



**Manuale per la gestione del protocollo informatico,
dei flussi documentali e degli archivi
del Comune di Corsico**

Sommario

1.	Disposizioni generali.....	4
1.1.	Ambito di applicazione	4
1.2.	Definizioni dei termini	4
1.3.	Area organizzativa omogenea	4
1.4.	Servizio per la gestione documentale e suoi responsabili	4
1.5.	Unicità del protocollo informatico	5
1.6.	Modello operativo adottato per la gestione dei documenti	5
1.7.	Software del sistema di gestione informatica dei documenti	6
2.	Formazione dei documenti.....	7
2.1.	Requisiti minimi del documento	7
2.2.	Formazione dei documenti	7
2.3.	Formato dei documenti informatici	7
2.4.	Metadati dei documenti informatici	8
2.5.	Sottoscrizione dei documenti informatici.....	9
2.6.	Documenti originali, duplicati, copie	9
2.7.	Soggetti delegati ad attestare la conformità delle copie e delle scansioni.....	10
2.8.	Accessibilità del documento informatico.	10
2.9.	Documenti analogici.....	10
3.	Ricezione dei documenti	12
3.1.	Ricezione dei documenti informatici	12
3.2.	Ricezione dei documenti informatici attraverso PEC (Posta Elettronica Certificata).....	12
3.3.	Ricezione dei documenti informatici attraverso posta elettronica ordinaria.....	13
3.4.	Ricezione dei documenti tramite riferimenti esterni e file sharing	13
3.5.	Ricezione dei documenti attraverso i servizi on line.....	13
3.6.	Ricezione dei documenti su supporto analogico	13
3.7.	Acquisizione dei documenti analogici	14
3.8.	Ricevute attestanti la ricezione dei documenti	14
3.9.	Orari di apertura per il ricevimento della documentazione	14
3.10.	Documenti arrivati senza lettera di accompagnamento	15
4.	Registrazione dei documenti	16
4.1.	Registro giornaliero	16
4.2.	Registro di emergenza	16
4.3.	Documenti soggetti a registrazione di protocollo.....	16
4.4.	Documenti non soggetti a registrazione di protocollo.....	17
4.5.	Protocollazione di documenti interni	17
4.6.	Protocollo Riservato	17
4.7.	Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti	17
4.8.	Formazione dei registri e repertori informatici particolari	18
4.9.	Registrazione degli allegati	18
4.10.	Compilazione del campo oggetto del protocollo e del repertorio dei fascicoli	19
4.11.	Segnatura di protocollo.....	19
4.12.	Annullamento delle registrazioni di protocollo	19
4.13.	Differimento dei termini di protocollazione	20
5.	Casi particolari	21
5.1.	Documentazione di gare d'appalto	21
5.2.	Documenti con mittente o autore non identificabile, posta personale	21
5.3.	Documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato o privi di marca temporale (ove richiesta).....	21

5.4.	Allegati	21
5.5.	Documenti di competenza di altre amministrazioni o di altri soggetti.....	21
5.6.	Oggetti plurimi	21
5.7.	Documentazione prodotta e registrata in appositi gestionali.....	22
5.8.	Trasmissioni telematiche	22
5.9.	Gestione delle password.....	22
5.10.	Gestione della fatturazione	22
5.11.	Mandati di pagamento.	22
6.	Posta elettronica	23
6.1.	Gestione della posta elettronica.....	23
6.2.	Posta elettronica certificata istituzionale	23
6.3.	La posta elettronica per le comunicazioni interne.....	24
6.4.	La posta elettronica ordinaria	24
6.5.	La posta elettronica ricevuta da altre Pubbliche Amministrazioni.....	24
7.	Assegnazione dei documenti.....	25
7.1.	Assegnazione.....	25
7.2.	Rifiuto e Modifica delle assegnazioni	25
8.	Classificazione e fascicolazione dei documenti.....	26
8.1.	Classificazione dei documenti.....	26
8.2.	Formazione e identificazione dei fascicoli	26
8.3.	Processo di formazione dei fascicoli	26
8.4.	Modifica delle assegnazioni dei fascicoli.....	26
8.5.	Fascicolo ibrido	27
8.6.	Tenuta dei fascicoli dell'archivio corrente	27
9.	Invio dei documenti destinati all'esterno	28
9.1.	Spedizione dei documenti informatici mediante l'utilizzo della posta elettronica	28
9.2.	Corrispondenza in uscita con più destinatari e copie per conoscenza.....	28
9.3.	Trasmissione dei documenti informatici in interoperabilità e in cooperazione applicativa (trasmissioni telematiche)	28
9.4.	Spedizione dei documenti cartacei	28
10.	Scansione dei documenti su supporto cartaceo.....	30
10.1.	Documenti soggetti a scansione.....	30
10.2.	Processo di scansione della documentazione cartacea in arrivo.....	30
11.	Conservazione e tenuta dei documenti.....	31
11.1.	Premessa	31
11.2.	Conservazione dei documenti analogici e memorizzazione dei documenti informatici ..	31
11.3.	Conservazione dei documenti informatici e dei fascicoli informatici	31
11.4.	Trasferimento delle unità archivistiche analogiche negli archivi di deposito e storico...	31
11.5.	Pacchetti di versamento	32
12.	Accesso ai dati, informazioni e documenti - Pubblicità legale e trasparenza amministrativa	33
12.1.	Accessibilità da parte degli utenti appartenenti all'Amministrazione.....	33
12.2.	Accesso al Sistema di conservazione	34
12.3.	Accesso esterno	34
13.	Approvazione, revisione e pubblicazione	35
13.1.	Approvazione.....	35
13.2.	Revisione	35
13.3.	Pubblicazione e divulgazione	35
14.	Elenco allegati al manuale di gestione	36

1. Disposizioni generali

1.1. Ambito di applicazione

Il manuale di gestione documentale è lo strumento operativo che descrive il sistema di formazione, registrazione, gestione e conservazione dei documenti. Per il presente ente, ai sensi della normativa vigente (l'elenco della normativa è posto all'allegato n.02), la sua redazione è obbligatoria.

Esso fornisce le istruzioni relativamente alla gestione dei flussi documentali e degli archivi e consente l'organizzazione e il governo della documentazione ricevuta, inviata o comunque prodotta o tenuta dal Comune secondo parametri di corretta registrazione, protocollazione, smistamento, assegnazione, classificazione, fascicolazione, reperimento e conservazione.

Il manuale di gestione si rivolge:

- agli operatori di protocolli e ai responsabili interni dell'ente fornendo loro le indicazioni sulle corrette operazioni di gestione documentale da seguire nello svolgimento dei procedimenti amministrativi.
- a tutti i fruitori dei servizi dell'ente, siano essi persone fisiche o imprese, al fine di conoscere i criteri di autenticità e affidabilità dei documenti del Comune. Al contempo consente agli utenti stessi di rispettare i principi operanti per la gestione dei documenti.

1.2. Definizioni dei termini

Per che la corretta interpretazione del dettato del presente manuale si rimanda alla definizione dei termini presente nel glossario in allegato (allegato n. 01).

1.3. Area organizzativa omogenea

Ai fini della gestione dei documenti è individuata una sola Area Organizzativa Omogenea denominata Comune di Corsico composta dall'insieme di tutte le sue unità organizzative come da organigramma pubblicato nella sezione trasparenza del sito internet al seguente indirizzo: [Comune di Corsico - Articolazione degli Uffici](#). Il codice identificativo dell'area è **A51F019** (codice IPA **c_d045**).

1.4. Servizio per la gestione documentale e suoi responsabili

Nell'ambito dell'area organizzativa omogenea, ai sensi della normativa vigente in tema di formazione, gestione e conservazione della documentazione informatica (allegato n. 02), è istituito con deliberazione di Giunta comunale (allegato n. 04), il Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione di flussi documentali e degli archivi. Al servizio sono preposti i seguenti responsabili:

- Responsabile della gestione documentale;
- Responsabile della conservazione;
- Responsabile della transizione alla modalità operativa digitale.

Il responsabile della gestione documentale di volta in volta si coordina con gli altri responsabili di servizio, con il responsabile dell'Archivio di deposito e storico, il DPO, il responsabile dei sistemi

informativi e dell'anticorruzione.

I responsabili svolgono le funzioni definite dalle regole tecniche del protocollo informatico e della conservazione, tra cui la predisposizione e l'aggiornamento del presente Manuale e del Manuale della Conservazione.

Ai sensi del D.Lgs 22 gennaio 2004 n. 42 e del DPR 445/2000, l'Ente individua nell'Archivio una funzione essenziale per garantire la certezza, la semplificazione e la trasparenza dell'agire amministrativo, il reperimento di informazioni affidabili sotto il profilo giuridico, la tutela della memoria storica e il diritto di tutti i cittadini all'accesso all'informazione, alla formazione ed allo sviluppo della conoscenza.

