

MANUALE DI GESTIONE DOCUMENTALE

approvato con deliberazione di Giunta Comunale n.173 del 21/12/2022

Capitolo 1.	DISPOSIZIONI GENERALI	4
Paragrafo 1.1.	Ambito di applicazione	4
Paragrafo 1.2.	AOO e modello di protocollazione adottato	4
Paragrafo 1.3.	Servizio per la Gestione informatica dei Documenti, dei Flussi e degli Archivi e Responsabile della Gestione Documentale e della Conservazione	4
Paragrafo 1.4.	Sistema di Gestione Informatica dei Documenti (SGID)	5
Paragrafo 1.5.	Piano di Sicurezza	6
Capitolo 2.	FORMAZIONE DEI DOCUMENTI	7
Paragrafo 2.1.	Disposizioni generali sulla formazione dei documenti	7
Paragrafo 2.2.	Informazioni minime da apporre sul documento	8
Paragrafo 2.3.	Sottoscrizione dei documenti informatici	8
Paragrafo 2.4.	Firma elettronica (semplice)	9
Paragrafo 2.5.	Firma Elettronica Avanzata (FEA)	9
Paragrafo 2.6.	Validazione temporale dei documenti informatici	10
Paragrafo 2.7.	Copie: tipologie, formazione e valore giuridico	10
	Copie informatiche di originali analogici	10
	Copie analogiche di originale informatico	11
	Copia analogica di originale informatico da consegnare al cittadino privo di recapito telematico	11
	Duplicati informatici	12
Capitolo 3.	RICEZIONE DEI DOCUMENTI	13
Paragrafo 3.1.	Ricezione dei documenti cartacei	13
Paragrafo 3.2.	Gestione della corrispondenza cartacea	13
Paragrafo 3.3.	Ricezione dei documenti informatici	14
Paragrafo 3.4.	Gestione della corrispondenza informatica	16
Capitolo 4.	REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI	17
Paragrafo 4.1.	Eliminazione dei protocolli di settore	17
Paragrafo 4.2.	Documenti soggetti alla registrazione di protocollo	17
Paragrafo 4.3.	Documenti esclusi dall'obbligo della registrazione di protocollo	17
Paragrafo 4.4.	Registrazione di protocollo	18
Paragrafo 4.5.	Registrazione dei documenti informatici	19
Paragrafo 4.6.	Segnatura di protocollo	19
	Documenti analogici	20
	Documenti informatici	20
Paragrafo 4.7.	Riservatezza	20
Paragrafo 4.8.	Annullamento delle registrazioni di protocollo	21
Paragrafo 4.9.	Registro giornaliero di protocollo	22
Paragrafo 4.10.	Differimento dei termini di registrazione	22

Paragrafo 4.11.	Registro di emergenza	23
Capitolo 5.	GESTIONE DELL'ARCHIVIO, CLASSIFICAZIONE E GESTIONE DELLE AGGREGAZIONI DOCUMENTALI.....	24
Paragrafo 5.1.	Titolario di classificazione	24
Paragrafo 5.2.	Classificazione	25
Paragrafo 5.3.	Piano di organizzazione delle aggregazioni informatiche	25
Paragrafo 5.4.	Fascicoli	26
Paragrafo 5.5.	Repertori ed altre aggregazioni informatiche.....	27
Capitolo 6.	FLUSSI DOCUMENTALI.....	29
Paragrafo 6.1.	Assegnazione	29
Paragrafo 6.2.	Sub-assegnazione	29
Paragrafo 6.3.	Presa in carico	30
Paragrafo 6.4.	Verifiche	30
Paragrafo 6.5.	Comunicazione di avvio del procedimento	31
Paragrafo 6.6.	Fascicolazione	31
Capitolo 7.	TRASMISSIONE DEI DOCUMENTI E GESTIONE DELLA CORRISPONDENZA IN USCITA	32
Paragrafo 7.1.	Disposizioni generali.....	32
Paragrafo 7.2.	Trasmissione telematica	32
Paragrafo 7.3.	Ricevute delle PEC.....	32
Paragrafo 7.4.	Riservatezza	32
Paragrafo 7.5.	Trasmissione non telematica	33
Capitolo 8.	ARCHIVIO e CONSERVAZIONE.....	34
Paragrafo 8.1.	Archivio comunale	34
Paragrafo 8.2.	Archivio corrente	34
Paragrafo 8.3.	Archivio di deposito.....	35
Paragrafo 8.4.	Selezione e scarto nell'archivio cartaceo	35
Paragrafo 8.5.	Archivio storico	36
Paragrafo 8.6.	Archivio digitale e sua conservazione	36
	Documenti da trasmettere al Sistema di Conservazione.....	37
	Modalità e tempi del trasferimento al Sistema di Conservazione.....	37
	Scarto dei documenti informatici.....	38
	Esibizione dei documenti informatici.....	38
Capitolo 9.	APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO	39
Paragrafo 9.1.	Approvazione, pubblicità e aggiornamento del Manuale.....	39
Capitolo 10.	ALLEGATI	40

CAPITOLO 1. DISPOSIZIONI GENERALI

Paragrafo 1.1. Ambito di applicazione

Il presente Manuale di Gestione, adottato ai sensi del Paragrafo 3.5 delle “Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti Informatici” (da qui in seguito abbreviate in LLGG), descrive il sistema di gestione documentale e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali, delle aggregazioni documentali e degli archivi del Comune di Palau.

Paragrafo 1.2. AOO e modello di protocollazione adottato

Ai fini della gestione documentale il Comune di Palau (d’ora in poi denominato anche Comune o Ente) è costituito in un’unica Area Organizzativa Omogenea (**AOO**¹), descritta nell’allegato n. 1 al presente manuale. Nell’ambito dell’AOO è predisposto un “*Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi*”², secondo le modalità previste dal successivo paragrafo del presente Manuale.

Il Sistema di Gestione Informatica dei Documenti (da qui in seguito abbreviato in **SGID**), utilizzato per la registrazione dei documenti, è unico nell’ambito dell’AOO.

Il modello di protocollazione adottato dal Comune è parzialmente decentrato, in quanto la protocollazione in arrivo è, di norma, svolta esclusivamente dall’Ufficio Protocollo, mentre quella in partenza e la registrazione dei protocolli interni vengono svolte nell’ambito da tutti i singoli servizi e operatori dell’Ente.

In casi in cui particolari esigenze di efficienza del servizio o di tutela della gestione dei dati personali o sensibili lo richiedano, il Responsabile per la Gestione Documentale, può autorizzare alcuni Servizi ad attivare canali di comunicazione specifici ove la protocollazione dei documenti in ingresso avvenga a cura di questi.

Paragrafo 1.3. Servizio per la Gestione informatica dei Documenti, dei Flussi e degli Archivi e Responsabile della Gestione Documentale e della Conservazione

Nell’ambito del Comune di Palau, è stato istituito, nell’ambito dell’Area Affari Generali, un Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, denominata **SERVIZIO DEL PROTOCOLLO INFORMATICO E DELL’ARCHIVIO**, cui è demandata anche la gestione dell’Ufficio Protocollo e dell’Archivio.

Il **Responsabile della gestione documentale** è individuato nel responsabile del suddetto Servizio, in possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente³. Esso assume anche il ruolo di **Responsabile della Conservazione**.

¹ La definizione di AOO è data all’[art. 50, comma 4 del DPR 445/2000](#)

² Il servizio è istituito ai sensi [dell’art. 61 del DPR 445/2000](#)

³ I requisiti specificati dal TUDA all’articolo 61, comma 2, prevedono che il responsabile del Servizio sia un dirigente o funzionario dotato di comprovata esperienza archivistica

Non è nominato un vicario. Per i casi di vacanza, assenza o impedimento del responsabile, nel caso di necessità, il Sindaco indica un sostituto in base alla disponibilità del personale presente.

Al Responsabile della gestione documentale sono affidati i compiti e le responsabilità definite dalla normativa vigente⁴. Il presente Manuale è predisposto a cura del Responsabile della Gestione Documentale sentito il parere del Responsabile per la Protezione dei Dati Personali per le questioni attinenti e d'intesa del Responsabile della Transizione Digitale dell'Ente, ove nominato.

Ulteriori compiti, attribuzioni e responsabilità aggiuntive a quelle previste dalla normativa sono specificati nel presente Manuale.

Paragrafo 1.4. Sistema di Gestione Informatica dei Documenti (SGID)

Il Sistema di Gestione Informatica dei Documenti (SGID) è costituito dall'insieme delle risorse di calcolo, degli apparati, delle reti di comunicazione e delle procedure informatiche utilizzati dalle amministrazioni per la gestione dei documenti⁵.

Il Comune adotta uno SGID in grado di realizzare tutte le funzioni attinenti alla gestione documentale⁶, ivi comprese la gestione, la trasmissione e l'organizzazione dei documenti informatici, le funzioni di archivio, incluso il protocollo informatico, la gestione delle aggregazioni informatiche ed in particolare la fascicolazione. È in grado di trasmettere fascicoli e documenti al Sistema di Conservazione individuato dall'Ente⁷. Lo SGID rispetta tutte le disposizioni in materia di gestione documentale⁸, implementando tutte le funzioni e le caratteristiche da queste espressamente previste.

A tale scopo lo SGID è mantenuto costantemente aggiornato. È compito del Responsabile della Gestione Documentale, a fronte di ogni variazione normativa o regolamentare intervenuta, verificare l'adeguatezza dello

⁴ Le mansioni del Responsabile per la Gestione documentale e della conservazione sono definite all'articolo 61 comma 3 del TUDA come segue:

- 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 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.

⁵ [Art. 1, comma 1, lettera r\) del TUDA](#)

⁶ Per gestione dei documenti si intende quanto definito [all'art. 1, comma 1, lettera q\) del TUDA](#):

"l'insieme delle attività finalizzate alla registrazione di protocollo e alla classificazione, organizzazione, assegnazione e reperimento dei documenti amministrativi formati o acquisiti dalle amministrazioni, nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato"

⁷ Vedi [Archivio digitale e sua conservazione](#)

⁸ Le caratteristiche di base dello SGID sono definite [all'art. 52 del TUDA](#):

SGID ed in caso attivarsi prontamente nei confronti del fornitore della soluzione tecnologica per richiederne il pronto aggiornamento.

Il contratto di manutenzione stipulato con il fornitore della soluzione informatica include espressamente il tempestivo adeguamento ad ogni variazione normativa.

Per la descrizione completa delle funzionalità del Sistema di Gestione Informatica dei Documenti si rimanda a quanto specificato nell'allegato n. 2 del presente manuale. Le abilitazioni del personale dell'AOO sono estraibili, tramite apposito report, dallo SGID.

Paragrafo 1.5. Piano di Sicurezza

La normativa vigente⁹ prevede l'adozione di un Piano per la Sicurezza per lo SGID, da predisporre a cura del Responsabile della Gestione Documentale, sentito il parere del Responsabile della Protezione dei Dati Personali e in collaborazione con Responsabile per la Sicurezza informatica, che coincide, se nominato, con l'RTD dell'Ente.

Lo scopo del Piano è quello di predisporre una serie di misure di carattere tecnico/organizzativo in grado di garantire, riguardo la gestione dei documenti informatici, un livello di sicurezza adeguato al rischio in materia di Protezione dei Dati Personali.

Riguardo gli aspetti di natura tecnico/informatica si applicano le disposizioni impartite da **Agid**¹⁰ e dall'Agenzia per la Sicurezza Cibernetica Nazionale (da qui in seguito **ACN**) e sono conformi a quanto stabilito per l'intero Sistema Informatico dell'Ente dall'RTD o in sua assenza, dal Responsabile della Sicurezza informatica.

Le misure di carattere organizzativo sono dettagliate nell'Allegato 3 a questo Manuale.

