



COMUNE DI SOAVE  
Provincia di Verona

**Manuale di gestione del protocollo informatico,  
della formazione, gestione e conservazione  
dei documenti informatici del Comune di Soave**

Approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 135 in data 28 dicembre 2021



# Sommario

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1 - Principi generali.....</b>   | <b>9</b>  |
| 1.1 Premessa.....   | 9         |
| 1.2 Ambito di applicazione del manuale.....   | 9         |
| 1.2.1. Principi generali della gestione documentale.....  | 10        |
| 1.4 Area Organizzativa Omogenea e modello organizzativo adottato.....   | 12        |
| 1.5 Servizio per la gestione informatica del protocollo.....  | 12        |
| 1.6 Copie di riserva.....   | 13        |
| 1.7 Firma digitale.....   | 13        |
| 1.8 Tutela dei dati personali.....  | 13        |
| 1.9 Caselle di Posta Elettronica.....   | 13        |
| 1.10 Sistema di classificazione dei documenti.....  | 13        |
| 1.11 Formazione.....  | 14        |
| 1.12 Accreditemento dell'AOO all' IPA.....  | 14        |
| 1.13 Dematerializzazione dei procedimenti amministrativi della AOO.....   | 14        |
| <b>2- Eliminazione dei registri di Protocollo diversi dal registro ufficiale di Protocollo informatico.....</b>                                 | <b>15</b> |
| 2.1 Piano di attuazione.....  | 15        |
| 2.2 Controllo.....  | 15        |
| <b>3- Formazione dei documenti informatici.....</b>   | <b>16</b> |
| 3.1 Formazione dei documenti informatici.....   | 16        |
| 3.1.1 Formazione dei documenti informatici – aspetti attinenti alla sicurezza.....  | 18        |
| 3.2 Generazione e gestione dei documenti informatici.....   | 19        |
| 3.2.1 I contenuti del registro giornaliero di protocollo.....   | 19        |
| 3.2.2 Flusso di gestione del documento informatico e piena integrazione con il protocollo informatico.....                                      | 21        |
| 3.3 RegISTRAZIONI di sicurezza.....   | 22        |
| 3.4 Trasmissione e interscambio dei documenti informatici.....  | 22        |
| 3.4.1 Trasmissione e interscambio dei documenti informatici all'esterno della AOO (interoperabilità dei sistemi di protocollo informatico)..... | 23        |
| 3.4.2 Trasmissione e scambio dei documenti informatici all'interno della AOO.....   | 23        |
| 3.5 Accesso ai documenti informatici da parte degli utenti appartenenti all'AOO.....  | 23        |

|           |   |           |
|-----------|---|-----------|
| 3.6       | Accesso esterno da parte di privati.....  | 24        |
| 3.7       | Accesso da parte di altre pubbliche amministrazioni .....   | 24        |
| 3.8       | Conservazione dei documenti informatici .....   | 25        |
| <b>4-</b> | <b>Modalità di utilizzo di strumenti informatici per lo scambio di documenti.....</b>                                 | <b>26</b> |
| 4.1       | Documento ricevuto dall'Amministrazione.....  | 26        |
| 4.2       | Documento inviato dall'Amministrazione .....  | 26        |
| 4.3       | Documento interno formale.....  | 27        |
| 4.4       | Documento interno informale.....  | 27        |
| 4.5       | Documento informatico .....   | 27        |
| 4.6       | Documento analogico .....   | 28        |
| 4.7       | Duplicato del documento informatico e analogico.....  | 28        |
| 4.8       | Copia del documento informatico e analogico: nozione .....  | 28        |
| 4.9       | Copia informatica del documento amministrativo analogico.....   | 29        |
| 4.10      | Estratto informatico di documento amministrativo informatico.....   | 30        |
| 4.11      | Copia analogica di documento amministrativo informatico .....   | 30        |
| 4.12      | Formazione dei documenti - Aspetti operativi .....  | 30        |
| 4.13      | Sottoscrizione di documenti informatici .....   | 31        |
| 4.14      | Elenco dei formati dei documenti informatici.....   | 31        |
| 4.15      | Requisiti degli strumenti informatici di scambio .....  | 32        |
| 4.16      | Firma digitale .....  | 32        |
| 4.17      | Verifica delle firme nel SdP per i formati p7m .....  | 32        |
| 4.18      | Uso della posta elettronica certificata.....  | 32        |
| <b>5-</b> | <b>Descrizione del flusso di lavorazione dei documenti .....</b>  | <b>34</b> |
| 5.1       | Generalità.....   | 34        |
| 5.2       | Flusso di lavorazione dei documenti in ingresso alla AOO .....  | 34        |
| 5.2.1     | Provenienza esterna dei documenti.....  | 35        |
| 5.2.2     | Provenienza di documenti interni formali .....  | 35        |
| 5.2.3     | Ricezione di documenti informatici da casella di posta elettronica certificata e interoperabilità di protocollo. .... | 35        |
| 5.2.4     | Ricezione di documenti informatici su caselle di posta elettronica non certificate .....                              | 35        |
| 5.2.5     | Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili.....  | 36        |

|   |           |
|---|-----------|
| 5.2.6 Ricezione di documenti cartacei a mezzo posta convenzionale .....   | 36        |
| 5.2.7 Errata ricezione di documenti informatici .....   | 38        |
| 5.2.8 Errata ricezione di documenti cartacei .....  | 38        |
| 5.2.9 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici .....                                       | 38        |
| 5.2.10 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti cartacei .....   | 39        |
| 5.2.11 Attività di protocollazione dei documenti.....   | 39        |
| 5.2.12 Archiviazione dei documenti informatici.....   | 39        |
| 5.2.13 Archiviazione delle copie per immagine di documenti cartacei .....   | 39        |
| 5.2.14 Smistamento ed assegnazione dei documenti ricevuti .....   | 40        |
| 5.2.15 Archiviazione dei documenti nell'archivio corrente .....   | 40        |
| 5.2.16 Archiviazione dei documenti e dei fascicoli nella fase corrente .....  | 40        |
| 5.3 Flusso dei documenti in uscita dalla AOO .....  | 41        |
| 5.3.1 Sorgente interna dei documenti .....  | 41        |
| 5.3.2 Verifica formale dei documenti da spedire.....  | 42        |
| 5.3.3 Registrazione di protocollo e segnatura .....   | 42        |
| 5.3.4 Trasmissione di documenti informatici .....   | 42        |
| 5.3.5 Trasmissione di documenti cartacei a mezzo posta.....   | 43        |
| 5.3.6 Affrancatura dei documenti in partenza.....   | 43        |
| 5.3.7 Documenti in partenza per posta convenzionale con più destinatari.....  | 43        |
| 5.3.8 Trasmissione di documenti cartacei a mezzo telefax.....   | 44        |
| 5.3.9 Inserimento delle ricevute di trasmissione nel fascicolo.....   | 44        |
| <b>6- Regole di smistamento, assegnazione e presa in carico dei documenti ricevuti .....</b>                            | <b>45</b> |
| 6.1 Regole disponibili con il SdP.....  | 45        |
| 6.2 Attività di smistamento, presa in carico ed assegnazione dei documenti.....   | 45        |
| 6.3 Corrispondenza di particolare rilevanza .....   | 46        |
| 6.4 Modifica degli smistamenti e delle assegnazioni .....   | 46        |
| <b>7- Regole di smistamento dei documenti inviati .....</b>   | <b>47</b> |
| <b>8- UOR responsabilità delle attività di registrazione di Protocollo, organizzazione e tenuta dei documenti .....</b> | <b>47</b> |
| 8.1 Unità Organizzative di registrazione di Protocollo.....   | 47        |
| 8.2 Servizio per la tenuta del protocollo informatico e dell'archivio .....   | 48        |

|   |           |
|---|-----------|
| 8.3 Operatori di protocollo .....   | 49        |
| 8.3.1 Operatori dell'UOP centrale di protocollo denominata "ufficio archivio e protocollo interoperabile" .....                         | 49        |
| 8.3.2 Operatori di protocollo delle UOP su postazione decentrata addetti alla protocollazione e smistamento interno dei documenti ..... | 49        |
| 8.3.3 Operatori di protocollo delle UOP su postazione decentrata addetti alla presa in carico ed assegnazione dei documenti.....        | 50        |
| 8.3.4 Gli operatori di protocollo addetti alla consultazione .....  | 50        |
| <b>9- Elenco dei documenti esclusi dalla registrazione di Protocollo e documenti soggetti a registrazione particolari.....</b>          | <b>51</b> |
| 9.1 Documenti esclusi.....  | 51        |
| 9.2 Documentazione soggetta a registrazione mediante registri particolari .....   | 51        |
| <b>10- Sistema di classificazione, fascicolazione e archiviazione dei documenti .....</b>   | <b>53</b> |
| 10.1 Protezione e conservazione degli archivi pubblici .....  | 53        |
| 10.1.1 Caratteristiche generali.....  | 53        |
| 10.1.2 Misure di protezione e conservazione degli archivi pubblici .....  | 53        |
| 10.2 Titolario o piano di classificazione .....   | 54        |
| 10.2.1 Titolario .....  | 54        |
| 10.2.2 Classificazione dei documenti.....   | 54        |
| 10.3 Fascicoli.....   | 55        |
| 10.3.1 Fascicolazione dei documenti.....  | 55        |
| 10.3.2 Apertura e chiusura dei fascicoli dei fascicoli.....   | 55        |
| 10.3.3 Fascicoli relativi ad affari o procedimenti amministrativi.....  | 56        |
| 10.3.4 Fascicoli relativi a persone fisiche o giuridiche .....  | 56        |
| 10.3.5 Repertorio dei fascicoli.....  | 56        |
| 10.4 Serie archivistiche e repertori .....  | 56        |
| 10.4.1 Serie archivistiche .....  | 56        |
| 10.4.2 Repertori e serie archivistiche .....  | 56        |
| 10.5 La tenuta dell'Archivio .....  | 57        |
| 10.6 Selezione e scarto di documenti di inutile conservazione .....   | 58        |
| 10.7 Consultazione e movimentazione dell'archivio corrente, di deposito e storico .....   | 59        |

|            |   |           |
|------------|---|-----------|
| 10.7.1     | Principi generali .....   | 59        |
| 10.7.2     | Accesso ai documenti dell'Archivio .....  | 59        |
| 10.7.3     | Consultazione da parte di personale interno all'Amministrazione .....   | 60        |
| 10.7.4.    | Consultazione da parte di utenti esterni all'Amministrazione .....  | 60        |
| <b>11-</b> | <b>Modalità di produzione e di conservazione delle registrazioni di Protocollo informatico.....</b>                   | <b>61</b> |
| 11.1       | Unicità del protocollo informatico .....  | 61        |
| 11.2       | Registro giornaliero di protocollo .....  | 61        |
| 11.3       | Registrazione di protocollo .....   | 61        |
| 11.3.1     | Documenti informatici .....   | 62        |
| 11.3.2     | Documenti analogici (cartacei e supporti rimovibili).....   | 62        |
| 11.4       | Elementi facoltativi delle registrazioni di protocollo .....  | 63        |
| 11.5       | Segnatura di protocollo dei documenti .....   | 63        |
| 11.5.1     | Segnatura di protocollo dei documenti informatici .....   | 63        |
| 11.5.2     | Segnatura di protocollo dei documenti cartacei .....  | 63        |
| 11.6       | Annullamento delle registrazioni di protocollo .....  | 64        |
| 11.7       | Livello di riservatezza.....  | 65        |
| 11.8.      | Casistica e comportamenti .....   | 65        |
| 11.8.1     | Registrazioni di protocollo con livello di particolare riservatezza.....  | 65        |
| 11.8.2     | Documenti cartacei in uscita con più destinatari.....   | 65        |
| 11.8.3     | Documenti cartacei ricevuti a mezzo telegramma.....   | 66        |
| 11.8.4     | Documenti cartacei ricevuti a mezzo fax .....   | 66        |
| 11.8.5     | Documenti anonimi non firmati o con firma illeggibile.....  | 66        |
| 11.8.6     | Documenti digitali pervenuti erroneamente e protocollati.....   | 66        |
| 11.8.7     | Documenti digitali già pervenuti in forma cartacea.....   | 66        |
| 11.8.8     | Documenti cartacei pervenuti erroneamente.....  | 67        |
| 11.8.9     | Documenti con allegati voluminosi .....   | 67        |
| 11.8.10    | Documenti con oggetto multiplo .....  | 67        |
| 11.8.11    | Documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato .....   | 67        |
| 11.8.12    | Protocollazione di un numero consistente di documenti cartacei .....  | 67        |
| 11.8.13    | Protocollazione di documenti inerenti a procedure concorsuali gare di appalto confezionate su supporti cartacei ..... | 68        |

|            |  |           |
|------------|--|-----------|
| 11.8.14    | Protocolli urgenti.....  | 68        |
| 11.8.15    | Protocollazione dei messaggi di posta elettronica convenzionale..... | 68        |
| 11.8.16    | Copie "per conoscenza" .....   | 68        |
| 11.8.17    | Corrispondenza personale.....  | 68        |
| 11.8.19    | Termini di registrazione di protocollo .....                         | 69        |
| 11.9       | Gestione delle registrazioni di protocollo con il SdP.....           | 69        |
| 11.10      | Registrazioni di protocollo.....                                     | 69        |
| 11.10.1    | Attribuzione del protocollo .....                                    | 69        |
| 11.10.2    | Registro informatico di protocollo.....                              | 69        |
| <b>12-</b> | <b>Modalità di utilizzo del registro di emergenza.....</b>           | <b>70</b> |
| 12.1       | Il registro di emergenza .....                                       | 70        |
| 12.2       | Modalità di apertura del registro di emergenza.....                  | 70        |
| 12.3       | Chiusura e recupero del registro di emergenza .....                  | 71        |
| 13.1       | Modalità di approvazione e aggiornamento del manuale.....            | 72        |
| 13.2       | Pubblicità del presente Manuale .....                                | 72        |
| 13.3       | Operatività del presente manuale.....                                | 72        |



# 1 - Principi generali

## 1.1 Premessa

Il presente manuale di gestione è la concreta attuazione delle [Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici](#) del 2019 a cura dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AGID), che costituiscono la nuova versione aggiornata delle regole tecniche in materia di formazione, protocollazione, gestione e conservazione del documento, già precedentemente regolate nei DPCM del 2013 e 2014.

In questo ambito è previsto che ogni amministrazione pubblica individui una o più **Aree Organizzative Omogenee**, all'interno delle quali sia nominato un responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, ai sensi dell'articolo 50 del Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa (decreto del Presidente della Repubblica n. 445 del 28 dicembre 2000).

Obiettivo del Manuale di gestione è descrivere sia il sistema di gestione documentale a partire dalla fase di protocollazione della corrispondenza in ingresso e in uscita e di quella interna, sia le funzionalità disponibili per gli addetti al servizio e per i soggetti esterni che a diverso titolo interagiscono con l'amministrazione. Il protocollo informatico, anche con le sue funzionalità minime, costituisce l'infrastruttura di base tecnico-funzionale su cui avviare il processo di ammodernamento e di trasparenza dell'attività dell'amministrazione comunale. Il manuale è destinato alla più ampia diffusione interna ed esterna, in quanto fornisce le istruzioni complete per eseguire correttamente le operazioni di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e archiviazione dei documenti. Il presente documento, pertanto, si rivolge non solo agli operatori di protocollo, ma, in generale, a tutti i dipendenti e ai soggetti esterni che si relazionano con l'amministrazione.

## 1.2 Ambito di applicazione del manuale

Il presente manuale è adottato ai sensi delle [Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici](#) del 2019 a cura dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AGID)

Il manuale si applica all'intera Area Organizzativa Omogenea del Comune di Soave.

Il manuale descrive allo stato attuale le attività di **formazione, gestione (registrazione, classificazione, fascicolazione) dei documenti ed archiviazione degli stessi, oltre che il flusso di lavorazione dei documenti del Comune di Soave.**

Fanno parte del presente Manuale [gli allegati](#) delle Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici ed in particolare:

- [Glossario dei termini e degli acronimi](#)
- [Formati di file e riversamento](#)
- [Certificazione di processo](#)

- [Standard e specifiche tecniche](#)
- [I Metadati](#)
- [Comunicazione tra AOO di Documenti Amministrativi Protocollati](#)

Il protocollo fa fede, anche con effetto giuridico, dell'effettivo ricevimento e della spedizione di un documento.

### 1.2.1. Principi generali della gestione documentale

La gestione documentale è un processo che può essere suddiviso in tre fasi principali: **formazione, gestione e conservazione**. Nell'ambito di ognuna delle suddette fasi si svolgono una serie di attività che si distinguono per complessità, impatto, natura, finalità e/o effetto, anche giuridico, alle quali corrispondono approcci metodologici e prassi operative distinte.

La gestione documentale, affinché possa essere efficiente e sicura, deve essere necessariamente presidiata da specifiche procedure e strumenti informatici, in grado di governare con efficacia ogni singolo accadimento che coinvolge la vita del documento ed effettuata secondo i principi generali applicabili in materia di trattamento dei dati personali anche mediante un'adeguata analisi del rischio. Un corretto processo di gestione del documento sin dalla fase di formazione rappresenta, infatti, la migliore garanzia per l'adempimento degli obblighi tipici della gestione degli archivi.

**Dal punto di vista archivistico**, si distinguono tre fasi di gestione in ragione delle diverse modalità di organizzazione ed utilizzo dei documenti:

1. **archivio corrente**: riguarda i documenti necessari alle attività correnti;
2. **archivio di deposito**: riguarda i documenti ancora utili per finalità amministrative o giuridiche, ma non più indispensabili per la trattazione delle attività correnti;
3. **archivio storico**: riguarda i documenti storici selezionati per la conservazione permanente.

Nella fase di formazione devono essere perseguiti obiettivi di qualità, efficienza, razionalità, sistematicità, accessibilità e coerenza alle regole tecniche che presidiano la formazione dei documenti informatici, tenendo in debito conto le esigenze e i bisogni pratici del lavoro quotidiano tipico dell'amministrazione. Al tal fine, risulta decisivo avvalersi del presente manuale di gestione documentale, di workflow documentali e sistemi di Document & Content Management e di applicativi informatici ai sensi degli articoli 68 e 69 del CAD, che si basino su **elevati livelli di automazione ed interoperabilità in grado di operare nel web**. In un contesto in continua trasformazione, il manuale di gestione documentale deve essere sottoposto a continuo aggiornamento, in ragione dell'evoluzione tecnologica e dell'obsolescenza degli oggetti e degli strumenti digitali utilizzati. Allo stesso modo, anche i processi e le attività che governano la fase di formazione dei documenti informatici devono essere sottoposti ad un costante lavoro di valutazione, monitoraggio, ri-progettazione e reingegnerizzazione. L'adozione del manuale di gestione documentale e di conservazione non risponde solo ad esigenze pratico-operative, ma rappresenta un preciso obbligo al quale fa seguito l'ulteriore obbligo della sua pubblicazione sul sito istituzionale dell'ente.

La gestione dei documenti informatici prosegue con il suo trasferimento in un sistema di conservazione da realizzarsi in ottemperanza a quanto disposto dal CAD e dal presente manuale.

Nell'ambito della gestione documentale possono essere necessarie attività di riversamento dei documenti in altro formato diverso da quello originale. Tale riversamento può avvenire più volte nella gestione del documento informatico e in diversi momenti per finalità gestionali o conservative.

Accanto a queste fasi "essenziali" del ciclo di vita, vanno, altresì, esaminate quelle eventualmente rilevanti, specialmente con riferimento ai riversamenti e al documento amministrativo informatico, in caso di protocollazione e pubblicazione del documento informatico.

In ambito digitale gli obblighi di pubblicazione di atti e provvedimenti amministrativi aventi effetto di pubblicità legale o comunque derivanti dalla normativa in materia di trasparenza devono essere assolti con la pubblicazione nei rispettivi siti web istituzionali. Affinché il processo di pubblicazione on line possa generare un prodotto atto ad assolvere i predetti obblighi è necessario che esso garantisca la conformità di quanto pubblicato all'originale, l'autorevolezza dell'ente emanatore e del sito web, la validità giuridica dei documenti e quindi la loro veridicità, efficacia e perdurabilità nel tempo.