L'Archivio e i singoli documenti dell'ente sono beni culturali, che sottostanno pertanto alle disposizioni legislative di cui all'art. 2 e all'art. 10, comma 2, del D.Lgs n. 42/2004.

L'Archivio, pur nella distinzione delle fasi di vita dei documenti e della loro valenza giuridica e storica, è da ritenersi logicamente unico e funzionalmente integrato.

1.5. Unicità del protocollo informatico

La numerazione delle registrazioni di protocollo è unica, progressiva, corrisponde all'anno solare ed è composta da almeno sette numeri, tuttavia a norma dell'articolo 53, comma 5 del dPR 445/00 sono possibili registrazioni particolari. Il sistema di gestione informatica dei documenti è sincronizzato per il calcolo dell'ora con un orologio atomico. L'Amministrazione non riconosce validità a registrazioni particolari che non siano quelle individuate nell'elenco allegato (allegato n. 06).

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

1.6. Modello operativo adottato per la gestione dei documenti

Per la gestione dei documenti è adottato un modello operativo parzialmente decentrato che prevede la partecipazione attiva di più soggetti ed uffici e utenti abilitati a svolgere soltanto le operazioni di loro competenza attraverso profilazioni specifiche sia in ingresso che in uscita. Nello specifico l'ufficio protocollo, l'ufficio Anagrafe, l'ufficio di Polizia Locale e quello Edilizia sono abilitati alla registrazione della documentazione in ingresso mentre tutti gli uffici sono abilitati alla protocollazione della documentazione in uscita.

Le abilitazioni sono rilasciate/revocate/aggiornate dal responsabile della gestione documentale a ciascun dipendente su indicazione del Dirigente/Responsabile preposto al Settore entro cui è inquadrato il dipendente. A ciascun utente del Sistema, pertanto, sono attribuite specifiche funzioni, diversificate in ragione dell'appartenenza a un determinato settore dell'organizzazione o dell'assunzione di specifici ruoli e compiti. Le tipologie di abilitazioni di accesso al Sistema sono descritte nella sezione 12.

L'ente gestisce in convenzione i seguenti servizi:

- Servizio cimiteriale
- Gestione delle presenze e stipendi dei dipendenti
- Scuola civica di musica
- illuminazione pubblica

1.7. Software del sistema di gestione informatica dei documenti

Il sistema di gestione informatica dei documenti dell'ente si avvale di un apposito software di protocollo e di gestione documentale. La puntuale descrizione delle componenti e delle funzionalità dei software di cui si compone il Sistema è presente nei relativi manuali operativi disponibili nel software stesso (allegato n.19).

Il software garantisce il rispetto dei requisiti previsti dalla vigente normativa, nonché i requisiti minimi di sicurezza.

2. Formazione dei documenti

2.1. Requisiti minimi del documento

Indipendentemente dal supporto su cui sono formati, i documenti prodotti dall'ente devono essere redatti sulla carta intestata dell'amministrazione (vedi allegato n. 13) e devono riportare le seguenti informazioni:

- denominazione dell'amministrazione
- indicazione del settore, servizio o ufficio/UO che ha prodotto il documento;
- indirizzo completo (via, numero civico, codice avviamento postale, città, sigla della provincia, numero di telefono, numero di fax, indirizzo di posta elettronica dell'ente);
- data: luogo, giorno, mese, anno;
- destinatario, per i documenti in partenza
- oggetto del documento, sufficientemente esaustivo del testo (ogni documento deve trattare un solo oggetto);
- fascicolazione;
- numero degli allegati, se presenti;
- testo;
- indicazione dello scrittore del documento (nome e cognome);
- estremi identificativi del responsabile del procedimento (L. 241/90);
- sottoscrizione elettronico/digitale del responsabile.

2.2. Formazione dei documenti

L'ente forma gli originali dei propri documenti con mezzi informatici mediante l'utilizzo di appositi strumenti software secondo le modalità individuate nel presente Manuale e ai sensi delle regole tecniche di cui all'articolo 71 del CAD.

L'iter di creazione dei documenti prevede l'impossibilità di protocollare documenti non firmati digitalmente.

Ogni documento prodotto dall'ente, ad esclusione di quelli inseriti nell'allegato n. 5 è associato alla registrazione di protocollo/particolare insieme a tutti i suoi allegati secondo lo schema definito nell'articolo 4.3. In allegato 5 sono altresì riportate le tipologie particolari di documenti per i quali si stabiliscono modalità di trattamento specifiche.

2.3. Formato dei documenti informatici

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

L'Ente per la formazione dei documenti informatici, delle copie e degli estratti informatici adotta i seguenti formati previsti dalla normativa vigente: .pdf, .pdf/a, .xml, .odt, .docx, .xlsx, .ods.

Inoltre:

- per le immagini vettoriali devono essere adottati i seguenti formati: .dwg, .dwfx, .dwf, .svg, .svgz;
- per le immagini raster devono essere adottati i seguenti formati: .png, .jpg, .jpeg,

.tiff;

- per i dati strutturati devono essere adottati i seguenti formati: .sql,.csv, .accdb.

Eventuali formati differenti possono essere utilizzati in relazione a specifiche e comprovate esigenze

Le versioni del documento precedenti a quella definitiva (bozze, minute,ecc.), possono essere salvate in un formato che ne consenta la modificabilità (ad esempio, .docx o .odt).

La sottoscrizione digitale dei documenti in formato PDF e PDF/A è effettuata con firma PADES (.pdf) o CADES (.p7m). Nel caso in cui il documento definitivo sia di un formato diverso dal PDF, la sottoscrizione avviene con firma CADES (.p7m).

2.4. Metadati dei documenti informatici

Ogni documento informatico dell'ente è associato a tutte le informazioni necessarie per la sua corretta interpretazione, identificazione, recupero, accesso ed utilizzo. Senza di esse i file e gli oggetti digitali memorizzati nel sistema informatico dell'ente non possono essere considerati documenti originali dotati di pieno valore giuridico. Le informazioni sulla rappresentazione del documento informatico prendono il nome di *metadati* ed hanno l'obiettivo di:

- Garantire l'identificazione permanente dei singoli documenti (es. numero di protocollo, data, autore ecc..)
- Garantire l'identificazione delle relazioni tra i documenti (es. classificazione e fascicolazione)
- Conservare le informazioni che supportano l'intelligibilità dei documenti (es. l'indicazione protocollo in arrivo o in partenza - identificativo del documento primario o degli allegati).

Al documento informatico è associato l'insieme minimo dei metadati, con riferimento all'allegato n. 5 delle regole tecniche del CAD.

L'insieme minimo dei metadati è il seguente:

- Identificativo: un ID univoco composto da caratteri alfanumerici associato permanentemente a un documento.
- Modalità di formazione: informazioni sui software e le modalità adottate per creare/acquisire un dato documento.
- Tipologia documentale: se si tratta, ad esempio, di fatture.
- Dati di registrazione: tipologia di flusso, tipo di registro, data di registrazione, numero documento e codice identificativo del registro.
- Chiave descrittiva: metadato che riassume o chiarisce la natura del contenuto del documento / oggetto del documento.
- Soggetti: informazioni identificative di tutti i soggetti coinvolti e competenti sul documento in questione.
- Allegati: eventuali allegati aggiunti al documento.
- Classificazione: classificazione del documento in base al Piano di classificazione (obbligatorio nelle PA e consigliato in ambito privato).
- Riservato: livello di sicurezza di un documento.
- Identificativo del formato: questo metadato indica sia il formato del documento sia la versione del software utilizzato per crearlo.

- Verifica: dichiara la presenza o meno di una delle modalità di convalida previste nelle Linee Guida (firma elettronica, sigillo, marcatura temporale, conformità copie immagine).
- Identificativo del documento principale: codice identificativo univoco e persistente del documento principale.
- Versione del documento: numero della versione del documento in questione.
- Tracce modifiche documento: metadato che tiene traccia di tutte le modifiche apportate al documento.
- Note: eventuali note aggiuntive.
- Identificativo dell'aggregazione: identificativo del fascicolo o della serie a cui il documento è assegnato.

2.5. Sottoscrizione dei documenti informatici

La sottoscrizione dei documenti informatici è ottenuta con un processo di firma qualificata conforme alle disposizioni di legge. Il Sindaco, il Segretario Generale, i Dirigenti e tutti i funzionari dotati di incarico di elevata qualifica, responsabili di servizio e gli ufficiali di stato civile e anagrafe e tutti i RUP autorizzati alla sottoscrizione di documenti a valenza esterna sono dotati di firma digitale.

L'utilizzo della posta elettronica certificata è equiparato alla firma elettronica avanzata.

L'amministrazione utilizza applicativi che prevedono l'autenticazione dell'utente tramite username e password o altre forme di identificazione (es. SPID) che equivalgono a firme elettroniche semplici.

