

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

VERSIONE 2.0

1 Disposizioni generali

1.1 Ambito di applicazione

1 Il manuale di gestione è il provvedimento che regola:

- a- le attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione, gestione e conservazione dei documenti;
- b- la gestione dei flussi documentali e dei procedimenti dell'Amministrazione;
- c- la gestione, anche ai fini della conservazione, dei documenti informatici;
- d- il corretto funzionamento del servizio per la gestione documentale;
- e- le fasi operative per la gestione informatica dei documenti, nel rispetto della normativa vigente in materia di trasparenza degli atti amministrativi, di tutela della riservatezza dei dati personali e delle politiche di sicurezza.

1.2 Definizioni dei termini

1 Ai fini della corretta applicazione del manuale di gestione e dell'organizzazione della gestione documentale del Comune di Lecco, sono utilizzati i termini e le categorie descritti nel glossario allegato (documento allegato n. 1).

1.3 Area organizzativa omogenea

1 Il Comune di Lecco è accreditato nell'Indice dei domicili digitali delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi¹ con il codice Amministrazione "c_e507". Il codice Amministrazione è pubblicato sul portale web dell'ente.

2 Ai fini della gestione dei documenti è individuata una sola area organizzativa omogenea denominata "AOO Comune di Lecco" (documento allegato n.2). Il codice identificativo dell'area è "AOO_ComLC".

3 Nell'area organizzativa omogenea del Comune di Lecco sono individuate le unità organizzative responsabili delle funzioni fondamentali di competenza dell'ente come indicate nei documenti allegati n. 3 e 4.

1.4 Servizio per la gestione documentale; le figure dei responsabili

1 Le funzioni specifiche del Servizio per la gestione documentale, nonché del Responsabile della gestione documentale, del Responsabile della conservazione dei documenti informatici e del Responsabile per la transizione al digitale sono individuate nell'ambito della struttura organizzativa dell'ente. Il Responsabile della conservazione

¹ Art. 6ter D. Lgs. 82/2005 e artt. 11-15 DPCM 3 dicembre 2013 "Regole tecniche per il protocollo informatico".

opera d'intesa con il Responsabile della gestione documentale, con il Responsabile della protezione dei dati personali, con il Responsabile della sicurezza informatica, con il Responsabile dei sistemi informativi e con il Responsabile della transizione al digitale.

2 Le responsabilità delle funzioni di cui al comma 1 sono attribuite con apposito provvedimento che definisce anche i criteri di operatività in relazione agli obiettivi dell'organizzazione; insieme ai responsabili, possono essere nominati anche dei vicari. I provvedimenti sono allegati al manuale (documento n. 5)

3 Tra le funzioni del Responsabile della conservazione, vi sono la predisposizione e l'aggiornamento del Manuale della conservazione, garantendo la conservazione integrata dei documenti e delle informazioni di contesto generale, prodotte sia nelle fasi di gestione sia in quelle di conservazione degli stessi; il Responsabile della conservazione provvede altresì alla conservazione degli strumenti di descrizione, ricerca, gestione e conservazione dei documenti.

1.5 Unicità del protocollo informatico

1 La numerazione delle registrazioni di protocollo è unica, progressiva, corrisponde all'anno solare ed è composta da sette numeri.

2 Il sistema informatico di gestione del protocollo per il calcolo dell'ora fa riferimento al tempo coordinato universale (UTC).

3 A norma dell'articolo 53, comma 5 del DPR 445/00 sono possibili registrazioni particolari. I protocolli particolari o settoriali non sono ammessi. L'Amministrazione non riconosce validità a registrazioni particolari che non siano quelle individuate nell'elenco allegato (documento n. 6).

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

1.6 Modello operativo adottato per la gestione dei documenti

1 Per la gestione dei documenti è adottato un modello operativo decentrato che prevede la partecipazione attiva di più soggetti ed uffici utenti abilitati a svolgere soltanto le operazioni di loro competenza di cui all'elenco allegato (documento n. 7); le abilitazioni sono rilasciate e revocate dal responsabile del servizio di gestione documentale.

2 L'archivio storico e di deposito analogico sono conservati presso le sedi indicate nel documento allegato n. 8, quello corrente è conservato presso le unità organizzative.

3 La documentazione informatica è gestita secondo le modalità descritte nel Piano per la sicurezza informatica (allegato n. 9) e conservata presso i soggetti conservatori come descritto nella sezione 11 del presente manuale.

4 L'Ente ha attivato esternalizzazione di servizi elencate nel documento allegato n. 10, nel quale sono pure individuate le unità organizzative responsabili del servizio e/o dell'esternalizzazione.

5 Le modalità operative della gestione dei documenti relativa ai servizi associati sono descritte nel documento allegato n. 10.

1.7 Storia delle versioni del documento

Versione_	Provvedimento di approvazione	di	Entrata in vigore	Modifiche
-----------	-------------------------------	----	-------------------	-----------

1	Deliberazione di Giunta n. 190 del 18/12/2008	1/01/2009	-
1.01	Determinazione n. 176 del 31/03/2009	1/04/2009	Modifica allegati n. 2, 3, 7, 13, 16, 19, 22, 29 della versione 1
1.02	Determinazione n. 1473 del 31/12/2009	1/01/2010	Modifica allegati n. 9, 16, 19, 22 della versione 1

In seguito gli allegati sono stati modificati per adeguare l'organigramma alle modifiche della struttura organizzativa.

2 Formazione dei documenti

2.1 Requisiti minimi del documento

1 Indipendentemente dal supporto su cui sono formati, ciascuno dei documenti prodotti dall'ente deve rispettare i seguenti requisiti:

- a) deve trattare un unico argomento, indicato dall'autore in maniera sintetica ma esaustiva nello spazio riservato all'oggetto;
- b) deve essere univocamente indentificato nel sistema di gestione documentale dell'ente; se si tratta di documento ricevuto o spedito deve essere identificato da un unico numero di protocollo;
- c) può essere collegato a più fascicoli.

2 I documenti devono riportare almeno le seguenti informazioni:

3 per quanto riguarda il soggetto produttore:

- denominazione e logo dell'ente;
- codice dell'amministrazione (da Indice);
- codice fiscale e partita IVA;
- indirizzo della sede legale: via, numero civico, codice avviamento postale, città, sigla della provincia;
- indicazione della unità organizzativa di massima e di minima dimensione, che ha prodotto il documento, con relativo numero di telefono;
- indirizzo di posta elettronica istituzionale, ordinaria e certificata, o indirizzo di posta elettronica, ordinaria e certificata, specifico dell'unità organizzativa che ha prodotto il documento;

4 per quanto riguarda l'identità del documento:

- luogo e data (giorno, mese, anno) di redazione;
- destinatario, se esiste;
- fascicolo di appartenenza: codice comprendente la classificazione d'archivio;
- numero di protocollo o di registrazione particolare;
- oggetto;
- testo;
- numero degli allegati (se presenti);

5 per quanto riguarda l'autore del documento:

- sottoscrizione dell'autore, con indicazione di nome, cognome e qualifica, senza titoli;

6 Per fare in modo che tali informazioni siano sempre riportate e facilmente identificate nei documenti, l'Ente adotta dei modelli di documenti con struttura predefinita (allegato n. 11)

2.2 Formazione dei documenti informatici

L'Ente forma gli originali dei propri documenti con mezzi informatici secondo le norme in vigore, mediante l'utilizzo di appositi strumenti software.

