



COMUNE DI SORDIO
Provincia di Lodi

Manuale di gestione documentale
del Comune di Sordio

Provincia di Lodi

(artt. 3 e 5 DPCM 3/12/2013 Regole tecniche per il protocollo informatico)

INDICE

Sezione 1 Disposizioni generali

- 1.1 *Ambito di applicazione*
- 1.2 *Definizioni dei termini*
- 1.3 *Area organizzativa omogenea*
- 1.4 *Servizio per la gestione documentale e i suoi responsabili*
- 1.5 *Unicità del protocollo informatico*
- 1.6 *Modello operativo adottato per la gestione dei documenti*

Sezione 2 Formazione dei documenti

- 2.1 *Requisiti minimi del documento*
- 2.2 *Formazione dei documenti informatici*
- 2.3 *Formato dei documenti informatici*
- 2.4 *Metadati dei documenti informatici*
- 2.5 *Sottoscrizione dei documenti informatici*
- 2.6 *Formazione e gestione delle minute e dei documenti base*

Sezione 3 Ricezione dei documenti

- 3.1 *Ricezione dei documenti su supporto cartaceo*
- 3.2 *Ricezione dei documenti informatici*
- 3.3 *Formato e firma dei documenti informatici ricevuti*
- 3.4 *Acquisizione dei documenti analogici tramite copia informatica*
- 3.5 *Ricevute attestanti la ricezione dei documenti*
- 3.6 *Apertura della posta*
- 3.7 *Conservazione delle buste o altri contenitori di documentazione analogica*
- 3.8 *Conservazione delle ricevute attestanti la consegna dei documenti spediti tramite posta elettronica certificata*
- 3.9 *Orari di apertura per il ricevimento della documentazione cartacea*

Sezione 4 Registrazione dei documenti

- 4.1 *Documenti soggetti a registrazione di protocollo*
- 4.2 *Documenti non soggetti a registrazione di protocollo*
- 4.3 *Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti*
- 4.4 *Registrazione dei documenti interni*
- 4.5 *Formazione di registri e repertori informatici particolari*
- 4.6 *Registrazione degli allegati*
- 4.7 *Segnatura di protocollo*
- 4.8 *Annullamento delle registrazioni di protocollo*
- 4.9 *Differimento dei termini di protocollazione*
- 4.10 *Registro giornaliero e registro delle modifiche*
- 4.11 *Registro di emergenza*

Sezione 5 Documentazione particolare

- 5.1 *Deliberazioni di Giunta e Consiglio, determinazioni dirigenziali, decreti, ordinanze, contratti, verbali sanzioni amministrative polizia locale e altri tipi di verbalizzazioni previsti dalla legge o da regolamenti, pubblicazioni all'albo on line e notifiche*
- 5.2 *Documentazione di gare d'appalto*
- 5.3 *Documenti con mittente non identificabile, posta personale*
- 5.4 *Documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato*
- 5.5 *Documenti inviati via fax*
- 5.6 *Corrispondenza con più destinatari e copie*
- 5.7 *Allegati*
- 5.8 *Documenti di competenza di altre amministrazioni*
- 5.9 *Oggetti plurimi*
- 5.10 *Gestione della documentazione relativa al Servizio associato di Polizia locale*

- 5.11 *Gestione della documentazione relativa al Servizio SUAP Sportello unico attività produttive*
- 5.12 *Documentazione prodotta, gestita e registrata in appositi gestionali*
- 5.13 *Modelli pubblicati di documenti*
- 5.14 *Trasmissioni telematiche e procedimenti amministrativi on line*
- 5.15 *Produzione di copie cartacee di documenti informatici*
- 5.16 *Amministrazione trasparente*
- 5.17 *Albo on line*
- 5.18 *Gestione delle password*

Sezione 6 Posta elettronica

- 6.1 *Posta elettronica certificata*
- 6.2 *Gestione della posta elettronica*
- 6.3 *Posta elettronica per le comunicazioni interne*
- 6.4 *Posta elettronica ricevuta da cittadini o altri soggetti privati*
- 6.5 *Posta elettronica ricevuta da altre pubbliche amministrazioni*

Sezione 7 Assegnazione dei documenti

- 7.1 *Assegnazione*
- 7.2 *Modifica delle assegnazioni*
- 7.3 *Consegna dei documenti*

Sezione 8 Classificazione e fascicolazione dei documenti

- 8.1 *Classificazione dei documenti*
- 8.2 *Formazione e identificazione dei fascicoli*
- 8.3 *Processo di formazione dei fascicoli*
- 8.4 *Modifica delle assegnazioni dei fascicoli*
- 8.5 *Fascicolo ibrido*
- 8.6 *Tenuta dei fascicoli dell'archivio corrente*

Sezione 9 Invio dei documenti destinati all'esterno

- 9.1 *Invio dei documenti informatici*
- 9.2 *Trasmissione dei documenti informatici in interoperabilità e cooperazione applicativa (trasmissioni telematiche)*
- 9.3 *Spedizione dei documenti analogici*

Sezione 10 Scansione dei documenti su supporto cartaceo

- 10.1 *Documenti soggetti a scansione*
- 10.2 *Processo di scansione*

Sezione 11 Conservazione e tenuta dei documenti

- 11.1 *Conservazione e memorizzazione dei documenti analogici, informatici e delle rappresentazioni digitali dei documenti cartacei*
- 11.2 *Sistema di conservazione dei documenti informatici*
- 11.3 *Censimento di depositi documentari, banche dati e applicativi di gestione documentale*
- 11.4 *Memorizzazione e salvataggio dei dati e dei documenti informatici*
- 11.5 *Pacchetti di versamento*
- 11.6 *Conservazione dei documenti analogici*
- 11.7 *Trasferimento delle unità archivistiche analogiche negli archivi di deposito e storico*
- 11.8 *Selezione e conservazione dei documenti*
- 11.9 *Gestione dell'archivio storico*

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

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

12.2 *Accesso esterno*

12.3 *Accesso da parte di altre amministrazioni*

Sezione 13 Approvazione, Revisione e Pubblicazione

13.1 *Approvazione*

13.2 *Revisione*

13.3 *Pubblicazione e divulgazione*

1 Disposizioni generali

1.1 Ambito di applicazione

Il presente manuale è adottato ai sensi degli articoli 3 e 5 del DPCM 3/12/2013 Regole tecniche per il protocollo informatico.

Il manuale descrive il sistema di gestione, anche ai fini della conservazione, dei documenti e fornisce le istruzioni per la corretta tenuta del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi dell'Ente.

Regolamenta inoltre le fasi operative per la gestione informatica dei documenti, nel rispetto della normativa vigente in materia di trasparenza degli atti amministrativi, di tutela della privacy e delle politiche di sicurezza.

Il manuale è adottato dalla Giunta comunale con suo provvedimento proprio, su proposta del responsabile della gestione documentale.

Il Manuale di gestione è reso pubblico tramite la sua diffusione sul sito internet dell'Amministrazione e la pubblicazione all'albo on-line degli atti di adozione e revisione.

L'Amministrazione ha adottato un sistema di gestione documentale avanzato di protocollazione informatica sicuro, certificato e con piena validità giuridica, che consente di avviare progressivamente processi di dematerializzazione della documentazione.

