionali è collocata un'apposita sezione denominata «Amministrazione trasparente», al cui interno sono contenuti i dati, le informazioni e i documenti pubblicati ai sensi della normativa vigente. Le amministrazioni non possono disporre filtri e altre soluzioni tecniche atte ad impedire ai motori di ricerca web di indicizzare ed effettuare ricerche all'interno della sezione «Amministrazione trasparente»".



ELENCO ALLEGATI:

Allegato n. 1: Glossario dei termini utilizzati nel manuale di gestione

Allegato n. 2: Funzionigramma

Allegato n. 3: Delibera GC 132/2004 Nomina Responsabile della gestione documentale

Allegato n. 4: Responsabile della conservazione

Allegato n. 5: Responsabile per la transizione digitale di cui all'art.17 del CAD

Allegato n. 6: Responsabile della protezione dei dati personali (RPD)

Allegato n. 7: Piano per la sicurezza informatica

Allegato n. 8: Elenco documenti soggetti a registrazione particolare

Allegato n. 9: Regole per l'inserimento controllato dei dati nell'anagrafica

Allegato n. 10: Piano di classificazione/Titolario

Allegato n. 11: Registro di emergenza, guida per l'applicazione

Allegato n. 12: Descrizione dell'archivio analogico e procedure di versamento

Allegato n. 13: Massimario di selezione per la conservazione dei documenti

Allegato n. 14: Direttiva per la pubblicazione all'Albo pretorio on-line con elenco dei documenti da pubblicare

Allegato n. 15: Istruzioni presa in carico

Allegato n. 16: Nomina responsabile del Servizio di Conservazione UNIMATICA

Allegato n. 17: Nomina responsabile del Servizio di Conservazione MAGGIOLI

Allegato n. 18: Procedura di gestione dei dati personali attraverso il protocollo informativo

Allegato n. 19: Protocollo a multipla

Allegato n. 20: Guida gestione bozze

Allegato n. 21: Nomina di incaricato del trattamento dei dati con elenco trattamenti