Il documento è sottoscritto prima di essere protocollato; di norma la data di sottoscrizione e la data di protocollazione coincidono.

La definizione delle differenti tipologie di firma (semplice, avanzata, qualificata, digitale) si trovano nel glossario in allegato (allegato n. 02).

2.6. Documenti originali, duplicati, copie

Gli atti formati con strumenti informatici, i dati e i documenti informatici, comunque detenuti dall'Ente, costituiscono informazione primaria ed originale da cui è possibile effettuare, su diversi tipi di supporto, duplicati, copie ed estratti, nei termini e per gli usi consentiti dalla legge.

Di seguito si elencano le diverse tipologie di copie documentali con le indicazioni operative per la loro creazione:

- Copia analogica di originale analogico. La copia di un documento analogico è prodotta tramite la trascrizione o riproduzione dell'originale. Si distingue in copia semplice, copia imitativa e copia conforme. La copia semplice è la mera trascrizione dell'originale senza riguardo agli elementi formali; la copia imitativa riproduce sia il contenuto, sia la forma (ne costituisce un esempio la 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. Per i soggetti autorizzati a conferire l'attestato di conformità delle copie si veda il paragrafo seguente.
- Copia analogica di originale informatico. Tale tipologia di copia, prodotta tramite l'utilizzo degli appositi strumenti software in dotazione, garantisce lo stesso valore e la stessa

efficacia probatoria dell'originale da cui è tratta. È consentita solo nei casi di destinatario sprovvisto di domicilio digitale o di indirizzo PEC. Limitatamente a questo caso è dunque possibile produrre la documentazione dell'ente come documento informatico sottoscritto con firma digitale ed inviare al destinatario stesso una copia analogica di tali documenti. Le copie analogiche di originale informatico recano in calce la dicitura con i riferimenti attinenti alla produzione di copie conformi di originale analogico.

- Copia informatica di originale analogico. Le copie informatiche di originale analogico si distinguono in:
 - copia informatica di documento analogico. È definita come il documento informatico avente contenuto identico a quello del documento analogico da cui è tratto ed è prodotta tramite la trascrizione del contenuto del documento analogico.
 - copia per immagine su supporto informatico di documento analogico. È rappresentata dal documento informatico avente contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto ed è prodotta tramite l'utilizzo di scanner.
- Copia informatica di originale informatico. Si distingue in:
 - Copia informatica di originale informatico. Si considera con ciò il documento informatico avente contenuto identico a quello del documento da cui è tratto su supporto informatico con diversa sequenza di valori binari;
 - Duplicato informatico: il documento informatico ottenuto mediante la memorizzazione, sullo stesso dispositivo o su dispositivi diversi, della medesima sequenza di valori binari del documento originario

Le copie dei documenti informatici si producono con le modalità previste dal software di gestione informatica dei documenti.

Le diverse tipologie di copia, così come gli estratti, hanno la stessa efficacia probatoria dell'originale da cui sono tratte, quando la loro conformità all'originale non è espressamente disconosciuta o qualora risulti attestata nelle forme di cui agli artt. 23 e 23-bis del CAD.

Le copie di cui è attestata la conformità all'originale vengono anche definite copie “autentiche”.

2.7. Soggetti delegati ad attestare la conformità delle copie e delle scansioni

Il Segretario comunale / i Dirigenti responsabili / Il Responsabile della Gestione Documentale hanno il potere di attestare la conformità delle copie di documenti originali formati o acquisiti dal Comune. In aggiunta, e salvo più specifiche individuazioni, sono delegati ad attestare la conformità delle copie ai documenti originali i Responsabili di procedimento, ciascuno nell'ambito dei procedimenti di propria competenza.

2.8. Accessibilità del documento informatico.

Per garantire l'accessibilità dei documenti informatici ai soggetti portatori di disabilità, anche ai fini della pubblicazione e dell'accesso documentale, i soggetti responsabili della formazione del documento seguono le indicazioni contenute nella “Guida pratica per la creazione di un documento accessibile” di cui all'Allegato n. 17 al presente Manuale.

2.9. Documenti analogici

La produzione di documentazione originale analogica è consentita:

- nell'ambito dell'esercizio di attività e funzioni di ordine e sicurezza pubblica, difesa e sicurezza nazionale, polizia giudiziaria e polizia economico-finanziaria e consultazioni elettorali, nonché nel caso delle comunicazioni di emergenza e di allerta in ambito di protezione civile;
- in tutti i casi in cui il documento richiede la firma di un soggetto privato che non agisce in qualità di professionista ed è sprovvisto di firma digitale (ad esempio: contratti di concessioni cimiteriali).

3. Ricezione dei documenti

3.1. Ricezione dei documenti informatici

Le comunicazioni e i documenti informatici formano oggetto di registrazione di protocollo/particolare e sono validi ai fini del procedimento amministrativo, una volta che ne sia accertata la provenienza.

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

- siano trasmesse via posta elettronica o via posta elettronica certificata, regolarmente sottoscritte con firma elettronica/digitale dotata di certificato valido rilasciato da un certificatore accreditato;
- l'autore del documento è identificato dal sistema informatico con l'uso della carta d'identità elettronica o della Carta Regionale dei Servizi (CRS) o SPID oppure attraverso altri strumenti informatici messi a disposizione dall'ente, che consentano l'individuazione certa del soggetto richiedente;
- siano inviate utilizzando una casella di Posta Elettronica Certificata, le cui credenziali di accesso siano state rilasciate previa identificazione del titolare attestata da parte del gestore del sistema;
- si tratti di istanze o dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà trasmesse secondo le modalità di cui all'art. 38 comma 3 del DPR 445/2000.

Vengono accettati, e conseguentemente registrati, documenti informatici in formati *standard* previsti dalla normativa vigente. Si ricevono formati che possiedono requisiti di leggibilità, interscambiabilità e staticità al fine di garantire la loro inalterabilità. Nei casi nei quali l'ente riceva un documento in un formato non leggibile o non previsto dalla normativa vigente, l'operatore addetto alla protocollazione in ingresso, confrontandosi con il responsabile di procedimento cui il documento sarà assegnato, laddove individuabile, può:

- richiedere al mittente un nuovo invio del documento con le caratteristiche di ammissibilità previste dal presente manuale ed in questo caso la prima comunicazione non verrà protocollata;
- richiedere al responsabile di procedimento di convertire il documento in uno dei formati standard per la sua protocollazione;
- non sono protocollati i documenti non leggibili e di cui non è individuabile un responsabile di procedimento.

L'ufficio di protocollo non effettua la verifica di validità del certificato di firma, ma registra i documenti e li inoltra agli uffici competenti che provvederanno alla verifica sopracitata. In caso di certificati scaduti o revocati si rimanda alla sezione 7.

L'Ente riceve i documenti informatici in una delle seguenti modalità:

- a mezzo posta elettronica certificata (PEC);
- a mezzo posta elettronica ordinaria (PEO);
- a mezzo di riferimenti esterni e file sharing;
- a mezzo dei servizi on line pubblicati dall'ente.

3.2. Ricezione dei documenti informatici attraverso PEC (Posta Elettronica Certificata)

Gli indirizzi di posta elettronica certificata dell'ente sono indicati nell'allegato n. 4 e sono associati

al sistema di gestione informatica dei documenti. Gli indirizzi PEC dell'ente sono abilitati alla ricezione dei documenti provenienti da indirizzi di posta elettronica ordinaria.

3.3. Ricezione dei documenti informatici attraverso posta elettronica ordinaria

L'indirizzo di posta elettronica ordinaria abilitato alla protocollazione è indicato nel capitolo 6. Qualora gli operatori lo ritengano opportuno è sempre possibile la registrazione a protocollo/particolare per i documenti informatici pervenuti tramite posta elettronica ordinaria su un indirizzo nominativo o su un indirizzo legato ad un servizio/ufficio/UO secondo le modalità descritte nell'articolo 6.3.

3.4. Ricezione dei documenti tramite riferimenti esterni e file sharing

L'ente riceve i documenti la cui dimensione supera la capienza disponibile per ogni singolo messaggio di posta elettronica (mail e PEC) e suo allegato, fissata dal sistema di gestione documentale/sicurezza, anche tramite collegamenti a servizi di file sharing.

L'invio del link contenente l'indirizzo web per l'accesso alla documentazione deve essere preceduto a mezzo mail/PEC, dall'elenco dei documenti da scaricare con il corrispondente nome dei file, delle loro dimensioni espresse in MB e dell'impronta del documento.

Il download dei documenti ed il loro inserimento e registrazione nel sistema di protocollo informatico e gestione documentale è effettuato dal personale dell'ufficio protocollo addetto al presidio delle caselle di posta elettronica istituzionali.