Sono state intraprese le iniziative necessarie all'attuazione delle disposizioni normative in materia di gestione informatica dei documenti e dematerializzazione, perseguendo gli obiettivi di ammodernamento della pubblica amministrazione, miglioramento dei servizi, trasparenza dell'azione amministrativa, contenimento dei costi secondo i criteri di economicità, efficacia e pubblicità dell'azione amministrativa, coordinamento dei flussi documentali con il protocollo informatico e i procedimenti amministrativi.

Il manuale di gestione documentale fornisce le indicazioni per realizzare i processi di innovazione, che porteranno a realizzare, tramite le nuove tecnologie, la gestione documentale in modalità esclusivamente informatiche.

1.2 Definizioni dei termini

Per quanto riguarda la definizione dei termini, che costituisce la corretta interpretazione del dettato del presente manuale, si rimanda al glossario allegato al DPCM 3/12/2013 Regole tecniche per il protocollo informatico (Documento n. 1).

1.3 Area organizzativa omogenea

Ai fini della gestione dei documenti è individuata con la Deliberazione della Giunta comunale n. 40/2015 (Documento n. 14) una sola area organizzativa omogenea denominata Comune di Sordio composta dall'insieme di tutte le sue unità organizzative come da elenco allegato (Documento n. 2). Il codice identificativo dell'Ente nell'Indice delle pubbliche amministrazioni è c_i848.

Per qualsiasi informazione relativa all'Amministrazione comunale si rimanda alle pagine del sito istituzionale.

1.4 Servizio per la gestione documentale e i suoi responsabili

Nell'ambito dell'area organizzativa omogenea, ai sensi della normativa vigente, è istituito il Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei documenti, dei flussi documentali e degli archivi, ossia per la gestione documentale, con Deliberazione della Giunta comunale n. 40/2015 (Documento n. 14), con competenza sulla gestione dell'intera documentazione archivistica dell'Ente, ovunque trattata, distribuita o conservata, ai fini della sua corretta registrazione, classificazione, conservazione, selezione e ordinamento. E' nominato, con Deliberazione della Giunta comunale n. 40/2015 (Documento n. 14), il responsabile della gestione documentale. Allo scopo di agevolare l'assolvimento dei compiti assegnatigli, il responsabile della gestione documentale può individuare un delegato.

È altresì nominato il responsabile della conservazione, Deliberazione della Giunta comunale 41/2015 (Documento n. 15), che svolge le funzioni definite all'art. 7 delle Regole tecniche in materia di sistema di conservazione DPCM 3/12/2013, tra cui la predisposizione e l'aggiornamento del Manuale di conservazione (Documento n. 11), garantendo la conservazione integrata dei documenti e delle informazioni di contesto generale, prodotte sia nelle fasi di gestione sia in quelle di conservazione degli stessi, come strumenti di descrizione, ricerca, gestione e conservazione dei documenti.

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 445/2000 sono possibili registrazioni particolari. L'Ente non riconosce validità a registrazioni particolari che non siano quelle individuate nell'elenco allegato (Documento n. 3). Il sistema informatico di gestione del protocollo è sincronizzato per il calcolo dell'ora con un orologio atomico, tramite server NTP Network time protocol. A 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 decentrato che prevede la partecipazione attiva di più soggetti e uffici utenti abilitati a svolgere soltanto le operazioni di loro competenza di cui all'elenco allegato (Documento n. 2), le abilitazioni sono rilasciate/revocate dal responsabile del Servizio per la gestione documentale.

Il sistema di gestione documentale e il protocollo informatico sono condotti in modalità ASP Application service provider, che consente all'Ente di usufruire dei servizi di protocollazione e gestione documentale messi a disposizione dall'applicativo attraverso browser ed erogati da PA Digitale S.p.A, tramite i sistemi presso il Datacenter Zucchetti S.p.A, ubicato in via Polenghi Lombardo Lodi (LO). Per Datacenter si intende il centro servizi che ospita e gestisce l'insieme delle risorse hardware, il software di base, l'applicativo necessario a consentire l'utilizzo dei prodotti, dei software e delle procedure informatiche di proprietà di PA Digitale S.p.A, nonché i dati dell'Ente. La sicurezza informatica è demandata all'erogatore dei servizi, PA Digitale S.p.A., come descritto nel Piano di sicurezza dei documenti informatici (Documento n. 13).

La gestione dei documenti afferenti a:

- Servizio di Polizia locale è effettuata in associazione con il Comune di San Zenone al Lambro
- Servizio SUAP Sportello unico attività produttive è demandata al Comune di Lodi, ente capofila dei comuni associati

Le modalità operative sono descritte nella Sezione 5.

La documentazione dalle origini, 1861, al 1995 è temporaneamente conferita in outsourcing a conservatore esterno (Nulla osta conferimento in outsourcing archivio comunale 1861-1995, ai sensi del Dlgs 42/2004, articolo 21, comma 1 lettera e, Documento n. 19). La documentazione successiva al 1995 è conservata presso la sede dell'Ente. La documentazione è inventariata dalle origini, 1861, al 1995; gli archivi aggregati inventariati sono la Congregazione di carità poi Ente comunale di assistenza, l'Ufficio di conciliazione, il Patronato scolastico, il Consorzio scuola media tra i Comuni di Sordio e San Zenone e l'UPLMO Ufficio provinciale del lavoro e della massima occupazione.

L'Archivio corrente analogico è conservato presso le unità organizzative. La documentazione informatica è gestita secondo le modalità descritte nel Piano di sicurezza dei documenti informatici (Documento n. 13) e il Manuale di conservazione (Documento n. 11).

2 Formazione dei documenti

2.1 Requisiti minimi del documento

Le modalità di formazione dei documenti, del loro contenuto e della loro struttura sono determinate dalla dirigenza e da quanto previsto dal presente manuale; per quanto riguarda i documenti informatici, la loro produzione è regolata come descritto nel Piano di sicurezza dei documenti informatici (Documento n. 13), sulla base di modelli standard presenti nel sistema informatico di gestione documentale. Il contenuto minimo, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, deve comunque garantire la presenza delle seguenti informazioni:

- denominazione dell'Amministrazione, comprensiva del codice fiscale e del codice identificativo di cui all'articolo 1.3; per quanto riguarda i documenti su supporto cartaceo si utilizza il formato predisposto dall'Amministrazione (carta intestata);
- indicazione del settore, servizio o ufficio 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 certificata e posta elettronica ordinaria);
- data: luogo, giorno, mese, anno;
- destinatario/i, per i documenti in partenza;
- oggetto del documento, sufficientemente esaustivo (ogni documento deve trattare un solo oggetto);
- classificazione;
- fascicolo;
- numero degli allegati, se presenti;
- numero di protocollo;
- testo;
- indicazione dello scrittore del documento (nome e cognome anche abbreviato);
- estremi identificativi del responsabile del procedimento (L. 241/1990);
- sottoscrizione autografa o elettronico/digitale.

2.2 Formazione dei documenti informatici

L'Ente forma gli originali dei propri documenti con mezzi informatici secondo le regole tecniche di cui all'articolo 71 del Codice dell'Amministrazione digitale Dlgs 82/2005 come modificato dal Dlgs 235/2010, mediante l'utilizzo di appositi strumenti software. Le tipologie particolari di documenti per i quali si stabiliscono modalità di trattamento specifiche e/o prodotti mediante modelli standard sono indicati nella Sezione 5.