⁹ LLGG Gestione Documentale, [Paragrafo 3.9](#)

¹⁰ Le norme tecniche stabilite dalla [Circolare Agid 2/2017](#), in particolare le misure minime o intermedie

CAPITOLO 2. FORMAZIONE DEI DOCUMENTI

Paragrafo 2.1. Disposizioni generali sulla formazione dei documenti

Il Comune forma i propri documenti originali esclusivamente come documenti informatici¹¹ e documenti amministrativi informatici, fatti salvi casi speciali¹², dove, su espressa autorizzazione del Responsabile per la Gestione Documentale, può essere prodotto un originale cartaceo, comunque da acquisire in formato digitale nel sistema di protocollo ed inserito al fascicolo di pertinenza.

Il Responsabile della Gestione Documentale effettua periodicamente, con cadenza al più semestrale, una ricognizione presso i vari servizi al fine di individuare le tipologie di documenti che ancora sono prodotti in originale cartaceo, indicando le motivazioni per cui ciò avviene ed individuando, ove possibile, le nuove modalità di formazione dei suddetti documenti in forma di documenti informatici, trasmettendole ai Servizi/Uffici che vi si dovranno adeguare.

I documenti informatici e amministrativi informatici sono formati secondo quanto stabilito dalle norme vigenti, ed in particolare:

- sono prodotti con l'utilizzo di strumenti software adeguati ed aggiornati, capaci di supportare i formati sotto specificati;
- nei formati previsti dalla normativa vigente¹³, ed in generale, preferibilmente, salvo casi specifici per cui è previsto un diverso formato¹⁴ da altre leggi o regolamenti, nel formato PDF/A; l'utilizzo di formati specifici, diversi da quelli sopra descritti, è descritto nell'Allegato 5 a questo Manuale;
- devono essere dotati dei metadati minimi previsti dalla normativa vigente¹⁵; metadati specifici per particolari tipologie documentali, sono indicati nell'apposito allegato a questo manuale, oppure, laddove funzionali al processo di conservazione, nel Manuale di Conservazione del Conservatore accreditato approvato dall'Ente e Allegato al presente Manuale.

La presenza dei metadati è elemento essenziale sia nella fase di gestione che in quella di conservazione in quanto preserva il contesto e facilita la ricerca. Lo SGID deve pertanto garantire la piena aderenza alle disposizioni in materia di metadattazione.

Ciascun documento formato dal Comune, al fine di poter essere correttamente gestito e conservato, sia esso interno o da trasmettere all'esterno, tratta un unico argomento.

¹¹ ai sensi dell'art. 40 del D.lgs. 82/2005

¹² Rientrano fra i casi speciali la necessità di produrre un documento con urgenza e non disporre, temporaneamente, dei necessari strumenti per realizzarlo, oppure casi in cui la norma preveda ancora espressamente l'uso del documento cartaceo; non rappresentano motivi per produrre gli originali come documenti informatici la necessità di trasmetterli in forma analogica o quella di apporvi il contrassegno elettronico.

¹³ I formati ammessi sono quelli previsti nell'Allegato 2 alle LLGG

¹⁴ Ad esempio, la fattura elettronica deve essere prodotta in formato XML seguendo lo XML Schema della FatturaPA; gli elaborati tecnici da inviare al portale SUAPE devono essere prodotti nel formato indicato dal portale (DWF)

¹⁵ I metadati da associare al documento informatico e al documento amministrativo informatico sono specificati all'Allegato 5 delle LLGG

Il documento informatico deve essere formato in modo da garantire le caratteristiche di integrità ed immodificabilità nei modi previsti dalla normativa vigente¹⁶. In particolare:

- apponendovi una firma elettronica qualificata/digitale oppure
- registrandolo nello SGID

Paragrafo 2.2. Informazioni minime da apporre sul documento

Le informazioni minime presenti nei documenti prodotti dal Comune sono le seguenti:

- denominazione e stemma ufficiale del Comune;
- indicazione dell'AOO e dell'ufficio che ha prodotto il documento;
- indirizzo completo del Comune comprensivo di numero di telefono, e casella di posta elettronica istituzionale;
- indicazione di luogo, giorno, mese e anno di formazione;
- la segnatura di protocollo, se soggetto a registrazione e se cartaceo¹⁷;
- numero degli allegati distinguendoli fra quelli facenti parte integrante del documento o meno, ove presenti;
- oggetto;
- riferimenti ad eventuali documenti precedenti;
- sottoscrizione a cura del Responsabile, o dei responsabili, del procedimento;
- - indicazione del destinatario qualora si tratti di documento in uscita.

Paragrafo 2.3. Sottoscrizione dei documenti informatici

La sottoscrizione dei documenti informatici prodotti dal Comune avviene in conformità a quanto previsto dalle norme vigenti, ossia, nel caso di documento amministrativo informatico con firma qualificata o digitale¹⁸.

Il dispositivo per la generazione della firma digitale, o le credenziali di accesso al servizio in caso di firma remota, è usato esclusivamente dal titolare designato dal Comune, ed è in ogni caso vietato cederlo a terzi.

Il formato di firma da utilizzare è preferibilmente, fatti salvi i casi per cui è necessaria firma in altro formato¹⁹, il PADES, in quanto garantisce la più semplice fruibilità del documento perché non necessita di software specifici.

Colui che firma, prima di apporre la firma deve verificare che il certificato sia valido, cioè non scaduto o revocato. Nel caso in cui il documento sia firmato da un soggetto esterno dall'amministrazione, prima di procedere con la sottoscrizione, va verificata la firma già presente sul documento.

¹⁶ Le modalità con cui garantire l'immodificabilità del documento informatico sono stabilite al [Paragrafo 2.1.1](#) e [2.4.1](#) delle LLGG

¹⁷ Al documento informatico la segnatura di protocollo va associata e non apposta; laddove tecnicamente possibile al documento informatico potrà essere aggiunta una stampigliatura riportante i dati della segnatura.

¹⁸ [Art. 21, comma 2-ter del CAD](#)

¹⁹ Il formato PADES è utilizzabile per firmare file PDF, file in formati diversi richiedono una firma CADES; in alcuni casi la firma CADES è espressamente richiesta, laddove si presenti una situazione di questo tipo, anche il file PDF andrà firmato in questo formato.

Si consiglia di non utilizzare certificati di firma prossimi alla scadenza e, nel caso di documenti esclusi dall'obbligo di protocollazione, la firma deve essere apposta con un certificato che non scada nei successivi trenta (30) giorni. Tale limite deve essere, possibilmente, imposto anche dallo SGID.

In casi specifici il Comune può utilizzare altre tipologie di sottoscrizioni elettroniche con le modalità disposte dai paragrafi [Firma Elettronica Avanzata \(FEA\)](#) e [Firma elettronica \(semplice\)](#) del presente manuale.

Paragrafo 2.4. Firma elettronica (semplice)

Come firma elettronica il Comune adotta la *User-Id* e la *Password* per l'accesso al Sistema da parte degli utenti interni.

Le credenziali di identificazione (*User-Id* e *Password*) utilizzate per accedere allo SGID del Comune costituiscono una firma elettronica²⁰ e devono essere utilizzate esclusivamente dal soggetto cui sono state assegnate; tale tipologia di firma è abilitata solo nelle comunicazioni e nelle registrazioni dove è sufficiente l'identificazione informatica del soggetto che le esegue, sono in ogni caso escluse per i documenti con valenza giuridico/probatoria e rilevanti verso terzi.

Lo SGID, laddove si associ ad un documento una firma elettronica di questo tipo, deve memorizzarla in un apposito log in grado di garantire la più elevata garanzia di integrità e immodificabilità.

Laddove lo SGID non le garantisca, questa tipologia di firma non deve essere utilizzata.

Il Responsabile della sicurezza informatica del Comune garantisce per le credenziali di identificazione rilasciate dall'AOO un livello di sicurezza adeguato all'uso che ne viene fatto, secondo quanto previsto nell'allegato n. 4 del presente manuale.

Paragrafo 2.5. Firma Elettronica Avanzata (FEA)

L'utilizzo della firma elettronica avanzata non è di norma consentito per la sottoscrizione degli atti pubblici.

Il Comune può dotarsi di soluzioni di firma elettronica avanzata²¹ per la sottoscrizione di documenti presentati da terzi (istanze o dichiarazioni) conformi a quanto specificato dalla normativa vigente²².

Il Comune accetta istanze e dichiarazioni presentate attraverso strumenti telematici sottoscritte con firma generata con il certificato presente nella Carta Nazionale dei Servizi e della Carta di Identità Elettronica²³.

Qualora un atto, contratto o altre forme di documenti debba essere sottoscritto da un soggetto esterno all'amministrazione, il documento potrà essere prodotto seguendo una delle modalità sotto descritte:

²⁰ La firma elettronica è, ai sensi [dell'art. 20 del CAD](#), liberamente valutabile in giudizio tenendo conto delle sue caratteristiche oggettive di termini di sicurezza, integrità e immodificabilità.

²¹ Ad esempio soluzioni di firma grafometrica

²² La firma elettronica avanzata è firma valida in tutti i casi non esplicitamente esclusi dalla norma, con le limitazioni e le regole di cui agli articoli del Titolo V del [DPCM 22 febbraio 2013](#).

²³ Il [DPCM 22 febbraio 2013](#), all'articolo 61, comma 2, stabilisce che la firma ottenuta con l'utilizzo di questi strumenti sostituisce, nei confronti della pubblica amministrazione, la firma elettronica avanzata

- si acquisisce tramite scansione la firma autografa del soggetto, la si riporta sul documento, autenticandola con le modalità previste dalla normativa²⁴ vigente; infine, si firma digitalmente il documento;
- se il soggetto è dotato di CNS attivata o di CIE ed è in grado, con questi strumenti, di apporre una firma elettronica, si fa sottoscrivere il documento con questa firma e quindi si procede con la firma digitale.

Paragrafo 2.6. Validazione temporale dei documenti informatici

I documenti informatici, sottoscritti con firma digitale o qualificata, necessitano di un riferimento temporale che attesti l'esistenza del documento ad una certa data al fine di poter dare prova che il documento, anche in un momento successivo alla data di scadenza del certificato usato per la sottoscrizione, possieda una firma valida.²⁵

Il riferimento temporale va assegnato tempestivamente, se possibile contestualmente alla firma, comunque prima della scadenza del certificato utilizzato per firmare.

Di norma i documenti informatici prodotti dal Comune sono protocollati, operazione che garantisce l'apposizione di un valido riferimento temporale²⁶. Altri documenti, esclusi dall'obbligo di protocollazione (ad esempio i documenti registrati in appositi repertori) devono essere inviati al sistema di conservazione nel tempo più breve possibile, e comunque prima della scadenza del certificato di firma utilizzato per la sottoscrizione, al fine di ottenere in questo modo un riferimento temporale valido.

Le date contenute nel documento, la data della firma digitale, quella attribuita dalla registrazione particolare in repertori, anche se obbligatori, non costituiscono riferimento temporale certo opponibile a terzi.

È sempre consentito, laddove non possibile ottenere un riferimento temporale valido in altro modo, l'utilizzo della marca temporale.

Paragrafo 2.7. Copie: tipologie, formazione e valore giuridico

Copie informatiche di originali analogici

Da originali analogici è possibile produrre delle copie informatiche in tre modi:

²⁴ L'autenticazione della firma elettronica è regolata dall'art. 25 del CAD, che ne descrive anche le modalità; è espressamente previsto che si possa autenticare la sottoscrizione autografa acquisita in modo digitale.

²⁵ Ai sensi dell'art. 62 del [DPCM 22 febbraio 2013](#), i documenti firmati con firma digitale o qualificata, nel momento di scadenza di certificato mantengono la validità della firma solo se ad essi è associato un riferimento temporale valido opponibile a terzi, apposto prima della scadenza del certificato stesso.