I documenti informatici devono avere caratteristiche di immutabilità ed integrità: a seconda delle modalità con cui sono formati i documenti, sono previste modalità diverse per garantire tali caratteristiche.

Se al documento informatico non è associato altro riferimento temporale valido, il

documento deve essere protocollato.

Le tipologie particolari di documenti per i quali si stabiliscono modalità di trattamento specifiche sono indicati nella sezione n.5.

I documenti informatici possono essere prodotti anche come copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico, come duplicati, copie ed estratti informatici, secondo la normativa vigente².

2.3 *Formato dei documenti informatici*

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

L'ente per la formazione dei documenti informatici, delle copie e degli estratti informatici adotta i formati descritti nell'allegato n. 12.

2.4 *Metadati dei documenti informatici*

1 Ai documenti informatici sono associati i metadati descritti nell'allegato documento n. 13³.

2.5 *Sottoscrizione dei documenti informatici*

La sottoscrizione dei documenti informatici è ottenuta con un processo di firma elettronico conforme alle disposizioni di legge. L'Ente utilizza:

- firma elettronica semplice: autenticazione con nome utente e password per l'invio di messaggi di posta elettronica ordinaria dell'ente;
- firma elettronica qualificata: firma digitale per la sottoscrizione di atti e provvedimenti;
- in caso di impedimento tecnico-organizzativo, firma autografa sostituita a mezzo stampa ai sensi dell'articolo 3 del D.Lgs. 12 febbraio 1993, n. 39 e art. 3-bis, comma 4-bis, del CAD.

Le firme necessarie alla redazione e al perfezionamento del documento, sotto il profilo giuridico, devono essere apposte prima della sua protocollazione, nel caso in cui questa sia prevista.

² Cfr artt. 22, 23bis, 23ter del CAD, capitolo 2 delle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici.

³ Cfr DPCM 13 novembre 2014 Regole tecniche per il documento informatico, art. 3 comma 9, poi Allegato 5 delle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici.

3 Ricezione dei documenti

3.1 Ricezione dei documenti su supporto analogico

1 I documenti su supporto analogico possono arrivare all'Ente attraverso:

- i servizi postali;
- la consegna diretta agli uffici, ai funzionari, o agli sportelli al pubblico abilitati al ricevimento della documentazione;
- gli apparecchi telefax.

2 Gli uffici abilitati alla registrazione di protocollo in ingresso di documenti analogici sono descritti nell'allegato n 14. I documenti pervenuti ad uffici abilitati alla registrazione di protocollo in ingresso sono registrati presso tali uffici se di loro competenza; se invece non sono di loro competenza, devono essere inviati al più presto al Servizio per la gestione documentale per la registrazione; nel caso che il mittente o l'esibente chieda il numero di registrazione a protocollo del documento, il documento deve essere registrato, e trasmesso al Servizio per la gestione documentale, che provvederà alla corretta assegnazione e al conseguente adeguamento dei diritti di visibilità del documento.

3 Al di fuori dei documenti di cui al caso precedente, tutti i documenti, esclusi quelli non soggetti a registrazione di protocollo, devono pervenire al Servizio per la gestione documentale per la loro registrazione.

4 I documenti pervenuti via telefax sono soggetti alle stesse regole di registrazione degli altri documenti cartacei.

5 Le buste dei documenti analogici pervenuti con modalità che non prevedano ricevuta e tracciatura non si inoltrano agli uffici destinatari e si conservano per 30 giorni; le buste di documenti analogici pervenuti con modalità che prevedano ricevuta e tracciatura (assicurate, corrieri, espressi, raccomandate ecc.) si inoltrano insieme ai documenti.

6 Il Servizio per la gestione documentale apre tutta la corrispondenza pervenuta all'Ente, salvo i casi particolari specificati nella Sezione 5.

7 Gli uffici abilitati alla registrazione di documenti in ingresso sono delegati dal Responsabile della gestione documentale all'apertura di tutta la corrispondenza analogica di loro competenza pervenuta direttamente a loro, salvo i casi particolari specificati nella Sezione 5.

8 Qualora al Servizio gestione documentale siano recapitati documenti indirizzati ad altri Enti, vengono restituiti a chi li ha recapitati; nel caso siano chiusi in busta, le buste non vengono aperte.

9 Qualora al Servizio gestione documentale siano recapitati documenti indirizzati al Comune di Lecco, ma di competenza di altri Enti, vengono registrati in entrata e poi uscita per essere trasmessi all'Ente di competenza, se individuato senza possibilità di errore, oppure al mittente, se non è chiaro chi sia il destinatario competente. La registrazione di protocollo in uscita compete all'ufficio cui il documenti in entrata è stato assegnato per le verifiche del caso.

10 Su tutta la corrispondenza pervenuta presso il Servizio per la gestione documentale viene apposto il timbro datario di arrivo conforme al modello descritto nell'allegato documento n. 15; altri timbri datari di arrivo non sono riconosciuti dall'Ente.

3.2 Ricezione dei documenti informatici

1 Le comunicazioni e i documenti informatici ricevuti sono validi ai fini del procedimento amministrativo una volta che ne sia accertata la loro provenienza e siano prodotti con formati *standard* previsti dalla normativa vigente. Perché siano immutabili non devono contenere istruzioni eseguibili, campi variabili o collegamenti a documenti esterni.

2 Per i documenti ricevuti in formato diverso da quelli prescritti dal presente Manuale sono reinviati con motivazione al mittente, richiedendo l'invio in formato accettato.

3 Il certificato di firma dei documenti con firma è verificato dal responsabile del procedimento. In caso di certificati scaduti o revocati si rimanda alla Sezione 5.

3.3 *Ricezione dei documenti informatici attraverso PEC (Posta Elettronica Certificata)*

1 L'Ente riceve documenti informatici sulla casella istituzionale di posta elettronica certificata. La casella istituzionale di posta elettronica certificata riceve solo messaggi di posta elettronica certificata; per la ricezione di messaggi di posta elettronica ordinaria si individuano apposite caselle di posta elettronica ordinaria.

2 Oltre all'indirizzo istituzionale, l'Ente ha istituito ulteriori indirizzi di posta elettronica certificata per trattare peculiari tipologie documentali, anche oggetto di registrazione particolare. Gli indirizzi istituiti sono elencati nell'allegato documento n. 14. Gli indirizzi di posta elettronica certificata ricevono solo messaggi di posta elettronica certificata e sono riportati nell'Indice dei domicili digitali delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi e sono pubblicizzati sul sito *web* istituzionale con l'indicazione delle funzionalità cui sono preposti.

3 Nel caso venga ricevuto su un indirizzo di posta elettronica certificata un messaggio non corrispondente alla funzionalità per cui sono preposti, il messaggio viene registrato e inviato al Servizio per la gestione documentale, che provvederà alla corretta assegnazione. In alternativa gli addetti del Servizio per la gestione documentale provvedono direttamente a registrare il messaggio, in seguito a segnalazione del servizio competente per quell'indirizzo di posta elettronica certificata.