### 1.3 Definizioni e acronimi

Ai fini del presente manuale si intende per:

- "**Amministrazione**", Il Comune di Soave;
- "**Codice dell'Amministrazione Digitale**", il D. Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e successive modifiche e integrazioni;
- "**Codice dei beni culturali**" il D. Lgs. 22.1.2004, n. 42 recante il "codice dei beni culturali e del paesaggio";
- "**Regole tecniche per il protocollo**", il D.P.C.M. 3 dicembre 2013 concernente le "**Regole tecniche per il protocollo informatico**" soltanto per i seguenti articoli: art. 2 comma 1; art. 6; art. 9; art. 18 commi 1 e 5; art. 19; art. 20; art. 21.
- "**Testo Unico**", il D.P.R. 20 dicembre 2000, n. 445 - Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa.

Per l'elenco completo delle definizioni vedasi **l'allegato 1**.

Di seguito si riportano gli acronimi utilizzati più frequentemente:

- **AOO** - Area Organizzativa Omogenea denominata Comune di Soave;
- **CGD** - Coordinatore della gestione documentale;
- **PORTALE DEI SERVIZI ONLINE** - la piattaforma informatica disponibile online che rende pubblici tutti gli atti amministrativi prodotti dall'Amministrazione, oggetto di pubblicazione nell'Albo Pretorio, e che i cittadini e le aziende utilizzano per lo scambio documentale con il Comune di Soave, previa autenticazione con credenziali;
- **IOP** - Interoperabilità di protocollo tra pubbliche amministrazioni;
- **IPA** - Indice delle Pubbliche Amministrazioni;
- **RPA** - Responsabile del Procedimento Amministrativo - il dipendente che ha la responsabilità dell'esecuzione degli adempimenti amministrativi relativi ad un affare;
- **RSP** - Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, e dell'archivio;
- **RTP** - Responsabile per la tenuta del sistema di gestione informatica del protocollo;

- **SdP** - Servizio di protocollo informatico;
- **SMTP** – servizio per la trasmissione via internet di email;
- **UOP** - Unità Organizzative di registrazione di Protocollo - rappresentano gli uffici che svolgono attività di registrazione di protocollo;
- **UOR** - Uffici Organizzativi di Riferimento - un insieme di uffici che, per tipologia di mandato istituzionale e competenza, di funzione amministrativa perseguita, di obiettivi e di attività svolta, presentano esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato;
- **UU** - Ufficio Utente - un ufficio dell'AOO che utilizza i servizi messi a disposizione dal servizio di protocollo informatico; ovvero il soggetto, destinatario del documento, così come risulta dai campi opzionali della segnatura di protocollo.

Per le norme ed i regolamenti di riferimento vedasi l'elenco riportato nell'**allegato 2**.

## 1.4 Area Organizzativa Omogenea e modello organizzativo adottato

Per la gestione dei documenti, viene individuata un'unica Area Organizzativa Omogenea (AOO), denominata "**Comune di Soave**", che comprende tutte le diverse strutture organizzative in cui si articola l'Ente. Ai fini della gestione del sistema documentario all'interno del Comune di Soave sono individuati una pluralità di Uffici Organizzativi di Riferimento (UOR).

Il sistema di protocollazione adottato dal Comune di Soave è unico, ed è accentrato per la corrispondenza in entrata nonché per la documentazione pervenuta a mezzo PEC istituzionale e tramite interoperabilità; è decentrato per la corrispondenza in uscita e interna attraverso tutti gli UOR (che svolgono anche i compiti di UOP).

## 1.5 Servizio per la gestione informatica del protocollo

Nella AOO è istituito il servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi.

Le attività afferenti al Servizio di Protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, sono coordinate da un dirigente, Responsabile Area Amministrativa PO1.

In relazione alla modalità di fruizione del servizio di protocollo adottata dalla AOO, è compito del servizio:

- dare attuazione al presente manuale di gestione del protocollo informatico;
- provvedere alla pubblicazione del manuale sul sito istituzionale dell'amministrazione;
- abilitare gli utenti dell'AOO all'utilizzo del SdP e definire per ciascuno di essi il tipo di funzioni più appropriate tra quelle disponibili;
- garantire il rispetto delle disposizioni normative durante le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo;
- garantire la corretta conservazione della copia del registro giornaliero di protocollo;
- sollecitare il ripristino del servizio in caso di indisponibilità del medesimo;
- garantire il buon funzionamento degli strumenti interni all'AOO e il rispetto delle procedure concernenti le attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali, incluse le funzionalità di accesso dall'esterno e le attività di gestione degli archivi;

- autorizzare le eventuali operazioni di annullamento della registrazione di protocollo;
- vigilare sull'osservanza delle disposizioni delle norme vigenti da parte del personale autorizzato e degli incaricati;
- curare l'apertura, l'uso e la chiusura del registro di protocollazione di emergenza con gli strumenti e le funzionalità disponibili nel SdP.

## 1.6 Copie di riserva

È garantita la corretta esecuzione delle operazioni di salvataggio dei dati ai sensi della normativa vigente; alla fine di ogni giornata lavorativa i dati vengono salvati su supporti informatici rimovibili e su apposita cartella riservata ubicata in sede diversa da quella ove posto il server del protocollo informatico.

Nell'ambito del servizio di gestione informatica del protocollo, al fine di garantire la non modificabilità delle operazioni di registrazione, al termine della giornata lavorativa, il registro giornaliero informatico di protocollo, viene protocollato automaticamente dalla procedura e inviato in conservazione ai sensi della normativa vigente.

## 1.7 Firma digitale

Per l'espletamento delle attività istituzionali e per quelle connesse all'attuazione delle norme di gestione del protocollo informatico e di gestione documentale, l'Amministrazione fornisce la firma digitale o elettronica qualificata ai soggetti da essa delegati a rappresentarla.

## 1.8 Tutela dei dati personali

L'Amministrazione titolare dei dati di protocollo e dei dati personali, comuni, sensibili e/o giudiziari, contenuti nella documentazione amministrativa di propria competenza ottempera al dettato del regolamento UE GDPR n. 2016/679.

## 1.9 Caselle di Posta Elettronica

L'AOO si è dotata di una casella di posta elettronica certificata istituzionale [soave.vr@cert.ip-veneto.net](mailto:soave.vr@cert.ip-veneto.net) per la corrispondenza, sia in ingresso che in uscita pubblicata sulla home page del sito internet istituzionale. Tale casella costituisce l'indirizzo virtuale della AOO e di tutti gli uffici (UOR) che ad essa fanno riferimento ed è collegata al SdP.

L'AOO ha attivato le caselle di posta elettronica certificata per determinati servizi [segreteria@pec.comunesoave.it](mailto:segreteria@pec.comunesoave.it); [suap.comunesoave@legalmail.it](mailto:suap.comunesoave@legalmail.it); è attiva inoltre una casella di posta elettronica ordinaria [info@comunesoave.it](mailto:info@comunesoave.it). Tutti gli indirizzi e-mail sono collegati al servizio di Protocollo informatico.

## 1.10 Sistema di classificazione dei documenti

Per la classificazione dei documenti viene utilizzato il **Titolario** indicato dall'Agazia per l'Italia Digitale per i comuni <https://www.agid.gov.it/piattaforme/sistema-gestione-procedimenti-amministrativi/flussi-documentali-protocollo-informatico> (sezione "Documenti di indirizzo"), denominato "**Piano di classificazione (= Titolario) per gli archivi dei Comuni italiani (seconda edizione)**", e redatto dal "Gruppo di lavoro per la formulazione di proposte e modelli per la riorganizzazione dell'archivio dei Comuni", edizione dicembre 2005. Il Titolario dettagliato è descritto nell'**allegato 4**.

## 1.11 Formazione

Nell'ambito dei piani formativi richiesti a tutte le amministrazioni sulla formazione e la valorizzazione del personale delle pubbliche amministrazioni, l'Amministrazione deve garantire percorsi formativi specifici e generali che coinvolgono tutte le figure professionali con specifico riferimento:

- all'uso dell'applicativo per l'implementazione del sistema di protocollo informatico;
- ai processi di semplificazione ed alle innovazioni procedurali necessarie per una corretta gestione dei flussi documentali;
- agli strumenti ed alle tecniche per la gestione digitale delle informazioni, con particolare riguardo alle politiche di sicurezza e della conservazione;
- alla materia archivistica, imprescindibile per poter creare e gestire fascicoli digitali.

## 1.12 Accreditamento dell'AOO all' IPA

L'Amministrazione, nell'ambito degli adempimenti previsti, si è accreditata presso l'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA), tenuto e reso pubblico dalla medesima, fornendo le informazioni che individuano l'amministrazione stessa.

Il codice identificativo "**i\_775**" è stato generato e attribuito autonomamente dall'Amministrazione. L'indice delle pubbliche amministrazioni (IPA) è accessibile tramite il relativo sito internet da parte di tutti i soggetti pubblici o privati. L'Amministrazione comunica tempestivamente all'IPA ogni successiva modifica delle proprie credenziali di riferimento e la data in cui la modifica stessa sarà operativa.

Il referente dell'Amministrazione, per l'IPA è stato individuato all'interno dei Servizi Informatici nella figura del RSP.

## 1.13 Dematerializzazione dei procedimenti amministrativi della AOO

L'amministrazione ha avviato procedure tali da consentire, in coerenza con le disposizioni normative e regolamentari in materia (con particolare riferimento alle [Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici](#)), che nella AOO siano prodotti, gestiti, inviati e conservati solo documenti informatici.

È prevista la riproduzione su carta degli originali informatici firmati e protocollati solo nel caso in cui il destinatario non sia nelle condizioni di ricevere e visualizzare i documenti informatici.

Gli eventuali documenti cartacei ricevuti, dopo registrazione e segnatura di protocollo, sono sottoposti al processo di scansione per la loro dematerializzazione.

## 2- Eliminazione dei registri di Protocollo diversi dal registro ufficiale di Protocollo informatico

Il presente capitolo riporta la pianificazione, le modalità e le misure organizzative e tecniche finalizzate alla eliminazione dei protocolli diversi dal protocollo informatico.

### 2.1 Piano di attuazione

In coerenza con quanto previsto e disciplinato dal presente manuale tutti i documenti inviati e ricevuti dall'Amministrazione sono registrati all'interno del registro di protocollo informatico, compresa la posta interna soggetta a registrazione di protocollo.

Tutti i protocolli diversi dal protocollo informatico, sono da considerarsi di fatto e di diritto aboliti ad esclusione di quelli soggetti a registrazione particolare dell'Ente.

### 2.2 Controllo

In generale il RSP provvede al monitoraggio dell'operato di tutte le UOP per verificarne la conformità ai contenuti del presente Manuale. In particolare RSP esegue periodicamente controlli a campione per la verifica del corretto uso dell'unico registro di protocollo.

## 3- Formazione dei documenti informatici

Il presente capitolo descrive le procedure adottate per la formazione, la gestione, la trasmissione, l'interscambio, l'accesso e la conservazione dei documenti informatici, anche in relazione alle norme sulla protezione dei dati personali e alle misure di sicurezza.

I documenti e le informazioni trattate dall'AOO sono disponibili, integre e riservate.

I dati personali comuni, sensibili e/o giudiziari vengono custoditi in modo da ridurre al minimo, mediante l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza, i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta, in relazione alle conoscenze acquisite in base al progresso tecnico, alla loro natura e alle specifiche caratteristiche del trattamento.

I dati personali registrati nel log del sistema operativo, del sistema di controllo degli accessi e delle operazioni svolte con il SdP, saranno conservati secondo le vigenti norme e saranno consultati solo in caso di necessità.

### 3.1 Formazione dei documenti informatici

Il contenuto del presente paragrafo si applica, salvo ove diversamente specificato, ai soggetti di cui all'art. 2 commi 2 e 3 del CAD.

Il documento informatico è formato mediante una delle seguenti modalità:

**Punto 1-** creazione tramite l'utilizzo di strumenti software che assicurino la produzione di documenti nei formati previsti nell'allegato "[formati di file e riversamento](#)" allegato alle [Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici](#);

**Punto 2-** acquisizione di un documento informatico per via telematica o su supporto informatico, acquisizione della copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico, acquisizione della copia informatica di un documento analogico;

**Punto 3-** memorizzazione su supporto informatico in formato digitale delle informazioni risultanti da transazioni o processi informatici o dalla presentazione telematica di dati attraverso moduli o formulari resi disponibili all'utente;

**Punto 4-** generazione o raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più banche dati, anche appartenenti a più soggetti interoperanti, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica.



Il documento informatico deve essere identificato in modo univoco e persistente. Nel caso dell'Amministrazione, l'identificazione dei documenti oggetto di registrazione di protocollo è rappresentata dalla segnatura di protocollo univocamente accoppiata al documento.

L'identificazione dei documenti non protocollati è affidata alle funzioni del sistema di gestione documentale. In alternativa l'identificazione univoca può essere realizzata mediante associazione al documento di una sua impronta crittografica basata su funzioni di *hash* che siano ritenute crittograficamente sicure.

Il documento informatico è immutabile se la sua memorizzazione su supporto informatico in formato digitale non può essere alterata nel suo accesso, gestione e conservazione.

Nel caso di documento informatico formato secondo il sopracitato punto 1), l'immutabilità e l'integrità sono garantite da una o più delle seguenti operazioni:

- apposizione di una firma elettronica qualificata o di un sigillo elettronico qualificato o firma elettronica avanzata;
- memorizzazione su sistemi di gestione documentale che adottino idonei criteri di sicurezza;
- versamento ad un sistema di conservazione.

Nel caso di documento informatico formato secondo il sopracitato punto 2), l'immutabilità ed integrità sono garantite da una o più delle seguenti operazioni mediante:

- apposizione di una firma elettronica qualificata o di un sigillo elettronico qualificato o firma elettronica avanzata;
- memorizzazione su sistemi di gestione documentale che adottino idonee politiche di sicurezza;
- versamento ad un sistema di conservazione.

Nel caso di documento informatico formato secondo i sopra citati punti 3) e 4) le caratteristiche di immutabilità e di integrità sono garantite da una o più delle seguenti operazioni:

- apposizione di una firma elettronica qualificata o di un sigillo elettronico qualificato o firma elettronica avanzata
- registrazione dell'esito dell'operazione di formazione del documento informatico, compresa l'applicazione di misure per la protezione dell'integrità delle basi di dati e per la produzione e conservazione dei log di sistema;
- produzione di una estrazione statica dei dati e il trasferimento della stessa nel sistema di conservazione.

La certezza dell'autore è la capacità di poter associare in maniera certa e permanente il soggetto che ha sottoscritto il documento stesso.

Al momento della formazione del documento informatico immutabile, devono essere generati e associati permanentemente ad esso i relativi metadati. L'insieme minimo dei metadati, come definiti nell'allegato 5 "[Metadati](#)" delle [Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici](#), è costituito da:

1. l'identificativo alfanumerico univoco e persistente;
2. il riferimento temporale;
3. l'oggetto;
4. il soggetto che ha formato il documento;
5. il destinatario, se presente;

**Punto 5)** l'impronta crittografica del documento informatico (eventualmente contenuta in una firma, sigillo o marcatura temporale elettronica e qualora non già coincidente con l'identificativo univoco).

Eventuali ulteriori metadati sono definiti in funzione del contesto e delle necessità gestionali e conservative, in conformità a quanto previsto nell'Allegato 5 "[Metadati](#)" delle [Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici](#).

La disponibilità e la riservatezza delle informazioni contenute nel documento informatico sono garantite attraverso l'adozione di specifiche politiche e procedure predeterminate dall'ente, in conformità con le disposizioni vigenti in materia di accesso e protezione dei dati personali. Tali politiche e procedure sono contenute nel manuale di gestione documentale. L'evidenza informatica corrispondente al documento informatico immutabile è prodotta in uno dei formati contenuti nell'Allegato 2 "[Formati di file e riversamento](#)" delle [Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici](#) ove sono specificate, anche, le caratteristiche e i criteri di scelta del formato stesso.

### 3.1.1 Formazione dei documenti informatici – aspetti attinenti alla sicurezza

Le risorse strumentali e le procedure utilizzate per la formazione dei documenti informatici garantiscono:

- l'identificabilità del soggetto che ha formato il documento e l'AOO di riferimento;
- la sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, con firma digitale ai sensi delle vigenti norme tecniche;
- l'idoneità dei documenti ad essere gestiti mediante strumenti informatici e ad essere registrati mediante il protocollo informatico;
- l'accesso ai documenti informatici tramite sistemi informativi automatizzati;
- la leggibilità dei documenti nel tempo;
- l'interscambiabilità dei documenti all'interno della stessa AOO e con AOO diverse.

I documenti informatici redatti dall'AOO con i prodotti d'automazione ufficio sono prodotti, prima della loro sottoscrizione con firma digitale, nei formati standard indicati dall'allegato "[Formati di file e riversamento](#)" delle [Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici](#), al fine di garantire la leggibilità per altri sistemi, la non alterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura del documento.

Per attribuire in modo certo la titolarità del documento, lo stesso è sottoscritto con firma digitale o altra firma elettronica.

### 3.2 Generazione e gestione dei documenti informatici

I sistemi informatici del Comune di Soave destinati ad erogare il servizio di protocollo informatico sono conformi alle specifiche previste dalla normativa vigente al momento della presa d'atto del presente Manuale da parte della Giunta Comunale.

I sistemi informatici che ospitano i file utilizzati come deposito dei documenti sono configurati in maniera da consentire:

- l'accesso ai documenti solo tramite il protocollo informatico e mai direttamente ai file che li contengono;
- la registrazione delle attività rilevanti ai fini della sicurezza svolte da ciascun utente, in modo tale da garantire l'identificabilità dell'utente stesso. Tali registrazioni sono protette al fine di non consentire modifiche non autorizzate.

Il sistema di gestione informatica dei documenti:

1. garantisce la disponibilità, la riservatezza e l'integrità dei documenti e del registro di protocollo;
2. assicura la corretta e puntuale registrazione di protocollo dei documenti in entrata ed in uscita;
3. consente il reperimento delle informazioni riguardanti i documenti registrati;
4. consente, in condizioni di sicurezza, l'accesso alle informazioni del sistema da parte dei soggetti interessati, nel rispetto delle disposizioni in materia di "privacy", con particolare riferimento al trattamento dei dati sensibili e giudiziari;
5. consente la corretta organizzazione dei documenti nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato;
6. consente la produzione del "**registro giornaliero di protocollo**" (ai sensi dell'art. 52, del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445). L'art. 7, comma 5 del DPCM 3.12.2013, in tema di misure di sicurezza dei sistemi di protocollo informatico, prevede che il registro giornaliero di protocollo sia trasmesso, entro la giornata lavorativa successiva a quella della sua produzione, al Sistema di Conservazione, garantendone l'immodificabilità del contenuto.

#### 3.2.1 I contenuti del registro giornaliero di protocollo

Il **registro giornaliero di protocollo** deve ricomprendere le informazioni minime richieste dall'art. 53, comma 1, del DPR 445/2000 e **dall'allegato 6** "[Comunicazione tra AOO di documenti amministrativi protocollati](#)". In particolare, la registrazione di protocollo per ogni documento ricevuto o spedito richiede la memorizzazione delle seguenti informazioni:

1. il numero di protocollo del documento generato automaticamente dal sistema;
2. la data di registrazione di protocollo assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
3. il mittente per i documenti ricevuti o, in alternativa, il destinatario o i destinatari per i documenti spediti;
4. l'oggetto del documento;
5. la data e il protocollo del documento ricevuto, se disponibili;
6. l'impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica;

7. indicazione del registro nell'ambito del quale è stata effettuata la registrazione.

Il registro giornaliero di protocollo deve contenere, in modo ordinato e progressivo, l'elenco delle informazioni inserite con l'operazione di registrazione di protocollo nell'arco di uno stesso giorno.

La scelta dei **formati idonei alla conservazione del Registro giornaliero di protocollo** deve essere strumentale a che il documento assuma le caratteristiche di immodificabilità e di staticità e a tal uopo è necessario fare riferimento all'allegato 2, denominato "Formati", delle regole tecniche.