²⁶ Il [DPCM 22 febbraio 2013](#), all'articolo 41, comma 4, stabilisce che i riferimenti temporali validi ed opponibili a terzi sono, oltre la marca temporale:

a) il riferimento temporale contenuto nella segnatura di protocollo di cui all'art. 9 del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, 31 ottobre 2000, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale 21 novembre 2000, n. 272;

b) il riferimento temporale ottenuto attraverso la procedura di conservazione dei documenti in conformità alle norme vigenti, ad opera di un pubblico ufficiale o di una pubblica amministrazione;

c) il riferimento temporale ottenuto attraverso l'utilizzo di posta elettronica certificata ai sensi dell'art. 48 del Codice;

- Attraverso un processo di scansione che produce un'immagine avente forma e contenuto identici all'originale (copia informatica per immagine di documento analogico)
- Attraverso un processo di scansione che, attraverso specifici software produce un documento informatico diverso da un'immagine, quale ad esempio un documento in formato PDF con medesimo contenuto.
- Una copia per immagine che contiene al suo interno anche il testo.

In generale è sufficiente produrre una copia per immagine, a meno che, la copia non sia prodotta per essere pubblicata. In questo caso, per motivi di accessibilità, andrà prodotta una copia informatica oppure una copia del terzo tipo, in grado di essere letta da strumenti per ipovedenti.

Le copie così prodotte sono copie semplici; laddove sia necessaria una copia con piena validità giuridica è necessario produrre una copia con attestazione di conformità, firmata dal pubblico ufficiale autorizzato, con firma digitale. Se si tratta di atto prodotto dal Comune, l'attestazione di conformità non è necessaria, è sufficiente firmare la copia con firma digitale²⁷. Riguardo al tipo di copia da utilizzare si applicano le stesse considerazioni sull'accessibilità di cui al periodo precedente.

La copia, prima di essere autenticata, deve essere raffrontata con l'originale per accertarsi che contenuto e forma siano identici.

Le copie autenticate possono sostituire a tutti gli effetti gli originali da cui sono tratti, ma questi ultimi vanno comunque conservati, a meno che non sia concessa autorizzazione alla loro distruzione dalla Soprintendenza per i Beni Culturali.

Copie analogiche di originale informatico

Le copia analogiche di documenti informatici si ottengono attraverso un normale procedimento di stampa.

Riguardo al loro valore giuridico probatorio valgono le medesime considerazioni fatte per le copie analogiche. L'originale informatico va sempre conservato.

La copia conforme può essere prodotta, se il software prevede l'apposita funzionalità, con il contrassegno a stampa (Glifo o QRCode) previsto dalla normativa. In questo caso non è necessaria la firma del pubblico ufficiale addetto²⁸, né attestazione di conformità

Copia analogica di originale informatico da consegnare al cittadino privo di recapito telematico

Considerato che il Comune produce i propri originali esclusivamente sotto forma di documenti informatici (amministrativi informatici), ai sensi del paragrafo [Disposizioni generali sulla formazione dei documenti](#) del presente Manuale, nel caso in cui il documento vada consegnato al cittadino privo di recapito telematico, quindi in formato analogico, si provvede a produrre una copia analogica del suddetto documento.

²⁷ [Art. 22](#), comma 1 del CAD

²⁸ [Art. 23](#), comma 2-bis del CAD

Le copie in questo caso devono essere formate in una delle seguenti modalità²⁹:

- copia analogica di documento informatico recante l'attestazione che il documento informatico originale è detenuto e conservato dall'Amministrazione ed è disponibile per la consultazione, con firma autografa sostituita a mezzo stampa³⁰;
- copia informatica formata con il contrassegno a mezzo stampa di cui al paragrafo precedente (se disponibile).

Le copie prodotte secondo questa modalità sono valide a tutti gli effetti legali e non può essere richiesto altro tipo di copia.

Laddove la copia debba essere utilizzata nei rapporti fra privati, deve essere prodotta secondo la seconda modalità sopra descritta e nel caso il Comune non fosse in grado di produrla, va prodotta copia conforme.

Duplicati informatici

L'operazione di copia di un file effettuata con il comando di copia file del sistema operativo, o in qualunque altro modo in grado di generare un file con la medesima sequenza binaria dell'originale, costituisce un duplicato informatico e ha il medesimo valore giuridico/probatorio dell'originale³¹, essendo da questo indistinguibile.

Qualora un documento informatico debba essere trasmesso telematicamente, va trasmesso il suo duplicato.

²⁹ Le copie da inviare ai cittadini sprovvisti di recapito telematico si procede secondo quanto previsto dall'art. [3-bis del CAD](#), comma 4-bis per la formazione e 4-ter, 4-quater per quanto riguarda la produzione della copia

³⁰ Ai sensi [dell'art. 3 del D.lgs. 39/1993](#)

³¹ [Art. 23-bis del CAD](#)

CAPITOLO 3. RICEZIONE DEI DOCUMENTI

Paragrafo 3.1. Ricezione dei documenti cartacei

Il Comune accetta documenti cartacei esclusivamente dai soggetti non obbligati alla trasmissione telematica; pertanto, i documenti cartacei pervenuti da altre Pubbliche Amministrazioni³² e da Imprese e Liberi Professionisti³³ sono, di norma, da restituire al mittente con preghiera di ritrasmetterli attraverso uno dei canali telematici ammessi. Il Responsabile per la Gestione Documentale può autorizzare, laddove lo ritenga necessario, la protocollazione dei documenti cartacei ricevuti da questi soggetti.

I documenti cartacei possono pervenire al Comune attraverso le seguenti modalità:

- il servizio postale gestito da Poste Italiane Spa o altro gestore autorizzato;
- la consegna diretta, brevi mano, ai vari uffici dell'AOO;

I documenti ricevuti mediante il servizio postale tradizionale vengono consegnati con cadenza bi o tri-settimanale all'Ufficio Protocollo.

I documenti consegnati direttamente ai vari uffici della AOO, se soggetti all'obbligo della registrazione di protocollo, vengono presi in carico dal personale che li riceve e da questi fatti pervenire, nell'arco della stessa giornata lavorativa, al suddetto ufficio.

La protocollazione dei documenti cartacei in arrivo viene eseguita dall'Ufficio Protocollo con le modalità descritte al paragrafo [Registrazione di protocollo](#) del presente manuale, mentre la scansione del documento per l'acquisizione dell'immagine da allegare a detta registrazione avverrà secondo le modalità descritte nel paragrafo [Copie: tipologie, formazione e valore giuridico](#).

Paragrafo 3.2. Gestione della corrispondenza cartacea

La corrispondenza cartacea indirizzata nominativamente al personale del Comune viene regolarmente aperta e registrata al protocollo, a meno che sulla busta non sia riportata la dicitura "presso" o "c/o". In quest'ultimo caso viene recapitata in busta chiusa al destinatario il quale, dopo averla aperta e preso visione del contenuto. Nel caso si trattasse di documento personale, non legato all'attività presso l'Ente, questo non deve essere protocollato.

Nel caso invece si tratti di documento inerente l'attività prestata presso l'Ente, valuta se si tratta di documento riservato ai sensi della normativa vigente sulla protezione dei dati personali, lo deve riconsegnare celermente all'ufficio preposto per le attività di protocollazione; in caso contrario sarà egli stesso a comunicare all'Ufficio Protocollo i dati minimi necessari alla protocollazione, avendo cura che dall'oggetto non si evinca alcun dato sensibile o giudiziario.

Le lettere anonime devono essere protocollate ed identificate come tali, con la dicitura "mittente sconosciuto" o "mittente anonimo". I documenti anonimi il cui contenuto sia giuridicamente irrilevante o inequivocabilmente

³² [Art. 47 del CAD](#)

³³ Ai sensi dell'art. [5-bis del CAD](#) e [Decreto attuativo 21 luglio 2011](#)

da ricondurre a scherzi o situazioni similari, vengono distrutti; se, invece, si ritiene che contengano dati o informazioni rilevanti, dopo la registrazione di protocollo, si provvede ad inviarli agli uffici competenti per ulteriori eventuali determinazioni.

I documenti sottoscritti, di cui non sia identificabile l'autore, vengono protocollati indicando nel campo mittente la dicitura "mittente non identificabile" e sono inoltrati al responsabile competente; quest'ultimo, ricevuto il documento, valuterà la possibilità nonché la necessità di acquisire gli elementi mancanti per perfezionare l'atto, provvedendo altresì affinché venga integrata la registrazione di protocollo.

I documenti ricevuti privi di firma, ma il cui mittente sia comunque identificabile, vengono protocollati e inoltrati al responsabile del procedimento, che valuterà la necessità di acquisire la dovuta sottoscrizione per il perfezionamento degli atti.

La corrispondenza cartacea riportante l'indicazione "offerta", "gara d'appalto", "preventivo" o simili, o dal cui involucro sia possibile evincere che si riferisca alla partecipazione ad una gara, non deve essere aperta, ma protocollata in base agli elementi rilevabili dal plico o dal bando dell'Amministrazione, apponendo numero di protocollo e data di registrazione direttamente sulla busta. Sull'esterno della busta, accanto alla segnatura di protocollo, viene annotato l'orario di arrivo unicamente nei casi in cui il documento venga consegnato *brevi manu* oltre il limite orario stabilito nel bando o nell'avviso pubblico: la specifica oraria viene pertanto a contrassegnare soltanto le offerte pervenute oltre la prevista scadenza. L'ufficio competente allo svolgimento della procedura di gara provvede alla custodia della busta o dei contenitori così protocollati, sino all'espletamento della gara; lo stesso ufficio, successivamente alla fase di apertura delle buste, riporterà gli estremi di protocollo presenti sulle buste su ogni documento che le stesse contengano.

Qualora il Comune dovesse ricevere un documento cartaceo di competenza di altro ente, altra AOO, altra persona fisica o giuridica, lo stesso verrà restituito all'addetto postale. Nel caso in cui un documento della fattispecie sopra indicata venga erroneamente registrato al protocollo, verrà spedito a chi di competenza, oppure restituito al mittente unitamente ad una lettera di trasmissione opportunamente protocollata; il documento erroneamente protocollato sarà soggetto alla procedura di annullamento del protocollo.

Paragrafo 3.3. Ricezione dei documenti informatici

Il Comune accetta le comunicazioni attraverso tutti i canali telematici previsti dalla vigente normativa, ed in particolare:

- il domicilio digitale³⁴
- la posta elettronica certificata (PEC);
- la posta elettronica ordinaria (PEO), laddove non sia espressamente previsto l'utilizzo della PEC³⁵;

³⁴ [Art. 6 del CAD](#)

³⁵ [Art. 48 del CAD](#)

- i servizi online messi a disposizione dall'Ente, che progressivamente dovranno diventare il canale primario per il ricevimento delle istanze³⁶;
- in generale ogni strumento telematico in grado di accertarne la provenienza secondo quanto stabilito dalla normativa vigente³⁷;

A tale scopo il Comune si dota di una casella di posta elettronica certificata e, opzionalmente, di una casella di posta elettronica ordinaria ufficiali e le registra nell'Indice PA (IPA). Queste caselle sono collegate allo SGID dell'Ente e accedute solo per tramite di questo.

Le credenziali delle caselle sono in possesso esclusivo del Responsabile della Gestione Documentale o di un suo delegato³⁸ e sono da utilizzarsi esclusivamente per inderogabili operazioni di manutenzione³⁹.

Di norma le comunicazioni via posta elettronica avvengono esclusivamente attraverso queste caselle, che sono opportunamente pubblicizzate anche sul Sito Istituzionale dell'Ente.

Per esigenze di carattere organizzativo il Responsabile della Gestione Documentale può autorizzare l'istituzione di ulteriori caselle PEC che, analogamente a quella primaria, devono essere registrate in IPA ed essere sotto l'esclusivo controllo dello SGID.

Le istanze pervenute attraverso la compilazione di moduli on-line devono essere acquisite nello SGID secondo una delle seguenti modalità:

- recapito attraverso una PEC di "servizio" alla PEC istituzionale;
- protocollazione automatica attraverso le apposite interfacce di programmazione (API) messe a disposizione dallo SGID; questa è la modalità da richiedere prioritariamente a chi realizza i servizi on-line, lasciando la precedente come residuale nell'impossibilità di implementare questa.