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 documenti informatici (DPCM 13/11/2014, Allegato 2 Formati), al fine di garantire la loro inalterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura.

L'Ente per la formazione dei documenti informatici, delle copie e degli estratti informatici adotta preferibilmente i formati PDF e PDF/A.

2.4 Metadati dei documenti informatici

Al documento informatico è associato l'insieme minimo dei metadati, come definito dalla normativa vigente in materia di documenti informatici (DPCM 13/11/2014, Allegato 5 Metadati; articolo 53 del DPR 445/2000; articolo 9 del DPCM 3/12/2013 Regole tecniche per il protocollo informatico),

L'insieme minimo dei metadati è il seguente:

- identificativo univoco e persistente;
- data di chiusura ;
- oggetto;
- soggetto produttore;
- destinatario.

I metadati aggiuntivi e i metadati dei documenti informatici soggetti a registrazione particolare (Documento n.

3) sono individuati nel Manuale di conservazione (Documento n. 11).

2.5 Sottoscrizione dei documenti informatici

La sottoscrizione dei documenti informatici è ottenuta con un processo di firma elettronico/digitale conforme alle disposizioni di legge.

L'Ente utilizza

- firma elettronica:
- firma elettronica avanzata
- firma elettronica qualificata
- firma digitale

L'Ente ha stipulato un contratto di fornitura di servizio di firme con un certificatore accreditato e utilizza: firme digitali. Gli strumenti tecnologici impiegati sono: smart cards e digital key.

I dipendenti sono dotati di firma digitale. Il dispositivo per la generazione della firma digitale è usato esclusivamente dal titolare designato dall'Ente; ai sensi della normativa vigente tale utilizzo si presume comunque riconducibile al titolare, salvo che questi dia prova contraria.

La scadenza dei certificati di firma è controllata ed è effettuato l'eventuale rinnovo.

2.6 Formazione e gestione delle minute e dei documenti base

La redazione di documenti originali in formato analogico, nonché la copia di documenti informatici su supporto cartaceo è consentita, salve norme speciali di legge, solo nei casi in cui risulti necessaria e comunque nel rispetto del principio dell'economicità.

Per ogni documento analogico destinato a essere spedito sono scritti due o più esemplari quanti sono i destinatari, oppure un documento base nel caso in cui si producano documenti seriali a contenuto e destinatario diversificati (per quanto riguarda la gestione dei documenti a più destinatari si rimanda alla Sezione 5).

Uno di questi esemplari classificato si conserva nel fascicolo dopo che sono state eseguite le operazioni descritte di seguito. L'esemplare che si conserva nel fascicolo (minuta) può avere la dicitura "minuta" o "copia per gli atti". Tutti i suddetti esemplari, compresa la copia per gli atti, sono trasmessi o presentati dal responsabile del procedimento alle postazioni decentrate di protocollo per la loro protocollazione, oppure lo stesso procede autonomamente alla protocollazione e al confezionamento per la spedizione. Sulla copia per gli atti, a cura delle postazioni decentrate di protocollo, sono annotati i dati di segnatura.

3 Ricezione dei documenti

3.1 Ricezione dei documenti su supporto cartaceo

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

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

I documenti, esclusi quelli non soggetti a registrazione di protocollo, devono pervenire al protocollo per la loro registrazione. Quelli arrivati via telefax sono soggetti alle stesse regole di registrazione degli altri documenti cartacei.

La corrispondenza indirizzata alla cortese attenzione del personale dell'Ente è regolarmente aperta e registrata a protocollo. Non è ammessa la ricezione di corrispondenza di carattere personale; l'ufficio che provvede alla protocollazione è in ogni caso tenuto a verificare il contenuto della corrispondenza pervenuta.

3.2 Ricezione dei documenti informatici

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

- la casella di posta elettronica certificata riservata a questa funzione, integrata con il sistema informatico di protocollazione e accessibile solo dall'Ufficio protocollo, che effettua la protocollazione. Il responsabile della gestione documentale provvede a rendere pubblico e a trasmettere all'Indice degli indirizzi delle amministrazioni pubbliche (ai sensi degli artt.12 e 18 del DPCM 3/12/2013 Regole tecniche per il protocollo informatico) l'indirizzo della casella di posta elettronica certificata. Per l'indirizzo della casella di posta elettronica certificata si rimanda al sito istituzionale dell'Ente.
- supporti rimovibili consegnati direttamente all'Ufficio protocollo, all'ufficio competente il procedimento o inviati per posta ordinaria o corriere. In questo caso l'Ufficio ricevente provvede a verificare la compatibilità del supporto presentato e la leggibilità dei documenti, prima della registrazione e acquisizione nel sistema di protocollo informatico da parte dell'Ufficio protocollo che provvede alla protocollazione.
- servizi web resi disponibili dal sito istituzionale dell'Ente, tramite accesso con identificazione dell'utente e concessione di autorizzazioni esplicite da parte dell'Ente. I servizi web consentono il conferimento controllato di documenti, in particolare legati a specifici procedimenti amministrativi, assolvendo anche il compito di verifica formale di accettabilità degli stessi. I servizi web sono integrati con il sistema di protocollo informatico, che effettua la registrazione automatica dei documenti conferiti.

La casella di posta elettronica certificata riceve messaggi sia da caselle di posta certificata che da caselle di posta ordinaria.

Per la richiesta di informazioni e la trasmissione di comunicazioni che non necessitano di protocollazione, è reso pubblico e disponibile un indirizzo di posta dedicato, pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente.

Per la gestione della posta elettronica si veda quanto previsto alla Sezione 6.

L'Amministrazione riceve e trasmette documenti informatici mediante flussi telematici di dati (si veda l'articolo 5.12 Trasmissioni telematiche e procedimenti amministrativi on line).

3.3 Formato e firma dei documenti informatici ricevuti

L'Ente assicura l'accettazione dei documenti elettronici inviati tramite la casella di posta elettronica certificata, i servizi telematici o consegnati su supporto informatici quando prodotti in uno dei formati indicati nel DPCM 13/11/2014 Regole tecniche in materia di documenti informatici (Allegato 2 Formati).

In tutti gli altri casi, laddove il documento inviato o consegnato all'Ente sia prodotto in formati tali da non consentirne una corretta gestione, l'Ente ne darà comunicazione al mittente richiedendo contestualmente la ripetizione dell'invio o della consegna in uno dei formati adeguati.

In ogni caso i documenti elettronici inviati o consegnati all'Ente non dovranno contenere elementi attivi, tra cui macro e campi variabili, e compressi (es: .zip, .rar, .7-zip, .ace, ecc.).

La verifica del formato dei documenti avviene in fase di registrazione, a cura dell'Ufficio protocollo. Il certificato di firma è verificato da parte delle postazioni abilitate alla registrazione dei documenti in ingresso e/o dal responsabile del procedimento. In caso di certificati scaduti o revocati si rimanda alla Sezione 5.

3.4 Acquisizione dei documenti analogici tramite copia informatica

L'Ente può acquisire i documenti analogici attraverso la copia per immagine su supporto informatico 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. Le copie per immagine di uno o più documenti analogici possono essere sottoscritte con firma digitale o firma elettronica qualificata da chi effettua la copia. Affinché le copie non siano disconoscibili, esse devono essere firmate da un pubblico ufficiale.