Come consigliato dall'Agenzia per l'Italia Digitale nel documento "[Istruzioni per la produzione e conservazione del registro giornaliero di protocollo](#)", è opportuno privilegiare formati le cui specifiche tecniche siano pubbliche, utilizzando quelli che abbiano ricevuto l'approvazione di organismi internazionali che definiscono norme tecniche (ISO, CEN, ECMA, W3C ecc.). Possono essere validamente utilizzati i seguenti formati:

- Portable Document Format (PDF), tra cui si suggerisce l'uso del formato PDF/A creato per l'archiviazione nel lungo periodo;
- Office Open XML nella sua estensione DOCX;
- Open Document (ODF);
- TXT (Codifica UTF 8);
- XML;
- JPEG;
- PNG.

In ogni caso il Registro giornaliero di protocollo inviato al Sistema di Conservazione dovrà essere privo di elementi attivi, tra cui macro e campi variabili.

① I [metadati da associare al Registro giornaliero di protocollo](#), comprensivi dei metadati minimi individuati per tutte le tipologie documentali, sono:

1. Identificativo univoco e persistente
2. Data di chiusura (data di creazione del registro)
3. Soggetto produttore (Operatore che ha prodotto il Registro - Nome, Cognome, Codice fiscale; qualora il registro è generato automaticamente dal sistema informatico, il nome dell'operatore può essere sostituito dall'indicazione della denominazione di tale sistema)
4. Soggetto produttore 2 (Operatore che ha prodotto il Registro - Nome, Cognome, Codice fiscale)
5. Destinatario (Nome, Cognome, Codice fiscale se disponibile)
6. Impronta del documento informatico
7. Codice identificativo dell'amministrazione (codice IPA)
8. Denominazione dell'amministrazione
9. Codice identificativo dell'area organizzativa omogenea
10. Responsabile (Responsabile della gestione documentale o Responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico - Nome, Cognome, Codice fiscale)
11. Oggetto (descrizione della tipologia di registro; ad es. "Registro giornaliero di protocollo", "Registro giornaliero delle modifiche di protocollo", ecc.)
12. Codice identificativo del registro

13. Numero progressivo del registro
14. Anno
15. Numero della prima registrazione effettuata sul registro
16. Numero dell'ultima registrazione effettuata sul registro
17. Data della prima registrazione effettuata sul registro
18. Data dell'ultima registrazione effettuata sul registro.

Sarà cura dell'Ente individuare ulteriori metadati (ad es. metadati di profilo archivistico, organizzativo, ecc.) da associare al documento informatico in oggetto. A tal proposito si ricorda che nel manuale di gestione devono essere riportati i metadati definiti per ogni tipologia di documento.

### 3.2.2 Flusso di gestione del documento informatico e piena integrazione con il protocollo informatico

Il flusso di gestione del documento informatico, integrato pienamente con il protocollo informatico, è così strutturato:

1. il protocollo informatico, o un applicativo gestionale interoperabile con il protocollo informatico, genera il documento informatico tramite l'uso di un editor di testo. Nell'interfaccia visuale dell'applicativo, la maschera del protocollo informatico, o un applicativo gestionale interoperabile con il protocollo informatico, prevede la possibilità di selezionare diverse opzioni, quali ad esempio la modalità di invio del documento (email, PEC, posta ordinaria, ...) o la pubblicazione automatica all'albo pretorio in caso di atti amministrativi oggetto di pubblicazione (deliberazioni, determinazioni, ordinanze, avvisi, bandi, ecc), e i tag per permettere una metadattazione del documento informatico necessaria nelle attività di ricerca;
2. il documento informatico generato dall'editor testuale del protocollo, o dell'applicativo gestionale interoperabile con il protocollo informatico, viene analizzato, e ove ritenuto necessario modificato, e quindi firmato digitalmente dal dirigente responsabile del documento;
3. dopo l'apposizione della firma digitale del dirigente, il documento informatico viene protocollato nel protocollo informatico secondo i criteri di fascicolazione atti ad assicurarne una corretta conservazione e tracciabilità nel tempo; i criteri di fascicolazioni sono trattati in questo manuale successivamente in un capitolo specifico;
4. i documenti informatici, una volta ottenuta la protocollazione, seguono il flusso di destinazione secondo il seguente schema:
  1. tutti i documenti informatici che rappresentano atti amministrativi con destinatari specifici vengono inviati via email, PEC (e ove necessario stampati e inviati via posta) agli indirizzi specificati negli atti stessi;
  2. tutti i documenti informatici che rappresentano atti amministrativi senza destinatari specifici e che sono, ai sensi di legge, oggetto di pubblicazione all'albo pretorio (es.: deliberazioni, determinazioni, ordinanze, avvisi, bandi, ecc.), vengono pubblicati automaticamente dal sistema gestionale informatico (protocollo informatico o altro

applicativo interoperabile con il protocollo informatico), in formato accessibile ai portatori di disabilità, sul sito web istituzionale nella sezione specifica "albo pretorio".

### 3.3 RegISTRAZIONI di sicurezza

Le registrazioni di sicurezza sono costituite da informazioni di qualsiasi tipo presenti o transitate nell'applicativo di protocollo informatico che occorre mantenere, sia dal punto di vista regolamentare, sia in caso di controversie legali che abbiano ad oggetto le operazioni effettuate nell'applicativo, sia al fine di analizzare compiutamente le cause di eventuali incidenti di sicurezza.

Le registrazioni di sicurezza sono costituite:

- dai log di sistema, generati dal sistema operativo;
- dai log dei dispositivi di protezione periferica del sistema informatico;
- dalle registrazioni dell'applicativo di protocollo.

Le registrazioni di sicurezza sono soggette alle seguenti misure:

- l'accesso alle registrazioni è limitato, in sola lettura, esclusivamente, agli amministratori di sistema e al responsabile della sicurezza stessa;
- l'accesso dall'esterno da parte di persone non autorizzate non è consentito;
- l'operazione di scrittura delle registrazioni dell'applicativo di protocollo, è effettuata direttamente dallo stesso;
- le registrazioni sono soggette a copia giornaliera su disco;
- il periodo di conservazione dei supporti è conforme alla normativa vigente in materia.

### 3.4 Trasmissione e interscambio dei documenti informatici

Gli addetti delle AOO alle operazioni di trasmissione per via telematica di atti, dati e documenti formati con strumenti informatici non possono prendere cognizione della corrispondenza telematica, duplicare con qualsiasi mezzo o cedere a terzi, a qualsiasi titolo, informazioni anche in forma sintetica o per estratto sull'esistenza o sul contenuto di corrispondenza, comunicazioni o messaggi trasmessi per via telematica, salvo che si tratti di informazioni che, per loro natura o per espressa indicazione del mittente, sono destinate ad essere rese pubbliche.

Come previsto dalla normativa vigente, i dati e i documenti trasmessi per via telematica sono di proprietà del mittente sino a che non sia avvenuta la consegna al destinatario.

Al fine di tutelare la riservatezza dei dati personali, i dati, i certificati ed i documenti trasmessi all'interno della AOO o ad altre AOO, contengono soltanto le informazioni relative a stati, fatti e qualità personali di cui è consentita la diffusione e che sono strettamente necessarie per il perseguimento delle finalità per le quali vengono trasmesse.

Il server di posta certificata del fornitore esterno (provider) di cui si avvale l'AOO, oltre alle funzioni di un server SMTP tradizionale, svolge anche le seguenti operazioni:

- accesso all'indice dei gestori di posta elettronica certificata, allo scopo di verificare l'integrità del messaggio e del suo contenuto;

- tracciamento delle attività nel file di log della posta;
- gestione automatica delle ricevute di ritorno.

Lo scambio per via telematica di messaggi protocollati tra AOO diverse presenta, in generale, esigenze specifiche in termini di sicurezza, quali quelle connesse con la protezione dei dati personali, sensibili e/o giudiziari come previsto dalla normativa vigente in materia di tutela della privacy.

Per garantire alla AOO ricevente la possibilità di verificare l'autenticità della provenienza, l'integrità del messaggio e la riservatezza del medesimo, viene utilizzata la tecnologia di firma digitale a disposizione delle amministrazioni coinvolte nello scambio dei messaggi.

### 3.4.1 Trasmissione e interscambio dei documenti informatici all'esterno della AOO (interoperabilità dei sistemi di protocollo informatico)

Per interoperabilità dei sistemi di protocollo informatico si intende la possibilità di trattamento automatico, da parte di un sistema di protocollo ricevente, delle informazioni trasmesse da un sistema di protocollo mittente, allo scopo di automatizzare anche le attività ed i processi amministrativi conseguenti (articolo 55, comma 4, D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445). A tal fine, l'Ente deve assicurare le seguenti tre fasi:

- Interoperabilità - interoperabilità di protocollo vera e propria, attraverso la quale le procedure di protocollo delle Amministrazioni si scambiano documenti e dati, trattando l'uno le informazioni dell'altro;
- Diffusione del sistema per il colloquio con tutti i soggetti pubblici e privati che, sul territorio nazionale, utilizzino la posta elettronica certificata (PEC) come canale di trasmissione;
- Diffusione di un sistema web per il colloquio con le imprese e i cittadini.

E' garantita l'interoperabilità con tutti i sistemi di protocollo informatico delle Pubbliche Amministrazioni iscritte all'IPA (Indice della Pubblica Amministrazione).

### 3.4.2 Trasmissione e scambio dei documenti informatici all'interno della AOO

Per i documenti scambiati all'interno della AOO con la posta elettronica non sono previste ulteriori forme di protezione.

## 3.5 Accesso ai documenti informatici da parte degli utenti appartenenti all'AOO

Il controllo degli accessi è assicurato utilizzando le credenziali di accesso ed un sistema di autorizzazione basato sulla profilazione degli utenti in via preventiva od altre tecniche e dispositivi di autenticazione sicura.

La profilazione preventiva consente di definire le abilitazioni/autorizzazioni che possono essere effettuate/rilasciate ad un utente del servizio di protocollo e gestione documentale.

Le regole per la composizione delle password e per il blocco delle utenze le relative politiche di composizione, di aggiornamento e, in generale, di sicurezza delle password, sono configurate sui sistemi di accesso come obbligatorie tramite il sistema operativo.

Il sistema adottato dall'Amministrazione/AOO:

- consente il controllo differenziato dell'accesso alle risorse del sistema per ciascun utente o gruppi di utenti;
- assicura il tracciamento di qualsiasi evento di modifica delle informazioni trattate e l'individuazione del suo autore.

Tali registrazioni sono protette al fine di non consentire modifiche non autorizzate.

Ciascun utente del sistema può accedere solamente ai documenti che sono stati assegnati, o agli UU ad esso subordinati.

I documenti non vengono mai visualizzati dagli utenti privi di diritti di accesso, neanche a fronte di una ricerca generale nell'archivio.

L'accesso al sistema avviene mediante immissione di un codice utente e relativa parola chiave modificabile da parte dell'utente.

I diversi livelli di autorizzazione per l'accesso alle funzioni del sistema di gestione informatica dei documenti sono attribuiti agli utenti esclusivamente dal RSP, su richiesta dei Responsabili. Le abilitazioni all'utilizzo delle funzionalità del sistema di gestione informatica del protocollo e dei documenti, ovvero l'identificazione degli uffici utente, e del personale abilitato allo svolgimento delle operazioni di registrazione di protocollo, organizzazione e tenuta dei documenti all'interno dell'Aoo, sono costantemente aggiornate a cura del RSP.

### 3.6 Accesso esterno da parte di privati

Allo stato attuale non è previsto l'accesso al sistema di gestione informatica dei documenti da parte di utenti privati.

### 3.7 Accesso da parte di altre pubbliche amministrazioni

Allo stato attuale non è previsto l'accesso al sistema di gestione informatica dei documenti da parte di altre pubbliche amministrazioni. Tuttavia è previsto a breve che l'accesso al sistema di gestione informatica dei documenti dell'amministrazione da parte di altre AOO deve avvenire nel rispetto dei principi della cooperazione applicativa, secondo gli standard e il modello architetturale del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) di cui agli art. 72 e ss. del d.lgs 7 marzo 2005 n. 82.



### 3.8 Conservazione dei documenti informatici

Il Comune utilizza sistemi di gestione documentale automatizzata. Le procedure di archiviazione saranno effettuate al momento della migrazione dei documenti informatici dal sistema di gestione corrente a quello destinato alla conservazione. La conservazione garantirà l'integrità e l'affidabilità dei documenti, nonché il contesto di produzione, la loro struttura e il loro contenuto. Si applicheranno in ogni caso, per l'archiviazione e la custodia dei documenti contenenti dati personali, le disposizioni di legge sulla tutela della riservatezza dei dati personali. La conservazione dovrà garantire l'integrità e l'affidabilità dei documenti, nonché il contesto di produzione, la loro struttura e il loro contenuto.

## 4- Modalità di utilizzo di strumenti informatici per lo scambio di documenti

Il presente capitolo fornisce indicazioni sulle modalità di utilizzo di strumenti informatici per lo scambio di documenti all'interno ed all'esterno dell'AOO.

Prima di entrare nel merito, occorre caratterizzare l'oggetto di scambio: il documento amministrativo.

Il documento amministrativo, in termini operativi, è così classificabile:

- ricevuto;
- inviato;
- interno formale;
- interno informale.

Il documento amministrativo come oggetto di scambio, in termini tecnologici è così classificabile:

- informatico
- analogico.

### 4.1 Documento ricevuto dall'Amministrazione

La corrispondenza in ingresso può essere acquisita dall'AOO con diversi mezzi e modalità in base alla tecnologia di trasporto utilizzata dal mittente.

Un documento informatico può essere recapitato:

- a mezzo posta elettronica ordinaria o certificata;
- tramite Interoperabilità di protocollo tra pubbliche amministrazioni;
- tramite la piattaforma informatica del Comune di Soave messa a disposizione dei cittadini;
- su supporto rimovibile quale, ad esempio, cd rom, dvd, pen drive, consegnato direttamente alla UOP o inviato per posta convenzionale, raccomandata o corriere.

Un documento analogico può essere recapitato:

- a mezzo posta convenzionale, raccomandata o corriere;
- a mezzo telefax (solo tra pubblica amministrazione e privati)
- telegramma;
- a mezzo consegna diretta all'Amministrazione e per tramite di persona dallo stesso delegata .

A fronte delle tipologie descritte ne esiste una terza denominata "ibrida" composta da un documento analogico (lettera di accompagnamento) e da un documento digitale che comportano diversi metodi di acquisizione.

### 4.2 Documento inviato dall'Amministrazione

I documenti informatici, compresi gli eventuali allegati anch'essi informatici, sono inviati, di norma, per mezzo di interoperabilità di protocollo o posta elettronica certificata.

In alternativa, il documento informatico può essere riversato su supporto rimovibile non modificabile e trasmesso con altri mezzi di trasporto al destinatario.

Il documento può anche essere messo a disposizione del destinatario sul sito web istituzionale in apposita sezione.

I documenti su supporto cartaceo sono inviati:

- a mezzo posta convenzionale, posta raccomandata o corriere;
- a mezzo telefax o telegramma;
- a mezzo consegna diretta al destinatario.

### 4.3 Documento interno formale

I documenti interni dell'Amministrazione devono essere formati con tecnologie informatiche. Lo scambio tra gli uffici dell'Amministrazione di documenti informatici di rilevanza amministrativa giuridico-probatoria – quando essi non siano assistiti da procedure informatiche che ne garantiscano altrimenti la tracciabilità – avviene, di norma, per mezzo della procedura di protocollo informatico nell'unico registro di protocollo informatico; il documento informatico scambiato viene prima sottoscritto con firma digitale e poi protocollato.

### 4.4 Documento interno informale

Per questa tipologia di corrispondenza, la cui fascicolazione e conservazione è facoltativa, vale il disposto del precedente punto, ad eccezione dell'obbligatorietà dell'operazione di sottoscrizione e di protocollazione.

Di conseguenza, per la formazione, la gestione e la sottoscrizione di documenti informatici aventi rilevanza esclusivamente interna ciascun UOR o UU della AOO adotta, nei limiti della propria autonomia organizzativa, le regole sopra illustrate ad eccezione della obbligatorietà dell'operazione di sottoscrizione e di protocollazione.

### 4.5 Documento informatico

Il documento informatico è la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti; l'art. 20 del D. Lgs. del 7 marzo 2005, n. 82 "*Codice dell'Amministrazione Digitale*" e successive modifiche, prevede che "il documento informatico da chiunque formato, la registrazione su supporto informatico e la trasmissione con strumenti telematici sono validi e rilevanti a tutti gli effetti di legge, se conformi alle disposizioni del presente codice, ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5-bis, 23-ter, comma 4, 43, commi 1 e 3, 44, 44-bis e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005.

I documenti informatici prodotti, indipendentemente dal software utilizzato per la loro redazione, prima della loro eventuale sottoscrizione con firma digitale sono convertiti in uno dei formati aperti standard previsti dalla normativa vigente in materia di archiviazione **dall'Allegato 2 Formati di File e Riversamento alle linee guida AGID sulla formazione-gestione-conservazione documento informatico del 2020**, al fine di garantire la non alterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura. Un documento nativo informatico non può essere convertito in formato analogico prima della sua eventuale acquisizione a sistema di protocollo o archiviazione informatica.

## 4.6 Documento analogico

Per documento analogico si intende un documento amministrativo "formato utilizzando una grandezza fisica che assume valori continui, come le tracce su carta (esempio: documenti cartacei), come le immagini su film (esempio: pellicole, microfiches, microfilm), come le magnetizzazioni su nastro (esempio: cassette e nastri magnetici audio e video) su supporto non digitale". Di seguito faremo riferimento ad un documento amministrativo cartaceo che può essere prodotto sia in maniera tradizionale (come, ad esempio, una lettera scritta a mano o a macchina) sia con strumenti informatici (ad esempio, una lettera prodotta tramite un sistema di videoscrittura o text editor).

## 4.7 Duplicato del documento informatico e analogico

Il duplicato del documento informatico è un documento prodotto mediante idoneo processo o strumento che assicuri che il documento informatico, ottenuto sullo stesso sistema di memorizzazione o su un sistema diverso, contenga la stessa sequenza binaria del documento informatico di origine da cui è tratto. I duplicati informatici hanno il medesimo valore giuridico del documento informatico da cui sono tratti se prodotti in conformità delle regole tecniche. Il "duplicato informatico" è dunque un documento informatico ottenuto mediante la memorizzazione, sullo stesso dispositivo o su dispositivi diversi, della medesima sequenza di valori binari del documento originario. Pertanto, a differenza delle copie di documenti informatici, che si limitano a mantenere il contenuto dei documenti originali (ma non il loro formato), i duplicati informatici non necessitano di attestazione di conformità all'originale da parte di un notaio o di un pubblico ufficiale, stante la loro perfetta corrispondenza nel numero e nella sequenza dei valori binari e hanno il medesimo valore giuridico del documento informatico da cui sono tratti qualora prodotti mediante processi e strumenti che assicurino la predetta sequenza. Il duplicato di un documento analogico è la riproduzione di un documento analogico originale distrutto o smarrito che lo sostituisce a tutti gli effetti legali.

## 4.8 Copia del documento informatico e analogico: nozione

La copia di documento informatico è un documento informatico che, mediante processi e strumenti idonei, assicura la corrispondenza della copia alle informazioni del documento informatico di origine attraverso

l'utilizzo di uno dei formati idonei ai sensi della normativa vigente. La copia di documento informatico è, dunque, un documento informatico che muta il formato del documento originario o che muta il supporto del documento originario informatico. Le copie del documento informatico hanno la stessa efficacia probatoria dell'originale da cui sono tratte se la loro conformità è attestata da un pubblico ufficiale a ciò autorizzato o se la conformità non è espressamente disconosciuta, fermo l'obbligo di conservazione dell'originale informatico. La copia di un documento analogico è la trascrizione o riproduzione dell'originale. Si distingue in copia semplice, imitativa e conforme.

La copia semplice è la pura trascrizione dell'originale senza riguardo agli elementi formali.

La copia imitativa riproduce sia il contenuto che la forma (es. fotocopia).

La copia conforme è la copia certificata come conforme all'originale da un pubblico ufficiale autorizzato ad eseguire tale attestazione nell'esercizio delle sue funzioni (copia "autentica").