4 Nel caso venga ricevuto un messaggio non di competenza del Comune di Lecco, il Servizio per la gestione documentale per la casella istituzionale o l'ufficio competente per ciascuna delle altre caselle provvede a rispedire il messaggio al mittente con la dicitura "Messaggio per cui non è competente il Comune di Lecco; non sarà registrato a protocollo".

3.4 *Ricezione dei documenti informatici attraverso posta elettronica ordinaria*

1 La ricezione dei documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo trasmessi da posta elettronica ordinaria è garantita dalla casella di posta elettronica ordinaria istituzionale, che viene pubblicata sul sito *web* istituzionale. L'indirizzo è indicato nell'allegato documento n. 14.

3.5 *Ricezione dei documenti informatici attraverso sistemi di fax management*

L'ente non utilizza al momento attuale sistemi di fax management.

3.6 *Ricezione dei documenti informatici attraverso moduli, formulari e altri sistemi*

1 Per alcune tipologie di procedimenti, l'Ente riceve i documenti informatici creati dall'utente attraverso i moduli e i formulari resi disponibili mediante applicativi *web*, come descritto nella sezione 5.

2 Le istanze e le comunicazioni che pervengono in modalità diverse da quelle definite dall'Amministrazione per i procedimenti individuati sono irricevibili⁴.

3.7 *Acquisizione tramite copia informatica di documenti analogici*

1 Presso lo sportello al pubblico del Servizio per la gestione documentale (sportello Protocollo) viene prodotta copia semplice per immagine della documentazione cartacea pervenuta, che viene allegata alla registrazione di protocollo; le eccezioni alla produzione di scansioni sono elencate nel documento allegato n. 16.

2 Il processo di scansione della documentazione cartacea è descritto nella Sezione 10.

3 Le copie per immagine dei documenti cartacei acquisite con lo scanner sono rese disponibili agli uffici tramite il sistema informatico di gestione documentale, in base alle abilitazioni alla visione degli utenti del sistema.

3.8 *Ricevute attestanti la ricezione dei documenti*

1 La ricevuta della consegna all'Ente tramite sportello al pubblico di un documento analogico viene di regola prodotta su supporto cartaceo utilizzando l'apposita funzione dell'applicativo informatico di gestione documentale, grazie alla quale viene stampato un modulo che riporta gli estremi di registrazione a protocollo; l'operatore che la produce appone la propria firma sul modulo.

2 Nel caso il documento sia stato inviato in via telematica ad un indirizzo di posta elettronica certificata dell'ente, in seguito alla sua registrazione, il sistema genera un messaggio di ricevuta che riporta anche il numero di protocollo assegnato al documento; alla registrazione di protocollo vengono associate le ricevute generate dal sistema di gestione documentale.

3 Per i messaggi di posta elettronica certificata spediti, sono allegati alla registrazione di protocollo i dati relativi alla spedizione e alla consegna al destinatario rilasciati dal sistema di posta certificata.

4 Nel caso siano adottati applicativi specifici per la ricezione di istanze, segnalazioni o comunicazioni grazie ai quali sia possibile registrare a protocollo in modo automatizzato i documenti ricevuti, è rilasciata⁵ immediata ricevuta, che attesta l'avvenuta presentazione dell'istanza, della segnalazione e della comunicazione e indica i termini entro i quali l'amministrazione è tenuta, ove previsto, a rispondere o

⁴ Cfr art. 2 L. 241/1990.

⁵ Cfr L. 241/1990, art. 18-bis.

entro cui il silenzio dell'amministrazione equivale ad accoglimento dell'istanza. La data di protocollazione dell'istanza, segnalazione o comunicazione non può comunque essere diversa da quella di effettiva presentazione.

3.9 Orari di apertura per il ricevimento della documentazione

1 Gli orari di apertura degli uffici incaricati del ricevimento di documentazione sono indicati sul sito web dell'Ente.

2 Gli uffici che richiedono la presentazione di documenti allo sportello al pubblico del Servizio per la gestione documentale (ufficio Protocollo) devono tenere conto di tali orari e informare lo sportello con congruo anticipo delle scadenze, e in particolare delle scadenze per le quali si preveda il ricevimento di quantità consistenti di documentazione.

3 In ogni caso, se necessario indicare un orario per il termine di presentazione di documenti e prevedere modalità particolari per il ricevimento, l'ufficio responsabile deve concordare tutto ciò preventivamente con il responsabile del Servizio per la gestione documentale.

4 Registrazione dei documenti

4.1 Documenti soggetti a registrazione di protocollo

1 Tutti i documenti inviati e ricevuti dall'Amministrazione, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, ad eccezione di quelli indicati nel successivo articolo, sono registrati al protocollo. È cura delle unità organizzative competenti verificarne le caratteristiche. Si veda anche quanto previsto all'articolo 3.2.

4.2 Documenti non soggetti a registrazione di protocollo

1 Sono esclusi dalla registrazione di protocollo: gazzette ufficiali, bollettini ufficiali, notiziari della pubblica amministrazione, note di ricezione delle circolari e di altre disposizioni, materiale statistico ricevuto, atti preparatori interni, pubblicazioni, materiale pubblicitario, inviti a manifestazioni, stampe varie e i documenti già soggetti a registrazione particolare da parte dell'Ente, il cui elenco è allegato al presente manuale (allegato n. 6).

4.3 Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti

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

2 I requisiti necessari di ciascuna registrazione di protocollo sono:

- numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- mittente o destinatario dei documenti ricevuti o spediti, registrato in forma non modificabile;
- oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
- data e numero di protocollo dei documenti ricevuti, se disponibili;
- impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica, registrato in forma non modificabile;
- classificazione: categoria, classe (si veda titolario, allegato n. 17);
- assegnazione.

3 Inoltre possono essere aggiunti:

- data di arrivo;
- allegati (numero e descrizione);
- estremi del provvedimento differimento dei termini di registrazione;
- mezzo di ricezione/spedizione (PEO, PEC, altre modalità di ricezione informatica e analogica);
- ufficio di competenza;
- tipo di documento;
- livello di riservatezza;
- elementi identificativi del procedimento amministrativo, se necessario;
- numero di protocollo e classificazione (categoria, classe, fascicolo) del documento ricevuto.

4 I criteri per l'inserimento delle informazioni di protocollo nell'applicativo di gestione documentale sono descritte nel documento allegato n. 18; le modalità di utilizzo e le funzionalità dell'applicativo stesso sono descritte nei manuali messi a disposizione dal fornitore, indicati nel documento allegato n. 19.

4.4 *Formazione dei registri e repertori informatici particolari*

1 I registri, i repertori, gli albi e gli elenchi e le raccolte di dati concernenti stati, qualità personali e fatti sono indicati nel documento allegato n. 6.

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

3 Ogni registrazione deve riportare necessariamente:

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

4.5 *Registrazione degli allegati*

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

2 Tutti gli allegati devono pervenire con il documento principale alle postazioni abilitate alla protocollazione al fine di essere inseriti nel sistema di gestione documentale.

3 Il sistema informatico provvede automaticamente a registrare gli allegati come parte integrante di un documento elettronico. Nel caso in cui una PEC contenga allegati illeggibili si dovrà chiedere chiarimenti al mittente in merito al documento allegato.

4 Si annota nella registrazione di protocollo la mancanza di allegati qualora, nonostante le richieste, non sia stata data risposta.