Dei documenti analogici ricevuti viene effettuata copia immagine e il documento originale viene consegnato all'ufficio competente. Le immagini digitali dei documenti cartacei acquisite con lo scanner sono rese disponibili agli uffici, o ai responsabili di procedimento, tramite il sistema informatico di gestione documentale.

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

3.5 Ricevute attestanti la ricezione dei documenti

La ricevuta della consegna di un documento analogico può essere costituita dalla fotocopia del primo foglio del documento stesso con un timbro che attesti il giorno della consegna. Compatibilmente con le esigenze del servizio, si procederà alla protocollazione del documento: in tal caso verrà consegnata la ricevuta prodotta automaticamente del sistema di protocollo informatico.

Nel caso di ricezione dei documenti informatici, la notifica al mittente dell'avvenuto ricevimento è assicurata dal sistema elettronico.

3.6 Apertura della posta

Il responsabile del Servizio per la gestione documentale o il suo delegato aprono tutta la corrispondenza cartacea pervenuta all'Ente, salvo i casi particolari specificati nella Sezione 5, compresa la posta elettronica certificata.

3.7 Conservazione delle buste o altri contenitori di documentazione analogica

Le buste dei documenti analogici pervenuti non si inoltrano agli uffici destinatari e non si conservano; le buste delle raccomandate si inoltrano insieme ai documenti.

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

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

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

3.9 Orari di apertura per il ricevimento della documentazione cartacea

L'Ufficio protocollo riceve la documentazione negli orari di apertura al pubblico, pubblicati sul sito internet istituzionale.

4 Registrazione dei documenti

4.1 Documenti soggetti a registrazione di protocollo

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

La registrazione di protocollo di un documento informatico è eseguita dopo la verifica dell'autenticità, della provenienza e dell'integrità.

4.2 Documenti non soggetti a registrazione di protocollo

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo: gazzette ufficiali, bollettini ufficiali, notiziari della pubblica amministrazione, note di ricezione delle circolari e di altre disposizioni, materiale statistico ricevuto, certificazioni anagrafiche, atti preparatori interni, giornali, riviste, materiale pubblicitario, inviti a manifestazioni, stampe varie, plichi di libri e tutti quei documenti già soggetti a registrazione particolare da parte dell'Ente il cui elenco è allegato al presente manuale (Documento n. 3).

4.3 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:

- a) numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- b) data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- c) mittente o destinatario dei documenti ricevuti o spediti, registrato in forma non modificabile;
- d) oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
- e) data e numero di protocollo dei documenti ricevuti, se disponibili;
- f) impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica, registrato in forma non modificabile;
- g) classificazione (si veda titolario allegato Documento n. 5) e fascicolazione;
- h) assegnazione.

Inoltre possono essere aggiunti:

- i) data di arrivo;
- j) allegati (numero e descrizione);
- k) estremi del provvedimento differimento dei termini di registrazione;
- l) mezzo di ricezione/spedizione (pec, lettera ordinaria, prioritaria, raccomandata, corriere, fax ecc.);
- m) ufficio di competenza;
- n) tipo di documento;
- o) livello di riservatezza;
- p) elementi identificativi del procedimento amministrativo;
- q) numero di protocollo, classificazione e fascicolazione del documento ricevuto.

Per il corretto inserimento dei dati relativi a mittenti e destinatari nella banca dati dei soggetti si applicano le Linee guida per l'inserimento e l'aggiornamento dei dati nel protocollo informatico (Documento n. 4).

4.4 Registrazione dei documenti interni

I documenti prodotti dall'Ente a solo uso interno, che non costituiscono atti preparatori e non rientrano in quelli esclusi da protocollazione, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono protocollati.

4.5 Formazione di registri e repertori informatici particolari

L'Ente forma i propri registri e repertori informatici particolari (Documento n. 3) mediante la generazione o raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più basi dati, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica.

Ogni registrazione deve riportare necessariamente:

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

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

4.7 *Segnatura di protocollo*

La segnatura di protocollo apposta o associata al documento è effettuata contemporaneamente alla registrazione di protocollo. Per i documenti analogici, in entrata sono apposte le etichette e in uscita i dati di segnatura sono annotati sulla prima pagina del documento principale.

I requisiti necessari di ciascuna segnatura di protocollo sono:

- a) codice identificativo dell'Amministrazione;
- b) codice identificativo dell'area organizzativa omogenea;
- c) codice identificativo del registro
- d) data di protocollo;
- e) numero di protocollo;
- f) indice di classificazione.

Per i documenti informatici trasmessi ad altre pubbliche amministrazioni, i dati relativi alla segnatura di protocollo sono contenuti, un'unica volta nell'ambito dello stesso messaggio, in un file conforme alle specifiche dell'Extensible Markup Language (XML) e compatibile con il Document Type Definition (DTD) e comprendono anche:

- g) oggetto del documento;
- h) mittente/destinatario.

Inoltre possono essere aggiunti:

- i) persona o ufficio destinatari;
- j) identificazione degli allegati;
- k) informazioni sul procedimento e sul trattamento;
- l) classificazione e fascicolazione di competenza

4.8 *Annullamento delle registrazioni di protocollo*

Le registrazioni di protocollo, tutte o in parte, possono essere annullate con una specifica funzione del sistema di gestione informatica dei documenti, a seguito di motivata richiesta scritta al responsabile del servizio o per iniziativa dello stesso. Le registrazioni annullate rimangono memorizzate nella base di dati e sono evidenziate dal sistema. Il sistema durante la fase di annullamento registra gli estremi del provvedimento autorizzativo redatto dal responsabile del Servizio per la gestione documentale. Le richieste di annullamento dei numeri di protocollo devono pervenire al Servizio per la gestione documentale. Sui documenti cartacei è apposto un timbro che riporta gli estremi del verbale di annullamento; il documento è conservato, anche fotoriprodotta, a cura del Servizio per la gestione documentale.

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

4.9 *Differimento dei termini di protocollazione*

La registrazione della documentazione pervenuta avviene nell'arco della giornata o nella successiva giornata lavorativa. Il responsabile del Servizio per la gestione documentale, con apposito provvedimento motivato, può autorizzare la registrazione in tempi successivi, fissando un limite di tempo entro il quale i documenti devono essere protocollati. Ai fini giuridici i termini decorrono dalla data di ricezione riportata sul documento analogico tramite un apposito timbro e dalla data di consegna telematica (tramite pec o servizi web) per i

documenti informatici.

4.10 *Registro giornaliero e registro delle modifiche*

Il registro giornaliero di protocollo comprende tutte le registrazioni effettuate nell'arco dello stesso giorno; ciascuna registrazione include le informazioni minime previste dal DPR 445/2000, articolo 53.

Il registro delle modifiche comprende le registrazioni annullate (in modo parziale o totale) e viene creato solo se nella giornata sono stati effettuati annullamenti o modifiche a protocolli precedentemente acquisiti.

Il registro giornaliero e il registro delle modifiche sono trasmessi entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, garantendone l'immodificabilità del contenuto. Si tratta di documenti informatici creati in PDF/A, formato adeguato (DPCM 3/12/2013 Regole tecniche per il protocollo informatico, Allegato 2 Formati) che garantisce staticità e immodificabilità, ma al contempo ne assicura la leggibilità. Il registro giornaliero e il registro delle modifiche sono integrati con i relativi metadati di identificazione, di profilo generali e specifici, che ne definiscono contesto, contenuto e struttura. La produzione del registro giornaliero e del registro delle modifiche avviene dopo lo scattare della mezzanotte della giornata di riferimento.