## 4.9 Copia informatica del documento amministrativo analogico

È possibile produrre la copia su supporto informatico di documenti amministrativi in origine su supporto analogico. La copia informatica ha il medesimo valore dell'originale analogico da cui è tratta se attestata conforme dal funzionario a ciò delegato nei modi stabiliti dalla legge. L'attestazione di conformità può essere inserita nel documento informatico contenente la copia informatica o può essere prodotta come documento separato contenente un riferimento temporale e l'impronta di ogni copia. In entrambi i casi l'attestazione deve essere sottoscritta con firma digitale del notaio o con firma digitale o firma elettronica qualificata del pubblico ufficiale a ciò autorizzato; se prodotta come documento informatico separato, questo deve contenere un riferimento temporale e l'impronta di ogni copia o estratto informatico oggetto dell'attestazione.

Per copia informatica di un documento analogico si intende:

- copia informatica del documento analogico, data dal documento informatico avente contenuto identico a quello del documento analogico da cui è tratto ma diverso come forma;
- copia per immagine su supporto informatico di documento analogico, avente contenuto e forma uguali all'originale.

La copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico è prodotta mediante processi e strumenti che assicurano che il documento informatico abbia contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto, previo raffronto dei documenti o attraverso certificazione di processo nei casi in cui siano adottate tecniche in grado di garantire la corrispondenza della forma e del contenuto dell'originale e della copia.

Le copie informatiche di documenti analogici, spediti o rilasciati dai depositari pubblici autorizzati e dai pubblici ufficiali hanno la medesima efficacia probatoria degli originali se a esse è apposta o associata, da parte di colui che le spedisce o le rilascia, una firma digitale o altra firma elettronica qualificata e dichiarazione di conformità:

- per "rilascio" si intende la consegna di un supporto fisico idoneo a ricevere la memorizzazione della rappresentazione corrispondente al documento analogico e della dichiarazione di conformità munita della firma elettronica del pubblico ufficiale;

- per “spedizione” si intende l’inoltro telematico del/dei file corrispondenti per il tramite di un sistema di posta elettronica o di altro sistema di comunicazione informatica e della dichiarazione di conformità munita della firma elettronica del pubblico ufficiale.

Le copie per immagine su supporto informatico di documenti originali formati su supporto analogico hanno la medesima efficacia probatoria degli originali, se:

- la loro conformità è attestata da un notaio o da altro pubblico ufficiale a ciò autorizzato, con dichiarazione allegata al documento informatico e asseverata secondo le regole tecniche;
- sono formate nel rispetto delle regole tecniche e se la loro conformità all’originale non è espressamente disconosciuta.

#### 4.10 Estratto informatico di documento amministrativo informatico

La copia che riproduce solo una parte del contenuto del documento, viene definita “estratto”. Gli estratti informatici devono essere prodotti in uno dei formati idonei. L’estratto così formato, di uno o più documenti informatici, se sottoscritto con firma digitale o firma elettronica qualificata da chi effettua l’estratto hanno la stessa efficacia probatoria dell’originale, salvo che la conformità allo stesso non sia espressamente disconosciuta. Laddove richiesta dalla natura dell’attività, l’attestazione di conformità può essere inserita nello stesso documento informatico contenente l’estratto, oppure prodotta come documento informatico separato; in entrambi i casi l’attestazione deve essere sottoscritta con firma digitale del notaio o con firma digitale o firma elettronica qualificata del pubblico ufficiale a ciò autorizzato; se prodotta come documento informatico separato, questo deve contenere un riferimento temporale e l’impronta di ogni copia o estratto informatico oggetto dell’attestazione.

#### 4.11 Copia analogica di documento amministrativo informatico

La copia analogica di documento amministrativo informatico è, di norma, la stampa cartacea. La copia su supporto analogico di documento informatico, sottoscritto con firma elettronica avanzata, qualificata o digitale, per avere la stessa efficacia probatoria dell’originale da cui è tratta, deve essere certificata come conforme all’originale in tutte le sue componenti da un pubblico ufficiale autorizzato a eseguire tale attestazione nell’esercizio delle sue funzioni (copia “autentica”) salvo che la conformità allo stesso non sia espressamente disconosciuta. Resta fermo l’obbligo di conservazione dell’originale informatico.

#### 4.12 Formazione dei documenti - Aspetti operativi

Secondo quanto previsto dalla normativa vigente l’Amministrazione forma gli originali dei propri documenti con strumenti informatici.

Ogni documento per essere inoltrato in modo formale, all’esterno o all’interno dell’Amministrazione:

- deve trattare un unico argomento indicato in modo sintetico ma esaustivo, a cura dell’autore, nello spazio riservato all’oggetto;

- deve essere identificato univocamente da un solo numero di protocollo.

Le firme necessarie alla redazione e perfezione sotto il profilo giuridico del documento in partenza devono essere apposte prima della sua protocollazione.

Il documento deve consentire l'identificazione dell'Amministrazione mittente attraverso le seguenti informazioni:

- la denominazione e il logo dell'amministrazione;
- l'indicazione completa della AOO e dell'UOR che ha prodotto il documento;
- l'indirizzo completo dell'amministrazione (via, numero civico, CAP, città, provincia);
- il codice fiscale dell'amministrazione;
- il numero di telefono della UOR;
- la email della UOR.

Il documento, inoltre, deve recare almeno le seguenti informazioni:

- il luogo di redazione (ufficio specifico dell'Amministrazione comunale di Soave);
- la data di redazione (giorno, mese, anno);
- il numero di protocollo;
- il numero degli allegati, se presenti;
- l'oggetto del documento;
- sottoscrizione digitale del RPA e/o del responsabile del provvedimento finale.

## 4.13 Sottoscrizione di documenti informatici

La sottoscrizione dei documenti informatici è ottenuta con un processo di firma digitale conforme alle disposizioni dettate dalla normativa vigente. L'amministrazione si avvale dei servizi di un'autorità di certificazione accreditata, iscritta nell'elenco pubblico dei certificatori accreditati tenuto da AGID. I documenti informatici prodotti dall'Amministrazione, indipendentemente dal software utilizzato per la loro redazione, prima della sottoscrizione con firma digitale, devono essere convertiti in uno dei formati standard previsti dalla normativa vigente in materia di archiviazione al fine di garantirne l'immodificabilità. I documenti possono essere sottoscritti digitalmente da uno o più soggetti.

## 4.14 Elenco dei formati dei documenti informatici

Salvo i casi in cui, in relazione a specifici flussi documentali, vi siano particolari previsioni normative, o istruzioni operative per la fruizione di servizi telematici che dispongano diversamente, **l'Ente assicura l'accettazione dei documenti elettronici inviati ai suoi uffici** tramite posta elettronica, posta elettronica certificata e altri canali telematici oppure consegnati direttamente su supporti informatici quando sono prodotti in uno dei formati previsti **dall'[Allegato 2 Formati di File e Riversamento](#) alle linee guida AGID sulla formazione-gestione-conservazione documento informatico del 2020**.

Sono accettati dall'Ente tutti i formati previsti dalle "Linee Guida nazionali per la valorizzazione del patrimonio Informativo pubblico" dell'Agenzia per l'Italia Digitale.

## 4.15 Requisiti degli strumenti informatici di scambio

Scopo degli strumenti informatici di scambio e degli standard di composizione dei messaggi è garantire sia l'interoperabilità sia i requisiti minimi di sicurezza di seguito richiamati:

- l'integrità del messaggio;
- la riservatezza del messaggio;
- il non ripudio dei messaggi;
- l'automazione dei processi di protocollazione e smistamento dei messaggi all'interno delle AOO;
- la certificazione dell'avvenuto inoltro e ricezione;
- l'interoperabilità dei sistemi informativi pubblici.

## 4.16 Firma digitale

Lo strumento che soddisfa i primi tre requisiti di cui al precedente paragrafo 4.15 è la firma digitale utilizzata per inviare e ricevere documenti per l'AOO, per sottoscrivere documenti o qualsiasi altro file digitale con valenza giuridico-probatoria.

I messaggi ricevuti, sottoscritti con firma digitale, sono sottoposti a verifica di validità. Tale processo si realizza con modalità conformi a quanto prescritto dalla normativa vigente in materia.

## 4.17 Verifica delle firme nel SdP per i formati p7m

Nel SdP sono previste funzioni automatiche di verifica della firma digitale apposta dall'utente sui documenti e sugli eventuali allegati. La sequenza delle operazioni previste è la seguente:

- apertura della busta "virtuale" contenente il documento firmato;
- verifica della firma (o delle firme multiple);
- verifica della validità del certificato;
- verifica dell'utilizzo, nell'apposizione della firma di un certificato emesso da una Certification Authority (CA) presente nell'elenco pubblico dei certificatori accreditati e segnalazione all'operatore di protocollo dell'esito della verifica.

## 4.18 Uso della posta elettronica certificata

Lo scambio dei documenti soggetti alla registrazione di protocollo è effettuato mediante messaggi, codificati in formato XML, conformi ai sistemi di posta elettronica compatibili con il protocollo SMTP/MIME definito nelle specifiche pubbliche RFC 821-822, RFC 2045-2049 e successive modificazioni o integrazioni.

Il rispetto degli standard di protocollazione, di controllo dei medesimi e di scambio dei messaggi garantisce l'interoperabilità dei sistemi di protocollo (vedi paragrafo relativo alla "Trasmissione e interscambio dei



documenti informatici"). Allo scopo di effettuare la trasmissione di un documento da una AOO a un'altra utilizzando l'interoperabilità dei sistemi di protocollo è necessario eseguire le seguenti operazioni:

- redigere il documento con un sistema di videoscrittura;
- inserire i dati del destinatario (denominazione, indirizzo, casella di posta elettronica);
- firmare digitalmente il documento;
- inviare il messaggio tramite la procedura che assegnerà in automatico il numero di protocollo.

L'utilizzo della posta elettronica certificata (PEC) consente di:

- conoscere in modo inequivocabile la data e l'ora di trasmissione;
- garantire l'avvenuta consegna all'indirizzo di posta elettronica dichiarato dal destinatario.

Gli automatismi sopra descritti consentono, in prima istanza, la generazione e l'invio in automatico di "ricevute di ritorno" costituite da messaggi di posta elettronica generati dal sistema di protocollazione della AOO ricevente. Ciascun messaggio di ritorno si riferisce ad un solo messaggio protocollato.

I messaggi di ritorno sono classificati in:

- conferma di ricezione;
- notifica di eccezione;
- aggiornamento;
- annullamento di protocollazione;

e sono scambiati in base allo stesso standard SMTP previsto per i messaggi di posta elettronica protocollati in uscita da una AOO.

Il servizio di posta elettronica certificata è strettamente correlato all'Indice della Pubblica Amministrazione (IPA), dove sono pubblicati gli indirizzi istituzionali di posta certificata associati alle AOO.

Il documento informatico trasmesso per via telematica si intende inviato e pervenuto al destinatario se trasmesso all'indirizzo elettronico da questi dichiarato. La data e l'ora di formazione, di trasmissione o di ricezione di un documento informatico, redatto in conformità alla normativa vigente e alle relative regole tecniche sono opponibili ai terzi.

La trasmissione del documento informatico per via telematica, con una modalità che assicuri l'avvenuta consegna (interazione tra due caselle di posta elettronica certificata), equivale alla notifica per mezzo della posta nei casi consentiti dalla legge.

## 5- Descrizione del flusso di lavorazione dei documenti

Il presente capitolo descrive il flusso di lavorazione dei documenti ricevuti, spediti o interni e le regole di registrazione per i documenti pervenuti secondo particolari modalità di trasmissione.

### 5.1 Generalità

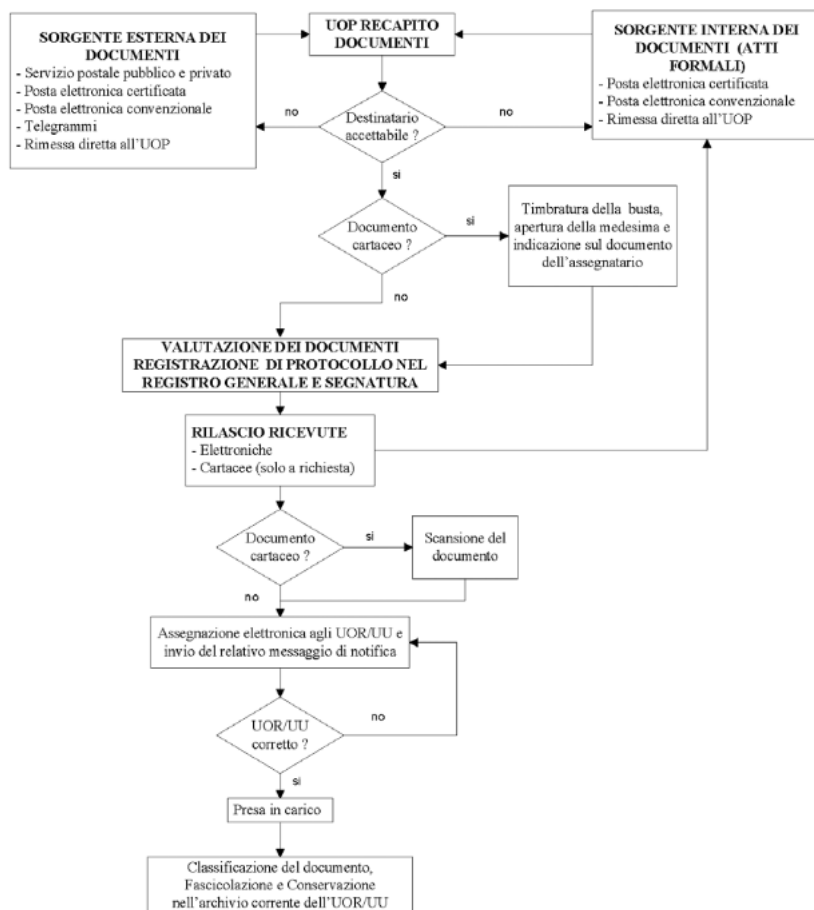
Per descrivere i flussi di lavorazione dei documenti all'interno della AOO si fa riferimento ai documenti che possono avere rilevanza giuridico probatoria.

Essi si riferiscono ai documenti:

- ricevuti dalla AOO, dall'esterno o anche dall'interno se destinati ad essere ritrasmessi in modo formale in seno alla AOO;
- inviati dalla AOO all'esterno;
- interni formali prodotti e scambiati all'interno della AOO.

Le comunicazioni informali tra uffici intese come scambio di informazioni, con o senza allegati, delle quali è facoltativa la conservazione non interessano il sistema di protocollo.

### 5.2 Flusso di lavorazione dei documenti in ingresso alla AOO



### 5.2.1 Provenienza esterna dei documenti

Oltre quelli richiamati nel capitolo precedente, i documenti trasmessi da soggetti esterni all'AOO possono essere, tra gli altri, eventuali supporti digitali rimovibili allegati a documenti cartacei. Questi documenti devono essere recapitati alla UOP centrale di protocollo, che in caso di documento cartaceo provvederà alla scansione per la generazione del formato digitale da smistare agli uffici interni competenti.

I documenti che transitano attraverso il servizio postale (pubblico o privato), indirizzati a tutta l'Amministrazione, devono essere consegnati quotidianamente alla UOP centrale di protocollo, che si fa carico di selezionare, scansionare e smistare la corrispondenza pervenuta in formato cartaceo.

### 5.2.2 Provenienza di documenti interni formali

Per sorgente interna dei documenti si intende qualunque UOR/UU che invia formalmente la propria corrispondenza alle UOP della AOO per essere a sua volta trasmessa nelle forme opportune ad altro UOR o UU della stessa AOO.

Il documento è, di norma, di tipo informatico secondo i formati standard illustrati nel precedente capitolo ed il mezzo di recapito è la posta elettronica interna. Tali documenti vengono smistati attraverso la procedura del protocollo informatico.

### 5.2.3 Ricezione di documenti informatici da casella di posta elettronica certificata e interoperabilità di protocollo.

La ricezione dei documenti informatici è assicurata tramite i canali ufficiali istituzionali che garantiscono l'identificazione del mittente e l'integrità del messaggio.

Nel caso in cui venga recapitato per errore un documento indirizzato ad altro destinatario lo stesso è restituito al mittente con le modalità che saranno successivamente illustrate. L'operazione di ricezione dei documenti informatici avviene con le modalità previste dalle regole tecniche vigenti, recanti standard del formato dei documenti, modalità di trasmissione, definizioni dei tipi di informazioni minime ed accessorie comunemente scambiate tra le AOO e associate ai documenti protocollati. Essa comprende anche i processi di verifica dell'autenticità, della provenienza e dell'integrità dei documenti stessi.

Qualora i messaggi di posta elettronica non siano conformi agli standard indicati dalla normativa vigente, ovvero non siano dotati di firma elettronica e si renda necessario attribuire agli stessi efficacia probatoria, il messaggio è inserito nel sistema di gestione documentale con il formato di origine e successivamente protocollato, smistato, assegnato e gestito. La valenza giuridico-probatoria di un messaggio così ricevuto è assimilabile a quello di una missiva non sottoscritta e comunque valutabile dal responsabile del procedimento amministrativo (RPA).

### 5.2.4 Ricezione di documenti informatici su caselle di posta elettronica non certificate

I messaggi che vengono ricevuti su caselle di posta elettronica non certificate degli uffici, sono soggette alla valutazione, da parte del titolare della casella stessa, in merito alla ricevibilità e all'invio al protocollo,

in ragione della loro rispondenza a criteri di attendibilità e riconducibilità al mittente dichiarato. A tal uopo si elencano i criteri minimi che devono essere rispettati nei messaggi che vengono ricevuti su caselle di posta elettronica non certificate degli uffici:

- l'oggetto del messaggio deve contenere sinteticamente la descrizione delle motivazioni per cui il mittente invia il messaggio stesso all'ufficio dell'Amministrazione comunale; ciò al fine di permettere a chi presidia la posta elettronica non certificata, di individuare tempestivamente il destinatario ultimo del messaggio e poterlo così trattare nel protocollo informatico per le finalità di assegnazione;
- il testo del messaggio deve ricondurre tempestivamente al motivo per il quale il mittente invia il messaggio stesso all'ufficio dell'Amministrazione comunale, sempre al fine di trattare nel protocollo informatico l'assegnazione al destinatario interessato dalla comunicazione pervenuta.

Nel caso in cui dall'oggetto o dal testo non sia possibile individuare le motivazioni per cui il mittente invia il messaggio stesso all'ufficio dell'Amministrazione comunale, il ricevente il messaggio non è tenuto a processare tale messaggio nel protocollo informatico, informando lo stesso mittente con una risposta, via posta elettronica non certificata, le motivazioni, di cui ai due precedenti punti, della non registrazione del messaggio sul protocollo informatico.

Costituisce priorità assoluta l'utilizzo da parte di soggetti esterni della casella di posta ordinaria [info@comunesoave.it](mailto:info@comunesoave.it) pertanto le comunicazioni pervenute nelle caselle di posta elettronica non certificate degli uffici e che necessitano di protocollazione, dovranno essere respinte ed indirizzate alla summenzionata casella di posta elettronica ordinaria del Comune di Soave invitando il mittente ad uniformarsi nella comunicazione.

### 5.2.5 Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili

Nei casi in cui con un documento cartaceo siano trasmessi anche documenti informatici su supporto rimovibile, considerata l'assenza di standard tecnologici e formali in materia di registrazione di file digitali, la AOO si riserva la facoltà di acquisire e trattare tutti i documenti che riesce a decodificare e ad interpretare con le tecnologie a sua disposizione. Per il resto dei documenti non decodificabili la AOO si riserva di chiedere le integrazioni ritenute necessarie al mittente.

Superata questa fase, il documento viene inserito nel flusso di lavorazione e sottoposto a tutti i controlli e adempimenti del caso.

### 5.2.6 Ricezione di documenti cartacei a mezzo posta convenzionale

Il personale autorizzato dall'Amministrazione provvede al ritiro della corrispondenza che perviene tramite servizio postale, preleva le raccomandate e gli atti giudiziari separatamente dalla posta ordinaria e provvede a:

- riscontro delle distinte delle raccomandate;
- firma delle distinte delle raccomandate con apposizione della data e dell'ora di ritiro;
- firma delle cartoline di ritorno delle raccomandate.

Su tutti gli involucri della corrispondenza che perviene tramite servizio postale, viene apposto il timbro datario di entrata dell'Amministrazione (unitamente alla firma del ricevente e all'ora d'arrivo se prescritto).

I documenti pervenuti a mezzo posta sono consegnati all'UOP centrale di protocollo quotidianamente ad esclusione del sabato e dei giorni festivi.