La trasmissione per tramite di servizi on-line avviene previa autenticazione dell'istante tramite un'Identità Digitale fra quelle previste dalla normativa vigente⁴⁰. Ogni altra forma di autenticazione non è ammessa.

È eccezionalmente possibile, laddove la comunicazione telematica non sia possibile, ad esempio per via dell'eccessiva dimensione degli allegati, temporanea indisponibilità degli strumenti di ricezione telematici o motivi di riservatezza, accettare documenti su dispositivi rimovibili. In questo caso la loro acquisizione deve essere eseguita previo l'accertamento che il dispositivo non sia vettore di virus informatici, secondo le modalità previste dall'Amministratore di Sistema e del [Piano di Sicurezza](#) nel rispetto delle misure in materia di sicurezza informatica.

³⁶ [Art. 64 del CAD](#)

³⁷ Le condizioni per stabilire quando sia da considerarsi accettata la provenienza sono stabilite all'art. [47 del CAD](#) per i documenti trasmessi dalle altre PA, [all'art. 65](#) per la trasmissione delle istanze e le comunicazioni.

³⁸ Ad esempio, si può delegare a ciò l'Amministrazione di Sistema

³⁹ Ad esempio, nel caso sia necessario svuotare una casella piena o cambiare la password

⁴⁰ Attualmente le identità digitali ammesse sono SPID e CIEId; è ammessa l'autenticazione con CNS, seppur questa non rappresenti un'Identità Digitale

Qualora si verifichi il caso in cui un documento informatico, soggetto alla registrazione di protocollo, pervenga agli uffici del Comune utilizzando una modalità diversa da quelle esposte precedentemente, ad esempio l'inoltro tramite una casella di posta elettronica convenzionale diversa da quelle registrate in IPA e sotto il controllo dello SGID, il personale che riceve tale documento procede alla sua valutazione e, accertatane la provenienza e l'effettiva urgenza, lo inoltra alla casella primaria in modo che possa essere registrato.

Tale eventualità devono comunque essere disincentivate e costituire un'eccezione rispetto all'utilizzo dei canali istituzionali appositamente predisposti.

Comunicazioni pervenute su caselle non ufficiali la cui registrazione non abbia carattere di urgenza vanno restituite al mittente con preghiera di inoltrarle attraverso i canali istituzionali indicati nel Sito.

Per la registrazione di protocollo dei documenti informatici ricevuti dal Comune si procede secondo le modalità descritte nel successivo paragrafo [Registrazione di protocollo](#).

Paragrafo 3.4. Gestione della corrispondenza informatica

I documenti informatici seguono, di norma le stesse indicazioni per quelli cartacei sopra descritte salvo quanto disposto, relativamente a leggibilità, formati utilizzati e verifica delle firme, nel paragrafo [Registrazione dei documenti informatici](#) di questo manuale.

CAPITOLO 4. REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI

Paragrafo 4.1. Eliminazione dei protocolli di settore

Nell'ambito dell'AOO, qualsiasi protocollo interno, diverso o alternativo al protocollo del Sistema di Gestione Informatica dei Documenti, è abolito, se esistente, e vietata ogni nuova istituzione.

Paragrafo 4.2. Documenti soggetti alla registrazione di protocollo

Sono oggetto di registrazione di protocollo obbligatoria i documenti ricevuti e spediti dall'AOO, indipendentemente dalla modalità di formazione e tutti i documenti informatici prodotti dall'Ente, anche quelli con valenza esclusivamente interna, ma utilizzati ai fini amministrativi.

Sono esclusi dalla registrazione obbligatoria i documenti elencati nel successivo paragrafo.

Paragrafo 4.3. Documenti esclusi dall'obbligo della registrazione di protocollo

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo le seguenti tipologie di documenti⁴¹:

- 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.

I documenti già soggetti a registrazione particolare dell'Amministrazione possono non essere protocollati, a patto che la gestione dei relativi repertori sia conforme a quanto stabilito dalla normativa vigente, in particolare avvenga a cura dello SGID e con modalità di tenuta analoghe a quelle del registro di protocollo⁴² e che i documenti ivi registrati siano comunque memorizzati nello SGID stesso e ad essi vengano assegnati i metadati minimi e specifici previsti dalla normativa vigente e nel presente Manuale. Va inoltre garantita la generazione del registro giornaliero del repertorio e il suo successivo invio in conservazione entro le 24 ore.

⁴¹ Art. 53, comma 5, del DPR 445/2000

⁴² Le LLGG al Paragrafo 3.1.3 stabiliscono che i registri particolari dei repertori sono da gestire:

“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”

Laddove questo non sia possibile⁴³, anche al fine di attribuire al documento informatico un riferimento temporale opponibile a terzi, come specificato al paragrafo [Validazione temporale dei documenti informatici](#) di questo Manuale, questi sono di norma protocollati.

Paragrafo 4.4. Registrazione di protocollo

La registrazione di protocollo avviene a cura dello SGID nel pieno rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente⁴⁴.

La numerazione delle registrazioni di protocollo dei documenti del Comune è unica e progressiva; corrisponde all'anno solare, chiudendosi il 31 dicembre di ogni anno e ricominciando all'inizio dell'anno successivo. Il numero di protocollo è composto da almeno sette cifre numeriche.

Non è consentita l'identificazione dei documenti mediante l'assegnazione manuale di numeri di protocollo che il Sistema di Gestione Informatica dei Documenti abbia già attribuito ad altri documenti, anche qualora questi ultimi fossero strettamente correlati tra loro. Non è consentita la prenotazione dei numeri di protocollo.

Le registrazioni di protocollo del Comune, inoltre, possono contengono i seguenti dati aggiuntivi:

- il mezzo di ricezione o di spedizione;
- l'ufficio di competenza;
- le copie per conoscenza;
- eventuali altri metadati secondari specifici per particolari tipologie documentarie.

I documenti per cui venga differita la registrazione di protocollo, secondo quanto previsto dal paragrafo [Differimento dei termini di registrazione](#) del presente manuale, devono inoltre riportare gli estremi dell'autorizzazione al differimento dei termini di registrazione.

Al termine della registrazione, se il documento è un'istanza/segnalazione o comunicazione è necessario provvedere al rilascio della ricevuta che attesti l'avvenuta presentazione e registrazione del documento a protocollo⁴⁵.

Qualora il documento ricevuto sia in forma cartacea l'ufficio a cui è stato presentato il documento rilascia la ricevuta prodotta dal programma e laddove l'utente abbia una copia del documento su questa viene apposta l'etichetta con la segnatura di protocollo generata dal software.

⁴³ Es. nel caso dei contratti pubblici di appalto, dove il repertorio è tenuto con modalità speciali definiti da una norma specifica.

⁴⁴ L'Art. 53 del TUDA regola le modalità di registrazione. Il comma 1 individua le informazioni minime contenute nella registrazione:

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.

⁴⁵ Il rilascio della ricevuta è prevista all'art. 18-bis della L. 241/90

Paragrafo 4.5. Registrazione dei documenti informatici

La registrazione di protocollo dei documenti informatici viene eseguita dopo aver accertato che gli stessi siano leggibili attraverso i sistemi utilizzati dal Comune; dovranno essere altresì verificate la provenienza e l'integrità dei documenti, nonché il formato utilizzato, se leggibile e conforme a quelli adottati dal Comune, l'assenza di macroistruzioni o codici eseguibili tali da modificare il contenuto del documento medesimo e la validità temporale dell'eventuale firma digitale utilizzando eventualmente, nel caso di ricevimento di documento con certificato scaduto, la funzionalità di controllo di "firma alla data" del documento, laddove questo sia fornito di un riferimento temporale opponibile a terzi⁴⁶.

Qualora gli accertamenti di cui al comma precedente dovessero concludersi con un esito negativo:

- laddove sottoscritto con firma digitale scaduta, il documento sarà comunque oggetto della registrazione di protocollo e verrà acquisito sul Sistema; sarà compito del Responsabile del procedimento incaricato della trattazione eseguire le opportune verifiche e valutare il trattamento da riservare a tale documento;

in tutti gli altri casi:

- verrà notificata al mittente, laddove identificabile, la condizione di eccezione, affinché provveda al rinvio del documento secondo i criteri dettati dal Comune;
- il documento oggetto di eccezione sarà mantenuto fino alla ricezione del documento corretto o, comunque, quanto necessario ai fini di un controllo successivo e, trascorso tale termine, si procederà alla sua eliminazione.

La registrazione di protocollo dei documenti informatici comporta la memorizzazione sullo SGID delle stesse informazioni indicate dal precedente paragrafo del manuale, aggiungendo, tra i dati obbligatori, l'impronta (hash) del documento informatico, comprese quelle di tutti gli allegati, secondo i formati stabiliti dalla normativa vigente.

Eseguita l'operazione di registrazione, i documenti informatici memorizzati nel Sistema di Gestione Informatica dei Documenti sono immutabili e collegati logicamente ai rispettivi dati identificativi.

La registrazione di protocollo dei documenti informatici ricevuti per posta elettronica è effettuata in modo tale che, ad ogni messaggio, corrisponda una registrazione, a seguito della quale il Sistema di Gestione Informatica dei Documenti memorizzerà:

- l'intero messaggio;
- il testo del messaggio unitamente ai dati identificativi;
- gli allegati al messaggio insieme ai relativi dati identificativi.

Paragrafo 4.6. Segnatura di protocollo

La segnatura di protocollo è effettuata contemporaneamente all'operazione della registrazione di protocollo; essa consiste nell'apposizione o nell'associazione all'originale del documento, in forma permanente e non

⁴⁶ Segnatura di protocollo, marca temporale oppure la data della PEC.

modificabile, delle informazioni riguardanti la registrazione di protocollo per consentire di individuare ciascun documento in modo inequivocabile.

Documenti analogici

La segnatura di protocollo di un documento cartaceo avviene mediante l'apposizione su di esso di un timbro sul quale siano riportate le seguenti informazioni:

- denominazione e codice identificativo dell'AOO;
- data e numero di protocollo del documento;
- indice di classificazione e numero del fascicolo, ove disponibili.

Sul documento da segnare potrà, alternativamente, essere apposta un'etichetta adesiva, non rimovibile né modificabile, prodotta dal Sistema di Gestione Informatica dei Documenti all'atto dell'operazione di registrazione di protocollo; su di essa andranno riportati i dati precedentemente specificati, sia in chiaro che, eventualmente, anche sotto forma di codice a barre in modo da facilitare un eventuale processo di scansione massiva differita.

Documenti informatici

L'operazione di segnatura di protocollo dei documenti informatici è effettuata contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo e persegue il fine di favorire l'interoperabilità tra diversi sistemi di gestione documentale, riportando le informazioni archivistiche fondamentali, in modo da facilitare il trattamento dei documenti da parte del ricevente.

I dati relativi alla segnatura di protocollo di un documento trasmesso dal Comune sono associati al documento stesso e contenuti in un file XML conforme alle specifiche presenti nella normativa vigente⁴⁷.

La segnatura di protocollo dei documenti inviati, conforme alle specifiche tecniche, è sigillata, al fine di garantire la sua integrità e provenienza, con l'utilizzo di un Sigillo Elettronico Qualificato che identifichi l'Ente e rilasciato da un prestatore di servizi fiduciari qualificati.

La segnatura di protocollo del documento informatico non è apposta sul documento ma è associata allo stesso. È possibile, al fine di rendere più leggibile il documento, inserire i dati della stessa sul documento attraverso speciali tecniche che non ne invalidano la firma.

Paragrafo 4.7. Riservatezza

Il Sistema di Gestione Informatica dei Documenti, conformemente a quanto stabilito nel paragrafo [Sistema di Gestione Informatica dei Documenti \(SGID\)](#) del presente Manuale, consente l'accesso ai documenti e alle informazioni nel rispetto della normativa vigente in materia di riservatezza dei dati personali, per mezzo di uno specifico livello di accesso stabilito per ciascun documento che venga registrato sul Sistema stesso.