Prima della registrazione e acquisizione nel sistema di gestione informatica dei documenti è fondamentale verificare la leggibilità dei documenti e che le dimensioni siano tali da consentirne l'acquisizione nel software di protocollo.

Il protocollo in ingresso assegnato ai documenti scaricati è lo stesso del messaggio con cui sono stati trasmessi la nota accompagnatoria e il link ai documenti.

3.5. Ricezione dei documenti attraverso i servizi on line

L'ente riceve istanze e segnalazioni per mezzo di servizi on line pubblicati sulla proprio pagina web. L'accesso ai servizi da parte dell'utenza è consentito tramite l'utilizzo gli strumenti di identificazione SPID, CIE e CNS.

I dati immessi dall'istante sono acquisiti e memorizzati nel sistema di gestione informatica dei documenti. Le stanze così formate rappresentano documenti amministrativi informatici e, se non rientrano nell'elenco delle tipologie documentali sottoposte a registrazione particolare, vengono protocollate e assegnate agli uffici competenti. Il sistema registra i file di log relativi agli accessi e alle attività svolte dagli utenti.

3.6. Ricezione dei documenti su supporto analogico

I documenti su supporto analogico possono arrivare all'ente attraverso:

- il servizio postale;
- la consegna diretta agli uffici abilitati presso l'amministrazione al ricevimento della documentazione.

I documenti, esclusi quelli non soggetti a registrazione di protocollo, devono pervenire al protocollo per la loro registrazione. Le buste dei documenti analogici pervenuti non si inoltrano agli uffici destinatari e non si conservano; le buste di assicurate, corrieri, espressi, raccomandate, atti di Polizia Giudiziaria ecc. si inoltrano insieme ai documenti.

La documentazione analogica pervenuta da altra Pubblica Amministrazione è ritenuta valida se:

- sottoscritta con firma autografa o con indicazione del responsabile del procedimento;
- dotata di segnatura di protocollo.

3.7. Acquisizione dei documenti analogici

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

Le copie per immagine sono prodotte mediante processi e strumenti che assicurino che il documento informatico abbia contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto.

Dei documenti analogici ricevuti viene effettuata copia digitale e il documento originale cartaceo viene inviato al responsabile del procedimento dopo aver effettuato le operazioni di protocollazione. La descrizione delle modalità di assegnazione è indicata nella sezione 7.

I documenti informatici e/o le immagini digitali dei documenti cartacei acquisite con lo scanner sono resi disponibili agli uffici, o ai responsabili di procedimento, tramite il sistema di gestione informatica dei documenti.

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

3.8. Ricevute attestanti la ricezione dei documenti

La ricevuta della consegna di un documento analogico può essere prodotta con qualsiasi mezzo che ne attesti il giorno della consegna.

Nel caso di registrazione di messaggi di posta elettronica certificata spediti, i dati relativi alla consegna rilasciati dal sistema di posta certificata correlati al messaggio oggetto di registrazione sono associati al numero del protocollo inviato.

Nel caso di ricezione di istanze, segnalazioni o comunicazioni è rilasciata ai sensi della l. 241/1990, art. 18-bis immediata ricevuta, che attesta l'avvenuta presentazione dell'istanza, della segnalazione e della comunicazione e indica i termini entro i quali l'amministrazione è tenuta, ove previsto, a rispondere o entro cui il silenzio dell'amministrazione equivale ad accoglimento dell'istanza.

La data di protocollazione dell'istanza, segnalazione o comunicazione non può comunque essere diversa da quella indicata nel paragrafo 4.9. Nel caso in cui il documento sia stato inviato in via telematica all'indirizzo PEC dell'ente, in seguito alla sua registrazione, il sistema genera in automatico una ricevuta di attestazione che riporta anche il numero di protocollo assegnato al documento.

3.9. Orari di apertura per il ricevimento della documentazione

Gli orari di apertura degli uffici abilitati alla ricezione dei documenti sono indicati sul sito web. Tutta la corrispondenza deve pervenire all'ufficio protocollo per la sua registrazione.

Per le indicazioni temporali di protocollazione si veda il capitolo 4.

3.10. *Documenti arrivati senza lettera di accompagnamento*

I documenti devono di norma essere presentati all'ufficio "Protocollo" con lettera di accompagnamento sulla quale viene apposta la segnatura. Nel caso di documenti in arrivo dall'esterno privi di lettera di accompagnamento, qualora sia comunque identificabile l'ufficio/UO di destinazione e rilevabili i dati necessari per la protocollazione, si procede alla regolare registrazione di protocollo/particolare e all'inoltro all'ufficio/UO destinatario. In caso di presentazione direttamente allo sportello del Protocollo, gli addetti al ricevimento della corrispondenza e alle registrazioni di protocollo inviteranno il consegnatario del documento alla compilazione di apposito modulo (allegato n. 18) in cui verrà indicato l'ufficio/UO o la persona a cui inoltrare tale atto.

4. Registrazione dei documenti

4.1. Registro giornaliero

Il registro di protocollo ha natura di atto pubblico di fede privilegiata ed è il principale strumento di trasparenza dell'attività amministrativa.

Attraverso di esso l'ente esercita due funzioni:

1. funzione notarile, di tipo attestativo, certificatoria, inerente all'efficacia probatoria dell'azione amministrativa;
2. funzione gestionale, di carattere organizzativo, legata alla gestione dei flussi documentali.

Con riferimento al primo punto, fa fede fino a querela di falso specificatamente riguardo la data e l'effettivo ricevimento o spedizione di un documento determinato, di qualsiasi forma e contenuto. Esso, dunque, è idoneo a produrre effetti giuridici tra le parti.

Con riferimento al secondo punto, attraverso il protocollo i documenti ricevuti o spediti dall'ente vengono assegnati, presi in carico e organizzati secondo i criteri dettati dal presente manuale.

Il registro di protocollo è unico per tutto l'ente ed ha cadenza annuale: inizia il primo gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno.

Il Comune, per la protocollazione dei documenti, utilizza un Sistema di protocollo informatico integrato con il Sistema di gestione documentale.

Per registrazione di protocollo si intende l'apposizione o l'associazione al documento, in forma permanente e non modificabile, di informazioni riguardanti il documento stesso.

Al fine di garantire l'immodificabilità delle registrazioni, il registro informatico di protocollo giornaliero viene trasmesso in conservazione entro la giornata lavorativa successiva. Delle registrazioni del protocollo informatico è sempre possibile estrarre evidenza analogica.

L'invio presso il conservatore del registro giornaliero di protocollo è comprensivo del registro delle modifiche effettuate nello stesso arco di tempo.

Il registro di protocollo informatico assicura il tracciamento e la storicizzazione di ogni altra operazione, comprese le operazioni di annullamento e la loro attribuzione, comprese le operazioni di annullamento e la loro attribuzione all'operatore.

4.2. Registro di emergenza

Il Responsabile della gestione documentale attiva il registro di emergenza ogni qualvolta per cause tecniche non sia possibile utilizzare la normale procedura informatica, dandone immediata comunicazione.

Le procedure per l'attivazione, la gestione e il recupero dei dati contenuti nel registro di emergenza sono descritte nell'allegato n.12.

4.3. Documenti soggetti a registrazione di protocollo

Tutti i documenti prodotti e ricevuti dall'Amministrazione, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, ad eccezione di quelli indicati nel successivo articolo, sono registrati al protocollo. È cura del Responsabile del procedimento a cui il documento è inviato verificarne le caratteristiche.

4.4. Documenti non soggetti a registrazione di protocollo

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo i documenti indicati nell'allegato n. 05.

4.5. Protocollazione di documenti interni

Le comunicazioni tra uffici dell'AOO che impegnano l'ente verso terzi o che hanno rilevanza giuridico probatoria avvengono attraverso la funzione "protocollo interno" del software di protocollo come documenti informatici firmati digitalmente.

Ovvero, i documenti di rilevanza interna, attinenti alla gestione dei procedimenti amministrativi ma pressoché privi di rilevanza esterna, possono essere registrati e fascicolati a cura di ciascun ufficio. Trattandosi di documenti endoprocedimentali, possono essere prodotti in PDF/A e la registrazione a protocollo sostituisce la firma elettronica.

4.6. Protocollo Riservato

Sebbene all'interno del sistema di gestione informatica dei documenti i singoli utenti possano vedere solo la documentazione assegnatagli (vedi paragrafo 12.1), sono previste particolari forme di riservatezza e di accesso controllato al Sistema di protocollo.

I documenti registrati con tali forme appartengono al protocollo riservato del Comune, costituito dalle registrazioni sul Sistema di protocollo il cui accesso è consentito solamente agli utenti autorizzati. Le tipologie di documenti da registrare nel protocollo riservato sono codificate all'interno del Sistema di protocollo informatico a cura del Responsabile della Gestione Documentale, che ne definisce altresì le abilitazioni di accesso per la consultazione e la gestione (vedi 12.1 del presente Manuale).