Le buste, o contenitori, sono inizialmente esaminati per una preliminare verifica dell'indirizzo e del destinatario. Le buste della corrispondenza, al fine di evidenziare il mezzo di trasmissione, sono spillate assieme al documento e trasmesse agli uffici. Le buste della corrispondenza pervenuta tramite posta raccomandata, celere, corriere o altra modalità per la quale si renda rilevante evidenziare il mezzo di trasmissione devono essere conservate unitamente alla documentazione in esse contenuta.

Tutte le buste anche quelle indirizzate nominativamente vengono aperte fatta eccezione per:

buste o plichi riportanti l'indicazione "offerta", "gara d'appalto", "trattativa privata", "preventivo", "indagini di mercato" (per queste ultime, qualora sia richiesto che le stesse pervengano in busta chiusa), o simili: in questo caso il timbro datario di entrata dell'Amministrazione viene apposto direttamente sulla busta chiusa, unitamente all'ora di arrivo e alla firma leggibile del ricevente. Gli addetti alla ricezione sono tenuti ad accettare sempre e comunque le buste pervenute, indipendentemente dal fatto che siano consegnate fuori termine, oppure con un mezzo diverso da quello riportato nella lettera d'invito. La busta viene registrata al protocollo con la segnatura applicata sull'esterno del plico e successivamente consegnata chiusa all'Ufficio competente. La busta costituisce parte integrante e sostanziale dell'istanza e deve essere conservata unitamente alla documentazione in essa contenuta. La gestione successiva della busta chiusa compete all'ufficio responsabile del procedimento.

**Corrispondenza personale**, ovvero quella che riporta la dicitura "personale" o "riservata personale" e simili; tale corrispondenza non viene aperta né protocollata ma inoltrata chiusa al destinatario che ne valuterà il contenuto e provvederà a farlo protocollare se necessario.

Qualora un documento cartaceo sia consegnato dal servizio postale direttamente all'ufficio destinatario del documento, lo stesso deve essere consegnato immediatamente alla UOP centrale di protocollo a cura del personale che lo riceve.

Per motivi organizzativi gli UOR/UU sono tenuti ad informare preventivamente il personale addetto alla ricezione e l'UOP centrale di protocollo in merito alle scadenze (ad esempio concorsi, gare, bandi di ogni genere). Gli uffici sono altresì tenuti ad indicare nei bandi di gara, concorsi ed altra documentazione soggetta a scadenze, il luogo di consegna, il giorno e l'orario di scadenza che siano compatibili con l'orario dell'UOP centrale di protocollo e dell'ufficio a cui deve essere inviata la documentazione.

La corrispondenza in arrivo è aperta il giorno lavorativo in cui è pervenuta e di norma contestualmente protocollata.

I documenti ricevuti tramite fax devono essere inoltrati a cura dell'UOR riceventi al soggetto competente il quale dopo averne presa visione li inoltra all'UOP centrale di protocollo se soggetti a registrazione di protocollo. I documenti ricevuti tramite fax sono trattati come un documento cartaceo con le modalità descritte nel capitolo riguardante la "Casistica".

La corrispondenza ricevuta via telegramma, per ciò che concerne la registrazione di protocollo, è trattata come un documento cartaceo con le modalità descritte nel successivo capitolo riguardante le "modalità di produzione e conservazione delle registrazioni di protocollo".

### 5.2.7 Errata ricezione di documenti informatici

In caso di messaggi erroneamente ricevuti (rilevabile anche dal loro contenuto), l'operatore restituisce il messaggio al mittente con la dicitura "*Messaggio pervenuto per errore - non di competenza di questa AOO*".

### 5.2.8 Errata ricezione di documenti cartacei

Nel caso in cui pervengano erroneamente all'amministrazione documenti non di competenza comunque indirizzati al Comune di Soave possono verificarsi le seguenti possibilità:

- se la busta è indirizzata ad altro destinatario si restituisce alla posta;
- se la busta, indirizzata ad altro destinatario, viene aperta per errore, la stessa è richiusa apponendovi la dicitura "pervenuta e aperta per errore", inserita in altra busta e rispedita al mittente accompagnata da lettera di restituzione protocollata in uscita;
- se la busta è indirizzata al Comune, ma contiene documenti indirizzati ad altro destinatario, il documento si restituisce al mittente accompagnato da lettera di restituzione protocollata in uscita;
- se il documento è stato erroneamente acquisito al registro di protocollo generale, si rinvia al mittente accompagnato da lettera di restituzione protocollata in uscita. Qualora sia individuabile l'esatto destinatario il documento ricevuto, contestualmente a lettera di accompagnamento protocollata in uscita può essere inviato a quest'ultimo, informandone, per conoscenza il mittente;
- nel caso in cui sia la busta che il documento siano indirizzati al Comune di Soave, ma l'ufficio a cui il documento è stato assegnato rilevi che non sia di competenza dell'Amministrazione, sarà cura dell'ufficio stesso predisporre la nota accompagnatoria di restituzione e/o di invio all'amministrazione competente.

### 5.2.9 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici

La ricezione di documenti comporta l'invio al mittente di due tipologie diverse di ricevute: una legata al servizio di posta certificata, l'altra all'interoperabilità di protocollo.

Nel caso di ricezione di documenti informatici tramite posta elettronica certificata, la notifica al mittente dell'avvenuto recapito del messaggio è assicurata dal gestore del servizio utilizzato dalla AOO con gli standard specifici.

Nel caso di interoperabilità di protocollo il SdP provvede alla formazione ed invio al mittente di uno dei seguenti messaggi:

- messaggio di conferma di protocollazione: messaggio che contiene la conferma dell'avvenuta protocollazione in ingresso di un documento ricevuto. Si differenzia da altre forme di ricevute di recapito generate dal servizio di posta elettronica dell'AOO in quanto segnala l'avvenuta protocollazione del documento, e quindi l'effettiva presa in carico;
- messaggio di notifica di eccezione: messaggio che notifica la rilevazione di una anomalia in un messaggio ricevuto;
- messaggio di annullamento di protocollazione: messaggio che contiene una comunicazione di annullamento di una protocollazione in ingresso di un documento ricevuto in precedenza;

- messaggio di aggiornamento di protocollazione: messaggio che contiene una comunicazione di aggiornamento riguardante un documento protocollato ricevuto in precedenza.

#### 5.2.10 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti cartacei

Quando il documento cartaceo è consegnato direttamente dal mittente o da altra persona incaricata ed è richiesto il rilascio di una ricevuta, gli addetti alla ricezione fotocopiano gratuitamente la prima pagina del documento e appongono sulla copia così realizzata il timbro dell'amministrazione, con la data, la firma e l'ora d'arrivo se richiesta.

Per ottenere ricevuta con il numero di protocollo che è stato assegnato al documento è necessario rivolgersi alle UOP.

#### 5.2.11 Attività di protocollazione dei documenti

Superati tutti i controlli precedentemente descritti i documenti, digitali o analogici, sono protocollati di norma il giorno stesso della ricezione salvo oggettive impossibilità.

#### 5.2.12 Archiviazione dei documenti informatici

I documenti informatici ricevuti dall'Ente sono archiviati sui supporti di memorizzazione, in modo non modificabile, contestualmente alle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo.

I documenti ricevuti per via telematica sono resi disponibili agli uffici destinatari, attraverso il sistema di gestione documentale subito dopo l'operazione di smistamento e di assegnazione.

#### 5.2.13 Archiviazione delle copie per immagine di documenti cartacei

I documenti su supporto cartaceo, quando tecnicamente possibile, sono di norma acquisiti in formato immagine mediante scansione comprensiva di eventuali allegati dalle UOP.

Il processo di scansione avviene mediante:

- apposizione della segnatura di protocollo sul documento principale;
- acquisizione delle immagini in modo tale che ad ogni documento, anche composto da più pagine, corrisponda un unico file in un formato standard (PDF);
- verifica della leggibilità, accessibilità e qualità delle immagini acquisite;
- collegamento delle immagini alle rispettive registrazioni di protocollo;
- memorizzazione delle immagini.

Le rappresentazioni dei documenti su supporto cartaceo acquisite mediante scansione, sono memorizzate in modo non modificabile al termine del processo di scansione e di ogni modifica apportata resta traccia unitamente alla data e all'identificazione dell'operatore che l'ha effettuata.

Le copie per immagine dei documenti cartacei sono archiviate sui sistemi, secondo le regole vigenti, in modo non modificabile al termine del processo di scansione.

Gli originali dei documenti cartacei ricevuti vengono inviati alle UOR per i successivi adempimenti.

I documenti con più destinatari, sono riprodotti in formato immagine ed inviati solo in formato elettronico.

#### 5.2.14 Smistamento ed assegnazione dei documenti ricevuti

L'attività di smistamento consiste nell'invio, da parte della UOP, di un documento protocollato alla UOR. Lo smistamento può essere effettuato per competenza o per conoscenza e può essere esteso a tutti i soggetti interessati al fine di consentire la massima condivisione delle informazioni.

L'UOR ricevente avrà cura di:

- eseguire una verifica di congruità in base alle proprie competenze;
- restituire, in caso di errore, il documento alla UOP centrale di protocollo;
- prendere in carico il documento per i necessari adempimenti ed eventualmente assegnarlo al proprio interno ad un UU o direttamente al RPA.

Dette operazioni devono essere completate di norma il giorno stesso della ricezione salvo oggettive impossibilità.

Tutte le operazioni di modifica, smistamento ed assegnazione dei documenti sono tracciate dal SdP.

#### 5.2.15 Archiviazione dei documenti nell'archivio corrente

Durante l'ultima fase del flusso di lavorazione della corrispondenza in ingresso vengono svolte le seguenti attività a cura dell'UOR:

- verifica della corretta **classificazione** del documento;
- **fascicolazione** del documento secondo le procedure previste dall'AOO;
- inserimento del fascicolo nell'apposito **repertorio** nel caso ne venga aperto uno nuovo.

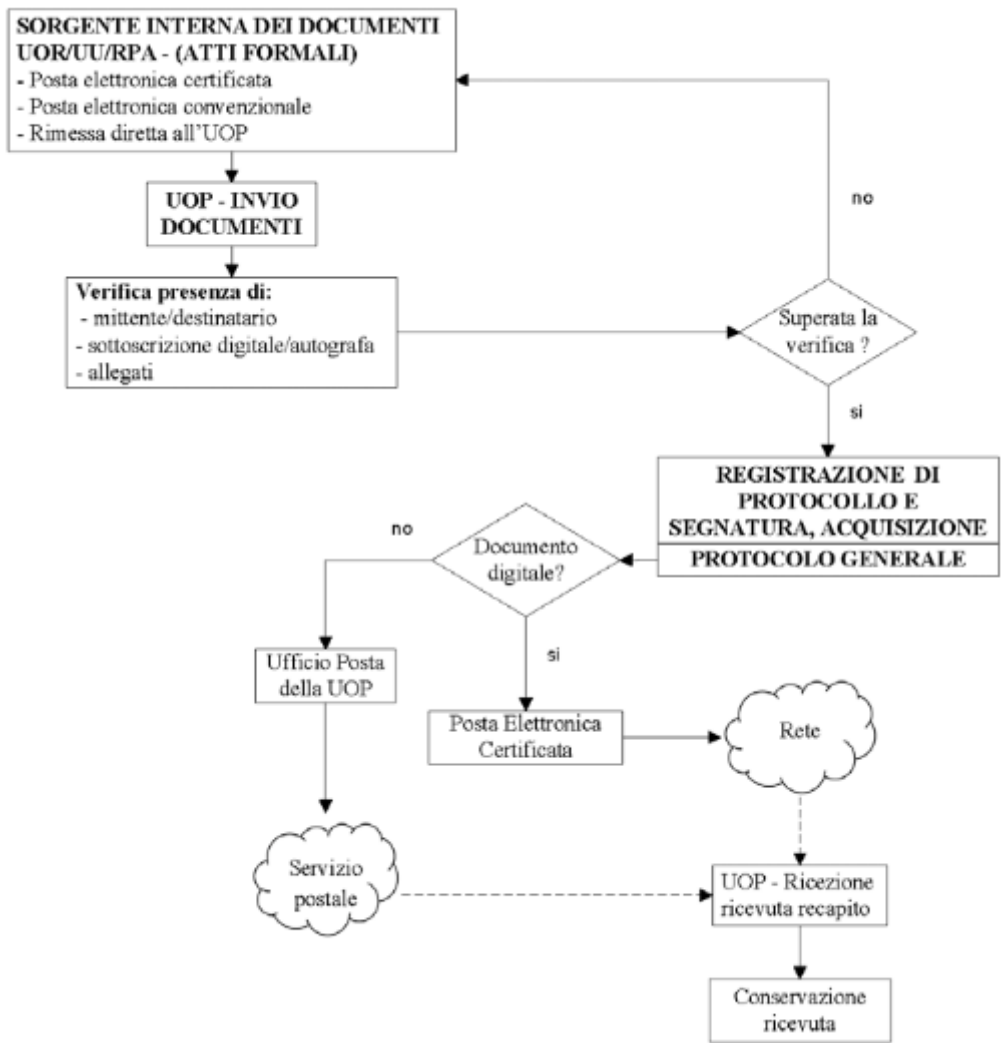
#### 5.2.16 Archiviazione dei documenti e dei fascicoli nella fase corrente

L'archivio corrente costituito dai documenti inerenti le attività in corso organizzati e conservati in fascicoli da ciascuna UOR secondo le modalità previste dal capitolo concernente il "sistema di classificazione, fascicolazione e archiviazione dei documenti".

Il RPA è responsabile dell'organizzazione e della tenuta dei documenti e dei fascicoli dell'archivio corrente. All'interno di ciascun UOR della AOO sono individuati gli addetti all'organizzazione e tenuta dei fascicoli "aperti" (o chiusi in attesa di riversamento nell'archivio di deposito) e all'archiviazione dei documenti al loro interno.



### 5.3 Flusso dei documenti in uscita dalla AOO



#### 5.3.1 Sorgente interna dei documenti

Per "sorgente interna (all'AOO) dei documenti" si intende l'unità organizzativa mittente interna all'AOO che invia la corrispondenza, nelle forme e nelle modalità più opportune, ad altra Amministrazione, o ad altro ufficio (UU o UOR) della stessa AOO.

Per "documenti in uscita" s'intendono quelli prodotti dal personale dell'AOO nell'esercizio delle proprie funzioni avente rilevanza giuridico - probatoria e destinati ad essere trasmessi a soggetti esterni o ad altro ufficio (UU o UOR) della stessa AOO.

La protocollazione dei documenti in uscita viene effettuata dal singolo ufficio mittente atteso che tutti i dipendenti dell'apparato amministrativo del Comune di Soave sono abilitati a generare protocolli in partenza. Come da profilazione di cui al precedente 3.5.

### 5.3.2 Verifica formale dei documenti da spedire

Tutti i documenti da spedire siano essi in formato digitale o analogico devono essere sottoposti a cura degli uffici mittenti a verifica formale dei loro requisiti essenziali ai fini della spedizione (oggetto sintetico ed esaustivo, corretta indicazione del mittente, corretta indicazione del destinatario e del suo indirizzo fisico o pec, sottoscrizione digitale o autografa, presenza di allegati se dichiarati, etc) prima di essere inoltrati alle UOP dell'AOO.

I documenti originali da spedire siano essi in formato digitale o analogico, sono inoltrati alle UOP:

- nelle caselle di posta elettronica interna dedicate alla funzione di "appoggio" per i documenti digitali da trasmettere nel caso di documenti informatici;
- in busta aperta per le operazioni di protocollazione e segnatura nel caso di documenti analogici tranne i documenti contenenti dati personali sensibili o giudiziari.

Gli operatori delle UOP non sono tenuti ad operare alcun controllo nel merito dei contenuti dei documenti stessi.

### 5.3.3 Registrazione di protocollo e segnatura

Le operazioni di registrazione e di apposizione della segnatura del documento in partenza sono effettuate dal personale abilitato di cui al punto 5.3.1.

La compilazione dei moduli se prevista (ad esempio: ricevute di ritorno per raccomandate, posta celere, corriere) è a cura degli UOR.

### 5.3.4 Trasmissione di documenti informatici

Le modalità di composizione e di scambio dei messaggi, il formato della codifica e le misure di sicurezza sono conformi alla normativa vigente.

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

Per la spedizione dei documenti informatici, l'AOO si avvale del servizio di posta elettronica certificata, conforme a quanto previsto dal D.P.R. 11 febbraio 2005 n. 68, offerto da un soggetto esterno in grado di assicurare la sicurezza del canale di comunicazione, di dare certezza sulla data di spedizione e di consegna dei documenti attraverso una procedura di rilascio delle ricevute di ritorno elettroniche.

Gli addetti alle operazioni di trasmissione per via telematica di atti, dati e documenti formati con strumenti informatici non possono prendere cognizione della corrispondenza telematica, duplicare con qualsiasi mezzo o cedere a terzi a qualsiasi titolo informazioni, anche in forma sintetica o per estratto, dell'esistenza o del contenuto della corrispondenza, delle comunicazioni o dei messaggi trasmessi per via telematica, salvo che si tratti di informazioni che per loro natura o per espressa indicazione del mittente sono destinate ad essere rese pubbliche.

Nel caso in cui la dimensione del documento informatico superi la dimensione massima prevista dal sistema di posta utilizzato dall'AOO, il documento viene riversato su supporto digitale rimovibile non modificabile e trasmesso al destinatario con altra modalità.

In assenza della conoscenza del domicilio digitale, l'AOO può predisporre le comunicazioni a persone fisiche come documenti informatici sottoscritti con firma digitale ed inviare alle stesse, per posta ordinaria, copia analogica di tali documenti secondo la normativa vigente.

Qualora sia necessaria la certezza dell'avvenuta ricezione, la trasmissione dovrà avvenire mediante raccomandata con avviso di ricevimento.

### 5.3.5 Trasmissione di documenti cartacei a mezzo posta

I documenti da spedire a mezzo posta sono trasmessi, dagli UOR, dopo che sono state eseguite le operazioni di registrazione, classificazione e segnatura di protocollo. Tali documenti sono trasmessi con busta già intestata a cura degli UOR richiedenti la spedizione. Sulla busta, predisposta per la spedizione a cura degli UOR richiedenti la spedizione, deve essere indicato il tipo di spedizione (così come sul documento in essa contenuto e sulla minuta da conservare agli atti).

Nel caso di spedizioni per raccomandata, posta celere, corriere o altro mezzo che richieda una qualche documentazione da allegare alla busta, la modulistica viene compilata a cura degli UOR/UU richiedenti la spedizione.

Qualora manchi tale indicazione il documento dovrà essere spedito dagli addetti alla spedizione per posta ordinaria.

Per essere spedita in giornata, la corrispondenza deve pervenire alla spedizione entro e non oltre le ore 10,00. La corrispondenza pervenuta dopo tale orario verrà spedita il giorno successivo.

Nel caso di posta in uscita "urgente" gli UOR procedono alla spedizione con mezzi propri conservando le eventuali ricevute all'interno del fascicolo di riferimento.

Per la corrispondenza da inviare tramite corriere, provvedono direttamente gli UOR.

Quanto sopra salvo specifica autorizzazione derogatoria del RSP.

### 5.3.6 Affrancatura dei documenti in partenza

Le attività di affrancatura della corrispondenza inviata per posta vengono svolte dalla UOP centrale di protocollo, dotata di apparecchiatura affrancatrice.

Alla UOP centrale di protocollo di competono le seguenti operazioni:

- predisposizione delle distinte delle raccomandate da rilasciare all'ufficio postale
- pesatura;
- calcolo delle spese postali;
- tenuta della relativa contabilità.

### 5.3.7 Documenti in partenza per posta convenzionale con più destinatari

Ogni documento cartaceo in partenza va di norma redatto in numero di copie pari al numero dei destinatari tutte con firma autografa. Un esemplare originale del documento (minuta) deve essere conservata al fascicolo.

Qualora tali documenti contengano allegati, copia integra di questi deve essere consegnata assieme alla minuta originale.

Qualora i destinatari siano molteplici è consentito l'invio di copie dell'originale.