Tale livello di riservatezza è attribuito al documento nel momento della sua registrazione sullo SGID e serve a determinare, attraverso la creazione di specifiche o predefinite Access Control List (ACL), quali utenti o gruppi di utenti o ruoli, possono avere accesso al documento medesimo. Di norma, ciascun utente può accedere

⁴⁷ Il formato del file segnatura.xml è specificato [nell'Allegato 6 alle LLGG](#).

esclusivamente ai documenti che ha prodotto, che gli sono stati assegnati, in modo diretto o per appartenenza ad un ufficio/gruppo di utenti o ruolo, e alle informazioni ad essi collegate; viceversa, il Sistema non rende disponibili né visualizza i documenti e i dati delle relative registrazioni di protocollo per cui gli utenti non siano autorizzati.

Le tipologie documentarie riservate e le modalità di trattamento delle stesse, ivi compresi i livelli di riservatezza da associare a ciascuna, sono individuate dal Responsabile della gestione documentale d'intesa con il Responsabile della protezione dei dati personali. Secondo i medesimi criteri vengono definiti anche i livelli di riservatezza dei fascicoli informatici; tale operazione viene eseguita al momento dell'apertura degli stessi sul Sistema. Per quanto concerne le caselle di posta elettronica integrate con il protocollo informatico, il Sistema di Gestione Informatica dei Documenti consente l'accesso a ciascuna di esse esclusivamente al personale autorizzato sulla base dell'organizzazione dell'Ente.

Al fine di garantire, nell'accesso ai documenti, le caratteristiche di pertinenza e minimizzazione previste dalla normativa in materia di tutela dei dati personali, a livello di configurazione degli accessi si procede nel rispetto dei seguenti principi:

- le assegnazioni di norma non sono personali, salvo casi specifici in cui il documento sia indirizzato personalmente al singolo dipendente dell'Ente⁴⁸;
- sono il più ristretti possibili; le assegnazioni all'intero ufficio/servizio sono di norma da evitare; vanno attribuite al livello di gruppi ristretti o a livello di ruoli, se supportati dallo SGID in uso⁴⁹.

Lo SGID prevede meccanismi di delega in caso di assenza di una persona in modo che il trattamento dei documenti e dei procedimenti non si arresti ma possa avvenire a cura del sostituto nominato. La delega e il relativo diritto di accesso ai documenti di pertinenza della persona da sostituire deve avere carattere temporaneo strettamente limitato al solo periodo di assenza.

La costituzione di gruppi/ruoli e l'attribuzione a questi del personale avviene a cura del Responsabile della Gestione documentale e/o di suoi delegati, su eventuali richieste dei responsabili degli uffici/servizi, che devono pervenire in forma scritta.

Paragrafo 4.8. Annullamento delle registrazioni di protocollo

L'eventuale annullamento delle registrazioni di protocollo deve essere autorizzato dal Responsabile della gestione documentale. Se la richiesta perviene da altri uffici, deve essere fatta in forma scritta e acquisita agli atti e annotata nella modifica.

⁴⁸ In questo modo si evita di mantenere la visibilità dei documenti ad una persona anche dopo un cambio di ufficio, assegnazione o ruolo, ma un provvedimento disciplinare, al contrario, se notificato attraverso lo SGID, ha come assegnazione la persona destinataria del provvedimento.

⁴⁹ L'ufficio protocollo, individuato un ufficio/servizio di competenza, dovrebbe essere in grado di smistare al gruppo che si occupa dell'affare o al RUP (inteso come ruolo, non come persona); laddove non fosse a conoscenza della corretta assegnazione il documento andrebbe smistato non all'intero ufficio (se a questo sono associati tutti i dipendenti come da organigramma), ma a uno specifico gruppo ristretto (es "segreteria ufficio xx" o "direzione ufficio xx") che a sua volta provvederà a smistare a chi di competenza.

Le informazioni relative alle registrazioni annullate rimangono memorizzate nel Sistema di Gestione Informatica dei Documenti e, conformemente a quanto disposto dalle norme vigenti⁵⁰, recano 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 di autorizzazione.

L'annullamento anche di un solo campo delle altre informazioni registrate in maniera immutabile, con particolare riferimento al mittente, al destinatario e all'oggetto, che fosse necessario per correggere eventuali errori intercorsi in sede di immissione di dati, deve comportare la rinnovazione del campo stesso con i dati corretti e la contestuale memorizzazione, in modo permanente, del valore precedentemente attribuito unitamente alla data, all'ora e all'autore della modifica; tale disposizione si applica per lo stesso campo o per ogni altro che dovesse, in seguito, risultare errato.

Paragrafo 4.9. Registro giornaliero di protocollo

Il Responsabile della gestione documentale provvede alla produzione, sotto forma di documento informatico, del registro giornaliero di protocollo, costituito dall'elenco delle informazioni, inserite con l'operazione di registrazione di protocollo nell'arco di uno stesso giorno, ivi comprese quelle modificate e annullate in quella medesima data.

Al fine di garantire l'immutabilità del contenuto, il Responsabile della gestione documentale trasmette il registro giornaliero di protocollo al sistema di conservazione entro la giornata lavorativa successiva⁵¹; le modalità operative mediante cui avviene tale trasferimento sono descritte nel manuale di conservazione.

La trasmissione del registro al Sistema di Conservazione avviene, di norma, con un processo automatico, calendarizzato ad una precisa ora, possibilmente poco dopo le 24; il sistema in caso di errore invia un messaggio al Responsabile della Gestione Documentale che provvede alla risoluzione dell'errore o alla generazione e trasmissione del registro nei termini sopra definiti.

Paragrafo 4.10. Differimento dei termini di registrazione

Di norma le registrazioni di protocollo dei documenti ricevuti dal Comune sono effettuate entro la giornata lavorativa successiva a quella di ricezione.

Eccezionalmente, in presenza di situazioni che lo rendano necessario, come un imprevisto carico di lavoro che non permetta di effettuare le registrazioni di protocollo nella stessa giornata lavorativa e qualora, a causa di tale condizione, possa venir meno un diritto di terzi, il Responsabile della gestione documentale può autorizzare il differimento della registrazione di protocollo dei documenti ricevuti, fissando comunque un limite di tempo entro cui le registrazioni dovranno essere effettuate e conferendo valore, nel caso di scadenze predeterminate, alla data di arrivo dei documenti.

⁵⁰ Paragrafo 3.1.5 delle LLGG e art. 54 del TUDA

⁵¹ Paragrafo 3.1.6 delle LLGG

Tutte le registrazioni di protocollo che vengono differite devono riportare gli estremi del suddetto provvedimento di autorizzazione nonché la data di effettiva ricezione dei documenti.

Paragrafo 4.11. Registro di emergenza

Qualora, per cause tecniche, non sia possibile usufruire del Sistema di Gestione Informatica dei Documenti, il Responsabile della gestione documentale autorizza l'Ufficio Protocollo all'effettuazione delle registrazioni di protocollo su un registro, eventualmente anche cartaceo, di emergenza.

Le registrazioni di emergenza, in partenza, in arrivo o interne, vengono tutte eseguite dall'Ufficio Protocollo.

Le informazioni da inserire nel registro di emergenza, ovvero i campi obbligatori da compilare, sono gli stessi previsti dal protocollo generale.

Le modalità con cui vengono eseguite le registrazioni di protocollo sul registro di emergenza sono quelle sancite dall'art. 63 del DPR 445/00, in particolare:

- 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;
- qualora l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre ventiquattro ore, per cause di eccezionale gravità, il Responsabile della gestione documentale 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;
- per ogni giornata di registrazione di emergenza è riportato sul registro di emergenza il numero totale di operazioni registrate;
- 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 documentale del Comune;
- le informazioni relative ai documenti protocollati in emergenza sono inserite nel Sistema di Gestione Informatica dei Documenti al ripristino delle funzionalità dello stesso, prima che sia eseguita qualsiasi ulteriore operazione di registrazione di protocollo. Durante la fase di ripristino, a ciascun documento registrato in emergenza viene attribuito un numero di protocollo del sistema informatico ordinario; si avrà cura, tuttavia, di inserire nel Sistema anche il numero utilizzato in emergenza, in modo che sia mantenuta stabilmente la correlazione tra questo e il numero di protocollo attribuito al ripristino.

Al termine dell'utilizzo del registro di emergenza il Responsabile della Gestione documentale lo acquisisce agli atti e lo protocolla. Se formato su supporto informatico, prima della protocollazione deve essere firmato digitalmente dal Responsabile per la Gestione Documentale.

CAPITOLO 5. GESTIONE DELL'ARCHIVIO, CLASSIFICAZIONE E GESTIONE DELLE AGGREGAZIONI DOCUMENTALI

Paragrafo 5.1. Titolario di classificazione

Il titolare di classificazione è uno degli strumenti archivistici utilizzati dall'Ente per l'organizzazione, la gestione e la conservazione del proprio archivio.

Il titolare di classificazione consiste in un sistema precostituito di partizioni astratte, ordinate gerarchicamente, definito sulla base dell'organizzazione funzionale del Comune ed è lo strumento utilizzato dall'Ente per organizzare in maniera razionale e ordinata la sedimentazione dei documenti del proprio archivio, secondo un ordine logico che rispecchi lo sviluppo storico dell'attività svolta.

Il titolare di classificazione e il piano di conservazione adottati dal Comune sono quelli riportati nell'allegato n. 5 del presente manuale e sono quelli standard elaborati dal Gruppo Di Lavoro costituito nel 2005 con Decreto del Direttore generale degli Archivi e incaricato di produrre un Titolare un Piano di Conservazione standardizzato per i Comuni e successivamente indicati da ANCI come standard di riferimento.

Per facilitare il corretto utilizzo del titolare allegato al presente manuale è anche il "Prontuario di classificazione" prodotto sempre dal Gruppo di Lavoro. Il Prontuario individua, in base all'oggetto del documento, la corretta classifica da attribuire al documento. Il Prontuario di classificazione è la base per l'alimentazione dell'"oggettario"⁵² nello SGID.

Qualora, a seguito di modifiche legislative, risulti necessario aggiornare tali strumenti ovvero si presenti la necessità di apportare variazioni o revisioni, queste vengono predisposte dal Responsabile della gestione documentale nel rispetto della normativa.

L'applicazione del detto titolare e delle sue eventuali modifiche, non è mai retroattiva, in considerazione del fatto che deve essere mantenuto nel tempo il legame dei fascicoli e dei documenti dell'archivio con la struttura del titolare vigente al momento della produzione degli stessi e, dunque, il corretto vincolo archivistico che lega la produzione documentaria del Comune all'attività e alle funzioni dello stesso; a tal fine viene garantita la storicizzazione delle variazioni del titolare e la possibilità di ricostruire le diverse voci nel tempo.

Le modifiche del titolare impediscono di aprire nuovi fascicoli nelle partizioni eventualmente eliminate ma non precludono la possibilità di inserire i documenti in fascicoli precedentemente aperti all'interno di tali voci, fino alla chiusura degli stessi.

Le suddette variazioni del titolare di classificazione sono, di norma, introdotte a partire dal 1° gennaio dell'anno successivo.

⁵² Per oggettario si intende la tabella presente nello SGID ove sono inseriti tutti gli oggetti standard usati come modelli per la protocollazione; a fronte di un oggetto possono essere riportate la sua classifica, e altre informazioni legate all'oggetto (es. eventuale mittente o destinatario, il fascicolo di pertinenza, ecc.)

Paragrafo 5.2. Classificazione

La classificazione è l'operazione che viene eseguita a partire dal titolario riportato nell'allegato n. 5 del presente manuale ed è finalizzata ad organizzare logicamente, in relazione alle funzioni dell'Ente, tutti i documenti ricevuti e prodotti dal Comune, siano essi cartacei o informatici, successivamente alla loro registrazione nel Sistema di Gestione Informatica dei Documenti.