Il trasferimento nel sistema di conservazione avviene generando un pacchetto di versamento nelle modalità concordate con il responsabile della conservazione. Il sistema di conservazione produce un rapporto dell'esito del versamento.

La conservazione del Registro giornaliero di protocollo è affidata a PA Digitale S.p.A., conservatore accreditato presso l'Agenzia per l'Italia digitale.

Il sistema di conservazione è descritto nel Manuale di conservazione (Documento n. 11) e le iniziative di prevenzione e gestione degli incidenti di sicurezza informatica sono illustrate nel Piano per la continuità operativa e per il disaster recovery (Documento n. 12).

Delle registrazioni del protocollo informatico è sempre possibile estrarre evidenza analogica.

Per quanto riguarda le procedure di conservazione della memoria informatica vedi anche la Sezione 11.

4.11 *Registro di emergenza*

Il responsabile del Servizio per la gestione documentale autorizza lo svolgimento delle operazioni di protocollo su un registro di emergenza a norma dell'articolo 63 del DPR 445/2000 e provvede successivamente a impartire le disposizioni per il riversamento dei dati nel protocollo informatico tramite le procedure previste dal manuale operativo del sistema informatico integrato all'applicativo e dalla guida all'attivazione del registro (Documento n. 8). All'inizio di ogni anno il responsabile del Servizio per la gestione documentale provvede a istituire il registro di emergenza su supporto cartaceo.

5 Documentazione particolare

5.1 Deliberazioni di Giunta e Consiglio, determinazioni dirigenziali, decreti, ordinanze, contratti, verbali sanzioni amministrative polizia locale e altri tipi di verbalizzazioni previsti dalla legge o da regolamenti, pubblicazioni all'albo on line e notifiche

Le deliberazioni di Giunta e Consiglio, le determinazioni dirigenziali, i decreti, le ordinanze, i contratti, i verbali della polizia locale e altri tipi di verbalizzazioni previsti dalla legge o da regolamenti, se sono documenti già soggetti a registrazione particolare da parte dell'Ente possono non essere registrati al protocollo (Documento n. 3). Il sistema di produzione e conservazione di queste tipologie particolari di documentazione deve consentire di eseguire su di essa 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 e annuale (generato in modo non modificabile).

Per le pubblicazioni all'albo on line si rimanda alle apposite linee guida di pubblicazione (Documento n. 9).

5.2 Documentazione di gare d'appalto

L'Ente si avvale del Mercato della Pubblica Amministrazione (Me.Pa) e del sistema di e-procurement di Arca Lombardia per attivare e gestire gare telematiche. Per procedure nel mercato elettronico o acquisti effettuati mediante piattaforme informatiche, tutta la documentazione è ricevuta telematicamente direttamente nel sistema, che ne garantisce la sicurezza e riservatezza, ed acquisita nel sistema di gestione documentale e registrata nel protocollo informatico dell'Ente.

Nel caso di gare d'appalto al di fuori del mercato elettronico, le offerte o altri documenti da consegnarsi all'Ente in busta chiusa sono registrati al protocollo in busta chiusa. Dopo l'apertura a cura dell'ufficio che gestisce la gara verrà riportato su ciascun documento il numero e la data di protocollo assegnati alla busta.

Pertanto per ragioni di sicurezza, si riceve di norma per via telematica solo la registrazione del partecipante alla gara e la documentazione che non faccia esplicito riferimento all'offerta economica, che invece dovrà essere inviata in cartaceo o tramite sistemi di informatici di criptazione dell'offerta.

5.3 Documenti con mittente non identificabile, posta personale

I documenti, sia analogici che digitali, indirizzati nominalmente al personale dell'Ente sono regolarmente aperti e registrati al protocollo. Nel caso in cui risulti esplicita l'attribuzione "personale" o "riservata personale", il documento sarà trasmesso al destinatario, che potrà chiederne la protocollazione. I documenti di cui non sia identificabile il mittente non vengono protocollati, se intestati genericamente all'Ente; se specificamente indirizzati, sono consegnati al destinatario, il quale ne potrà disporre la protocollazione.

5.4 Documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato

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

5.5 Documenti inviati via fax

Sulla base della normativa vigente, la corrispondenza fra pubbliche amministrazioni deve avvenire di norma tramite l'uso della posta elettronica. Pertanto di norma non si scambiano documenti via fax tra enti pubblici. In caso di necessità è consentito l'utilizzo del fax verso destinatari coi quali risulti impossibile comunicare in altro modo.

I documenti ricevuti e inviati via fax di cui sia certa la fonte di provenienza sono registrati al protocollo. Il modello di trasmissione e l'originale del documento spedito via fax devono essere inseriti nel fascicolo. Di norma al fax non segue mai l'originale; qualora l'originale sia spedito a seguito del fax deve essere apposta sul documento la dicitura "già inviato via fax". Al documento inviato/ricevuto successivamente al fax deve essere apposto lo stesso numero di protocollo. L'etichetta o le annotazioni di segnatura di protocollo sono poste sul documento e non sulla copertina di trasmissione del fax.

5.6 *Corrispondenza con più destinatari e copie*

Tutte le comunicazioni che abbiano più destinatari si registrano con un solo numero di protocollo. Per i documenti analogici in uscita, i destinatari possono essere descritti in elenchi associati al documento, ma è preferibile inserire tutti i destinatari nella registrazione ed evitare indicazioni generiche (ad esempio "A diversi indirizzi").

Dei documenti analogici prodotti/pervenuti, per i quali è necessaria la distribuzione interna all'Ente, si faranno copie informatiche degli stessi.

5.7 *Allegati*

Tutti gli allegati devono essere trasmessi con i documenti a cui afferiscono all'ufficio/postazioni decentrate di protocollo per la registrazione. Il sistema informatico provvede automaticamente a registrare gli allegati come parte integrante di un documento elettronico. Nel caso in cui allegati illeggibili pervengano tramite posta elettronica certificata, si dovrà chiedere chiarimenti al mittente in merito al documento. Su ogni allegato analogico sono riportate le annotazioni della segnatura di protocollo.

5.8 *Documenti di competenza di altre amministrazioni*

Qualora pervengano all'Ente documenti di competenza di altre amministrazioni, questi vanno inviati al destinatario competente. Nel caso in cui il destinatario non sia individuabile, il documento deve essere rimandato al mittente.

5.9 *Oggetti plurimi*

Qualora un documento in entrata presenti più oggetti, relativi a procedimenti diversi, il documento dovrà essere assegnato agli uffici competenti e verrà classificato e fascicolato in base all'argomento o affare trattato, pertanto potrà essere inserito in più fascicoli diversi. Nel caso in cui l'individuazione di più oggetti venga effettuata successivamente da parte dell'ufficio assegnatario, questi deve inviare all'Ufficio protocollo apposita comunicazione affinché si provveda alle ulteriori assegnazioni necessarie. Ciascun documento in uscita avrà un unico oggetto.

5.10 *Gestione della documentazione relativa al Servizio associato di Polizia locale*

L'Ente ha aderito al Servizio associato di Polizia locale con capofila il Comune di San Zenone al Lambro (Convenzione per la gestione in forma associata del Servizio Polizia locale tra il Comune di San Zenone al Lambro e il Comune di Sordio, Documento n. 20).