Di tutti i destinatari qualora non specificati nel corpo del documento deve essere prodotto un elenco completo da allegare alla minuta originale

### 5.3.8 Trasmissione di documenti cartacei a mezzo telefax

Il documento in partenza, solo verso privati cittadini, deve recare una delle seguenti diciture:

- “anticipato via telefax” se il documento originale viene successivamente inviato al destinatario;
- “la trasmissione via fax del presente documento non prevede l’invio del documento originale” nel caso in cui l’originale non venga spedito. Il RPA è comunque tenuto a spedire l’originale qualora il destinatario ne faccia motivata richiesta.

La segnatura di protocollo deve essere apposta sul documento e non sulla copertina di trasmissione.

I telefax in uscita vengono trasmessi dopo la protocollazione.

### 5.3.9 Inserimento delle ricevute di trasmissione nel fascicolo

Gli UOR devono curare l'archiviazione delle ricevute delle raccomandate sulle quali, precauzionalmente, prima della spedizione dovranno trascrivere il numero di protocollo e l'UOR mittente stesso.

Per quanto riguarda le ricevute digitali l'archiviazione avviene in modo automatico tramite la procedura di protocollo che associa, a ciascuna registrazione, le relative ricevute di accettazione e consegna.

In caso di mancata associazione automatica delle ricevute, su richiesta degli UOR, l'UOP centrale di protocollo verifica l'avvenuta consegna tramite attività di monitoraggio.

I messaggi generati dai sistemi di interoperabilità relativi a protocolli in uscita, che il SdP non riesce ad associare in automatico alla rispettiva registrazione, vengono associati manualmente dagli operatori dell'UOP centrale di protocollo attraverso apposita funzione presente nel SdP stesso.

## 6- Regole di smistamento, assegnazione e presa in carico dei documenti ricevuti

Il presente capitolo riporta le regole di smistamento, assegnazione e presa in carico dei documenti ricevuti.

### 6.1 Regole disponibili con il SdP

Lo smistamento e l'assegnazione dei documenti avviene in base al modello delle competenze, così come definito nella struttura organizzativa dell'Ente e sulla base di criteri stabiliti dal Segretario Generale e dai Dirigenti.

### 6.2 Attività di smistamento, presa in carico ed assegnazione dei documenti

La posta in arrivo viene prima di tutto protocollata e successivamente smistata ad ambiti organizzativi diversi secondo le regole e peculiarità definite da ciascuna UOR nell'ambito della sua autonomia organizzativa.

L'attività di smistamento consiste nell'operazione di invio di un documento protocollato e segnato all'ufficio competente. Quest'ultimo è di norma identificato con la UOR.

Ciascuna UOR può individuare, formalizzandoli, ambiti organizzativi di livello inferiore, nel rispetto del principio di adeguatezza, attinenza e proporzionalità, qualora agli stessi corrisponda effettivamente un gruppo di lavoro che gestisce determinate istruttorie. Lo smistamento garantisce la visibilità del documento a tutti i componenti dell'unità destinataria, che saranno tutti investiti della responsabilità della trattazione. Il soggetto dell'unità, che effettua la presa in carico, agisce per tutta l'unità di appartenenza ed è responsabile dell'effettuazione degli adempimenti connessi.

Il sistema gestionale registra chi effettua tale operazione (presa in carico). Solo una volta che la pratica è completamente conclusa si dovrà attivare il comando "Chiudi" che comporterà l'archiviazione del documento e l'eliminazione dalla scrivania virtuale dell'interfaccia dell'applicativo gestionale. Il documento sarà comunque visibile nelle maschere di ricerca secondo criteri legati alle abilitazioni possedute. E' necessario che siano individuati ambiti organizzativi composti da più di un soggetto, in quanto, in caso di assenza il documento potrebbe rimanere fermo (cioè non trattato). Lo smistamento può essere effettuato per competenza e per conoscenza. Nel primo caso l'ufficio destinatario deve compiere delle operazioni sul documento (gestire la pratica, fascicolare, effettuare successive lavorazioni e istruttorie), nel secondo invece l'ufficio viene semplicemente informato dell'arrivo del documento.

Con l'assegnazione si provvede all'inoltro di un documento ad un singolo soggetto o ad un numero ristretto di soggetti. Si individua quindi con precisione chi deve gestire la pratica conferendogli (o conferendo loro) la responsabilità di esclusiva trattazione della stessa. Il sistema di gestione informatica dei documenti memorizza tutti i passaggi, conservando per ciascuno, l'identificativo dell'utente che effettua l'operazione,

la data e l'ora di esecuzione. La traccia risultante definisce, ai fini normativi e regolamentari, i tempi del procedimento amministrativo ed i conseguenti riflessi sotto il profilo della responsabilità.

Nel caso di documento cartaceo, l'originale viene di norma trasmesso all'UOR tramite:

- consegna diretta ad ogni UOR (giornalmente il personale addetto provvede a consegnare i documenti ai Servizi competenti in busta chiusa).

### 6.3 Corrispondenza di particolare rilevanza

Quando un documento pervenuto appare di particolare rilevanza, indipendentemente dal supporto utilizzato, può essere inviato anche al Segretario Generale.

### 6.4 Modifica degli smistamenti e delle assegnazioni

Nel caso di smistamento o assegnazione errati, l'ufficio che riceve il documento provvede ad effettuare il "rifiuto" del documento tramite il sistema gestionale. Ciò consente all'ufficio mittente di procedere ad un nuovo smistamento o assegnazione e all'errato destinatario di non mantenere i privilegi di visione e conoscenza che gli sono stati erroneamente attribuiti. Qualora il documento sia stato trasmesso anche in formato cartaceo, lo stesso deve essere restituito all'Ufficio che lo ha inviato. In un'ottica di celerità e semplificazione l'Ufficio che riceve per errore un documento non di propria pertinenza ma destinato ad altro soggetto della propria UOR, potrà inoltrarlo direttamente all'Ufficio competente, eventualmente segnalando l'errore al mittente. I termini per la definizione del procedimento amministrativo che eventualmente prende avvio dal documento decorrono comunque dalla data di protocollazione.

Tutte le operazioni di modifica, smistamento ed assegnazione dei documenti sono tracciate dal SdP.

## 7- Regole di smistamento dei documenti inviati

Il presente capitolo riporta le regole di smistamento documenti in uscita adottate dalla AOO.

L'UOP centrale di protocollo dopo aver registrato il documento in uscita, lo smista all'ufficio proponente affinché lo prenda in carico, mentre le UOP decentrate sono già di fatto titolari del documento stesso.

## 8- UOR responsabilità delle attività di registrazione di Protocollo, organizzazione e tenuta dei documenti

Il presente capitolo individua le unità organizzative responsabili delle attività di registrazione di protocollo, di organizzazione e di tenuta dei documenti all'interno della AOO.

### 8.1 Unità Organizzative di registrazione di Protocollo

All'interno della AOO è individuato, quale UOP centrale, l'Ufficio Archivio e protocollo interoperabile che svolge i seguenti compiti:

- apertura della corrispondenza in entrata;
- esame della corrispondenza in entrata;
- registrazione di protocollo;
- registrazione particolare per quanto di competenza;
- classificazione di primo livello;
- scansione dei documenti cartacei per i quali è necessario effettuare tale operazione;
- smistamento dei documenti protocollati;
- affrancatura e spedizione della corrispondenza in uscita mediante macchina affrancatrice;
- tenuta della contabilità giornaliera e mensile relativa alle spese postali sostenute mediante macchina affrancatrice;
- gestione dei messaggi in entrata che transitano dalla casella di posta certificata istituzionale e interoperabilità di protocollo;
- pubblicazioni all'Albo on line dell'Ente per quanto di competenza.

Tutti gli UOR dell'Amministrazione sono dotati di UOP che, in autonomia, possono effettuare registrazioni sul protocollo limitatamente alla gestione dei messaggi in uscita ed interni. Possono altresì intervenire sulle classificazioni, smistamenti ed assegnazioni dei documenti di loro competenza.

Gli addetti alla registrazione rispondono al responsabile della struttura ove sono incardinati, che è tenuto a vigilare sul loro operato.

Le abilitazioni all'uso del protocollo informatico sono gestite dal RSP.

Ogni UOR svolge le funzioni previste dal manuale ed è tenuto al pieno e puntuale rispetto di questo manuale.

## 8.2 Servizio per la tenuta del protocollo informatico e dell'archivio

Nella AOO operano gli operatori dell'ufficio centrale di protocollo cui è preposto ai sensi dell'articolo 61 del D.P.R. 445/2000 il "Responsabile del protocollo informatico e dell'archivio".

Il Responsabile del protocollo informatico:

- propone di adeguare e aggiornare il presente manuale di gestione ed i suoi allegati con la descrizione dei criteri e delle modalità di revisione del medesimo;
- provvede alla pubblicazione del manuale sul sito istituzionale dell'Ente;
- garantisce che le operazioni di registrazione e segnatura di protocollo si svolgano nel rispetto delle disposizioni del presente manuale;
- sollecita il ripristino del servizio in caso di indisponibilità del medesimo;
- controlla il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione dell'attività di protocollazione;
- autorizza le operazioni di annullamento delle registrazioni di protocollo su provvedimento scritto dal dirigente Responsabile dell'UOR;
- vigila sull'osservanza delle disposizioni delle norme vigenti da parte del personale autorizzato e degli incaricati;
- cura l'apertura, l'uso e la chiusura del registro di protocollazione di emergenza con gli strumenti e le funzionalità disponibili nel SdP.
- Il RSP dispone di tutte le abilitazioni e le funzioni consentite dal programma di gestione del protocollo informatico.
- dispone di tutte le abilitazioni e le funzioni consentite dagli applicativi del protocollo informatico nonché di tutte le abilitazioni di tipo sistemistico sul database e sul server;
- dispone la corretta esecuzione delle operazioni di salvataggio dei dati su supporto informatico rimovibile;
- garantisce la funzionalità del sistema di gestione del protocollo informatico e che questo abbia e mantenga i requisiti di non modificabilità e sicurezza previsti dalla normativa;
- provvede a ripristinare al più presto le funzionalità del sistema in caso di interruzioni o anomalie;
- predispone quanto necessario a garantire la sicurezza del sistema informatico e l'integrità dei dati;
- abilita gli utenti dell'AOO all'utilizzo del SdP su autorizzazione scritta dai Dirigenti dove devono essere esplicitati i ruoli da assegnare;
- garantisce la corretta produzione del registro giornaliero di protocollo e l'invio in conservazione dello stesso come meglio specificato nel punto concernente il "registro giornaliero di protocollo" (11.2).



## 8.3 Operatori di protocollo

Le attività di protocollazione vengono svolte dal personale dell'ufficio protocollo centrale dell'Ente denominato Ufficio Archivio e Protocollo Interoperabile e, da tutti i dipendenti dell'Amministrazione, abilitati secondo i principi contenuti nel presente manuale.

Ogni operatore di protocollo generale, è responsabile:

- della segretezza della password personale di accesso al sistema;
- della riservatezza e della segretezza dei dati trattati in base all'ordinamento.

L'operatore di protocollo non è responsabile della congruità formale e sostanziale della documentazione protocollata.

### 8.3.1 Operatori dell'UOP centrale di protocollo denominata "ufficio archivio e protocollo interoperabile"

Sono i dipendenti dell'ufficio di protocollo dell'ente abilitati a:

- cambio della password personale;
- registrazione dei documenti di competenza di tutti gli UOR dell'AOO;
- classificazione;
- assegnazione della riservatezza ai documenti;
- segnatura del documento;
- scansione dei documenti, quando necessario;
- smistamento ed assegnazione del documento protocollato;
- modifica e annullamento dei campi della registrazione di protocollo ad esclusione di quelli non modificabili;
- visibilità totale di tutti i documenti.

### 8.3.2 Operatori di protocollo delle UOP su postazione decentrata addetti alla protocollazione e smistamento interno dei documenti

Fanno parte di questo gruppo i dipendenti degli UOR che protocollano e smistano i documenti da postazioni di protocollo decentrato e sono abilitati a:

- cambio della password personale;
- registrazione in uscita ed interna dei documenti di competenza dell'UOR di appartenenza;
- classificazione;
- assegnazione della riservatezza ai documenti;
- segnatura del documento;
- scansione dei documenti, quando necessario;
- smistamento del documento protocollato;
- modifica ed annullamento dei campi di una registrazione di protocollo ad esclusione di quelli non modificabili;
- interrogazione con visibilità limitata ai documenti di competenza dell'UOR con le restrizioni formalmente indicate dal Dirigente responsabile.

### 8.3.3 Operatori di protocollo delle UOP su postazione decentrata addetti alla presa in carico ed assegnazione dei documenti

Fanno parte di questo gruppo i dipendenti degli UOR che, su postazioni di protocollo decentrato, sono abilitati a:

- cambio della password personale;
- presa in carico;
- restituzione in caso di errato smistamento alle UOP;
- assegnazione;
- esecuzione degli adempimenti;
- creare un nuovo smistamento;
- modifica della classificazione;
- interrogazione con visibilità limitata ai documenti di competenza dell'UOR con le restrizioni formalmente indicate dal Dirigente responsabile.

### 8.3.4 Gli operatori di protocollo addetti alla consultazione

Fanno parte di questo gruppo tutti i dipendenti dei vari Servizi dell'Ente che accedono al protocollo in sola consultazione e sono abilitati a:

- cambio della password personale;
- interrogazione, con visibilità limitata, dei documenti di competenza dell'UOR con le restrizioni formalmente indicate dal Dirigente responsabile.

## 9- Elenco dei documenti esclusi dalla registrazione di Protocollo e documenti soggetti a registrazione particolari

Il presente capitolo individua i documenti esclusi dalla registrazione di protocollo.

### 9.1 Documenti esclusi

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo tutti i documenti di cui all'art. 53 comma 5 del decreto del Presidente della Repubblica 20 dicembre 2000, n. 445:

- Gazzette ufficiali;
- Bollettini ufficiali della Pubblica Amministrazione;
- notiziari della Pubblica Amministrazione;
- note di ricezione circolari ed altre disposizioni;
- materiali statistici;
- atti preparatori interni;
- giornali, riviste, libri;
- materiali pubblicitari;
- inviti a manifestazioni che non attivino procedimenti amministrativi;
- tutti i documenti già soggetti a registrazione particolare dell'Amministrazione.

Inoltre, sono esclusi dalla registrazione di protocollo tutti documenti che per loro natura non rivestono alcuna rilevanza giuridico-amministrativa presente e futura, gli atti interni che non costituiscono fasi obbligatorie e imprescindibili dei procedimenti amministrativi, quelli di preminente carattere informativo nonché i documenti di interesse effimero.

Al di fuori delle tipologie documentali sopra elencate, la responsabilità di ulteriori esclusioni dalla registrazione di protocollo è in capo ai Responsabili dei procedimenti.

Fanno parte dei documenti esclusi quelli elencati nell'**allegato 3** del presente manuale.

### 9.2 Documentazione soggetta a registrazione mediante registri particolari

Sono stati istituiti i seguenti registri particolari:

- Registro delle proposte di Deliberazioni di Giunta e di Consiglio Comunale;
- Registro per le sedute del Consiglio Comunale;
- Registro delle delibere della Giunta Comunale
- Registro delle delibere del Consiglio Comunale;
- Registro delle determinazioni dirigenziali;
- Registro delle determinazioni e ordinanze sindacali
- Registro delle concessioni;
- Registro dei contratti e convenzioni (scrittura privata);

- Registro delle pubblicazione all'albo pretorio online.

Il software di produzione di queste tipologie di documentazione consente di eseguire su di essi tutte le operazioni previste nell'ambito della gestione dei documenti e del sistema adottato per il protocollo informatico. Ogni registrazione deve riportare necessariamente:

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

Ciascun complesso dei documenti sopra descritti, in quanto aggregazione di documenti tutti appartenenti alla medesima tipologia, costituisce una serie con rilevanza giuridica all'interno della quale i rispettivi documenti sono conservati in originale e ordinati secondo il numero progressivo dell'anno, ferme restando le eventuali copie conformi all'originale e le copie di carattere informativo riprodotte per le esigenze d'ufficio che vengono conservate all'interno dei fascicoli cui appartengono.

Oltre a quelli elencati possono essere istituiti altri registri con le stesse caratteristiche.

# 10- Sistema di classificazione, fascicolazione e archiviazione dei documenti

## 10.1 Protezione e conservazione degli archivi pubblici

### 10.1.1 Caratteristiche generali

Il presente capitolo descrive il sistema di classificazione dei documenti, di formazione del fascicolo e di archiviazione dei documenti, con l'indicazione dei tempi e delle modalità di aggiornamento, dei criteri e delle regole di selezione della documentazione, anche con riferimento all'uso di supporti sostitutivi e di consultazione e movimentazione dei fascicoli.

La classificazione dei documenti, destinata a realizzare una corretta organizzazione dei documenti nell'archivio, è obbligatoria per legge e si avvale del piano di classificazione (titolario, disponibile come elenco **nell'allegato 4** del presente manuale).

Con il sistema di protocollo informatico, il Comune si avvale del [Titolario dell'Agenzia per l'Italia Digitale per i comuni, denominato "Piano di classificazione \(= Titolario\) per gli archivi dei Comuni italiani \(seconda edizione\)",](#) e redatto dal "Gruppo di lavoro per la formulazione di proposte e modelli per la riorganizzazione dell'archivio dei Comuni", edizione dicembre 2005.

### 10.1.2 Misure di protezione e conservazione degli archivi pubblici

Gli archivi e i singoli documenti dello Stato, delle regioni e degli enti pubblici locali sono beni culturali inalienabili.

I singoli documenti sopra richiamati (analogici ed informatici, ricevuti, spediti e interni formali) sono quindi inalienabili, sin dal momento dell'inserimento di ciascun documento nell'archivio dell'AOO, di norma mediante l'attribuzione di un numero di protocollo e di un codice di classificazione.

L'archivio non può essere smembrato, e deve essere conservato nella sua organicità.

Lo spostamento degli archivi correnti non è soggetto ad autorizzazione, ma deve essere comunicato alla Soprintendenza Archivistica e Bibliografica della Regione Veneto, per consentirle la funzione di vigilanza sul bene.

Per l'archiviazione e la custodia nella sezione di deposito, o storica, dei documenti contenenti dati personali, si applicano le disposizioni di legge sulla tutela della riservatezza dei dati personali, sia che si tratti di supporti informatici che di supporti convenzionali.

## 10.2 Titolario o piano di classificazione

### 10.2.1 Titolario

Il piano di classificazione è lo schema logico utilizzato per organizzare i documenti d'archivio in base alle funzioni e alle materie di competenza dell'ente.

Il piano di classificazione si suddivide, di norma, in titoli, classi, sottoclassi, o, più in generale, in voci di I, II e III livello.

Il titolo individua per lo più funzioni primarie e di organizzazione dell'ente (macrofunzioni); le successive partizioni, classi e sottoclassi, corrispondono a specifiche competenze che rientrano concettualmente nella macrofunzione descritta dal titolo.

Il titolario è uno strumento suscettibile di aggiornamento e, descrivendo le funzioni e le competenze dell'Ente, deve essere aggiornato ogni volta che esse cambiano; l'integrazione, la sostituzione o le eventuali modifiche apportate al titolario, devono essere effettuate esclusivamente su indicazione del Dirigente responsabile al quale sono state attribuite le nuove funzioni e competenze.

Ad ogni modifica del titolario, il RSP provvede ad informare tutti i soggetti abilitati all'operazione di classificazione dei documenti e a dare loro le istruzioni per il corretto utilizzo delle nuove classifiche.

Il titolario non è retroattivo.

Il sistema informatico è in grado di memorizzare i "titolari", in relazione al loro periodo di validità, mediante la funzionalità di "storicizzazione" dei titolari stessi e per ogni modifica di una voce viene riportata la data di introduzione e la data di variazione.

Ogni variazione entra in vigore il 1° Gennaio di ogni anno salvo esigenze particolari.

**Il titolario da adottarsi con il presente manuale è riportato nell'allegato 4 del presente manuale.**

### 10.2.2 Classificazione dei documenti

La classificazione è l'operazione finalizzata all'organizzazione dei documenti, secondo un ordinamento logico, in relazione alle funzioni e alle competenze della AOO.

Essa è eseguita a partire dal titolario di classificazione .

Tutti i documenti ricevuti e prodotti dagli UOR dell'AOO, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono classificati in base al sopra citato titolario.

All'interno del software di protocollo informatico è stata attivata l'inibizione alla generazione di numeri di protocollo se non sono stati inseriti gli estremi di classificazione.