4.7. Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti

La registrazione dei documenti ricevuti o spediti è effettuata in un'unica operazione. I requisiti necessari di ciascuna registrazione di protocollo sono rappresentati dai metadati indicati al punto 2.4 ed in particolare:

- numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- mittente o destinatario dei documenti ricevuti o spediti, registrato in forma non modificabile;
- oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
- impronta del documento informatico, anche se trasmesso per via telematica, registrato in forma non modificabile;
- classificazione: titolo, classe (si veda titolario);
- fascicolazione
- assegnazione;
- allegati se presenti (solo il numero);
- livello di riservatezza.

A ogni registrazione effettuata è associato almeno un documento secondo il seguente schema:

- nelle operazioni di registrazione della documentazione in uscita l'ente associa al numero di protocollo il documento ed i suoi allegati prodotti dagli operatori;
- nelle operazioni di registrazione della documentazione in entrata, qualora il documento originale non sia un documento informatico, verrà associato al numero di protocollo la copia digitale (.pdf) del documento pervenuto. Per le operazioni di scansione del documento originale cartaceo pervenuto si rimanda alla sezione 10. In caso di ricezione di un documento informatico viene associato l'originale del documento. In caso di ricezione di un documento elettronico non firmato digitalmente viene associato il documento elettronico laddove questo rispetti i requisiti previsti nel articolo 3.1.

Inoltre possono essere aggiunti:

- data di arrivo;
- mezzo di ricezione/spedizione (PEO, PEC, altre modalità di ricezione informatica e analogica);
- estremi del provvedimento di differimento dei termini temporali di registrazione;
- tipo di documento;
- ufficio di competenza;
- elementi identificativi del procedimento amministrativo, se necessario;
- data, classificazione e numero di protocollo dei documenti ricevuti (se disponibili).

4.8. Formazione dei registri e repertori informatici particolari

L'ente forma i propri registri e repertori informatici particolari mediante la generazione o raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più basi dati, anche appartenenti a più soggetti interoperanti, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica.

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

I repertori ed i registri particolari dell'ente garantiscono l'associazione dei metadati previsti al punto 2.4 ad ogni documento. È inoltre possibile prevedere metadati specifici in relazione alle singole necessità documentali.

4.9. Registrazione degli allegati

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

Tutti gli allegati devono pervenire con il documento principale alle postazioni abilitate alla protocollazione al fine di essere inseriti nel sistema di gestione documentale. A ciascun allegato, invece, deve essere associato il metadato identificativo del documento principale come indicato nel paragrafo 2.4.

In presenza di allegati analogici su ciascuno è riportata la segnatura di protocollo.

Nel caso in cui una PEC contenga allegati illeggibili si dovrà chiedere chiarimenti al mittente in merito al documento allegato.

4.10. *Compilazione del campo oggetto del protocollo e del repertorio dei fascicoli*

Al fine di garantire l'efficace recupero delle informazioni all'interno del sistema di gestione informatica dei documenti la compilazione del campo oggetto rappresenta un punto di fondamentale importanza. L'operatore non effettua una semplice trascrizione dell'oggetto – se presente – del documento in arrivo, ma individua il testo da inserire garantendo l'esigenza di sintesi e di analisi affinché tutti possano comprendere il contenuto del documento dalla semplice lettura di tale campo. Nell'oggetto sono presenti gli elementi giuridicamente rilevanti del documento. L'operatore addetto alla protocollazione è responsabile della corretta redazione del campo oggetto, anche rispetto al decoro linguistico.

Al presente manuale sono allegate le linee guida per la compilazione del campo oggetto (allegato n. 16).

4.11. *Segnatura di protocollo*

La segnatura di protocollo apposta (alla prima pagina del documento analogico) o associata al documento è generata dal programma immediatamente dopo la registrazione di protocollo o di altra registrazione cui esso è soggetto.

I requisiti necessari di ciascuna segnatura di protocollo sono indicati nell'allegato 6 delle regole tecniche di cui all'art. 71 del CAD.

- a) indicazione della Amministrazione mittente;
- b) codice identificativo dell'AOO mittente;
- c) codice identificativo del registro;
- d) ufficio a cui il documento è assegnato;
- e) numero progressivo di protocollo;
- f) data di protocollazione;
- g) oggetto della registrazione di protocollo;
- h) classificazione del documento protocollato in base al titolario adottato e vigente al momento della registrazione;
- i) indicazione del fascicolo in cui è inserito il documento protocollato.

Per i documenti informatici trasmessi ad altre pubbliche amministrazioni, i dati relativi alla segnatura di protocollo sono contenuti, un'unica volta nell'ambito dello stesso messaggio, in un file conforme alle specifiche dell'*Extensible Markup Language* (XML) secondo quanto stabilito dalla normativa vigente.

4.12. *Annullamento delle registrazioni di protocollo*

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

Il sistema di gestione informatica dei documenti garantisce che le informazioni relative all'oggetto, al mittente e al destinatario di una registrazione di protocollo, non possano essere modificate, ma solo annullate. Le uniche informazioni modificabili di una registrazione di protocollo sono l'assegnazione interna all'amministrazione e la classificazione.

Le registrazioni annullate rimangono memorizzate nella base di dati e sono evidenziate dal sistema. Il sistema durante la fase di annullamento registra gli estremi del provvedimento autorizzativo redatto dal responsabile del servizio. Le richieste di annullamento dei numeri di protocollo devono pervenire in forma scritta al responsabile del servizio. Sui documenti cartacei è apposto un timbro che riporta gli estremi del verbale di annullamento; il documento è conservato, anche attraverso la semplice scansione, a cura del responsabile del servizio di gestione documentale insieme al verbale. Non è possibile annullare il solo numero di protocollo e mantenere valide le altre informazioni della registrazione.

Le registrazioni annullate/modificate rimangono memorizzate nel data base e sono evidenziate dal sistema, il quale registra l'iter che ha portato all'annullamento.

4.13. *Differimento dei termini di protocollazione*

La documentazione ricevuta dall'ente viene protocollata nel più breve tempo possibile ed in ogni caso entro la giornata lavorativa successiva a quella di ricezione. Il responsabile del servizio può autorizzare, con apposito provvedimento motivato, la registrazione in tempi successivi, fissando un limite di tempo entro il quale i documenti devono essere protocollati. Ai fini giuridici i termini decorrono dalla data di ricezione riportata sul documento analogico tramite un apposito timbro; il sistema di gestione informatica dei documenti mantiene traccia del ricevimento dei documenti.

La registrazione differita di protocollo informatico è possibile esclusivamente per i documenti in arrivo.

5. Casi particolari

5.1. Documentazione di gare d'appalto

La protocollazione della documentazione di gara e delle offerte, scaricabili dalle piattaforme e-procurement dei mercati elettronici della Pubblica Amministrazione, della Regione o da altre piattaforme conformi alla normativa vigente, non è necessaria quando i gestori di tali sistemi assicurano la conservazione a tempo indeterminato della documentazione relativa alle singole gare. In tali casi si ritiene comunque opportuna, anche se non necessaria, la protocollazione della richiesta d'offerta o dell'ordine diretto di acquisto e dell'offerta dell'impresa aggiudicataria acquisendo, per questa, tutti i documenti relativi e specificando, negli appositi campi, data e ora di arrivo.

5.2. Documenti con mittente o autore non identificabile, posta personale

I documenti, analogici o digitali, ricevuti e indirizzati al personale dell'ente e quelli di cui non sia identificabile l'autore sono regolarmente aperti e registrati al protocollo, salvo diversa valutazione. In ogni caso l'ufficio protocollo provvede a richiedere l'integrazione dei dati identificativi del mittente e dell'autore per una corretta registrazione.

Non si registra la posta indirizzata nominalmente che sulla busta rechi indicata la dicitura "personale" o "riservata personale". Il destinatario di posta elettronica su indirizzo personale rilasciato dall'ente potrà richiederne la registrazione inoltrando il messaggio al protocollo.

5.3. Documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato o privi di marca temporale (ove richiesta)

Nel caso in cui l'ente riceva documenti informatici firmati digitalmente il cui certificato di firma risulta scaduto o revocato prima della sottoscrizione o privi di marcatura temporale (se richiesta), questi verranno protocollati e inoltrati con un avviso nel campo note o con altra evidenziazione al responsabile di procedimento che farà opportuna comunicazione al mittente.

5.4. Allegati

Tutti gli allegati devono essere trasmessi con i documenti a cui afferiscono all'ufficio/postazioni decentrate di protocollo per la registrazione. Su ogni allegato analogico è riportato il timbro della segnatura di protocollo. Il sistema informatico provvede automaticamente a registrare gli allegati come parte integrante di un documento digitale. Vedi per la registrazione degli allegati al punto 4.9.