I documenti relativi ai procedimenti afferenti al Servizio e di competenza dell'Ente sono ricevuti e inviati tramite la casella di posta elettronica certificata istituzionale, il servizio postale e gli apparecchi telefax. I documenti sono registrati nel sistema di protocollo informatico dell'Ente.

I verbali di accertamento di violazione del Codice della strada sono registrati nel sistema dedicato del Comune di San Zenone al Lambro.

La gestione documentale è descritta nel Manuale di gestione dell'Ente capofila e secondo quanto specificato nella Convenzione.

5.11 *Gestione della documentazione relativa al Servizio SUAP Sportello unico attività produttive*

L'Ente si è associato con il Comune di Lodi per lo svolgimento delle funzioni del SUAP Sportello unico delle attività produttive (Deliberazione del Consiglio comunale n. 34/2011, Documento n. 21).

Dal 1° dicembre 2014 tutte le domande, le dichiarazioni, le segnalazioni e comunicazioni concernenti le attività produttive di beni e servizi, che rientrano nel campo di applicazione del SUAP, devono essere presentate esclusivamente in via telematica al SUAP del Comune di Lodi, attraverso la procedura guidata del portale Impresa in un giorno, previa registrazione con utente e password o usando la CNS, la CRS o il dispositivo di firma digitale.

Con periodicità stabilita l'Ente capofila trasferisce all'Ente la documentazione, sia digitale che cartacea,

gestita e trattata ai fini del Servizio.

5.12 Documentazione prodotta, gestita e registrata in appositi gestionali

Il Servizio Economico finanziario è responsabile della gestione delle fatture attraverso un sistema informatico di gestione della contabilità. Le fatture pervenute vengono registrate automaticamente dal sistema di protocollo informatico e assegnate al Servizio Economico finanziario (nome ufficio Uff_eFatturaPA, codice univoco ufficio UFGZN0)

I mandati di pagamento e le reversali d'incasso sono gestiti tramite ordinativi informativi; i movimenti sono gestiti e inviati alla Tesoreria attraverso flusso informatico dei relativi tracciati. L'Ente, con credenziali di accesso fornite dalla banca della Tesoreria stessa, accede direttamente alla piattaforma di scambio dei flussi.

5.13 Modelli pubblicati di documenti

Tutti i modelli sono pubblicati sul sito internet o sulla rete intranet dell'Ente nei formati indicati nel DPCM 13/11/2014 Regole tecniche in materia di documenti informatici (Allegato 2 Formati) e sono classificati secondo il piano di classificazione in uso (Documento n. 5). Non possono essere pubblicati modelli, formulari ecc. che non siano classificati.

5.14 Trasmissioni telematiche e procedimenti amministrativi on line

I documenti di cui all'allegato Documento n. 7 sono trasmessi dall'Ente con immissione diretta dei dati nel sistema dell'Ente destinatario. I documenti possono essere privi di firma digitale in quanto inviati tramite linee di comunicazione sicure, riservate e a identificazione univoca, attivate con i singoli enti destinatari. Gli invii telematici sostituiscono integralmente gli invii cartacei della medesima documentazione.

L'Ente tramite i servizi web, disponibili dal sito istituzionale, riceve e protocolla documenti relativi a specifici procedimenti amministrativi. Il sistema effettua la verifica formale di accettabilità dei documenti, pertanto i documenti non necessitano di firma digitale in quanto trasmessi tramite linea di comunicazione sicura, da utenti identificati in modo certo tramite credenziali d'accesso. I servizi web sono integrati con il sistema di protocollo informatico, che effettua la registrazione automatica dei documenti conferiti.

5.15 Produzione di copie cartacee di documenti informatici

Nel caso della produzione di copie cartacee di documenti informatici dovrà essere obbligatoriamente riportata l'indicazione di cui ai modelli predisposti (Documento n. 10).

5.16 Amministrazione trasparente

Sul sito internet istituzionale dell'Ente è stata attivata la sezione "Amministrazione trasparente", recante i dati e le informazioni di pubblica evidenza che l'Amministrazione deve rendere disponibili on-line in applicazione del Dlgs 33/2013. Ciascun settore cura la pubblicazione dei dati di propria competenza così come indicato nel documento Trasparenza e integrità (Documento n. 18).

5.17 Albo online

Sul sito istituzionale dell'Ente è stata attivata la sezione "Albo on line", dalla quale si accede agli atti e provvedimenti sottoposti a periodi di pubblicazione online a termine. La pubblicazione su Albo soddisfa il requisito di pubblicità legale garantendo il principio generale di trasparenza amministrativa, imparzialità e buona amministrazione.

L'organizzazione e le modalità di svolgimento del servizio sono dettagliate nelle apposite Linee guida per le pubblicazioni all'Albo on-line (Documento n. 9).

5.18 Gestione delle password

Il sistema garantisce la gestione e conservazione delle password di accesso al sistema stesso e ai servizi online degli utenti interni ed esterni secondo le modalità descritte nel Piano per la sicurezza dei documenti informatici (Documento n. 13).

6 Posta elettronica

6.1 Posta elettronica certificata

La casella istituzionale di posta elettronica certificata dell'Amministrazione, integrata con il sistema di protocollo informatico, è adeguata allo scambio di messaggi con altre pubbliche amministrazioni e rappresenta l'indirizzo ufficiale anche per cittadini, imprese, professionisti e altri soggetti dotati di analoghi strumenti di trasmissione. L'Amministrazione accetta dunque le istanze e le dichiarazioni trasmesse attraverso la casella di posta elettronica certificata. Vengono protocollati i documenti-file allegati e anche il solo corpo del messaggio, se privo di allegati. Qualora i file non siano corredati di firma digitale, verranno protocollati e assegnati all'ufficio competente, successivamente il responsabile del procedimento provvederà alla valutazione del contenuto del documento e della sua ammissibilità ai fini del procedimento amministrativo a cui si riferisce.

L'Ente ha adempiuto agli obblighi normativi dotandosi di un indirizzo di posta elettronica certificata, pubblicando tale indirizzo sulla home page del sito internet istituzionale e comunicandolo all'Indice delle pubbliche amministrazioni.

6.2 Gestione della posta elettronica

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

La trasmissione di documenti (informatici e immagini di documenti analogici) tramite la posta elettronica deve attenersi alle norme e alle regole vigenti al fine di garantirne la validità legale e amministrativa, nonché la corretta gestione nel protocollo informatico, nel sistema di gestione documentale e nel sistema di conservazione dell'Ente.

Le comunicazioni formali e la trasmissione di documenti informatici, il cui contenuto impegni l'Ente verso terzi, avvengono tramite la casella di posta elettronica certificata istituzionale.

Le semplici comunicazioni informali ricevute o trasmesse per posta elettronica, che consistano in scambio di informazioni, possono non essere protocollate.

L'ufficio che riceve direttamente documenti informatici, soggetti alla registrazione di protocollo, chiede al mittente la ritrasmissione degli stessi all'indirizzo di posta elettronica istituzionale.

Qualora risulti necessario attribuire efficacia probatoria a documenti informatici e messaggi pervenuti alle caselle di posta degli uffici, questi dovranno essere acquisiti tramite il sistema di protocollo informatico.