## 10.3. Fascicoli

### 10.3.1 Fascicolazione dei documenti

Il sistema fascicolazione elettronica è in corso di attuazione.

I documenti prodotti o ricevuti dall'Amministrazione, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono di norma riuniti in fascicoli. L'operazione viene effettuata dal soggetto che gestisce la pratica. I documenti sono archiviati all'interno di ciascun fascicolo secondo l'ordine cronologico di registrazione. Se il documento ha degli allegati, questi debbono rimanere uniti al documento cui si riferiscono.

Il fascicolo, per sua completezza, può contenere documenti non protocollati.

Qualora insorgano esigenze pratiche il fascicolo può essere distinto in sottofascicoli. Ciascun ufficio ha la visibilità solo dei propri fascicoli e dei documenti relativi. Il sistema comunque consente la condivisione di uno stesso fascicolo, qualora ve ne sia la necessità o l'opportunità e previa richiesta all'ufficio titolare dei documenti. E' quindi possibile che in relazione allo stesso "affare" vi siano più fascicoli (es. il fascicolo del progetto, il fascicolo della gara, il fascicolo relativo all'esecuzione), o anche più sotto-fascicoli.

I fascicoli si distinguono in:

- fascicoli relativi ad affari o procedimenti amministrativi;
- fascicoli relativi a persone fisiche o giuridiche (ad esempio: personale dipendente, associazioni, attività economiche ecc.).

### 10.3.2 Apertura e chiusura dei fascicoli

Il Comune procederà all'apertura dei nuovi fascicoli con mezzi informatici (fascicolo elettronico) secondo le disposizioni di seguito descritte. Tali fascicoli conterranno principalmente documenti informatici ed eventualmente documenti creati su supporto cartaceo previa scannerizzazione. Tuttavia, ad oggi resteranno cartacei quei fascicoli (o sotto-fascicoli) destinati a contenere notevoli quantità di originali cartacei dalla cui scannerizzazione non derivi un effettivo beneficio per la gestione della pratica. Ogni ufficio valuterà l'effettiva utilità e necessità della scannerizzazione ai fini della completezza del fascicolo elettronico, fermo restando che solo la presenza di documentazione cartacea delle tipologie suddette esime dalla scannerizzazione della documentazione pervenuta. I fascicoli verranno aperti al momento in cui se ne ravvisi la necessità ossia in genere all'arrivo del documento. Il fascicolo verrà aperto direttamente su una voce di classificazione (al livello adeguato secondo il suo contenuto). I fascicoli potranno avere durata annuale nel caso in cui si riferiscano ad attività amministrativa semplice non discrezionale e ripetitiva, che si esaurisca in risposte obbligate o meri adempimenti; se destinati a contenere atti relativi ad una certa pratica, indipendentemente dalla sua durata, resteranno aperti fino a quando la pratica non sarà conclusa.

La data di chiusura corrisponderà alla data dell'ultimo documento inserito. Esso sarà archiviato rispettando l'ordine di classificazione e la data della sua chiusura. Gli elementi che individuano un fascicolo saranno gestiti dall'RPA, il quale sarà tenuto anche all'aggiornamento del repertorio dei propri fascicoli.

### 10.3.3 Fascicoli relativi ad affari o procedimenti amministrativi

Qualora un documento dia luogo all'avvio di un autonomo affare o procedimento amministrativo, il RPA provvederà all'apertura di un nuovo fascicolo (o eventualmente sottofascicolo). Se il documento si riferisce ad un affare o procedimento in corso questo sarà inserito in un fascicolo già esistente. Il fascicolo verrà chiuso al termine del procedimento amministrativo o all'esaurimento dell'affare e passato all'archivio di deposito. La data di chiusura si riferirà alla data dell'ultimo documento prodotto o inserito.

### 10.3.4 Fascicoli relativi a persone fisiche o giuridiche

Quando il documento non dia luogo ad un affare o procedimento amministrativo per ogni persona fisica o giuridica potrà essere creato un fascicolo nominativo. Il fascicolo verrà aperto al momento dell'inizio del rapporto con il Comune e chiuso al momento della cessazione dello stesso.

### 10.3.5 Repertorio dei fascicoli

Lo strumento di gestione e reperimento dei fascicoli è il Repertorio dei Fascicoli. La struttura del repertorio rispecchia quella del titolario di classificazione e quindi varia in concomitanza con l'aggiornamento di quest'ultimo. Mentre il titolario rappresenta in astratto le funzioni e le competenze che l'ente può esercitare in base alle proprie funzioni istituzionali, il repertorio dei fascicoli rappresenta in concreto le attività svolte e i documenti prodotti in relazione a queste attività.

## 10.4 Serie archivistiche e repertori

### 10.4.1 Serie archivistiche

La serie archivistica consiste in un raggruppamento di unità archivistiche (documenti, fascicoli, registri) riunite o per caratteristiche omogenee, quali la natura e la forma dei documenti. Le serie documentarie sono formate dai registri e dai relativi fascicoli compresi in un arco d'anni variabile. I fascicoli subiscono il processo di selezione e scarto dei documenti; successivamente, le serie così composte, faranno parte, dopo 40 anni dalla chiusura del fascicolo, della sezione storica dell'archivio, così come disciplinato dall'art. 21 del D. Lgs. 22.01.2004 n.42.

### 10.4.2 Repertori e serie archivistiche

I documenti soggetti a registrazione particolare costituiscono una serie archivistica. Tali documenti sono organizzati in uno specifico registro di repertorio integrato nel sistema di gestione documentale. Con riguardo alla gestione dei documenti, è previsto che per ogni documento che costituisce serie archivistica



soggetta a registrazione particolare dell'ente siano, di norma, disponibili nella serie archivistica di appartenenza e nel fascicolo di riferimento pertanto:

- uno verrà inserito nel registro di repertorio con il numero progressivo di repertorio;
- l'altro, verrà conservato nel relativo fascicolo, insieme ai documenti che afferiscono al processo/procedimento.

Nel repertorio generale sono riportati gli elementi obbligatori del documento (data, classifica e numero di repertorio) che identificano il documento all'interno del repertorio stesso. Il repertorio è costantemente aggiornato.

## 10.5 La tenuta dell'Archivio

L'Archivio del Comune di Soave è costituito dal complesso dei documenti prodotti e acquisiti dall'Ente nello svolgimento della propria attività e nell'esercizio delle proprie funzioni.

Pur essendo un insieme unico, convenzionalmente – per motivi organizzativi, tecnici, funzionali e di responsabilità – l'archivio si suddivide in:

- **archivio corrente** che comprende i documenti afferenti i fascicoli delle attività (in senso generale) in corso e comunque verso i quali sussiste un interesse attuale;
- **archivio di deposito** che comprende i documenti afferenti i fascicoli delle attività (in senso generale) concluse da meno di 40 anni;
- **archivio storico** che comprende i documenti afferenti i fascicoli delle attività (in senso generale), selezionati per la conservazione permanente, conclusi da oltre 40 anni.

Ai Responsabili dei procedimenti amministrativi o loro delegati, è demandata la responsabilità della gestione e della custodia dell'archivio corrente per la parte di loro competenza, e nei casi che sia stato disposto l'accesso riservato, anche dell'archivio di deposito.

La documentazione resta in giacenza presso i singoli Servizi per il periodo ritenuto necessario dai Responsabili dei procedimenti amministrativi o loro delegati.

I Servizi conservano i registri espressamente previsti da norme di legge o regolamentari per il tempo ritenuto necessario, con l'obbligo di trasferirli all'archivio di deposito non appena la loro conservazione presso il Servizio non sia più necessaria.

Periodicamente i Servizi, a mezzo di personale incaricato, previa verifica del loro ordinamento a cura dei responsabili dei procedimenti, provvedono a trasferire all'archivio di deposito i fascicoli relativi ad affari o procedimenti conclusi nonché la documentazione non più necessaria allo svolgimento delle attività correnti accompagnata da appositi elenchi descrittivi e di consistenza.

Sulla base di tali specifici elenchi, il personale dell'ufficio archivio compone gli elenchi annuali della documentazione trasferita nell'archivio di deposito proveniente da tutti i Servizi dell'Ente.

La documentazione deve essere conferita all'archivio solo ed esclusivamente raccolta in faldoni, raccoglitori ad anelli, cartelle con bottone e, in genere, in altro tipo di contenitore rigido chiudibile.

Sul dorso dei faldoni deve essere riportata in modo chiaro la specifica tipologia di materiale contenuto, escludendo pertanto sigle, abbreviazioni o numerazioni tali da impedire agli addetti una immediata identificazione dell'argomento trattato.

Sul dorso dei faldoni dovrà inoltre essere indicato un "numero di corda" per facilitare la collocazione del materiale nella corretta sequenza; tale numero dovrà corrispondere a quello progressivo indicato nell'elenco di consegna. In assenza di ciò al personale dell'archivio, non potrà essere addebitato l'eventuale successivo mancato reperimento della documentazione.

Il trasferimento della documentazione nei locali destinati dall'Amministrazione ad archivio di deposito avviene sempre sotto la sorveglianza del personale dell'ufficio archivio.

L'ufficio archivio è preposto alla conservazione della documentazione nell'archivio di deposito così come consegnata dai servizi.

Nell'ambito dell'archivio di deposito (scarto differito) si effettuano le operazioni di selezione e scarto degli atti che l'Amministrazione non ritiene più opportuno conservare ulteriormente, con la periodicità e le modalità stabilite dall'Amministrazione stessa.

Il personale dell'ufficio protocollo/archivio coordina le operazioni di selezione e scarto della documentazione di inutile conservazione nell'ambito dell'archivio di deposito su precisa disposizione del Dirigente responsabile.

All'ufficio archivio compete la conservazione della documentazione selezionata per la conservazione permanente e afferente all'archivio storico.

## 10.6 Selezione e scarto di documenti di inutile conservazione

Per selezione si intende l'operazione di valutazione del materiale documentario per deciderne la conservazione o la sua eliminazione.

Per scarto si intende l'eliminazione irreversibile, previa selezione, del materiale documentario ritenuto inutile o superfluo ai bisogni ordinari dell'amministrazione e non necessario per la ricerca storica.

Lo scarto viene effettuato sulla base del massimario di scarto, fornito dalla Soprintendenza Archivistica e Bibliografica della Regione Veneto, implementato dalle tipologie documentali che non vi sono comprese, in base alle esigenze dell'Amministrazione e sentito il parere della Soprintendenza stessa.

Lo scarto di documenti è subordinato ad autorizzazione della Soprintendenza Archivistica e Bibliografica della Regione Veneto.

Gli elenchi della documentazione che s'intende proporre allo scarto avendo raggiunto la scadenza del tempo di conservazione, devono essere inviati preliminarmente in via informale alla Soprintendenza.

L'Ente deve poi, con provvedimento motivato del Dirigente responsabile o suo delegato, inviare la richiesta di scarto alla Soprintendenza per la dovuta autorizzazione.

La richiesta di autorizzazione allo scarto deve essere formulata ai sensi dell'art. 21, comma d, del D. Lgs. 22.01.2004 n.42. In allegato deve essere inviata la proposta di scarto in triplice copia.

La proposta di scarto è costituita da una tabella contenente:

- tipologia degli atti che si intendono eliminare;
- estremi cronologici degli atti;
- peso espresso in chilogrammi o metri lineari o numero di buste o faldoni;
- motivazione dello scarto e riferimento ai decorsi tempi di conservazione.

Per l'eliminazione dei documenti, l'unica norma cui attenersi, è quella relativa all'art. 8 del D.P.R. dell' 08.01.2001, n. 37 la quale si limita a disporre che le modalità di cessione degli atti di archivio di cui è stato autorizzato lo scarto, debbano essere stabilite con modalità totalmente distruttive.

A conclusione della pratica, il verbale di avvenuta distruzione con l'indicazione delle modalità e delle quantità distrutte deve essere inviato alla Soprintendenza Archivistica ed una copia deve essere conservata agli atti.

**Il massimario di scarto per gli archivi comunali da adottarsi è riportato nell'allegato 5 del presente manuale.**

## 10.7 Consultazione e movimentazione dell'archivio corrente, di deposito e storico

### 10.7.1 Principi generali

La richiesta di consultazione, e di conseguenza di movimentazione dei fascicoli, può pervenire dall'interno dell'amministrazione, oppure da utenti esterni all'Amministrazione, per scopi giuridico-amministrativi o per scopi storici.

### 10.7.2 Accesso ai documenti dell'Archivio

Il Comune, in armonia con la normativa vigente, assicura l'attuazione del principio della trasparenza e pubblicità dell'azione amministrativa, garantendo il diritto di accesso ai documenti dell'archivio corrente e dell'archivio di deposito nonché il diritto alla consultazione dei documenti dell'archivio storico, nel rispetto della normativa vigente sulla tutela dei dati personali.

Il regolamento per la disciplina dell'accesso ai documenti amministrativi è consultabile sul sito istituzionale dell'Ente.

Ai sensi dell'art. 122 del D. Lgs. 22.01.2004 n. 42, la consultazione ai fini di studio dei documenti dell'Archivio Storico Comunale, regolarmente inventariati e in buono stato di conservazione, è libera e gratuita per gli studiosi che ne facciano richiesta. Resta comunque fatta salva la facoltà dell'incaricato della gestione dell'Archivio Storico di negare, per particolari motivi di tutela, la consultazione di documenti archivistici delicati e/o degradati. La ricerca storica, per la quale sia necessaria la consultazione di documenti riservati contenenti dati sensibili, sarà svolta nel rispetto della vigente norma che regola il trattamento dei dati sensibili per finalità storiche.

I documenti dell'archivio storico possono essere consultati, in conformità dell'art. 124 del D. Lgs. 22.01.2004, n. 42 "Codice dei Beni culturali e del paesaggio", per fini di ricerca storico e scientifica ad eccezione di:

- quelli di carattere riservato relativi alla politica estera o interna dello Stato, che divengono consultabili 50 anni dopo la chiusura del fascicolo che li contiene;
- quelli contenenti dati sensibili e dati relativi a procedimenti di natura penale, che diventano consultabili 40 anni dopo la chiusura del fascicolo che li contiene;
- quelli contenenti taluni dati sensibilissimi, idonei a rivelare lo stato di salute o la vita sessuale o i rapporti riservati di tipo familiare, che diventano consultabili 70 anni dopo la chiusura del fascicolo che li contiene.

### 10.7.3 Consultazione da parte di personale interno all'Amministrazione

Gli UOR, per motivi di consultazione, possono richiedere in ogni momento all'ufficio archivio i fascicoli conservati nell'archivio di deposito, o i documenti dell'archivio storico.

La consultazione avviene di norma presso l'ufficio Archivio previa segnatura su apposito registro di accesso e può essere effettuata sotto la diretta sorveglianza del personale addetto.

L'eventuale affidamento temporaneo di un fascicolo già versato all'archivio di deposito, o storico, ad un ufficio del medesimo UOR/UU, od altro UOR/UU, avviene solamente per il tempo strettamente necessario all'esaurimento di una procedura o di un procedimento amministrativo.

Dell'affidamento temporaneo rimane traccia nella posizione fisica occupata dal fascicolo in archivio, e con apposita annotazione di carico e scarico, su apposito registro cartaceo nella quale sono riportate la data della richiesta, la data della restituzione, l'oggetto del fascicolo e la firma autografa di chi l'ha preso in consegna.

### 10.7.4. Consultazione da parte di utenti esterni all'Amministrazione

La consultazione da utenti esterni all'Amministrazione, è disciplinata regolamento per la disciplina dell'accesso ai documenti amministrativi è consultabile sul sito istituzionale dell'Ente.

# 11- Modalità di produzione e di conservazione delle registrazioni di Protocollo informatico

Il presente capitolo illustra le modalità di produzione e di conservazione delle registrazioni di protocollo informatico, nonché le modalità di registrazione delle informazioni annullate o modificate nell'ambito di ogni sessione di attività di registrazione.

## 11.1 Unicità del protocollo informatico

Nell'ambito della AOO il registro generale di protocollo è unico al pari della numerazione progressiva delle registrazioni di protocollo.

La numerazione si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia dal primo gennaio dell'anno successivo.

Il numero di protocollo individua un unico documento e, di conseguenza, ogni documento reca un solo numero di protocollo.

Il numero di protocollo è costituito da almeno sette cifre numeriche.

Non è consentita l'identificazione dei documenti mediante l'assegnazione manuale di numeri di protocollo che il sistema informatico ha già attribuito ad altri documenti, anche se questi documenti sono strettamente correlati tra loro.

Non è pertanto consentita in nessun caso la cosiddetta registrazione "a fronte", cioè l'utilizzo di un unico numero di protocollo per il documento in arrivo e per il documento in partenza.

Il registro di protocollo è un atto pubblico originario, che fa fede della tempestività e dell'effettivo ricevimento e spedizione di un documento, indipendentemente dalla regolarità del documento stesso, ed è idoneo a produrre effetti giuridici.

Il registro di protocollo è soggetto alle forme di pubblicità e di tutela di situazioni giuridicamente rilevanti previste dalla normativa vigente.

## 11.2 Registro giornaliero di protocollo

Il registro giornaliero di protocollo, comprensivo della ristampa delle pagine per le registrazioni di protocollo che abbiano subito variazioni sui dati sensibili di protocollazione o annullamenti (parziali o totali) successivamente alla stampa, viene prodotto e protocollato in automatico dal SdP. L'invio in conservazione, come da normativa vigente, avviene a cura del RTP.

## 11.3 Registrazione di protocollo

Di seguito vengono illustrate le regole comuni di registrazione del protocollo, valide per tutti i tipi di documenti trattati dall'AOO (ricevuti, trasmessi ed interni formali, digitali o informatici e analogici).

Per ogni documento ricevuto o spedito dall'Amministrazione è effettuata una registrazione di protocollo con il sistema di gestione informatizzata dei documenti. Tale registrazione è eseguita in un'unica operazione, senza possibilità per l'operatore di inserire le informazioni in più fasi successive ai sensi dell'articolo 53, comma 3, del D.P.R. del 28.12.2000 n. 445.

Tutte le UOP provvedono alla protocollazione dei documenti mediante la registrazione degli elementi obbligatori del protocollo e di altri elementi opzionali registrati obbligatoriamente:

- il numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- la data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- il mittente registrato in forma non modificabile;
- il destinatario del documento registrato in forma non modificabile;
- l'oggetto del documento registrato in forma non modificabile;
- la classificazione;
- l'ufficio competente.

L'ufficio destinatario non rientra tra gli elementi essenziali per la registrazione, ma deve essere comunque indicato al momento dell'acquisizione al registro di protocollo.

Le registrazioni di protocollo, in armonia con la normativa vigente, prevedono elementi accessori, rilevanti sul piano amministrativo, organizzativo e gestionale, sempre che le rispettive informazioni siano disponibili. Tali dati facoltativi sono descritti nei paragrafi seguenti.

La data di ricezione per i documenti pervenuti per via telematica è assegnata automaticamente dal sistema, mentre per i documenti cartacei viene registrata manualmente dall'operatore di protocollo.

### 11.3.1 Documenti informatici

I documenti informatici sono ricevuti e trasmessi in modo formale sui canali di trasmissione telematica dell'AOO.

La registrazione di protocollo dei documenti informatici ricevuti tramite canali di trasmissione telematica è effettuata in modo da far corrispondere ad ogni messaggio una registrazione, che si può riferire sia al corpo del messaggio che ad uno dei file ad esso allegati che può assumere la veste di documento principale.

Tali documenti sono memorizzati nel sistema, in modo non modificabile, al termine delle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo.

Le UOP ricevono i documenti informatici interni di tipo formale da protocollare all'indirizzo di posta elettronica interno preposto a questa funzione.

### 11.3.2 Documenti analogici (cartacei e supporti rimovibili)

I documenti analogici sono ricevuti e trasmessi con i mezzi tradizionali della corrispondenza.

La registrazione di protocollo di un documento cartaceo ricevuto, così come illustrato di seguito, viene sempre eseguita in quanto l'AOO ha la funzione di registrare l'avvenuta ricezione.

## 11.4 Elementi facoltativi delle registrazioni di protocollo

La registrazione di protocollo di un documento, oltre ai dati obbligatori di cui al precedente punto 11.3, può contenere i seguenti elementi facoltativi:

- modalità di ricezione / spedizione del documento;
- riferimento agli allegati;
- il collegamento ad altri documenti.