A ciascun documento è associato un unico indice di classificazione, anche qualora attenga a più procedimenti, facenti riferimento a fascicoli di classifiche diverse; in tal caso l'indice di classificazione sarà quello relativo alla collocazione che, in base all'oggetto, venga ritenuta prevalente.

La classificazione dei documenti è eseguita dal personale che ne effettua la relativa registrazione al protocollo, pur non essendo, di norma, fra gli elementi obbligatori in questa fase. La classificazione non è elemento immodificabile della registrazione di protocollo.

Nel caso siano presenti errori nell'indice di classificazione, il personale dell'ufficio che riceve il documento procede a correggere, sul Sistema, la classificazione errata, in coerenza con quella del fascicolo di pertinenza; il Sistema di Gestione Informatica dei Documenti manterrà traccia delle operazioni svolte, registrandone l'autore, la data e l'ora.

Nel caso di documenti cartacei, l'operatore che procede alla classificazione provvede a riportare l'indice di classificazione nell'apposito spazio previsto nella segnatura di protocollo o ad apporre l'etichetta di cui al paragrafo "[Segnatura di protocollo](#)" del presente manuale.

Nell'ambito dell'Ente, tutti i soggetti abilitati all'operazione di classificazione devono conoscere e saper correttamente utilizzare il titolario di classificazione; è compito del Responsabile della gestione documentale provvedere affinché il personale sia adeguatamente formato sul corretto utilizzo dello strumento e debitamente istruito sulle variazioni eventualmente apportate ad esso.

Paragrafo 5.3. Piano di organizzazione delle aggregazioni informatiche

I documenti nell'archivio possono essere raggruppati secondo tre diverse logiche:

- quella che raggruppa assieme documenti afferenti allo stesso procedimento amministrativo, affare, attività o persona; questo tipo di raggruppamento origina i **fascicoli**;
- quella che raggruppa documenti in base alla loro tipologia documentaria o al soggetto che li ha prodotti, attribuendo loro una numerazione progressiva; questa modalità di raggruppamento forma le cosiddette **serie di documenti**, che, se dotate di un registro, identificano i cosiddetti repertori.

Le modalità con cui sono organizzati i fascicoli, le serie e i repertori, e la loro classificazione secondo il [Titolario di classificazione](#), è descritta nel "**Piano di organizzazione delle aggregazioni informatiche**"⁵³, allegato a questo Manuale.

⁵³ La presenza di questo documento è obbligatoria in base a quanto disposto al paragrafo 3.3 delle LLGG

Il Comune adotta come Piano di organizzazione delle aggregazioni informatiche le “Linee guida per la formazione dei fascicoli e delle serie dei documenti prodotti dai Comuni italiani”, complemento del Piano di Classificazione prodotto dal succitato Gruppo di Lavoro del 2005.

Trattandosi di un documento non recente, in parte non più allineato con la normativa vigente, il Responsabile della Gestione Documentale, lo aggiornerà, man mano che nella pratica si rendesse necessario.

Il suddetto piano descrive anche le serie di fascicoli in uso nell'Ente.

Paragrafo 5.4. Fascicoli

Il Sistema di Gestione Informatica dei Documenti consente la gestione di fascicoli cartacei, informatici, e ibridi. Per fascicolo si intende un insieme di documenti, ordinati cronologicamente, relativi ad un medesimo procedimento amministrativo o affare oppure alla medesima persona fisica o giuridica, classificati in maniera omogenea; il fascicolo costituisce l'unità di base, indivisibile, di un archivio.

Il fascicolo informatico contiene esclusivamente documenti informatici, quello cartaceo (o analogico) solo documenti analogici, mentre quello ibrido contiene documenti sia informatici che analogici.

I nuovi fascicoli sono in ogni caso formati attraverso le apposite funzioni dello SGID e devono contenere nel loro indice il riferimento a tutti i documenti, anche quelli cartacei.

È in ogni caso **vietata** la fascicolazione all'esterno dello SGID⁵⁴.

L'attività di fascicolazione è obbligatoria ed è da effettuare a cura del RUP, per i fascicoli relativi a procedimenti amministrativi ed in generale dal personale dell'ufficio/servizio a cui il documento è destinato per competenza. È possibile, nel caso i documenti ricevuti contengano tutte le indicazioni per la loro corretta collocazione nel fascicolo, che la fascicolazione avvenga direttamente in fase di protocollazione. È responsabilità del Responsabile della Gestione Documentale stabilire le casistiche in cui ciò è consentito.

Si formano le seguenti tipologie di fascicoli:

- fascicoli di procedimento: quelli dove contengono la documentazione relativa ad un procedimento amministrativo;
- fascicoli per affare: quelli che contengono documenti relativi al medesimo affare, ma che non riguardano uno specifico procedimento amministrativo;
- fascicoli per attività: raggruppano documenti relativi a competenze proceduralizzate ma non si esauriscono con la predisposizione di documenti vincolati/obbligatori; di norma sono annuali, si chiudono al termine dell'anno solare e si riaprono all'inizio dell'anno successivo;
- fascicolo per persona fisica o giuridica, che contengono documenti relativi ad un soggetto, relativamente ad un certo ambito⁵⁵.

⁵⁴ Cartelle del file system del server o del singolo pc non possono essere utilizzate per formare i fascicoli

⁵⁵ Ne sono un esempio il fascicolo del personale e quello del contribuente.

Ogni fascicolo all'interno dell'archivio comunale va ad occupare un posto specifico, definito in base al titolario di classificazione di cui all'allegato n. 6, tale posizione è di natura logica, nel caso di fascicoli informatici, o fisica, nel caso di fascicoli cartacei o per quanto riguarda la parte cartacea dei fascicoli ibridi.

La formazione e la classificazione dei fascicoli è regolata dal sopra descritto [Piano di organizzazione delle aggregazioni informatiche](#).

Il fascicolo di procedimento contiene tutti i documenti da chiunque formati⁵⁶; eventuali documenti informatici devono essere acquisiti come copia per immagine di documento informatico, eventualmente con attestazione di conformità come specificato paragrafo [Copie: tipologie, formazione e valore giuridico](#).

I fascicoli hanno una data di apertura e una data di chiusura:

- il fascicolo di procedimento e/o affare si chiude al termine del procedimento o dell'affare, lasciando al più un lieve lasso di tempo a disposizione per inserire eventuali documenti che dovessero pervenire successivamente;
- il fascicolo di persona fisica o giuridica si chiude quando l'attività della persona relativa al fascicolo termina;
- il fascicolo di attività è di norma annuale e si apre e chiude ad inizio e fine anno rispettivamente.

I fascicoli chiusi, se cartacei, dopo un adeguato periodo, sono trasmessi, a cura dei responsabili dei servizi in cui sono collocati, presso l'archivio di deposito cartaceo.

I fascicoli informatici, una volta chiusi, sono trasferiti nel Sistema di Conservazione⁵⁷.

Lo SGID consente di associare ai fascicoli tutti i metadati stabiliti dalla normativa vigente⁵⁸.

Il fascicolo, anche quello informatico, in quanto strumento operativo, può contenere documenti che non sono soggetti all'obbligo di registrazione di protocollo, ma che sono utili per la lavorazione della pratica o l'affare a cui si riferisce. In questo caso i documenti sono caricati nello SGID senza essere protocollati, nelle modalità previste dalla normativa vigente⁵⁹.

Paragrafo 5.5. Repertori ed altre aggregazioni informatiche

Lo SGID consente di gestire, oltre ai fascicoli anche le altre forme di aggregazioni documentali previste dalla normativa vigente.

Le serie di documenti, che, se dotate di un apposito registro, vengono definite repertori e si dicono soggetti a registrazione particolare.

Le tipologie di documento soggette a registrazione particolare sono indicate nell'apposito Allegato di questo Manuale.

⁵⁶ [Art. 41, comma 2](#) del CAD

⁵⁷ Art. 44 del CAD specifica che "almeno una volta all'anno il responsabile della gestione documentale trasmette al sistema di conservazione tutti i fascicoli [...]"

⁵⁸ I metadati per i fascicoli e per le aggregazioni informatiche sono definiti [nell'Allegato 5 alle LLGG](#)

⁵⁹ Le LLGG al paragrafo 2.1.1, specificano che anche i documenti non protocollati sono caricati nel sistema, in questo caso:

"L'identificazione dei documenti non protocollati è affidata alle funzioni del sistema di gestione informatica dei documenti. In alternativa l'identificazione univoca può essere realizzata mediante associazione al documento di una sua impronta crittografica basata su funzioni di hash"

I repertori sono gestiti dallo SGID, nel senso che il loro registro deve essere da questo gestito con le medesime modalità del registro di protocollo⁶⁰ ed i documenti in questo memorizzati, dotati dei metadati previsti dalla norma. Eventuali altri software che gestiscano la tenuta dei repertori⁶¹ devono utilizzare le funzioni e le interfacce (API) messe a disposizione dello SGID per registrare e memorizzare/conservare i documenti.

Oltre alle serie di documenti lo SGID consente di definire serie di fascicoli, che raggruppano fascicoli e li numerano in modo sequenziale, secondo criteri prestabiliti, come ad esempio quelli relativi alla stessa tipologia di procedimento o di affare.

La creazione e la gestione di queste aggregazioni è regolata da quanto previsto al paragrafo [Piano di organizzazione delle aggregazioni informatiche](#).

⁶⁰ Ai sensi del Paragrafo 3.1.3 delle LLGG

⁶¹ Ad esempio, il modulo di gestione atti che gestisce l'iter di creazione di un atto amministrativo

CAPITOLO 6. FLUSSI DOCUMENTALI

Una volta che i documenti sono stati protocollati o repertoriati, secondo quanto indicato in questo Manuale, inizia la loro trattazione che si esplica attraverso una serie di passaggi indicati come flusso documentale (o iter, o workflow).

Le varie fasi sono descritte nei paragrafi seguenti.

Tutte queste fasi devono avvenire nello SGID, in quanto, il Sistema di Gestione dei Flussi documentali è espressamente previsto dalla normativa vigente ed è inteso essere come un soprainsieme dello SGID⁶² stesso.

Paragrafo 6.1. Assegnazione

L'operazione di assegnazione è finalizzata all'individuazione dell'ufficio cui compete la trattazione del relativo affare o procedimento amministrativo, nonché degli eventuali altri uffici interessati per conoscenza. L'assegnazione dei documenti ricevuti dal Comune è effettuata dall'operatore dell'Ufficio Protocollo.

L'assegnazione è effettuata contestualmente alla registrazione di protocollo; nel caso di dubbi sull'individuazione degli uffici cui trasmettere i documenti ricevuti, l'assegnazione può essere eseguita anche in un momento successivo.

Nel caso di una assegnazione errata, l'ufficio che riceve il documento lo restituirà all'unità di protocollazione, comunicando l'errore. L'Ufficio Protocollo procederà ad una nuova assegnazione, correggendo le informazioni inserite nel Sistema di Gestione Informatica dei Documenti.

Il SGID tiene traccia di ogni passaggio, memorizzando per ciascuno di essi l'identificativo dell'operatore che effettua le operazioni sopra descritte, con la data e l'ora di esecuzione.

L'assegnazione avviene attraverso le apposite funzioni del Sistema di Gestione Documentale anche nel caso di documenti cartacei. In tal caso gli originali cartacei dovranno essere consegnati all'Ufficio assegnatario.

Nell'assegnazione devono essere rispettati i criteri di tutela dei dati personali di cui al paragrafo [Riservatezza](#) di questo Manuale.

Paragrafo 6.2. Sub-assegnazione

Nell'ambito di ciascun ufficio, il Responsabile a cui sono stati assegnati i documenti ricevuti, già protocollati e classificati, esegue per ognuno di essi l'operazione di sub assegnazione. La sub assegnazione può essere effettuata anche più volte per ciascun documento ed è finalizzata ad individuare i soggetti incaricati della trattazione dei suddetti documenti. Nel caso di assegnazione errata, su richiesta dei diversi uffici destinatari che hanno verificato l'errore, gli operatori del protocollo eseguono la correzione.