4.6 *Segnatura di protocollo*

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

2 Per la segnatura di protocollo in ingresso dei documenti analogici ricevuti si utilizzano i timbri secondo il modello riportato nell'allegato n. 15. I timbri sono forniti in dotazione agli uffici abilitati alla registrazione di protocollo in entrata dei documenti analogici dopo essere stati approvati dal Responsabile della gestione documentale.

3 I requisiti necessari di ciascuna segnatura di protocollo sono:

- codice identificativo dell'Ente
- codice identificativo dell'area organizzativa omogenea
- codice identificativo del registro
- data di protocollo
- progressivo di protocollo

4 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 previste dalla normativa e comprendono anche:

- oggetto del documento

- mittente
- destinatario/i

5 Inoltre possono essere aggiunti:

- persona o ufficio destinatari
- classificazione e fascicolazione di competenza
- identificazione degli allegati
- informazioni sul procedimento e sul trattamento

4.7 *Annullamento delle registrazioni*

1 Le registrazioni di protocollo e le registrazioni particolari, tutte o in parte, possono essere annullate/modificate con una specifica funzione del sistema di gestione informatica dei documenti, a seguito di motivata richiesta scritta al responsabile del servizio o per iniziativa dello stesso. Le registrazioni annullate rimangono memorizzate nella base di dati e sono evidenziate dal sistema. Il sistema durante la fase di annullamento registra gli estremi del provvedimento autorizzativo redatto dal responsabile del servizio. Le richieste di annullamento dei numeri di protocollo devono pervenire in forma scritta al responsabile del servizio tramite apposita funzione dell'applicativo di gestione documentale.

2 Sui documenti analogici annullati sono riportati gli estremi del verbale di annullamento; il documento è conservato, anche fotoriprodotta, a cura del responsabile del Servizio di gestione documentale insieme al verbale.

3 Le registrazioni particolari gestite attraverso repertori possono essere annullate con una specifica funzione del sistema di gestione informatica dei documenti, a seguito di motivata richiesta scritta al responsabile del Servizio per la gestione documentale, o per iniziativa dello stesso. Le registrazioni annullate rimangono memorizzate nella base di dati e sono evidenziate dal sistema.

4 Sono autorizzati a provvedere all'annullamento delle registrazioni particolari il Responsabile del servizio di gestione documentale, il Responsabile dei servizi informatici e loro delegati.

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

6 Le registrazioni annullate rimangono memorizzate nella banca dati sono evidenziate dal sistema, il quale registra l'iter che ha portato all'annullamento.

4.8 *Differimento dei termini di protocollazione*

1 Il responsabile del servizio, con apposito provvedimento motivato, può autorizzare la registrazione in tempi successivi, fissando un limite di tempo entro il quale i documenti devono essere protocollati. Ai fini giuridici i termini decorrono dalla data di ricezione riportata sul documento analogico tramite un apposito timbro; il sistema informatico mantiene traccia del ricevimento dei documenti.

4.9 *Registro giornaliero e annuale di protocollo*

1 Il registro giornaliero di protocollo è trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione tramite apposite funzioni automatiche dell'applicativo di gestione documentale, garantendone l'immodificabilità del contenuto secondo quanto previsto nel Manuale di conservazione.

2 Delle registrazioni del protocollo informatico è sempre possibile estrarre evidenza

analogica.

4.10 *Registro di protocollo di emergenza*

1 Le procedure adottate dal Responsabile della gestione documentale per l'attivazione, la gestione e il recupero dei dati contenuti nel registro di emergenza sono descritte nel documento allegato n. 20.

5 Documentazione particolare

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

1 Le deliberazioni di giunta e consiglio, le determinazioni dirigenziali, i decreti di Sindaco, dirigenti e presidente del Consiglio comunale, le ordinanze, i contratti, i verbali della polizia locale e altri tipi di verbalizzazioni previsti dalla legge o da regolamenti, essendo documenti già soggetti a registrazione particolare da parte dell'Ente possono non essere registrati al protocollo.

2 Il software di produzione e conservazione di questa tipologia particolare di documentazione deve consentire di eseguire su di essi tutte le operazioni previste nell'ambito della gestione dei documenti. Ogni registrazione deve riportare necessariamente:

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

5.2 *Documentazione di gare d'appalto ed altre procedure richiedenti riservatezza*

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

2 Il responsabile dell'affidamento decide quale documentazione deve essere conservata e, in relazione alle possibilità offerte dalla piattaforma utilizzata, valuta la necessità di inserire nel sistema di gestione documentale tutta la documentazione della gara. In ogni caso, deve essere acquisita nel sistema di gestione documentale la documentazione del soggetto risultato affidatario e il verbale della gara, anche come allegato al provvedimento di aggiudicazione della gara.

3 Per la documentazione relativa a procedure gestite al di fuori del mercato elettronico con supporti analogici, le buste contenenti le offerte sono registrate al protocollo senza effettuarne l'apertura e con modalità tali da mantenere la riservatezza dei documenti fino alla scadenza del termine di presentazione. Dopo l'apertura a cura dell'ufficio che gestisce la gara dovranno essere riportati su ciascun documento la data e il numero di protocollo assegnato alla busta.

4 Per altre tipologie di procedure che richiedono riservatezza sull'identità del partecipante e sul contenuto della documentazione presentata, il responsabile della procedura concorda con il Responsabile della gestione documentale le modalità di ricevimento, di gestione e di conservazione dei documenti.

5.3 *Documenti analogici con mittente o autore non identificabile, posta personale*

1 La posta cartacea 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" o "s.p.m." (sue proprie mani), o a meno che non si tratti di documento notificato a specifica persona domiciliata presso l'ente (in tal caso l'indicazione dell'indirizzo è spesso preceduta da "c/o"). In questi casi il plico sarà trasmesso chiuso al destinatario, che, se il documento si riferisce ad attività amministrativa dell'Ente, lo restituirà al Servizio per la gestione documentale per la registrazione a protocollo. Le buste trasmesse chiuse al destinatario sono descritte in apposito registro (modello nel documento allegato n. 21), al quale sono allegati le copie del plico sul quale è apposta la firma di ricevuta della persona cui è il plico stesso viene consegnato.

2 Le lettere anonime si registrano al protocollo inserendo, quali dati identificativi del mittente, la dicitura "anonimo".

3 Le lettere a firma illeggibile, o aventi comunque mittente non altrimenti identificabile, si registrano al protocollo dopo aver recuperato le informazioni necessarie per l'identificazione del mittente presso l'ufficio competente; qualora non sia possibile recuperare le informazioni per identificare il mittente si inserisce la dicitura "non identificato".

5.4 Documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato

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

5.5 Documenti inviati via fax

1 La normativa vigente prevede l'esclusione della corrispondenza via fax fra pubbliche amministrazioni. La trasmissione di documenti via *fax* con cittadini o altri soggetti privati non aventi l'obbligo di comunicazione in forma telematica con la pubblica amministrazione richiede la registrazione di protocollo.

2 Di norma al *fax* non segue mai l'originale. Qualora successivamente arrivasse anche l'originale del documento, a questo sarà attribuito lo stesso numero di protocollo.

5.6 Corrispondenza con più destinatari e copie per conoscenza

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

2 Dei documenti analogici prodotti o pervenuti, per essere assegnati a uffici diversi dell'Ente, si fanno copie immagine degli stessi.