Non è possibile inviare messaggi dalla casella di posta elettronica personale quando il contenuto di questi impegni l'Amministrazione verso terzi. Per quanto riguarda la gestione della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni, si rimanda agli articoli 45-49 del Codice dell'Amministrazione digitale Dlgs 82/2005 come modificato dal Dlgs 235/2010.

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

6.3 Posta elettronica per le comunicazioni interne

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

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

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

6.4 Posta elettronica ricevuta da cittadini o altri soggetti privati

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) 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 di posta;
- si tratti di istanze o dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà trasmesse secondo le modalità di cui all'articolo 38 comma 3 del DPR 445/2000.

Al di fuori delle predette ipotesi, le comunicazioni di posta elettronica che pervengono all'indirizzo istituzionale, dei singoli servizi o a quelli nominativi, sono valutate in ragione della loro rispondenza a ragionevoli criteri di attendibilità e riconducibilità al mittente dichiarato, e successivamente soggette, se del caso, a protocollazione. Spetterà al responsabile del procedimento, ove ne rilevi la necessità, richiedere al mittente la regolarizzazione dell'istanza o della dichiarazione, acquisendo ogni utile documentazione integrativa.

6.5 Posta elettronica ricevuta da altre pubbliche amministrazioni

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

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

7 Assegnazione dei documenti

7.1 Assegnazione

L'assegnazione dei documenti agli uffici è effettuata dal responsabile del Servizio per la gestione documentale sulla base dell'elenco degli uffici (Documento n. 2) e dei responsabili di procedimento, tramite il sistema di gestione documentale. Le abilitazioni all'assegnazione dei documenti, effettuate da altri uffici, sono rilasciate dal responsabile del Servizio per la gestione documentale.

Anche le assegnazioni per conoscenza devono essere effettuate tramite il sistema di gestione documentale. I documenti ricevuti dall'Ente, al termine delle operazioni di registrazione, classificazione, segnatura e assegnazione, sono fatti pervenire in originale agli uffici competenti.

7.2 Modifica delle assegnazioni

Nel caso di assegnazione errata dei documenti, l'ufficio che ha ricevuto il documento è tenuto a restituirlo all'Ufficio protocollo, che provvederà alla riassegnazione al corretto assegnatario.

Il sistema di gestione informatica dei documenti tiene traccia delle rassegnazioni e dei movimenti dei documenti.

7.3 Consegna dei documenti

I documenti informatici e le immagini digitali dei documenti cartacei acquisite con lo scanner sono resi disponibili agli uffici, o ai responsabili di procedimento, tramite il sistema informatico di gestione documentale. Si veda anche la Sezione 10.

I documenti analogici protocollati e assegnati sono resi disponibili ai destinatari mediante l'uso di cassette per ogni servizio, situate presso l'Ufficio protocollo.

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 titolare (Documento n. 5). Sono classificati anche gli atti preparatori interni, le minute dei documenti spediti o altri documenti che non vengono protocollati o sono soggetti a registrazione particolare. I documenti prodotti dall'Ente sono classificati da chi li scrive, pertanto perverranno alle postazioni di protocollo già classificati. I dati di classificazione sono riportati sui documenti analogici. Il programma di protocollo informatico non permette la registrazione in uscita di documenti non classificati. I documenti in arrivo sono classificati dall'Ufficio protocollo, i documenti prodotti dall'Ente sono classificati dalle postazioni di protocollo in uscita.

8.2 Formazione e identificazione dei fascicoli

Tutti i documenti, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono riuniti in fascicoli o serie documentarie. L'apertura di un nuovo fascicolo è effettuata dai responsabili di servizio/procedimento, o dagli utenti abilitati a questa funzione (Documento n. 2). La formazione di un nuovo fascicolo avviene attraverso l'operazione di apertura nel sistema di protocollo informatico, regolata dal manuale operativo integrato all'applicativo, che prevede la registrazione delle seguenti informazioni:

- a) classificazione;
- b) numero del fascicolo (la numerazione dei fascicoli è annuale e indipendente per classificazione);
- c) oggetto del fascicolo;
- d) data di apertura;
- e) ufficio a cui è assegnato;
- f) responsabile del procedimento, se informazione disponibile;

Il sistema di protocollo informatico aggiorna automaticamente il repertorio/elenco dei fascicoli. Entro il mese di novembre il responsabile del Servizio per la gestione documentale provvede a formulare, sulla base del titolare, di concerto con le unità organizzative dell'Amministrazione, il piano della fascicolazione per l'anno successivo.

8.3 Processo di formazione dei fascicoli

In presenza di un documento da inserire in un fascicolo, i responsabili di servizio/procedimento o i collaboratori abilitati stabiliscono, consultando le funzioni del protocollo informatico, se esso si colloca nell'ambito di un affare o procedimento in corso, oppure se da avvio ad un nuovo procedimento, in quest'ultimo caso aprono un nuovo fascicolo (seguendo le procedure sopra descritte).

I documenti in arrivo dopo classificazione e protocollazione, sono rimessi al responsabile del procedimento che ha cura di inserirli nei fascicoli. I documenti prodotti dall'Ente sono fascicolati da chi li scrive, pertanto perverranno alle postazioni di protocollo già con l'indicazione dell'identificativo di fascicolo.

Nel caso di documenti informatici il sistema provvede automaticamente, dopo l'assegnazione del numero di fascicolo, a inserire il documento nel fascicolo informatico stesso. I documenti analogici sono fisicamente inseriti nei fascicoli cartacei dal responsabile di servizio/procedimento.

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

Il Servizio per la gestione documentale mantiene comunque un'attività di controllo a cadenza almeno annuale sulla formazione e sulla gestione dei fascicoli.

8.4 Modifica delle assegnazioni dei fascicoli

La riassegnazione di un fascicolo è effettuata, su istanza scritta dell'ufficio o dell'unità organizzativa che ha in carico il fascicolo, dal Servizio per la gestione documentale che provvede a correggere le informazioni del sistema informatico e del repertorio dei fascicoli e inviare il fascicolo all'ufficio del responsabile del procedimento di nuova assegnazione. Delle operazioni di riassegnazione è conservata traccia nel sistema informatico di gestione dei documenti.

8.5 Fascicolo ibrido

Il fascicolo ibrido è composto da documenti formati su due supporti, quello cartaceo e quello informatico, afferenti a un affare o procedimento amministrativo che dà origine a due unità archivistiche di conservazione differenti. L'unitarietà del fascicolo è garantita dal sistema di gestione documentale mediante il codice del fascicolo (formato da indice di classificazione, anno di apertura e numero del fascicolo).

8.6 Tenuta dei fascicoli dell'archivio corrente

I fascicoli dell'archivio corrente, relativi agli affari in corso di trattazione o comunque necessari allo svolgimento delle attività correnti, sono formati e gestiti a cura dei responsabili di procedimento e conservati, fino al trasferimento nell'archivio di deposito, presso gli uffici di competenza.

I documenti e i fascicoli informatici sono gestiti e conservati nei sistemi in ASP Application service provider messi a disposizione ed erogati da PA Digitale S.p.A, dislocati presso il Datacenter Zucchetti S.p.A.

La sicurezza e la conservazione dei documenti e dei fascicoli informatici sono descritte e garantite dal Piano di sicurezza dei documenti informatici (Documento n. 13) e dal Piano per la continuità operativa e il disaster recovery (Documento n. 12). In merito si veda anche la Sezione 11.