⁶² Il Sistema di Gestione dei Flussi documentali è definito all'art. 64 del TUDA e deve essere dotato delle seguenti caratteristiche:

- a) fornire informazioni sul legame esistente tra ciascun documento registrato, il fascicolo ed il singolo procedimento cui esso è associato;
- b) consentire il rapido reperimento delle informazioni riguardanti i fascicoli, il procedimento ed il relativo responsabile, nonché la gestione delle fasi del procedimento;
- c) fornire informazioni statistiche sull'attività dell'ufficio;

Paragrafo 6.3. Presa in carico

Una volta che il documento è assegnato questo deve essere preso in carico. L'assegnazione è di norma operazione effettuata per gruppi/ruoli, mentre la presa in carico avviene nominalmente e ha lo scopo di stabilire chi, realmente, si sta occupando della sua trattazione.

La presa in carico deve essere esplicita e tracciata dal Sistema. Un documento in carico non dovrebbe essere sub-smistato.

Paragrafo 6.4. Verifiche

Una volta preso in carico il documento, il RUP, o chiunque lo abbia in carico, verifica l'ammissibilità dello stesso, secondo le normali prassi amministrative.

I documenti informatici, specie se ricevuti per via telematica, devono inoltre essere verificati riguardo la validità delle firme e la validità della trasmissione così come da normativa vigente⁶³.

La comunicazione con Imprese/Liberi professionisti e PA avviene per via telematica.

In generale le istanze e le comunicazioni sono valide se:

- sottoscritte con firma digitale, a prescindere dal mezzo di comunicazione utilizzato;
- il documento è presentato attraverso servizi on-line autenticati con SPID/CIE/CNS, accertandosi che il meccanismo di invio a protocollo di tali istanze sia ragionevolmente riconducibile al servizio autenticato, e che il reale mittente sia identificabile;
- il documento è trasmesso tramite posta elettronica, sottoscritto con firma autografa e con allegata copia di documento di identità in corso di validità; questo è il solo caso in cui è possibile richiedere copia del documento di identità;
- se il documento è inviato da un domicilio digitale; in questo caso l'istanza non deve essere sottoscritta ma è necessario verificare che la casella PEC rappresenti realmente il domicilio digitale del mittente⁶⁴; in questo caso la sottoscrizione dell'istanza/dichiarazione non è richiesta;
- se il documento è presentato da una PA ed è dotato di segnature di protocollo valida⁶⁵; anche in questo caso la sottoscrizione dell'istanza/comunicazione non è richiesta.

Laddove l'istanza/comunicazione non soddisfi i requisiti stabiliti dalla norma, il RUP o chiunque abbia in carico il documento:

- di norma procede a comunicare al mittente l'irricevibilità del documento, specificandone i motivi e richiedendo di inviarla nuovamente nelle modalità previste dalla legge;

⁶³ Per la ricezione di istanze e comunicazioni da parte di cittadini ed imprese vanno seguite le indicazioni [dell'art. 65 del CAD](#), mentre le comunicazioni fra PA sono regolate [dall'art. 47](#) del CAD; si ricorda inoltre che le comunicazioni fra imprese/liberi professionisti con la PA avvengono esclusivamente per via telematica ai sensi dell'art. [5-bis del CAD](#) e nelle modalità di cui al [DPCM 22 luglio 2011](#), attuativo del sopra menzionato art. 5-bis

⁶⁴ Ciò è possibile consultando INI-PEC per quanto riguarda imprese e liberi professionisti iscritti ad albo professionali, IPA per le PA e INAD (quando sarà attivato) per persone fisiche e altri soggetti giuridici diversi da imprese e liberi professionisti iscritti ad albi.

⁶⁵ Formata secondo quanto previsto all'Allegato 6 delle LLGG, in particolare se sigillata con uso di sigillo qualificato riconducibile alla PA stessa

- accetta comunque, sotto la propria responsabilità la documentazione ricevuta, annotandone a sistema i motivi per cui ciò è stato fatto.

Paragrafo 6.5. Comunicazione di avvio del procedimento

Se il documento ricevuto è un'istanza che avvia un procedimento amministrativo, il RUP, una volta verificata l'ammissibilità, produce, protocolla ed invia al mittente la comunicazione di avvio del procedimento secondo quanto previsto dalla normativa vigente⁶⁶.

Paragrafo 6.6. Fascicolazione

Una volta protocollato e validato ai fini del procedimento amministrativo il RUP o colui che lo ha in carico, procede alla fascicolazione.

La fascicolazione è un passaggio obbligatorio, a cura del RUP e solo in casi eccezionali effettuabile dall'ufficio protocollo.

La fascicolazione avviene secondo quanto specificato al paragrafo [Fascicoli](#) di questo Manuale.

⁶⁶ La comunicazione è da inviare ai sensi [dell'art. 7 della L. 241/90](#) e deve contenere le informazioni di cui al successivo [art. 8](#).

CAPITOLO 7. TRASMISSIONE DEI DOCUMENTI E GESTIONE DELLA CORRISPONDENZA IN USCITA

Paragrafo 7.1. Disposizioni generali

La trasmissione dei documenti avviene di norma attraverso canali telematici⁶⁷. Non è ammessa la trasmissione attraverso canali non telematici, salvo che il destinatario non sia un privato e che questo non abbia indicato un domicilio digitale o altro recapito telematico valido.

L'impossibilità di trasmettere un documento per via telematica non giustifica la sua formazione sotto forma di originale analogico.

Paragrafo 7.2. Trasmissione telematica

La comunicazione avviene attraverso la PEC istituzionale⁶⁸ dell'Ente, eventuali altre PEC assegnate ai servizi, oppure se presente, anche dalla PEO istituzionale.

I documenti sono trasmessi agli indirizzi da questi comunicati, oppure attingendo ai registri INI-PEC, IPA e, quando disponibile, INAD, rispettivamente contenenti i domicili digitali di Imprese/Liberi professionisti, PA e privati e soggetti non obbligati all'utilizzo del Domicilio digitale.

Se il documento è la risposta ad un documento inviato dal mittente attraverso una PEC, ovvero è riferito ad un procedimento avviato da un'istanza trasmessa da una PEC, va utilizzata quest'ultima⁶⁹, salvo che l'istante non abbia comunicato successivamente altro recapito telematico.

La spedizione di un documento informatico viene eseguita dal Sistema al completamento delle operazioni di registrazione di protocollo, classificazione e fascicolazione, conformemente a quanto descritto capitoli [REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI](#) e [GESTIONE DELL'ARCHIVIO, CLASSIFICAZIONE E GESTIONE DELLE AGGREGAZIONI DOCUMENTALI](#) del presente Manuale.

I documenti che richiedono ricevute di invio e ricezione avvengono con PEC.

Paragrafo 7.3. Ricevute delle PEC

Le ricevute rilasciate dai gestori del servizio di posta elettronica certificata e i messaggi di ritorno generati dal SGID del destinatario saranno identificati dal Sistema e da questo automaticamente archiviati, collegandoli alle registrazioni di protocollo dei documenti corrispondenti; nel caso di ricezione di notifiche di eccezione, che segnalino situazioni di anomalia, ivi incluso il mancato recapito del messaggio stesso, il Sistema di Gestione Informatica dei Documenti provvederà a notificare l'evento al personale responsabile.

Paragrafo 7.4. Riservatezza

Al fine di garantire la riservatezza dei dati secondo la normativa vigente, i documenti informatici trasmessi ad altre pubbliche amministrazioni per via telematica possono contenere soltanto le informazioni relative a stati,

⁶⁷ Vedasi art. [3-bis](#), [5-bis](#), [45](#), [47](#) del CAD

⁶⁸ Quella indicata come domicilio digitale dell'Ente presso l'IPA

⁶⁹ Ai sensi dell'art. [65, comma 1, lettera c-bis](#), la PEC utilizzata per trasmettere l'istanza, se non già domicilio digitale eletto, costituisce elezione di domicilio digitale speciale, di cui all'art. [3-bis](#), comma 4-quinques del CAD

fatti e qualità personali previste da legge o regolamento che siano indispensabili per il perseguimento delle finalità per le quali sono acquisite.

In ogni caso, sono osservate le disposizioni contenute nei regolamenti adottati dal Comune per il trattamento dei dati personali, sensibili o giudiziari anche con strumenti elettronici.

Paragrafo 7.5. Trasmissione non telematica

I documenti da spedire su supporto cartaceo, una volta registrati, classificati e fascicolati, vengono stampati, imbustati e inseriti nella “bolgetta” postale.

Nel caso di spedizioni che utilizzino posta raccomandata con ricevuta di ritorno, posta celere, corriere od altro mezzo di spedizione che richieda di allegare altra documentazione alla busta, la relativa modulistica verrà compilata a cura degli uffici mittenti.

La minuta (fotocopia) del documento cartaceo spedito verrà conservata all'interno del relativo fascicolo.

Nel caso in cui l'Ente si trovi ad interagire con utenti sprovvisti di adeguati strumenti informatici o impossibilitati al loro utilizzo si procede, qualora si tratti di documenti originali informatici, alla produzione e alla consegna della copia prodotta secondo quanto previsto dal paragrafo [Copia analogica di originale informatico da consegnare al cittadino privo di recapito telematico](#).

CAPITOLO 8. ARCHIVIO E CONSERVAZIONE

Paragrafo 8.1. Archivio comunale

L'archivio del Comune consiste nel complesso organico degli atti, cartacei o informatici, prodotti o ricevuti dall'Ente nell'esercizio delle proprie funzioni e per il conseguimento dei propri fini istituzionali.

Essi sono ordinati e conservati in modo coerente e accessibile alla consultazione; l'uso degli atti può essere amministrativo, legale o storico.

L'archivio dell'Ente costituisce un bene culturale⁷⁰, come tale è inalienabile, non può essere smembrato, danneggiato, distrutto o utilizzato in modo tale da recare pregiudizio alla sua conservazione; è obbligo del Comune⁷¹, conservare il proprio archivio nella sua organicità, provvedendo inoltre ad ordinare e inventariare il proprio archivio storico.

Le operazioni di spostamento degli archivi non correnti, l'esecuzione di opere e lavori, nonché lo scarto del materiale archivistico sono soggetti all'autorizzazione della Soprintendenza archivistica competente per il territorio⁷².

Le responsabilità del Comune, connesse alla tutela del proprio patrimonio archivistico, si estendono anche agli archivi digitali depositati presso un conservatore accreditato ai sensi della normativa vigente.

L'archivio in senso proprio costituisce un complesso unitario composto, ai fini della gestione documentale, dall'archivio digitale, dall'archivio ibrido e dall'archivio cartaceo; quest'ultimo, per motivi organizzativi e funzionali, si articola in archivio corrente, archivio di deposito e archivio storico.

Tale distinzione nella parte informatica dell'archivio di fatto pur non così netta sussiste, nel senso che si considera corrente la parte dei fascicoli ancora non chiusi.

Paragrafo 8.2. Archivio corrente

Per archivio corrente si intende l'insieme dei documenti e dei fascicoli prodotti, acquisiti e conservati dal Comune nell'esercizio delle proprie funzioni, relativi ad affari e a procedimenti amministrativi in corso di istruttoria e di trattazione e per i quali sussista un interesse attuale.

L'archivio corrente del Comune si forma svolgendo le opportune procedure di classificazione e fascicolazione secondo le modalità previste nel Capitolo [GESTIONE DELL'ARCHIVIO, CLASSIFICAZIONE E GESTIONE DELLE AGGREGAZIONI DOCUMENTALI](#) del presente Manuale; tali operazioni permettono la sedimentazione e l'organizzazione dell'archivio in maniera corretta e ordinata, in modo da rendere più semplice il recupero dei documenti.

I fascicoli e le unità archivistiche cartacee che costituiscono l'archivio corrente sono conservati a cura dei Responsabili dei procedimenti amministrativi, di norma presso la sede dei rispettivi Uffici/Servizi.