5.7 Oggetti plurimi

1 Qualora un documento in entrata su supporto analogico presenti più oggetti, relativi a procedimenti diversi e pertanto da assegnare a più fascicoli, si dovranno produrre copie dello stesso documento e successivamente registrare, classificare e fascicolare indipendentemente una dall'altra.

2 Ciascun documento in uscita avrà un unico oggetto.

5.8 Documentazione prodotta e registrata in appositi gestionali, trasmissioni telematiche particolari e procedimenti amministrativi on line

1 I documenti prodotti e gestiti in software gestionali in grado di acquisire automaticamente la registrazione di protocollo, mediante specifico collegamento tra i sistemi, nell'ambito di procedimenti riguardanti determinate attività, sono quelli indicati nell'allegato n. 22.

2 I documenti trasmessi dall'Ente con immissione diretta dei dati nel sistema dell'Ente destinatario, e ricevuti accedendo al sistema di quest'ultimo sono indicati nell'allegato n. 22. I documenti possono essere trasmessi senza firma digitale in quanto inviati tramite linee di comunicazione sicure, riservate ed a identificazione univoca attivati con i singoli destinatari. Gli invii telematici sostituiscono integralmente gli invii cartacei della medesima documentazione.

3 Per alcuni procedimenti amministrativi l'Ente è dotato di software gestionali dedicati alla produzione, ricevimento, registrazione e gestione di documenti via web. L'elenco e la descrizione sono riportati nell'allegato documento n. 22.

5.9 Modelli pubblicati

1 Tutti i modelli di documenti prodotti dall'Ente e pubblicati sul sito internet o sulla rete intranet dell'Ente sono classificati secondo il piano di classificazione in uso.

2 Non possono essere pubblicati modelli, formulari ecc. che non siano classificati.

5.10 Copie conformi analogiche e altre copie di documenti informatici

1 Nel caso della produzione di copie cartacee conformi di documenti informatici dovrà essere riportata l'indicazione:

Riproduzione cartacea del documento informatico sottoscritto digitalmente da <dati_firma> il <data_firma> ai sensi degli articoli 20, 21, e 23 del Dlgs.82/2005

La presente copia, composta di n. _____ pagine è conforme all'originale depositata agli atti dell'Ente

Il Sottoscritto _____

Dirigente _____ Data _____

Firma _____

2 Nel caso della produzione di copie cartacee semplici di documenti informatici da inviare a destinatari esterni dovrà essere riportata l'indicazione:

La presente copia cartacea è tratta dal documento informatico originale, predisposto dall'Amministrazione scrivente in conformità alla normativa vigente e disponibile presso la stessa.

Il documento informatico originale è stato sottoscritto con i seguenti certificati di firma digitale:

Codice fiscale:

Autorità Certificativa:

Numero di serie del certificato di firma digitale:

Sottoscritto il:

Nome e cognome:

Firma autografa sostituita dall'indicazione a stampa del nominativo del soggetto responsabile ai sensi dell'art. 3, c. 2, del Dlgs n. 39/1993

6 Posta elettronica ordinaria

6.1 Gestione della posta elettronica

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

2 Le comunicazioni formali e la trasmissione di documenti informatici, il cui contenuto impegni l'Ente verso terzi avvengono tramite caselle di posta elettronica (sia ordinaria che certificata) appartenenti a domini intestati all'ente, secondo quanto descritto nella Sezione 3 e nella Sezione 9.

3 I documenti informatici eventualmente pervenuti a caselle di posta elettronica ordinaria di uffici non abilitati alla registrazione di protocollo, devono essere inoltrati all'indirizzo di posta elettronica ordinaria istituzionale indicato dall'Ente come deputato alle operazioni di registrazione, secondo quanto previsto negli articoli seguenti.

4 Le semplici comunicazioni informali ricevute o trasmesse per posta elettronica ordinaria, che consistano in scambio di informazioni che non impegnano l'Ente verso terzi e che non hanno rilevanza ai fini dell'emanazione di provvedimenti, possono non essere protocollate.

5 Ai messaggi inviati da caselle di posta elettronica ordinaria nominativa, quando il contenuto di questi impegni l'amministrazione verso terzi, deve corrispondere una registrazione di protocollo cui sia allegato il documento informatico corrispondente.

6 Nel formato dei messaggi di posta elettronica non certificata è inserito automaticamente il seguente testo: *"Questo messaggio contiene informazioni appartenenti al mittente, che potrebbero essere di natura confidenziale, esclusivamente dirette al destinatario sopra indicato. Qualora Lei non sia il destinatario indicato, Le comunichiamo che, ai sensi dell'articolo 616 Codice penale e del D. Lgs 196/03, sono severamente proibite la revisione, divulgazione, rivelazione, copia, ritrasmissione di questo messaggio nonché ogni azione correlata al contenuto dello stesso"*.

6.2 La posta elettronica ordinaria per le comunicazioni interne

1 Le lettere, note, comunicazioni aventi come destinatari uffici interni all'organizzazione e/o personale dell'organizzazione avente la propria utenza nel sistema di gestione documentale sono trasmessi attraverso l'applicativo di gestione documentale e registrati come protocolli interni. Pertanto, ogni operatore è tenuto a visualizzare e prendere in carico le comunicazioni che gli vengono trasmesse nell'applicativo attraverso le apposite funzionalità.⁶

2 I messaggi di posta elettronica ordinaria indirizzati a uffici e personale dell'ente sono utilizzati per:

- a. convocare riunioni (interne all'Ente);
- b. inviare comunicazioni di servizio o notizie, dirette ai dipendenti in merito a informazioni generali di organizzazione;

⁶ Vedi anche provvedimento prot. N. 90726 del 3/10/2019 del Responsabile per la transizione al digitale.

- c. diffondere circolari, ordini di servizio, copie di documenti (gli originali si conservano nel fascicolo specifico debitamente registrati);
- d. semplici comunicazioni.

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

1 Le istanze e le dichiarazioni trasmesse per via telematica all'ente devono ritenersi valide se conformi a quanto dispone la normativa in vigore⁷, e cioè qualora:

- siano trasmesse via posta elettronica o via posta elettronica certificata e sottoscritte con firma digitale, o altro tipo di firma elettronica qualificata o una firma elettronica avanzata;
- l'autore del documento sia identificato dal sistema informatico con l'uso della carta d'identità elettronica o della carta nazionale dei servizi oppure attraverso il sistema pubblico di identità digitale (SPID);
- siano trasmesse dall'istante o dal dichiarante dal proprio domicilio digitale o da un indirizzo elettronico eletto presso un servizio di posta elettronica certificata o un servizio elettronico di recapito certificato qualificato;
- siano sottoscritte e presentate unitamente alla copia del documento d'identità.

2 Al di fuori delle predette ipotesi, le comunicazioni di posta elettronica che pervengono all'indirizzo istituzionale, dei singoli servizi o a quelli nominativi, sono valutate in ragione della loro rispondenza a ragionevoli criteri di attendibilità e riconducibilità al mittente dichiarato, e successivamente soggette, se del caso, a protocollazione; in mancanza di elementi sufficienti a determinare l'identità del mittente, è compito del responsabile del procedimento fare richiesta di protocollazione dichiarando la certezza della provenienza⁸.