5.5. Documenti di competenza di altre amministrazioni o di altri soggetti

Qualora pervengano all'ente documenti di competenza di altre amministrazioni o di altri soggetti questi devono essere rimandati al mittente e non protocollati.

5.6. Oggetti plurimi

Qualora un documento in entrata presenti più oggetti, relativi a procedimenti diversi e pertanto da

assegnare a più fascicoli verrà registrato redigendo l'oggetto in maniera esaustiva con tutte le informazioni necessarie a comprendere i vari argomenti e smistato agli uffici competenti.

Ciascun ufficio corresponsabile provvederà a completare le operazioni di registrazione nel sistema di gestione informatica dei documenti per la propria assegnazione.

Ciascun documento in uscita avrà un unico oggetto.

5.7. Documentazione prodotta e registrata in appositi gestionali

L'ente è dotato di software gestionali in grado di acquisire automaticamente la registrazione di protocollo/particolare, mediante specifico collegamento tra i sistemi, nell'ambito di procedimenti riguardanti determinate attività. Ogni registrazione è completa per ognuno dei metadati previsti dal paragrafo 2.4.

Al fine di attivare una procedura automatica, il Responsabile della gestione documentale, in collaborazione con il Responsabile del Procedimento Amministrativo e con il Responsabile dei sistemi informativi, dovrà stabilire le modalità del flusso e le condizioni per la protocollazione automatica.

5.8. Trasmissioni telematiche

Sono considerate trasmissioni telematiche, e conseguentemente ritenute valide a tutti gli effetti di legge, le comunicazioni con immissione diretta dei dati nel sistema dell'ente destinatario laddove tali invii siano previsti da dispositivi normativi o regolamentari. I documenti possono essere trasmessi senza firma digitale nei casi nei quali siano coinvolte linee di comunicazione sicure, riservate ed a identificazione univoca attivati con i singoli destinatari. Gli invii telematici sostituiscono integralmente gli invii cartacei della medesima documentazione laddove previsto.

5.9. Gestione delle password

Il sistema garantisce la gestione e conservazione delle password di accesso al sistema stesso e ai servizi online degli utenti interni e esterni secondo le modalità descritte nel piano per la sicurezza informatica (allegato n.10).

5.10. Gestione della fatturazione

Ogni ufficio è responsabile della gestione delle fatture elettroniche di propria competenza attraverso un sistema informatico di gestione della contabilità. Le fatture, scaricate dal sistema di interscambio e protocollate sono consegnate automaticamente agli uffici per l'analisi sulla liquidazione e inviate in conservazione in base alle procedure descritte nel manuale di conservazione.

5.11. Mandati di pagamento.

L'ente predispone i mandati di pagamento in forma elettronica e li trasmette attraverso canali telematici alla propria tesoreria che provvederà ad evadere la somma indicata. Tutta la documentazione associata viene conservata dall'ente in base alle procedure descritte nel manuale di conservazione.

6. Posta elettronica

6.1. Gestione della posta elettronica

La posta elettronica viene utilizzata per l'invio di comunicazioni, informazioni e documenti sia all'interno dell'ente sia nei rapporti con persone fisiche e altri soggetti privati sia con altre Pubbliche Amministrazioni.

Le comunicazioni formali e la trasmissione di documenti informatici, il cui contenuto impegni l'ente verso terzi, avvengono tramite le caselle di posta elettronica istituzionali (indicate sul sito istituzionale).

L'indirizzo di posta elettronica ordinaria abilitato alla protocollazione è protocollo@comune.Corsico.mi.it.

Gli indirizzi PEC del comune sono indicati nell'allegato n.4.

I documenti informatici eventualmente pervenuti agli uffici non abilitati alla ricezione, devono essere inoltrati all'indirizzo di posta elettronica istituzionale indicato dall'ente come deputato alle operazioni di registrazione, secondo quanto previsto negli articoli seguenti.

Le semplici comunicazioni informali ricevute o trasmesse per posta elettronica, che consistano in scambio di informazioni che non impegnano l'ente verso terzi, possono non essere protocollate.

A chi ne fa richiesta deve sempre essere data la risposta dell'avvenuto ricevimento. Non è possibile inviare messaggi dalla casella di posta elettronica nominativa quando il contenuto di questi impegni l'amministrazione verso terzi. Nel formato dei messaggi di posta elettronica non certificata è inserito automaticamente il seguente testo:

“(Nome Cognome)
Ruolo (opzionale) Area (nome area)
Comune di Corsico (MI)

Tel.Uff: (numero telefono)

Cell.: (numero telefono)

Privacy - I dati e le informazioni contenute nel presente messaggio sono da ritenere riservate e di esclusivo interesse dei soggetti destinatari.

Qualora riceveste questo messaggio per errore Vi preghiamo di darcene immediata comunicazione.

Ogni eventuale uso per fini diversi e/o da parte di terzi, estranei alla pratica in oggetto, è perseguibile a norma del GDPR”.

La posta elettronica nominativa non può essere utilizzata per la ricezione o la spedizione di documenti a firma digitale per i quali è prevista una apposita casella ufficiale.

6.2. Posta elettronica certificata istituzionale

La posta elettronica certificata costituisce un mezzo di trasmissione che consente lo scambio di comunicazioni e documenti la cui trasmissione e ricezione sono giuridicamente rilevanti. Tale modalità di trasmissione dei documenti viene utilizzata nei casi in cui è necessario avere prova opponibile dell'invio e della consegna del messaggio di posta.

Il documento trasmesso/ricevuto con PEC ha lo stesso valore legale della raccomandata con avviso di ricevimento. In tal caso, l'avvenuta consegna del messaggio elettronico consente tra l'altro di ricorrere contro terzi.

La PEC, a differenza della posta elettronica semplice, ha le seguenti peculiarità:

- identificazione del mittente, se coincide con l'autore del documento;
- garanzia dell'integrità e della riservatezza dei messaggi;
- data certa di spedizione e consegna dei messaggi;
- ricevuta di avvenuta consegna o avviso di mancato recapito;
- tracciatura dei messaggi a cura del gestore.

Di norma, si usa la PEC per trasmettere e/o ricevere un documento informatico, ma può accadere che la comunicazione/istanza ricevuta sia costituita dal mero corpo della e-mail.

In questo caso si procede alla registrazione del messaggio in arrivo nel sistema di gestione documentale solo se il contenuto è rilevante al fine giuridico-probatorio.

6.3. La posta elettronica per le comunicazioni interne

Le comunicazioni tra l'ente e i propri dipendenti, nonché tra le varie strutture, avvengono, di norma, mediante l'utilizzo della casella di posta elettronica ordinaria dei rispettivi uffici/ servizi o le caselle di posta elettronica nominative, nel rispetto delle norme in materia di protezione dei dati personali, nonché previa informativa agli interessati circa il grado di riservatezza del contenuto comunicato.

La posta elettronica viene utilizzata per:

- 1 convocare riunioni (interne all'ente);
- 2 inviare comunicazioni di servizio o notizie, dirette ai dipendenti in merito a informazioni generali di organizzazione;
- 3 diffondere circolari, ordini di servizio, copie di documenti

6.4. La posta elettronica ordinaria

I messaggi di posta elettronica ordinaria hanno le caratteristiche del documento informatico sottoscritto con firma elettronica semplice, in quanto il mittente viene identificato inserendo il proprio username e la propria password.

I messaggi di posta elettronica ordinaria inviati da un casella istituzionale dell'ente sono considerati sottoscritti con firma elettronica semplice e sono soggetti a protocollazione solo se il contenuto è rilevante al fine giuridico probatorio.

In questo caso si procede protocollando l'allegato trasmesso tramite PEO.

Trattandosi di un documento informatico nativo non si procederà alla stampa e apposizione tramite timbro della segnatrice prima della registrazione.

6.5. La posta elettronica ricevuta da altre Pubbliche Amministrazioni

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

- sono sottoscritti con firma elettronica/digitale;
- sono dotati di segnatrice di protocollo;
- sono trasmessi attraverso sistemi di posta elettronica certificata.

7. Assegnazione dei documenti

7.1. Assegnazione

L'ufficio protocollo provvede ad assegnare i documenti tramite il sistema di gestione informatica dei documenti e sulla base dell'organigramma, agli uffici/strutture competenti.

Qualora sia necessario consegnare un documento analogico originale, questo viene ritirato dall'ufficio protocollo per le operazioni di registrazione e segnatura e poi consegnato all'ufficio/UO che risulta assegnatario nel sistema di gestione informatica dei documenti.

Qualora la documentazione cartacea in arrivo sia stata dematerializzata dall'ufficio protocollo, all'ufficio/UO assegnatario viene inoltrata la sola copia digitale conforme e l'originale cartaceo è trattenuto presso la postazione di protocollo per essere sottoposto a procedura di scarto (vedi allegato n. 08).

Le assegnazioni per conoscenza devono essere effettuate tramite il sistema di gestione informatica dei documenti.