⁷⁰ ai sensi [dell'art. 10, comma 2, lettera b\), del D.lgs. 42/04](#) "Codice dei beni culturali e del paesaggio"

⁷¹ [Art 30 comma 4](#) del Codice dei Beni culturali

⁷² [Art. 21, commi 1 e 2](#) del Codice dei Beni Culturali

Paragrafo 8.3. Archivio di deposito

Per archivio di deposito si intende l'insieme dei documenti e dei fascicoli cartacei relativi ad affari e a procedimenti amministrativi conclusi, per i quali non risulti più necessaria una trattazione inerente le attività amministrative correnti, ma che possono rivelarsi ancora utili per finalità amministrative e giuridiche.

All'inizio di ogni anno, il Responsabile della gestione documentale procede, secondo quanto disposto dalla vigente normativa⁷³, al versamento nell'archivio di deposito dell'Ente dei fascicoli relativi a procedimenti o affari conclusi; tali fascicoli sono individuati dai Responsabili dei procedimenti amministrativi che ne hanno curato la formazione, gestione e trattazione, i quali procedono a verificarne la corretta formazione e la completezza.

Il suddetto versamento delle unità archivistiche nell'archivio di deposito viene registrato nel Sistema di Gestione Informatica dei Documenti, inserendo per ciascun fascicolo l'informazione che specifichi il proprio trasferimento in deposito.

La gestione dell'archivio di deposito è demandata al Servizio Archivistico di cui al paragrafo [Servizio per la Gestione informatica dei Documenti, dei Flussi e degli Archivi e Responsabile della Gestione Documentale e della Conservazione](#); il Responsabile della gestione documentale provvede a:

- conservare la documentazione contenuta nel detto archivio di deposito;
- garantirne la consultazione nel rispetto della normativa vigente sull'accesso ai documenti amministrativi e alla tutela dei dati personali;
- registrare la movimentazione dei fascicoli dati in consultazione;
- selezionare la documentazione da proporre per lo scarto e quella da destinare al versamento nell'archivio storico producendo, in entrambi i casi, i relativi elenchi, secondo quanto descritto nel successivo articolo.

Paragrafo 8.4. Selezione e scarto nell'archivio cartaceo

Le attività di selezione e scarto della documentazione archivistica sono funzionali ai fini della corretta formazione e conservazione della memoria storica dell'Ente, nonché alla migliore consultabilità dell'archivio. I documenti destinati allo scarto sono genericamente intesi come quelli che hanno perso la loro valenza amministrativa, senza assumere alcuna rilevanza storica, ragione per cui, nell'impossibilità pratica di conservare indiscriminatamente ogni documento, si effettua la selezione.

Le operazioni in oggetto, per quanto attiene alla documentazione cartacea, avvengono nell'archivio di deposito del Comune, dove si procede al vaglio del materiale allo scopo di definire quale debba essere scartato e quale, viceversa, sia da destinare alla conservazione permanente nell'archivio storico.

Lo strumento utilizzato per le operazioni di selezione e scarto è il Piano di Conservazione dell'archivio, riportato nell'allegato n. 5 del presente manuale, nel quale sono dettagliate per ciascuna tipologia di aggregazione documentale, le indicazioni relative ai tempi di conservazione. Le procedure di selezione e scarto sono svolte

⁷³ [Articolo 67](#) del TUDA

annualmente dal Responsabile della gestione Documentale, il quale predispone un elenco di versamento per i documenti e i fascicoli destinati alla conservazione permanente e un elenco di scarto per le unità archivistiche che si intendono eliminare.

L'elenco di scarto viene sottoposto alla Soprintendenza archivistica competente per territorio a cui viene formalmente richiesta l'autorizzazione per poter procedere. Solo una volta ottenuto il nulla osta si avvia la procedura per l'eliminazione fisica dei documenti, che deve avvenire nel rispetto della normativa vigente, in particolar modo per quanto riguarda la tutela dei dati sensibili e personali; completate dette operazioni, il Responsabile della gestione documentale comunica formalmente alla detta Soprintendenza che lo scarto è avvenuto.

I documenti, selezionati per la conservazione permanente, sono trasferiti, se cartacei, nell'archivio storico dell'Ente⁷⁴. L'archivio storico deve essere ordinato e inventariato e l'inventario, aggiornato a seguito del versamento del suddetto materiale, deve essere trasmesso alla Soprintendenza archivistica.

Paragrafo 8.5. Archivio storico

Per archivio storico si intende il complesso dei documenti prodotti o acquisiti dall'Ente, selezionati per la conservazione permanente, al fine di garantirne la consultazione al pubblico; tale documentazione è inventariata e conservata in una sezione separata dell'archivio.

La gestione dell'archivio storico del Comune è di competenza delle varie Aree dell'Ente e liberamente consultabile, ad eccezione:

- dei documenti dichiarati di carattere riservato, relativi alla politica estera o interna dello Stato, che diventano consultabili cinquanta anni dopo la loro data;
- dei documenti contenenti i dati sensibili nonché i dati relativi a provvedimenti di natura penale espressamente indicati dalla normativa in materia di trattamento dei dati personali, che diventano consultabili quaranta anni dopo la loro data;
- i documenti contenenti dati idonei a rivelare lo stato di salute, la vita sessuale o rapporti riservati di tipo familiare, i quali diventano consultabili settanta anni dopo la loro data.

Paragrafo 8.6. Archivio digitale e sua conservazione

L'archivio digitale del Comune è costituito da documenti, aggregazioni documentali e fascicoli informatici registrati e gestiti per mezzo del Sistema di Gestione Informatica dei Documenti; tale Sistema rappresenta, dunque, il luogo in cui l'archivio digitale ha sede.

La conservazione dell'archivio digitale del Comune è demandata ad un soggetto conservatore iscritto nell'Elenco dei conservatori abilitati tenuto da Agid⁷⁵, presso un Sistema di Conservazione esterno all'Ente.

⁷⁴ Art. 69 del TUDA

⁷⁵ Ai sensi dell'art. 34, comma 1-bis, lettera b) del CAD, la conservazione può essere demandata ad un soggetto esterno in possesso di particolari requisiti

Il trasferimento al Sistema avviene, a cura del Responsabile della Gestione Documentale, rispettando quanto previsto dalla normativa vigente⁷⁶, sulla base dei fascicoli o delle aggregazioni documentali che individuano i repertori dell'Ente, nelle modalità descritte nel Manuale di Conservazione, nella normativa vigente in materia⁷⁷.

Documenti da trasmettere al Sistema di Conservazione

Vengono riversati:

- i repertori definiti dall'Ente sulla base del Piano di Organizzazione delle Aggregazioni Informatiche⁷⁸;
- tutti gli ulteriori documenti informatici protocollati, anche riferiti a fascicoli aperti, che devono comprendere anche eventuali ricevute di PEC a questi aggregati;
- il registro giornaliero di protocollo, entro le 24 ore dalla sua generazione.

Non devono essere trasferiti al Sistema di Conservazione:

- i documenti non originali informatici, ovvero ottenuti come copie informatiche semplici di originali analogici ricevuti dal Comune; in questo caso si conservano gli originali cartacei;
- gli allegati relativi a protocolli di trasmissione di altri documenti già in archivio, al fine di evitare invii multipli; in questo caso lo SGID dovrebbe inviare le sole lettere di trasmissione escludendo altri protocolli allegati.

Modalità e tempi del trasferimento al Sistema di Conservazione

La trasmissione dei documenti al Sistema di Conservazione avviene di norma, compatibilmente con le capacità dello SGID, in modo automatico non presidiato, con cadenze stabilite in base alla tipologia documentaria (se repertorio) o di fascicolo.

Se tecnicamente possibile l'Ente adotta un modello di “conservazione anticipata”, che consiste nell'invio contestuale alla registrazione del documento nel protocollo o negli altri registri particolari.

L'invio dei fascicoli, intesi come metadati, avviene di norma alla chiusura di questi, verificando che tutti i documenti in essi inclusi, siano già presenti nel Sistema di Conservazione.

Relativamente ai fascicoli aperti a fine anno:

- se fascicoli relativi a procedimenti amministrativi di cui sia prevista una durata limitata nel tempo, l'invio viene posticipato alla loro chiusura;
- se fascicoli annuali, questi sono inviati nell'anno successivo al loro anno;
- se fascicoli personali, o di procedimenti/affari ancora aperti, si procede al loro invio incrementale, al termine dell'anno solare.

⁷⁶ L'art. 44 del CAD stabilisce che il riversamento dei fascicoli (intesi anche come aggregazioni documentali) avviene, a cura del Responsabile della Gestione documentale, almeno una volta l'anno; le LLGG, al Paragrafo 4.1 specificano che sono oggetto di trasferimenti tutti i fascicoli chiusi nell'anno e quelli aperti, che devono essere però vagliati a seconda delle esigenze dell'Ente.

⁷⁷ Il Capitolo 4 delle LLGG e

⁷⁸ In particolare le fatture elettroniche, gli atti, i contratti

Scarto dei documenti informatici

Lo scarto avviene seguendo le indicazioni presenti nel Piano di Conservazione, riportate fra i metadati dei fascicoli e delle altre aggregazioni, secondo il seguente schema⁷⁹:

- Al termine di ogni anno il Sistema di Conservazione (o lo SGID, se in grado) elenca i documenti/fascicoli che possono essere scartati;
- Il Responsabile per la Gestione Documentale invia l'elenco alla Soprintendenza di riferimento per l'autorizzazione allo scarto;
- Una volta ottenuta, la invia al Conservatore che provvede all'eliminazione definitiva dei documenti dal Sistema.

Esibizione dei documenti informatici

In caso di necessità di esibire documenti informatici non più presenti nell'archivio dell'Ente, o richiesti da Autorità tramite atti formali di esibizione⁸⁰, questi vanno estratti dal Sistema di Conservazione, che deve estrarre i documenti attraverso specifici pacchetti di distribuzione.

⁷⁹ Paragrafo 4.11 delle LLGG

⁸⁰ L'articolo 20 comma 5-bis del CAD specifica che:

*“Gli obblighi di conservazione e di esibizione di documenti previsti dalla legislazione vigente si intendono soddisfatti a tutti gli effetti di legge a mezzo di documenti informatici, se le procedure utilizzate sono conformi alle **Linee guida**”*

Le LLGG specificano le modalità di esibizione al Paragrafo 4.9

CAPITOLO 9. APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO

Paragrafo 9.1. Approvazione, pubblicità e aggiornamento del Manuale

Il presente Manuale è approvato, integrato e modificato con delibera della Giunta comunale; lo stesso è soggetto a revisione ordinaria ogni due anni, su iniziativa del Responsabile della gestione documentale.

In caso di sopravvenienze normative, introduzione di nuove prassi tendenti a migliorare l'azione amministrativa in termini di efficacia, efficienza e trasparenza, evoluzione delle procedure e delle infrastrutture tecnologiche o comunque, ogni qual volta il Responsabile lo riterrà necessario, si potrà procedere alla revisione del Manuale anche prima della scadenza sopra prevista.

La modifica o l'aggiornamento di uno o di tutti gli allegati al presente Manuale non comporta la revisione nei modi di cui sopra del Manuale stesso.

Il presente Manuale è pubblicato nella sezione "Amministrazione Trasparente" → "Disposizioni generali" → "Atti generali" del Sito istituzionale in modo da consentirne la chiara identificazione⁸¹.

⁸¹ Ai sensi delle LLGG, Paragrafo 3.5

CAPITOLO 10. ALLEGATI

N. 1 – Area Organizzativa Omogenea del Comune

N. 2 – Descrizione delle funzionalità del Sistema di Gestione Informatica dei Documenti

N. 3 – Piano di sicurezza relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio, all'accesso, alla conservazione dei documenti informatici

N. 4 – Formati elettronici adottati dal Comune

N. 5 –

a) Titolario di classificazione,

b) Piano di Conservazione

c) Piano di Organizzazione delle Aggregazioni Informatiche e Piano di conservazione

d) Massimario di Classificazione

N. 6 – Tipologie di documenti non soggette a registrazione di protocollo