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

6.4 *La posta elettronica ricevuta da altre Pubbliche Amministrazioni*

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

- sono sottoscritti con firma elettronica qualificata;
- sono dotati di segnatura di protocollo;
- sono trasmessi attraverso sistemi di posta elettronica certificata.

7 *Assegnazione dei documenti*

7.1 *Assegnazione dei documenti in ingresso*

1 Il Servizio di gestione documentale provvede ad assegnare i documenti protocollati in ingresso tramite il sistema di gestione documentale sulla base dell'organigramma

⁷ Cfr. art. 65 comma 1 del CAD.

⁸ Perché le istanze e le dichiarazioni presentate con tale modalità non sono valide ai sensi dell'art. 65 del CAD.

(allegato n. 4, colonna "Sigla assegnazione per posta in entrata") agli uffici competenti.

2 Le postazioni abilitate alla protocollazione dei documenti in ingresso assegnano i documenti ricevuti dall'esterno tramite il sistema di gestione documentale agli uffici che ad esse fanno riferimento.

3 L'assegnatario può a sua volta smistare i documenti o assegnarli in conoscenza a unità organizzative afferenti la propria attraverso apposita funzione del software di gestione documentale. Le modalità e le abilitazioni per l'assegnazione e smistamento all'interno dell'organizzazione sono descritte nel documento allegato n. 23.

4 Qualora sia necessario smistare un documento analogico originale, questo dovrà essere consegnato all'ufficio che risulta assegnatario nel sistema di gestione documentale. Il codice di assegnazione viene scritto nel timbro datario di arrivo apposto sul documento.

5 Le assegnazioni per conoscenza devono essere effettuate tramite il sistema di gestione documentale. Fino alla completa definizione delle competenze degli uffici su specifiche attività e procedimenti, il Servizio di gestione documentale non distingue per tutti i documenti le assegnazioni in competenza e conoscenza.

6 Le abilitazioni all'assegnazione dei documenti sono rilasciate dal responsabile della gestione documentale.

7 Scopo dell'assegnazione dei documenti è fare in modo che gli operatori competenti per le attività e i procedimenti cui i documenti si riferiscono siano messi in condizione, nel minor tempo possibile, di vedere i documenti e poter lavorare con essi.

7.2 *Modifica delle assegnazioni dei documenti in ingresso*

1 Nel caso di un'assegnazione errata, la struttura che riceve il documento è tenuta a rifiutare l'assegnazione all'unità organizzativa che ha effettuato l'assegnazione, la quale provvederà alla riassegnazione correggendo le informazioni inserite nel gestionale ed inviando il documento alla struttura di competenza.

2 Nel caso di un'assegnazione errata da parte del Servizio di gestione documentale di documenti analogici, questi devono essere restituiti quanto prima al Servizio di gestione documentale.

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

7.3 *Assegnazioni e modifica assegnazioni dei documenti prodotti*

1 Ciascuna unità organizzativa assegna i documenti prodotti agli uffici destinatari dell'organizzazione interna nel momento in cui i documenti sono registrati a protocollo (in uscita o interni).

2 Successivamente la modifica delle assegnazioni può essere fatta solo dal Servizio di gestione documentale.

3 Nell'individuare il destinatario all'interno dell'organigramma del sistema di gestione documentale, si privilegiano le unità organizzative, evitando di trasmettere documenti a singoli utenti nominativi; per ciascun dirigente d'area è individuata un'unità organizzativa corrispondente alla direzione d'area; la trasmissione a singoli utenti dell'organigramma deve essere motivata dalla specificità del contenuto del

documento, e comunque deve essere limitata alle figure dei responsabili individuate da appositi incarichi.

4 Al di fuori di queste figure, è ammessa la trasmissione a singoli utenti solo nel caso di documentazione trasmessa da datore di lavoro a dipendente e di documenti trasmessi all'interno di iter di formazione dei documenti.

8 Classificazione e fascicolazione dei documenti

8.1 Classificazione dei documenti

1 Tutti i documenti ricevuti o prodotti, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono classificati in base al piano di classificazione (titolario, allegato n. 17). Le abilitazioni alla classificazione dei documenti in arrivo, effettuate dalle postazioni di protocollo decentrato, sono rilasciate dal responsabile del servizio di gestione documentale. Sono classificati anche gli atti preparatori interni, le minute dei documenti spediti o altri documenti che non vengono protocollati o siano soggetti a registrazione particolare.

2 I documenti prodotti dall'Ente sono classificati da chi li scrive, pertanto perverranno alle postazioni di protocollo già classificati. I dati di classificazione sono riportati su tutti i documenti.

3 L'applicativo di gestione documentale non permette la registrazione in uscita di documenti non classificati.

8.2 Formazione e identificazione dei fascicoli

1 Tutti i documenti, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono riuniti in fascicoli o serie documentarie. L'apertura di un nuovo fascicolo è effettuata dai responsabili di servizio, dei procedimenti e dell'istruttoria, nonché dal Servizio per la gestione documentale, secondo le indicazioni generali date dal Responsabile per la gestione documentale.

2 I fascicoli sono formati seguendo le indicazioni del piano di archiviazione e conservazione (documento allegato n. 24), predisposto a cura del Responsabile per la gestione documentale.

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

- categoria e classe del titolare;
- numero del fascicolo;
- oggetto del fascicolo;
- data di apertura;
- ufficio a cui è assegnato;
- responsabile del procedimento;
- livello di riservatezza eventualmente previsto;
- tempo previsto di conservazione⁹.

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

8.3 Processo di formazione dei fascicoli

1 In presenza di un documento da inserire in un fascicolo, il responsabile di servizio,

⁹ I tempi di conservazione sono indicati nel piano di archiviazione man mano che vengono verificati con gli uffici competenti e la normativa in materia.

di procedimento o dell'istruttoria stabilisce, consultando le funzioni del protocollo informatico, o il repertorio dei fascicoli, se esso si colloca nell'ambito di un affare o procedimento in corso, oppure se dà avvio ad un nuovo procedimento; se il documento deve essere inserito in un fascicolo già aperto, dopo la classificazione e protocollazione viene inserito nel fascicolo, nel caso di documenti informatici il sistema provvede automaticamente, dopo l'assegnazione del numero di fascicolo, a inserire il documento nel fascicolo informatico stesso. Se invece dà avvio a un nuovo affare, apre un nuovo fascicolo (con le procedure sopra descritte).

2 I documenti prodotti dall'Ente sono fascicolati da chi li scrive, pertanto perverranno alle postazioni di protocollo già con l'indicazione dell'identificativo di fascicolo. I dati di fascicolazione sono riportati su tutti i documenti.

3 Ai documenti informatici prodotti nei *software* gestionali tramite l'utilizzo di modelli *standard* o creati dall'utente attraverso moduli e formulari, resi disponibili mediante applicativi *web*, sono associati automaticamente dal sistema di gestione documentale i metadati minimi del fascicolo informatico o aggregazione documentale informatica cui appartengono o a cui danno avvio, che sono¹⁰:

- identificativo
- amministrazione titolare
- amministrazione partecipante
- responsabile del procedimento.