In caso di errore di registrazione gli elementi facoltativi di cui al comma precedente sono modificabili senza ricorrere alla procedura di cui al successivo punto 11.6, fermo restando che il sistema informatico di protocollo registri tali modifiche.

## 11.5 Segnatura di protocollo dei documenti

L'operazione di segnatura di protocollo è effettuata contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo.

La segnatura di protocollo è l'apposizione o l'associazione all'originale del documento in forma permanente non modificabile delle informazioni riguardanti il documento stesso.

Essa consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile.

### 11.5.1 Segnatura di protocollo dei documenti informatici

I dati della segnatura di protocollo di un documento informatico sono attribuiti un'unica volta nell'ambito dello stesso messaggio, in un file conforme alle specifiche tecniche adottate dall'AOO. Le informazioni minime incluse nella segnatura sono le seguenti:

- codice identificativo dell'amministrazione;
- codice identificativo dell'area organizzativa omogenea;
- codice identificativo del registro;
- data e numero di protocollo del messaggio ricevuto o inviato;
- l'oggetto;
- il mittente;
- il destinatario o i destinatari.

La struttura ed i contenuti del file di segnatura di protocollo di un documento informatico sono conformi alle disposizioni tecniche vigenti adottate dall'AOO.

### 11.5.2 Segnatura di protocollo dei documenti cartacei

La segnatura di protocollo di un documento cartaceo avviene attraverso l'apposizione di una etichetta o timbro sulla quale vengono riportate le seguenti informazioni relative alla registrazione di protocollo:

- la denominazione dell'Ente;

- data di protocollo;
- numero di protocollo;
- classificazione;

L'operazione di segnatura dei documenti in partenza viene integralmente eseguita dalla UOP, ovvero viene effettuata dall'UOR/UU/RPA competente che redige il documento se è abilitata, come UOP, alla protocollazione dei documenti in uscita.

L'operazione di acquisizione dell'immagine dei documenti cartacei deve essere effettuata solo dopo che l'operazione di segnatura è stata eseguita, in modo da "acquisire" con l'operazione di scansione, anche il "segno" apposto sul documento.

## 11.6 Annullamento delle registrazioni di protocollo

L'annullamento anche di una sola delle informazioni generate o assegnate automaticamente dal sistema e registrate in forma immutabile determina l'automatico e contestuale annullamento della intera registrazione di protocollo.

L'annullamento anche di un solo campo delle altre informazioni registrate in forma immutabile, necessario per correggere errori intercorsi in sede di immissione di dati delle altre informazioni, 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, l'ora e all'autore della modifica. La disposizione di cui al primo periodo si applica per lo stesso campo, od ogni altro, risultato successivamente errato.

Le informazioni originarie, successivamente annullate rimangono memorizzate nel registro informatico del protocollo per essere sottoposte alle elaborazioni previste dalla procedura, ivi comprese le visualizzazioni e le stampe, nonché la data, l'ora e l'autore dell'annullamento e gli estremi dell'autorizzazione all'annullamento del protocollo.

L'operazione di annullamento o modifica/variazione di una registrazione di protocollo deve essere autorizzata con provvedimento scritto adeguatamente motivato, dal RSP.

Le informazioni originarie, successivamente annullate, vengono memorizzate secondo le modalità specificate nell'art. 54 del testo unico.

La procedura per indicare l'annullamento riporta, secondo i casi, una dicitura "Annullato" o un segno, in posizione sempre visibile, e tale da consentire la lettura di tutte le informazioni originarie unitamente alla data, all'identificativo dell'operatore ed agli estremi del provvedimento di autorizzazione.

Non si annulla mai un documento informatico trasmesso tramite PEC o interoperabilità di protocollo in quanto il destinatario è già in possesso del documento stesso. Si può procedere con l'invio di un nuovo documento protocollato che annulla e sostituisce il precedente (in questo caso è necessario citare il riferimento del protocollo precedente).



## 11.7 Livello di riservatezza

Come previsto dalla normativa vigente in materia, gli operatori del protocollo adottano tutti gli accorgimenti necessari per la tutela dei dati sensibili e giudiziari e utilizzano la specifica operazione di "Riservato" disponibile nel SdP.

L'accesso ai documenti riservati è autorizzato solo alle persone espressamente abilitate con l'assegnazione del relativo ruolo. Questi ultimi hanno comunque la visibilità dei soli documenti riservati trattati dall'unità di appartenenza e con le restrizioni formalmente indicate dal Dirigente responsabile.

Le procedure adottate per la gestione dei documenti ad accesso riservato, comprese le registrazioni, la segnatura, la classificazione e la fascicolazione, sono le stesse adottate per gli altri documenti.

## 11.8. Casistica e comportamenti

Tutta la corrispondenza diversa da quella di seguito descritta viene regolarmente aperta, protocollata e smistata con le modalità e le funzionalità proprie del SdP.

### 11.8.1 Registrazioni di protocollo con livello di particolare riservatezza

All'interno dell'AOO le registrazioni riservate, sottratte a qualsiasi consultazione da parte di chi non sia espressamente abilitato da Dirigente responsabile, sono:

- documenti relativi a vicende personali, a fatti privati o particolari;
- documenti di carattere politico e di indirizzo che, se resi di pubblico dominio, possono ostacolare il raggiungimento degli obiettivi dell'AOO;
- documenti dalla cui contestuale pubblicità possa derivare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell'attività amministrativa;
- altri documenti che per ragioni strettamente legate a situazioni particolari dell'Amministrazione o del mittente sono da considerarsi in situazione analoga alle tipologie di documenti descritti nei punti precedenti;
- altre tipologie di documenti individuate dalla normativa vigente (in particolare dall'art. 24 della L. n. 241 del 7 agosto 1990, dall'art. 8 del D.P.R. n. 352 del 27 giugno 1992, dalla serie di norme collegate al D. Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003).

Sono altresì soggetti a registrazione con livello di accesso riservato particolare i certificati pervenuti dal Tribunale Ordinario, Tribunale Fallimentare, Agenzia delle Entrate, Prefettura, Ufficio Provinciale del Lavoro, INPS, INAIL e Casse edili e altri documenti analoghi riportanti situazioni giuridico/ amministrative sfavorevoli all'interessato.

### 11.8.2 Documenti cartacei in uscita con più destinatari

Qualora i destinatari siano in numero maggiore di uno, la registrazione di protocollo può essere unica solo se il documento è identico per tutti i destinatari

Qualora i destinatari siano molteplici è autorizzata la spedizione di copie dell'originale.

### 11.8.3 Documenti cartacei ricevuti a mezzo telegramma

I telegrammi ricevuti dall'Amministrazione devono essere regolarmente protocollati e trattati come documenti cartacei.

### 11.8.4 Documenti cartacei ricevuti a mezzo fax

Il documento ricevuto a mezzo fax è un documento analogico a tutti gli effetti, e la sua trasmissione non deve essere seguita dalla trasmissione dell'originale, se non per specifici casi. Nel caso che al telefax faccia seguito l'originale, qualora si riscontrasse una differenza, anche minima, si deve procedere a registrarlo con un nuovo numero di protocollo in quanto si tratta di un documento diverso. La segnatura di protocollo viene apposta sul documento e non sulla copertina di trasmissione. La copertina del telefax ed il rapporto di trasmissione vengono anch'essi inseriti nel fascicolo per documentare tempi e modi dell'avvenuta spedizione.

### 11.8.5 Documenti anonimi non firmati o con firma illeggibile

L'operatore di protocollo, è tenuto ad attestare la data, la forma e la provenienza di ogni documento.

I documenti anonimi, pertanto, devono essere protocollati e identificati come tali compilando il campo mittente con la dicitura "mittente sconosciuto o anonimo".

I documenti anonimi, vengono inviati destinatario che provvederà agli adempimenti ritenuti opportuni.

Per le stesse ragioni i documenti con mittente ma privi di firma vanno protocollati e identificati come tali compilando il campo mittente con la dicitura "documento non sottoscritto".

I documenti privi di firma, vengono inviati all'UOR di competenza, che provvederà agli adempimenti ritenuti opportuni.

I documenti con firma illeggibile delle quali non è identificabile in altro modo il mittente, vanno protocollati identificandoli come tali compilando il campo mittente con la dicitura "firma illeggibile".

I documenti con firma illeggibile vengono inviati all'UOR di competenza che provvederà agli adempimenti ritenuti opportuni.

### 11.8.6 Documenti digitali pervenuti erroneamente e protocollati

Nel caso in cui sia stato protocollato un documento digitale erroneamente inviato all'amministrazione, si provvede a predisporre un messaggio in uscita indicando nell'oggetto anche "protocollato per errore" e lo si restituisce al mittente.

### 11.8.7 Documenti digitali già pervenuti in forma cartacea

Qualora il documento ricevuto in formato cartaceo sia seguito da un invio digitale dello stesso, l'operatore addetto alla registrazione di protocollo deve in ogni caso apporre una nuova registrazione di protocollo e inserire il precedente nella registrazione.

### 11.8.8 Documenti cartacei pervenuti erroneamente

Per i documenti cartacei pervenuti erroneamente si rimanda al punto 5.2.8.

### 11.8.9 Documenti con allegati voluminosi

Possono pervenire da alcune UOR documenti corredati da allegati voluminosi (planimetrie, registri inventariali, progetti di ricerca, etc.). Per motivi gestionali, le UOR trattengono gli allegati e trasmettono alla UOP solo il documento di accompagnamento per la registrazione, avendo cura di trascrivere sul documento la nota "gli allegati sono stati trattenuti dal Servizio" sottoscrivendola.

La UOP registra nel campo "note" la dicitura: "Il documento reca in calce gli allegati sono stati trattenuti dal Servizio".

### 11.8.10 Documenti con oggetto multiplo

Nel caso di documenti in arrivo che trattano più argomenti di competenza di UOR diverse tra loro, concretando il caso del cosiddetto "oggetto multiplo", il documento viene registrato redigendo l'oggetto in maniera esaustiva con tutte le informazioni necessarie a comprendere i vari argomenti. La classificazione del documento riguarderà l'argomento prevalente o comunque individuato come tale e smistato alle UOR competenti sullo stesso.

Nel caso di documento in partenza è compito della UOR responsabile verificare che il documento prodotto tratti un solo argomento, chiaramente espresso nel campo "oggetto".

### 11.8.11 Documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato

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

Qualora l'Ente riceva documenti informatici firmati digitalmente il cui certificato di firma, valido nel momento della sottoscrizione e invio, risulta scaduto o revocato nella fase di protocollazione, questi verranno protocollati.

### 11.8.12 Protocollazione di un numero consistente di documenti cartacei

Quando si presenti la necessità di protocollare un numero consistente di documenti, sia in ingresso (ad es. scadenza di gare o di concorsi) che in uscita, deve esserne data comunicazione all'ufficio protocollo con almeno due giorni lavorativi di anticipo, onde concordare tempi e modi di protocollazione e di spedizione

### 11.8.13 Protocollazione di documenti inerenti a procedure concorsuali gare di appalto confezionate su supporti cartacei

La corrispondenza relativa alla partecipazione alle gare d'appalto, o dal cui involucro è possibile evincere che si riferisca alla partecipazione ad una gara, non viene aperta, ma protocollata in base agli elementi rilevabili sull'involucro con l'apposizione della segnatura direttamente sulla busta, plico o simili e viene inviata all'ufficio competente che la custodisce sino all'espletamento della gara stessa.

La gestione successiva della busta chiusa compete all'ufficio responsabile della procedura di gara.

Per motivi organizzativi, tutti gli UOR sono tenuti ad informare preventivamente gli addetti alla ricezione dei documenti e l'UOP centrale di protocollo in merito alla scadenza di concorsi, gare e bandi di ogni genere.

### 11.8.14 Protocolli urgenti

La richiesta di protocollare urgentemente un documento è collegata ad una necessità indifferibile e di tipo straordinario.

Solo in questo caso la UOP centrale di protocollo si attiva garantendo, nei limiti del possibile, la protocollazione del documento con la massima tempestività a partire dal momento della disponibilità del documento digitale, o cartaceo, da acquisire al registro di protocollo generale.

Ciascuna UOP deve provvedere, in autonomia, a protocollare i documenti urgenti in uscita.

### 11.8.15 Protocollazione dei messaggi di posta elettronica convenzionale

Se richiesto dal responsabile del procedimento, o da suo delegato, si registrano a protocollo anche le email semplici, limitatamente ai casi in cui il loro contenuto sia rilevante nell'ambito di un procedimento.

### 11.8.16 Copie "per conoscenza"

Nel caso di copie "per conoscenza" si deve utilizzare la procedura descritta nel paragrafo 6.2.

### 11.8.17 Corrispondenza personale

La corrispondenza personale non viene aperta, ma viene consegnata al destinatario, il quale, dopo averne preso visione, se reputa che i documenti ricevuti devono essere comunque protocollati perché riguardano problematiche istituzionali, provvede a trasmetterli alla UOP centrale di protocollo per la protocollazione.

### 11.8.18 Integrazioni documentarie

L'operatore di protocollo non è tenuto a controllare la completezza formale e sostanziale della documentazione pervenuta ma solamente a registrare, in ogni caso, il documento e gli eventuali allegati. Tale verifica spetta al responsabile del procedimento amministrativo (RPA) che, qualora reputi necessario acquisire documenti che integrino quelli già pervenuti, provvede a richiederli al mittente indicando con precisione l'indirizzo al quale inviarli.

La documentazione pervenuta ad integrazione di quella già disponibile deve essere protocollata dalla UOP centrale di protocollo e trasmessa alla UOR/UU competente.

### 11.8.19 Termini di registrazione di protocollo

La protocollazione dei documenti avviene, di norma, il giorno stesso della ricezione e, comunque, non oltre le 48 ore dal ricevimento degli stessi.

Nell'impossibilità di effettuare la protocollazione di un documento in arrivo nello stesso giorno di ricezione, il timbro datario dell'Amministrazione o dell'UOR/UU ricevente apposto sul documento unitamente alla data ed alla firma dell'addetto alla ricezione, e, se prescritta, l'ora d'arrivo attesta l'avvenuta ricezione del documento medesimo.

## 11.9 Gestione delle registrazioni di protocollo con il SdP

Le registrazioni di protocollo informatico, l'operazione di "segnatura" e la registrazione delle informazioni annullate o modificate nell'ambito di ogni sessione di attività di registrazione sono effettuate attraverso il SdP.

Il sistema di sicurezza garantisce la protezione di tali informazioni sulla base della relativa architettura tecnologica, sui controlli d'accesso e su livelli di autorizzazione.

## 11.10 Registrazioni di protocollo

### 11.10.1 Attribuzione del protocollo

Al fine di assicurare l'immodificabilità dei dati e dei documenti soggetti a protocollo, il SdP appone al documento protocollato un riferimento temporale, come previsto dalla normativa vigente.

Il SdP assicura l'esattezza del riferimento temporale con l'acquisizione periodica del tempo ufficiale di rete.

### 11.10.2 Registro informatico di protocollo

E' disponibile per le UOP del SdP una funzione applicativa di "Stampa registro di protocollo" per il salvataggio su supporto cartaceo dei dati di registro.

Inoltre, al fine di assicurare l'integrità e la disponibilità dei dati contenuti nel registro di protocollo generale della AOO, il SdP provvede, il giorno successivo lavorativo alla stampa ufficiale giornaliera del protocollo del giorno precedente.

## 12- Modalità di utilizzo del registro di emergenza

Il presente capitolo illustra le modalità di utilizzo del registro di emergenza, inclusa la funzione di recupero dei dati protocollati manualmente, prevista dal SdP.

### 12.1 Il registro di emergenza

Qualora non fosse possibile fruire del SdP per una interruzione accidentale o programmata, l'Amministrazione è tenuta ad effettuare le registrazioni di protocollo sul registro di emergenza.

Il registro di emergenza è depositato presso l'ufficio del RTP ed il RSP sono gli unici soggetti deputati ad effettuarvi manualmente le registrazioni e ad apporre la segnatura di protocollo utilizzando una numerazione di emergenza.

Il registro di emergenza si rinnova ogni anno solare e, pertanto, inizia il primo gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno.

Le registrazioni di protocollo effettuate sul registro di emergenza sono identiche a quelle eseguite sul registro di protocollo generale.

Il registro di emergenza si configura come un repertorio del protocollo generale.

Ad ogni registrazione recuperata dal registro di emergenza viene attribuito un nuovo numero di protocollo generale, continuando la numerazione del protocollo generale raggiunta al momento dell'interruzione del servizio. A tale registrazione sono associati anche il numero di protocollo e la data di registrazione riportati sul protocollo di emergenza.

I documenti annotati nel registro di emergenza e trasferiti nel protocollo generale recano, pertanto, due numeri: quello del protocollo di emergenza e quello del protocollo generale.

La data in cui è stata effettuata la protocollazione sul registro di emergenza è quella a cui si fa riferimento per la decorrenza dei termini dei procedimenti amministrativi. In tal modo è assicurata la corretta sequenza dei documenti che fanno parte di un determinato procedimento.

### 12.2 Modalità di apertura del registro di emergenza

Il RSP autorizza, con proprio provvedimento, l'avvio dell'attività di protocollo sul registro di emergenza.

Sul registro di emergenza sono riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione del funzionamento del sistema informatico di protocollo.

Qualora l'interruzione nel funzionamento del sistema di protocollo informatico si prolunghi per più di ventiquattro ore, il RSP, autorizza l'uso del registro di emergenza per periodi successivi di non più di una settimana; in tali casi sul registro di emergenza, oltre alle notizie di cui al precedente comma 2, vengono riportati gli estremi del provvedimento di autorizzazione.

**Servizio di gestione informatica del protocollo, dei documenti e degli archivi**  
**Scheda di apertura/chiusura del registro di emergenza**  
**Comune di Soave**  
**Area Organizzativa Omogenea " \_\_\_ "**  
**Unità Organizzativa di registrazione di Protocollo**

**Causa dell'interruzione:**  
**Data: gg / mm / aaaa di inizio/ fine interruzione**  
**(depenare la voce incongruente con l'evento annotato)**

**Ora dell'evento hh /mm Annotazioni:**

**Numero protocollo xxxxxx iniziale/finale**  
**(depenare la voce incongruente con l'evento annotato)**

**Pagina n. \_\_\_\_\_**

**Firma del responsabile del servizio di protocollo**

### 12.3 Chiusura e recupero del registro di emergenza

Quando viene ripristinata la piena funzionalità del sistema di protocollo informatico, il RSP provvedono alla chiusura del registro di emergenza, annotando il numero delle registrazioni effettuate e la data e l'ora di ripristino della funzionalità del sistema.

Le informazioni relative ai documenti protocollati in emergenza sono inserite nel sistema informatico di protocollo utilizzando un'apposita funzione di recupero dei dati.

Durante la fase di recupero dei dati a ciascun documento registrato in emergenza viene attribuito un numero di protocollo generale che deve mantenere stabilmente la correlazione con il numero utilizzato in emergenza. Per ogni giornata di registrazione di emergenza è riportato sul relativo registro il numero totale di operazioni registrate.

## 13- Approvazione e aggiornamento del manuale, regole transitorie e finali

### 13.1 Modalità di approvazione e aggiornamento del manuale

L'Amministrazione adotta con Deliberazione di Giunta Comunale il presente "*Manuale*", su proposta del Dirigente dell'Ufficio Affari Generali.

Il presente manuale potrà essere aggiornato a seguito di:

- normativa sopravvenuta;
- introduzione di nuove pratiche tendenti a migliorare l'azione amministrativa in termini di efficacia, efficienza e trasparenza;
- inadeguatezza delle procedure rilevate nello svolgimento delle attività correnti;
- modifiche che nel tempo sono ritenute necessarie da apportare alla presente versione.

### 13.2 Pubblicità del presente Manuale

Il presente manuale è disponibile alla consultazione del pubblico che ne può prendere visione in qualsiasi momento. Inoltre copia del presente manuale è:

- reso disponibile a tutto il personale dell'Amministrazione mediante comunicazione di avvenuta adozione;
- pubblicato sul sito istituzionale dell'Amministrazione in evidenza per darne ampia diffusione alla cittadinanza.

### 13.3 Operatività del presente manuale

Il presente manuale è operativo dal 01.01.2022.

---