Le abilitazioni all'assegnazione dei documenti sono rilasciate dal responsabile della gestione documentale. Qualora si tratti di documenti originali analogici viene assegnata per conoscenza l'immagine acquisita (vedi quanto scritto nelle righe precedenti).

7.2. Rifiuto e Modifica delle assegnazioni

Nel caso di un'assegnazione errata, l'ufficio/UO che riceve il documento è tenuto a restituirlo tramite la funzione "respingi" del sistema di gestione informatica dei documenti all'unità di protocollazione che ha effettuato l'assegnazione, la quale provvederà alla riassegnazione correggendo le informazioni inserite nel software di protocollo ed inviando il documento alla struttura di competenza.

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

8. *Classificazione e fascicolazione dei documenti*

8.1. *Classificazione dei documenti*

Tutti i documenti ricevuti o prodotti, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono classificati in base al piano di classificazione (titolario allegato n. 07). Le autorizzazioni e le abilitazioni alla classificazione dei documenti in arrivo sono rilasciate dal responsabile del servizio di gestione documentale. I documenti prodotti dall'ente sono classificati dal responsabile del procedimento o da suo delegato. I dati di classificazione sono riportati su tutti i documenti. Il programma di protocollo informatico non permette la registrazione in uscita di documenti non classificati.

8.2. *Formazione e identificazione dei fascicoli*

Tutti i documenti, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono riuniti in fascicoli a cura del servizio archivistico. L'apertura di un nuovo fascicolo e la sua chiusura è effettuata dai responsabili di procedimento. La formazione di un nuovo fascicolo avviene seguendo quanto indicato nel Piano di fascicolazione (allegato n. 09) le quali prevedono la registrazione sul repertorio dei fascicoli delle seguenti informazioni:

- categoria e classe del titolario;
- numero del fascicolo (dato in automatico dal sistema);
- oggetto del fascicolo;
- data di apertura;
- livello di riservatezza eventualmente previsto;
- data di chiusura.
- Responsabile del Procedimento Amministrativo

Il sistema di protocollo informatico aggiorna automaticamente il repertorio dei fascicoli

8.3. *Processo di formazione dei fascicoli*

In presenza di un documento da inserire in un fascicolo, i responsabili di procedimento o i singoli operatori delegati stabiliscono, consultando il repertorio dei fascicoli, se esso si colloca nell'ambito di una pratica/affare/procedimento in corso, oppure se è un capostipite che dà avvio ad un nuovo pratica/affare/procedimento; nel primo caso va caricato nel repertorio e inserito nel fascicolo pertinente già aperto, durante o dopo le operazioni di protocollazione. Nel secondo caso viene aperto un nuovo fascicolo (con le procedure sopra descritte al punto 8.2) e successivamente qui inserito. I documenti prodotti dall'ente sono fascicolati o dall'Ufficio Protocollo o dal responsabile del procedimento.

8.4. *Modifica delle assegnazioni dei fascicoli*

La riassegnazione di un fascicolo è effettuata, su istanza scritta dell'ufficio/UO che ha in carico il fascicolo, dal servizio di gestione documentale che provvede ad aggiornare le informazioni del sistema di gestione informatica dei documenti e del repertorio dei fascicoli e inoltra

successivamente il fascicolo al responsabile del procedimento di nuovo carico. Delle operazioni di riassegnazione, e degli estremi del provvedimento di autorizzazione, è lasciata traccia nel sistema di gestione informatica dei documenti o nel repertorio/elenco cartaceo dei fascicoli.

8.5. Fascicolo ibrido

Il fascicolo ibrido è composto da documenti formati su due supporti, quello cartaceo e quello informatico, afferenti ad una pratica/affare/procedimento che dà origine a due unità archivistiche di conservazione differenti; l'unitarietà del fascicolo è garantita dal sistema mediante l'indice di classificazione e il numero di repertorio. In presenza di documenti cartacei da inserire in fascicoli informatici, viene effettuata secondo quanto descritto nella sezione 10.

8.6. Tenuta dei fascicoli dell'archivio corrente

I fascicoli dell'archivio corrente sono in carico, fino al trasferimento nell'archivio di deposito, agli uffici/UO di competenza. Per quanto riguarda i fascicoli informatici, vedi Sezione 11.

9. Invio dei documenti destinati all'esterno

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

Per la spedizione dei documenti informatici soggetti a registrazione di protocollo/particolare mediante l'utilizzo della posta elettronica all'interno del sistema informatico di gestione documentale l'ente si avvale di caselle di posta elettronica certificata e ordinaria.

I documenti vengono trasmessi, dopo essere stati protocollati e fascicolati, all'indirizzo di posta elettronica dichiarato dai destinatari abilitati alla ricezione della posta per via telematica ovvero:

- in caso di spedizione di un documento ad una persona fisica all'indirizzo di posta elettronica certificata o ordinaria comunicata e accertata – INAD domicilio digitale;
- in caso di PA all'indirizzo pubblicato su indicepa.gov.it o indirizzo ufficiale di posta elettronica ordinaria e certificata PEC (IPA)
- in caso di imprese e professionisti all'indirizzo pubblicato sull'Indice Nazionale degli Indirizzi PEC delle imprese e dei professionisti (INI PEC o indirizzo di posta elettronica ordinaria comunicato e accertato).

L'ufficio che invia la documentazione verifica l'avvenuto recapito dei documenti e il collegamento delle ricevute elettroniche alle registrazioni di protocollo.

I corrispondenti destinatari dell'ente sono registrati nell'anagrafica dell'ente. Tutti gli uffici sono autorizzati alla sua compilazione.

La spedizione di documenti informatici, attraverso posta elettronica, al di fuori dei canali istituzionali descritti è considerata una mera trasmissione di informazioni senza che a queste l'ente riconosca un carattere giuridico-amministrativo che la impegni verso terzi.

Per l'uso della posta elettronica si rimanda alla Sezione 6.

9.2. Corrispondenza in uscita con più destinatari e copie per conoscenza

Tutte le comunicazioni che abbiano più destinatari e le copie per conoscenza anche con parti variabili di contenuto (come diversi importi, date e simili) si registrano con un solo numero di protocollo. Se in uscita, i destinatari possono essere descritti in elenchi associati al documento.

9.3. Trasmissione dei documenti informatici in interoperabilità e in cooperazione applicativa (trasmissioni telematiche)

Si fa riferimento all'articolo 5.8 per la descrizione di questa tipologia documentale.

9.4. Spedizione dei documenti cartacei

In assenza di un indirizzo PEC/PEO comunicato e accertato (INAD) l'ente può inviare alle persone fisiche documenti informatici sottoscritti con firma digitale o forma elettronica avanzata-utilizzando la copia analogica di tali documenti secondo la normativa vigente per posta ordinaria o raccomandata con avviso di ricevimento o con consegna *brevi manu* (per la produzione della copia analogica vedi paragrafo 2.6)

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

conservata dall'ente.

La spedizione avviene per mezzo del messo o ufficio Protocollo.

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

Eventuali situazioni di urgenza o di particolare rilievo istituzionale che modifichino la procedura descritta devono essere valutate e autorizzate dal responsabile della gestione documentale.

10. Scansione dei documenti su supporto cartaceo

10.1. Documenti soggetti a scansione

I documenti su supporto cartaceo in arrivo, dopo le operazioni di registrazione, classificazione e segnatura, sono acquisiti, all'interno del sistema di gestione informatica dei documenti, in formato immagine con l'ausilio di scanner.

10.2. Processo di scansione della documentazione cartacea in arrivo

Il processo di scansione si articola nelle seguenti fasi:

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

Il processo di scansione dei documenti cartacei, al fine della loro trasformazione in formato immagine, avviene per i documenti in arrivo nella fase di registrazione di protocollo/particolare, a cura dell'ufficio competente, per quelli conservati dall'ente oggetto di richiesta d'accesso a cura del responsabile del procedimento.

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

L'ufficio protocollo non scansiona documentazione di formati A3 o superiori o qualora la scansione metta a rischio l'integrità del documento.

Nel caso di produzione di fascicoli ibridi, il processo di scansione dei documenti avviene per specifici fascicoli e in questi per specifici documenti selezionati dal responsabile della gestione documentale secondo quanto previsto nel piano della transizione al digitale; fino a quel momento il fascicolo è composto da due supporti, quello cartaceo e quello informatico; l'unitarietà del fascicolo stesso è garantita dal sistema mediante l'indice di classificazione e il numero di repertorio; vedi articolo n. 8.6.

11. Conservazione e tenuta dei documenti

11.1. Premessa

L'archivio storico e di deposito analogico sono conservati secondo quanto descritto nell'allegato 14, mentre quello corrente è conservato presso le unità organizzative e secondo le modalità di seguito descritte. La documentazione informatica è conservata secondo quanto indicato nel prospetto di conservazione (allegato n. 11). La sicurezza fisica e logica del sistema di gestione informatica dei documenti è garantita secondo le modalità descritte nel Piano per la sicurezza informatica (allegato n. 10).