8.4 *Modifica delle assegnazioni dei fascicoli*

1 La riassegnazione di un fascicolo è effettuata, su istanza scritta dell'ufficio o dell'unità organizzativa che ha in carico il fascicolo, dal Servizio di gestione documentale che provvede a correggere le informazioni del sistema informatico e del repertorio dei fascicoli e inoltra successivamente il fascicolo al responsabile del procedimento di nuovo carico.

2 Delle operazioni di riassegnazione, e degli estremi del provvedimento di autorizzazione, è lasciata traccia nel sistema informatico di gestione dei documenti.

8.5 *Fascicolo ibrido*

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

2 L'originale cartaceo sarà conservato presso l'unità organizzativa competente per l'affare o procedimento cui si riferisce, fino al versamento in archivio di deposito.

8.6 *Tenuta dei fascicoli dell'archivio corrente*

1 I fascicoli 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, si veda Sezione 11.

¹⁰ Cfr allegato 5 DPCM 3 dicembre 2013 Regole tecniche per il protocollo informatico.

9 Invio dei documenti destinati all'esterno

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

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

2 I documenti vengono trasmessi, dopo essere stati classificati, fascicolati e protocollati, secondo le procedure previste dal manuale operativo del *software* di gestione documentale (allegato n. 19), all'indirizzo di posta elettronica dichiarato dai destinatari quale domicilio digitale¹¹.

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

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

5 In assenza del domicilio digitale, l'Ente può predisporre le comunicazioni ai cittadini come documenti informatici sottoscritti con firma digitale o altra firma elettronica qualificata ed inviare ai cittadini stessi, per posta ordinaria o raccomandata con avviso di ricevimento, copia analogica di tali documenti secondo la normativa vigente¹² (si veda punto 5.15 e successivo punto 9.3).

4 L'Ente dovrà conservare l'originale digitale nei propri archivi; all'interno della copia analogica spedita al cittadino, deve essere riportata la dicitura che la copia originale del documento è conservata dall'Ente¹³.

5 La spedizione di documenti informatici attraverso posta elettronica ordinaria di documenti con carattere giuridico-amministrativo che impegnino verso terzi è possibile qualora i documenti inviati abbiano una corrispondente registrazione di protocollo. Per l'uso della posta elettronica si rimanda alla Sezione 6.

9.2 Trasmissione dei documenti informatici in interoperabilità

1 Con le pubbliche amministrazioni, l'Ente effettua lo scambio di informazioni, dati e documenti soggetti a registrazione di protocollo attraverso messaggi trasmessi in interoperabilità, a cui sono allegati i dati della segnatura di protocollo¹⁴.

9.3 Spedizione dei documenti cartacei

1 Qualora sia necessario spedire documenti originali analogici, questi devono essere completi della firma autografa del responsabile del procedimento, oppure devono essere copia analogica dei documenti informatici sottoscritti con firma elettronica qualificata sulla quale deve essere riportata la seguente dicitura:

La presente copia cartacea è tratta dal documento informatico originale, predisposto

¹¹ Cfr CAD artt. 3bis, 6bis, 6ter, 6quater.

¹² Cfr CAD art. 3bis.

¹³ Cfr CAD art. 3bis.

¹⁴ Secondo le specifiche in vigore, attualmente la Circolare AGID n. 60 del 23 gennaio 2013.

dall'Amministrazione scrivente in conformità alla normativa vigente e disponibile presso la stessa.

La stampa del presente documento soddisfa gli obblighi di conservazione e di esibizione dei documenti previsti dalla legislazione vigente.

Il documento informatico originale è stato sottoscritto con i seguenti certificati di firma digitale:

Codice fiscale:

Autorità Certificativa:

Numero di serie del certificato di firma digitale:

Sottoscritto il:

Nome e cognome:

Firma autografa sostituita dall'indicazione a stampa del nominativo del soggetto responsabile ai sensi dell'art. 3, c. 2, del Dlgs n. 39/1993

2 La spedizione avviene di norma a cura del Servizio per la gestione documentale. Qualora sia consegnata al Servizio un esemplare di minuta dei documenti da spedire, su questo viene apposto il timbro di "spedito" con la data in cui il plico viene affidato al vettore postale (modello timbro in allegato n. 15).

3 Nel caso di spedizione che utilizzi pezze di accompagnamento (raccomandate, o altro mezzo di spedizione), queste devono essere compilate a cura dell'ufficio produttore.

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

10 Scansione dei documenti su supporto cartaceo

10.1 Documenti soggetti a scansione

1 I documenti su supporto cartaceo, dopo le operazioni di registrazione, classificazione e segnatura, possono essere acquisiti, all'interno del sistema di protocollo informatico, in formato immagine con l'ausilio di scanner. Si veda anche l'articolo n. 3.7.

10.2 Processo di scansione

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

- acquisizione delle immagini in modo che a ogni documento, anche composto da più fogli, corrisponda un unico file in un formato standard abilitato alla conservazione;
- verifica della leggibilità delle immagini acquisite e della loro corrispondenza con gli originali cartacei;
- collegamento delle rispettive immagini alla registrazione di protocollo, in modo non modificabile;
- memorizzazione delle immagini, in modo non modificabile.

11 Sistema informatico, conservazione e tenuta dei documenti

11.1 Sistema informatico

1 Il sistema informatico, le misure di sicurezza fisica e logica, le procedure comportamentali adottate per la gestione del sistema documentale e del sistema informatico sono descritte nel Piano della sicurezza informatica (allegato n. 9).

2 Il piano per la sicurezza informatica è aggiornato annualmente cura del servizio competente e del relativo Responsabile.

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

1 I documenti dell'amministrazione, su qualsiasi formato prodotti, sono conservati a cura del Responsabile della gestione documentale fino al versamento al sistema di conservazione; dal versamento in conservazione a norma, è il Responsabile della conservazione a esserne responsabile (vedi articolo n. 1.6).

2 La documentazione analogica corrente è conservata a cura del responsabile del procedimento fino al trasferimento in archivio di deposito.

3 I dati e i documenti informatici sono memorizzati nel sistema di gestione documentale al termine delle operazioni di registrazione.

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

11.3 Conservazione dei documenti informatici

1 Il Responsabile della gestione documentale provvede, in collaborazione con il servizio di gestione dei servizi informativi e con il supporto della tecnologia disponibile, a versare in conservazione i documenti informatici e a controllare periodicamente a campione (almeno ogni sei mesi) la leggibilità dei documenti stessi.

2 L'intervento del Responsabile della gestione documentale deve svolgersi in modo

che si provveda alla conservazione integrata dei documenti e delle informazioni di contesto generale, prodotte sia nelle fasi di gestione sia in quelle di conservazione degli stessi.

3 Il Responsabile della gestione documentale, supportato dal Servizio di gestione documentale, e di concerto con i sistemi informativi dell'Ente, provvede altresì alla conservazione degli strumenti di descrizione, ricerca, gestione e conservazione dei documenti¹⁵.

4 Il sistema di conservazione deve inoltre fornire la documentazione del software di gestione e conservazione, del sistema di sicurezza, delle responsabilità per tutte le fasi di gestione del sistema documentario, delle operazioni di conservazione dei documenti.

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

11.4 *Trasferimento delle unità archivistiche analogiche negli archivi di deposito e storico*

1 All'inizio di ogni anno gli uffici individuano i fascicoli da versare all'archivio di deposito dandone comunicazione al Responsabile del Servizio per la gestione documentale, il quale provvede al loro trasferimento e aggiorna il repertorio dei fascicoli.

2 Delle operazioni di trasferimento deve essere lasciata traccia documentale o attivata l'apposita funzione all'interno del sistema informatico di gestione dei documenti.

3 Di norma sono versati all'archivio storico tutti i documenti anteriori all'ultimo quarantennio. È tuttavia possibile depositare anche documentazione successiva al quarantennio purché non rivesta più un preminente carattere giuridico-amministrativo per l'Ente.

11.5 *Salvataggio della memoria informatica*

1 Alla fine di ogni giorno sono create, a cura dei servizi informativi, copie di *backup* della memoria informatica dell'Ente, che verranno poi riversate su supporti di memorizzazione tecnologicamente avanzati e conservati secondo quanto previsto dalle procedure di salvataggio dati descritte all'interno del Piano per la sicurezza informatica dell'Ente (allegato n. 9).

11.6 *Conservazione in outsourcing*

1 L'Ente, per la conservazione dei documenti informatici, si avvale del sistema di conservazione fornito da soggetti conservatori accreditati indicati nel documento allegato n. 25, nel quale sono indicati:

a- Soggetto conservatore;

b- Documenti che regolano il servizio: contratti e accordi relativi al servizio di conservazione e attività comprese;

c- Manuale di conservazione del conservatore outsourcer.

¹⁵ Indici, inventari, quadri di classificazione (titolari) e relativi massimari di selezione e scarto, repertori.

2 Le modalità di conservazione e accesso ai documenti, analogici o digitali, sono specificate con riferimento al Manuale di conservazione dell'outsourcer.

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

11.7 *Pacchetti di versamento*

1 Il Responsabile della gestione documentale assicura la trasmissione del contenuto del pacchetto di versamento al sistema di conservazione secondo le modalità operative definite nel Manuale di conservazione (allegato n. 25).

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

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

1 I documenti informatici, i fascicoli informatici e le aggregazioni documentali informatiche sono versati nel sistema di conservazione con i metadati ad essi associati, in modo non modificabile, nei tempi previsti dal Manuale di conservazione e dagli accordi con il conservatore; le tipologie documentarie, i relativi metadati associati e i tempi di versamento sono descritti nei documenti citati nell'allegato n. 25.

2 Tutti i documenti destinati alla conservazione utilizzano i formati accettati in base alle norme tecniche sulla conservazione.

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

11.9 *Selezione dei documenti*

1 Periodicamente, in base al Piano di archiviazione e conservazione (allegato n. 24), viene effettuata la procedura di selezione della documentazione da proporre allo scarto ed attivato il procedimento amministrativo di scarto documentale con l'invio della proposta alla competente Soprintendenza Archivistica.

2 Le modalità di selezione e scarto per i documenti informatici sono descritte nel Manuale di conservazione (indicato nell'allegato n. 25).

12 Accesso a dati, informazioni e documenti - Pubblicità legale e trasparenza amministrativa

12.1 Accessibilità da parte degli utenti appartenenti all'Amministrazione

1 La sicurezza e la riservatezza delle registrazioni di protocollo e dei documenti informatici è garantita dal sistema di gestione documentale.

2 Il controllo degli accessi è assicurato utilizzando le credenziali di accesso composte da nome utente e password personale, ed un sistema di autorizzazione basato sulla profilazione degli utenti.

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

a) abilitazione alla consultazione

b) abilitazione all'inserimento

a) abilitazione alla cancellazione e alla modifica delle informazioni.

4 L'elenco dei ruoli degli utenti abilitati all'accesso al sistema informatico di gestione documentale, con i diversi livelli di autorizzazioni, è riportato nell'allegato n. 7.

5 Per avere accesso alla documentazione analogica conservata nell'archivio di deposito e storico, gli utenti inviano richiesta scritta al Servizio gestione documentale, per la quale è messo a disposizione apposito modulo secondo il modello riportato nel documento allegato n. 26. Qualora sia consegnato al richiedente documento originale prelevato dall'archivio, colui che riceve il documento deve rilasciare ricevuta tramite firma autografa. Il documento deve essere trattenuto presso l'ufficio richiedente per il tempo strettamente necessario alla consultazione, poi deve essere restituito integro e non modificato al Servizio gestione documentale.

6 La raccolta delle ricevute dei documenti consegnati per la visione deve essere conservata a cura del Servizio gestione documentale, insieme ad un registro di carico e scarico dei documenti dell'archivio che vengono movimentati per l'accesso.

12.2 Accesso esterno

1 L'accesso ai documenti è disciplinato dal Regolamento per l'accesso agli atti (allegato n. 27).

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

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

4 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).

13 *Approvazione, revisione e pubblicazione*

13.1 *Approvazione*

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

13.2 *Revisione*

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

2 L'aggiornamento dei documenti allegati di contenuto tecnico-organizzativo è approvato con provvedimento del Responsabile per la gestione documentale.

13.3 *Pubblicazione e divulgazione*

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

ELENCO DEGLI ALLEGATI AL MANUALE DI GESTIONE

N. document o	Titolo del documento	Punto del testo in cui è citato
1	Glossario dei termini utilizzati nel Manuale di gestione	1.2
2	Provvedimento di individuazione dell'area organizzativa omogenea: deliberazione Giunta n. 161/2015	1.3
3	Assetto organizzativo del Comune di Lecco: prospetto allegato a deliberazione di Giunta n. 34/2021	1.3
4	Assetto organizzativo del Comune di Lecco: organigramma nel sistema di gestione documentale e assegnazioni	1.3, 7.1
5	Individuazione delle figure di responsabili	1.4
6	Registrazioni particolari	1.5, 4.2, 4.4
7	Abilitazioni per ruolo all'utilizzo del sistema di gestione documentale	1.6, 12.1
8	Sedi dei depositi d'archivio	1.6
9	Piano per la sicurezza informatica	1.6, 11.1, 11.5
10	Gestioni associate e servizi esternalizzati	1.6
11	Modelli intestati per lettere interne e in uscita	2.1
12	Formati per i documenti informatici	2.3
13	Metadati	2.4
14	Unità organizzative abilitate alla registrazione di protocollo in ingresso e caselle di posta elettronica	3.1, 3.3, 3.4
15	Timbri di arrivo, protocollo, spedizione in uso	3.1, 4.6, 9.3
16	Documenti in ingresso senza riproduzione	3.7
17	Titolario di classificazione	4.3, 8.1
18	Linee guida per l'inserimento controllato dei dati	4.3
19	Manuali degli applicativi in uso messi a disposizione dei soggetti fornitori	4.3, 9.1
20	Registro di protocollo di emergenza: guida per l'attivazione	4.10
21	Registro plichi trasmessi chiusi al destinatario	5.3
22	Documenti informatici prodotti o gestiti con modalità particolari	5.8
23	Assegnazione e smistamento dei documenti	7.1
24	Piano di archiviazione e conservazione	8.2, 11.9
25	Soggetti conservatori di cui si avvale l'ente e manuale di conservazione	11.6, 11.7, 11.8, 11.9
26	Modulo di richiesta di pezzi all'archivio di deposito e storico	12.1
27	Regolamento per l'accesso ai documenti amministrativi ex 241/1990	12.2