11.2. Conservazione dei documenti analogici e memorizzazione dei documenti informatici

I documenti analogici dell'amministrazione sono conservati a cura del responsabile del procedimento cui il documento afferisce fino al trasferimento in archivio di deposito.

Le procedure adottate per la conservazione e lo scarto dei documenti analogici sono descritte nell'allegato n.14 "Linee Guida per la gestione degli archivi analogici".

I documenti originali informatici e le copie informatiche di originali cartacei in carico ai responsabili di procedimento, al termine delle operazioni di registrazione e segnatura sono memorizzati nel sistema di gestione informatica dei documenti, in modo non modificabile, ed inviati al sistema di conservazione secondo le tempistiche individuate nel manuale di conservazione (allegato n. 11)

Periodicamente i documenti relativi a procedimenti cessati sono soggetti a selezione e scarto secondo la normativa vigente.

11.3. Conservazione dei documenti informatici e dei fascicoli informatici

L'ente, per la conservazione dei documenti informatici e dei fascicoli informatici, si avvale del sistema di conservazione fornito da un Conservatore esterno (vedi allegato n. 11) ai sensi della normativa vigente.

Il Responsabile del servizio di gestione documentale provvede, in collaborazione con il Responsabile della conservazione, a controllare periodicamente a campione (almeno ogni sei mesi) la leggibilità dei documenti stessi.

L'intervento del Responsabile del servizio di gestione documentale deve svolgersi in modo che si provveda alla conservazione integrata dei documenti con i relativi metadati prodotti sia nelle fasi di gestione sia in quelle di conservazione degli stessi.

Sono sottoposti a conservazione anche gli strumenti di descrizione, ricerca, gestione e conservazione dei documenti.

La documentazione prodotta nell'ambito del manuale di gestione, i suoi allegati e relativi aggiornamenti deve essere conservata integralmente e perennemente nell'archivio dell'ente.

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

Periodicamente i responsabili di procedimento dell'ente individuano i fascicoli e i registri/repertori cessati e chiusi da versare all'archivio di deposito dandone comunicazione al Responsabile del

servizio di gestione documentale, il quale provvede al loro trasferimento e compila l'elenco di versamento e aggiorna il repertorio. Delle operazioni di trasferimento deve essere lasciata traccia documentale o attivata l'apposita funzione all'interno del sistema informatico di gestione dei documenti. Il responsabile del servizio della gestione documentale provvede, sentiti i responsabili delle unità organizzative, a trasferire i fascicoli e i registri/repertori chiusi nell'archivio di deposito (vedi allegato n. 14).

11.5. *Pacchetti di versamento*

Il Responsabile della gestione documentale/conservazione assicura la trasmissione del contenuto del pacchetto di versamento al sistema di conservazione secondo le modalità operative definite nel Manuale di conservazione dell'ente conservatore ed indicato nell'allegato n.11.

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

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

La sicurezza e la protezione dei dati e delle informazioni trattate dall'ente è garantita ed effettuata secondo le specifiche descritte nell'allegato n. 10.

12.1. Accessibilità da parte degli utenti appartenenti all'Amministrazione

L'accesso al sistema di gestione informatica dei documenti è consentito alle utenze degli Uffici/UO autorizzati. Queste vengono abilitate per mezzo di credenziali basate su specifiche e individuali profilazioni.

Sulla base della struttura organizzativa e funzionale dell'ente, il Responsabile della gestione documentale attribuisce, sentito il responsabile del settore entro cui è inquadrata la persona e in coordinamento con il Responsabile della sicurezza informatica, i seguenti livelli di abilitazione:

- a) abilitazione alla consultazione
- b) abilitazione all'inserimento/apertura
- c) abilitazione alla cancellazione e alla modifica.

La documentazione protocollata è visibile solo all'utenza cui è assegnata. In assenza di assegnazione rimangono visibili solo i metadati di registrazione, ma non il documento stesso.

Le diverse abilitazioni sono rilasciate sulla base delle seguenti tipologie di utenza:

- 1- Utente base. Le abilitazioni che vengono rilasciate all'utente base possono essere le seguenti: protocollazione in entrata e/o uscita, gestione PEC ed e-mail ordinaria integrate nella procedura di protocollo, iter dei provvedimenti amministrativi, pubblicazioni in Albo e in Amministrazione Trasparente (gruppi di permessi) e gestione fatture;
- 2- Super utente. All'interno del sistema di gestione informatica dei documenti è possibile individuare la tipologia del Super utente cui sono attribuite tutte le funzionalità previste per l'utente base a cui è possibile aggiungere una o tutte le seguenti funzionalità: visibilità dell'intero registro di protocollo e dei suoi contenuti, possibilità di implementazione permanente dell'Indice Generale dei soggetti.
- 3- Amministratore di sistema
- 4- Utente esterno. L'utente esterno è un profilo di accesso conferito a utenti che operano presso determinati Servizi del Comune ma non sono dipendenti dell'ente. Possono rientrare in questa tipologia i dipendenti di società esterne cui il Comune ha affidato compiti di supporto per specifiche attività o amministratori dell'ente. Possono essere assegnate all'utente esterno tutte le funzionalità previste per l'Utente base con le eccezioni e limitazioni dovute al ruolo che esso ricopre all'interno dell'organizzazione e/o alle specifiche attività assegnategli.

La sicurezza e la riservatezza delle registrazioni di protocollo/repertorio e dei documenti informatici è garantita innanzitutto dal sistema attraverso l'uso di profili e password, o altre tecniche e dispositivi di autenticazione sicura e l'utilizzo di firewall e altri mezzi informatici (vedi allegato n. 10).

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

fascicolo si estende a tutti i documenti che ne fanno parte.

12.2. Accesso al Sistema di conservazione

Gli utenti espressamente autorizzati dal Responsabile della Conservazione possono accedere al Sistema tramite credenziali personali rilasciate dal Conservatore e comunicate al singolo utente. L'accesso al Sistema consente di consultare i documenti digitali versati e le configurazioni specifiche adottate.

12.3. Accesso esterno

L'accesso ai documenti è disciplinato dal Regolamento dell'accesso civico e dell'accesso agli atti (pubblicato nella sezione trasparenza del sito internet – il documento si intende aggiornato alle sopraggiunte disposizioni normative) e secondo le modalità di seguito descritte.

L'ente provvede a pubblicare sul sito istituzionale, all'interno della sezione “*Amministrazione Trasparente*” i dati, i documenti e le informazioni secondo quanto previsto dalla normativa di settore e come specificato nel “*Programma triennale per la anticorruzione*”.

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

I dati, le informazioni e i documenti oggetto di pubblicazione obbligatoria sono pubblicati per un periodo di 5 anni, decorrenti dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello da cui decorre l'obbligo di pubblicazione, e comunque fino a che gli atti pubblicati producono i loro effetti, fatti salvi i diversi termini previsti dalla normativa in materia di trattamento dei dati personali.

L'obbligo previsto dalla normativa vigente di pubblicare documenti, informazioni o dati comporta il diritto di chiunque a richiedere i medesimi, nei casi in cui sia stata omessa la loro pubblicazione (accesso civico).

Lo scambio dei documenti informatici tra le varie amministrazioni avviene attraverso meccanismi di “interoperabilità” e “cooperazione applicativa”.

13. Approvazione, revisione e pubblicazione

13.1. Approvazione

Il presente manuale è adottato dalla giunta comunale, su proposta del Responsabile del servizio di gestione documentale previo nulla osta della competente soprintendenza archivistica.

13.2. Revisione

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

13.3. Pubblicazione e divulgazione

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

14. Elenco allegati al manuale di gestione

- 1- Glossario (per l'aggiornamento di questo allegato si veda quanto pubblicato tra gli allegati riferiti alla gestione documentale sul sito docs.italia.it)
- 2- Normativa
- 3- Organigramma
- 4- Atti di organizzazione
- 5- Elenco documenti non soggetti a protocollazione
- 6- Documenti soggetti a registrazione particolare
- 7- Titolario di classificazione dell'ente
- 8- Massimario di selezione e scarto dell'Ente
- 9- Piano di fascicolazione
- 10- Piano per la sicurezza informatica
- 11- Manuale di conservazione dell'ente
- 12- Registro di emergenza e linee guida per l'attivazione
- 13- Carta intestata
- 14- Linee guida di gestione degli archivi analogici
- 15- Linee guida di scrittura per l'inserimento e l'aggiornamento dei dati
- 16- Linee guida per la compilazione del campo oggetto
- 17- Guida pratica per la creazione di un documento accessibile
- 18- Modello di lettera di accompagnamento
- 19- Manuale utente software di protocollo