9 Invio dei documenti destinati all'esterno

9.1 Invio dei documenti informatici

La spedizione dei documenti informatici avviene all'interno del sistema informatico di gestione dei documenti, dopo che sono stati classificati, fascicolati e protocollati, secondo i seguenti criteri generali:

- i documenti informatici sono trasmessi all'indirizzo elettronico dichiarato dai destinatari abilitato alla ricezione della posta per via telematica;
- per la spedizione, l'Amministrazione si avvale di una casella di posta elettronica certificata istituzionale, dei servizi di autenticazione e marcatura temporale;
- l'Ufficio protocollo/le postazioni decentrate di protocollo provvedono a:
 - effettuare l'invio telematico utilizzando i servizi di autenticazione
 - verificare l'avvenuto recapito dei documenti spediti per via telematica
- le ricevute elettroniche si collegano automaticamente alle registrazioni di protocollo.

I soggetti corrispondenti dell'Ente sono inseriti e descritti nell'anagrafica unica del sistema, secondo le prescrizioni contenute nelle Linee guida per l'inserimento e l'aggiornamento dei dati nel protocollo informatico e per la compilazione della banca dati dei soggetti (Documento n. 4).

Per la riservatezza delle informazioni contenute nei documenti elettronici, chi spedisce si attiene a quanto prescritto dall'articolo 49 del Codice dell'Amministrazione digitale Dlgs 82/2005.

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

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

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

L'Ente effettua lo scambio di informazioni, dati e documenti soggetti a registrazione di protocollo attraverso messaggi trasmessi in cooperazione applicativa.

La trasmissione di documenti informatici può avvenire anche attraverso canali telematici (Documento n. 7), con immissione diretta dei dati nel sistema informatico dell'Ente destinatario, come descritto articolo 5.12.

9.3 Spedizione dei documenti analogici

Qualora sia necessario spedire documenti originali analogici questi devono essere completi della firma autografa del responsabile del procedimento, della classificazione e del numero di fascicolo nonché delle eventuali indicazioni necessarie a individuare il procedimento amministrativo di cui fanno parte.

Gli uffici provvedono all'imbustamento dei documenti. 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 che modifichino la procedura descritta devono essere valutate e autorizzate dal responsabile del Servizio per la gestione documentale.

10 Scansione dei documenti su supporto cartaceo

10.1 Documenti soggetti a scansione

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

L'Ente adotta il seguente modello operativo:

- sono prodotti ove possibile documenti informatici a firma elettronico/digitale;
- tutti i documenti sono classificati e fascicolati;
- i documenti ricevuti dall'esterno su formato cartaceo vengono registrati al protocollo e classificati, etichettati e successivamente scansionati; la copia immagine del documento è allegata alla relativa registrazione di protocollo e resa disponibile all'ufficio assegnatario/sulla postazione di lavoro del responsabile del procedimento;
- i documenti informatici sono spediti all'esterno tramite la casella di posta elettronica certificata agli indirizzi di posta elettronica dei destinatari oppure in copie cartacee tramite i servizi di posta ordinaria; per effettuare copia cartacea di documenti informatici si utilizzano i modelli preposti (Documento n. 10), che ne attestano la conformità all'originale informatico.

10.2 Processo di scansione

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

- 1)** 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;
- 2)** verifica della leggibilità delle immagini acquisite e della loro esatta corrispondenza con gli originali cartacei;
- 3)** collegamento delle rispettive immagini alla registrazione di protocollo, in modo non modificabile;
- 4)** memorizzazione delle immagini, in modo non modificabile.

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

11 Conservazione e tenuta dei documenti

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

I documenti dell'Ente, prodotti su supporti e nei formati previsti, sono conservati a cura del Servizio di gestione documentale.

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

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

Le rappresentazioni digitali dei documenti originali su supporto cartaceo, acquisite con l'ausilio dello scanner, sono memorizzate nel sistema, in modo non modificabile, al termine del processo di scansione e associazione alle corrispondenti registrazioni di protocollo.

11.2 Sistema di conservazione dei documenti informatici

La conservazione dei documenti informatici è assicurata dai requisiti funzionali del sistema di conservazione, in modo da garantire autenticità, integrità, identificazione univoca, mantenimento stabile di tutte le relazioni istituite nel contesto di produzione, gestione e tenuta del documento e leggibilità nel tempo. I requisiti adottati sono conformi agli standard internazionali e alle norme nazionali.

Al fine di dare solidità al sistema e di consentire la presunzione di autenticità, viene conservata tutta la documentazione relativa alle fasi di trattamento dei documenti. Le soluzioni di sicurezza adottate avvengono secondo le modalità specificate negli standard, nelle Regole tecniche in materia di sistema di conservazione DPCM 3/12/2013 e nelle Regole tecniche in materia di documenti informatici DPCM 13/11/2014.

Il Servizio per la gestione documentale provvede altresì alla conservazione degli strumenti di descrizione, ricerca, gestione e conservazione dei documenti (inventari, indici, quadri di classificazione e relativi massimari di selezione e scarto, repertori).

Ai sensi degli articoli 6 e 7 del DPCM 3/12/2013 Regole tecniche in materia di sistema di conservazione, l'Ente ha individuato il responsabile della conservazione, con Deliberazione della Giunta comunale, n. 41/2015 (Documento n. 15).

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

L'Ente si avvale del servizio di conservazione digitale a norma erogato da PA Digitale S.p.A, conservatore accreditato presso l'Agenzia per l'Italia digitale, e ne adotta il Manuale di conservazione (Documento n. 11).

Il Manuale di conservazione illustra l'organizzazione del sistema di conservazione, individua i soggetti coinvolti e i ruoli da essi svolti, descrive il processo di conservazione, le architetture e le infrastrutture utilizzate, le modalità di accesso ai documenti e le misure di sicurezza. Il responsabile della conservazione delega formalmente la trattazione del processo di conservazione digitale al conservatore accreditato e vigila periodicamente sullo svolgimento dell'attività.

I documenti informatici, i fascicoli informatici e le aggregazioni documentali informatiche sono versati nel sistema di conservazione, corredati dai metadati previsti dal DPCM 3/12/2013 Regole tecniche in materia di sistema di conservazione e descritti nel Manuale di conservazione (Documento n. 11), in modo non modificabile. I formati dei documenti destinati alla conservazione sono i formati previsti per la conservazione nell'allegato dalla normativa vigente in materia (DPCM 3/12/2013, Allegato 2 Formati),

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

11.3 Censimento di depositi documentari, banche dati e applicativi di gestione documentale

Ogni anno il responsabile del Servizio per la gestione documentale provvede a effettuare il censimento dei depositi documentari, dei registri particolari (si veda la Sezione 5), delle banche dati e degli applicativi di gestione documentale in uso, per programmare i versamenti dei documenti cartacei all'archivio di deposito, dei documenti informatici nel sistema di conservazione e per revisionare il Piano di sicurezza dei documenti informatici (Documento n. 13) e il Piano per la continuità operativa e per il disaster recovery (Documento n. 12).

11.4 Memorizzazione e salvataggio dei dati e dei documenti informatici

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

Il sistema di gestione documentale e il protocollo informatico sono condotti in modalità ASP Application service provider, che consente all'Ente di usufruire dei servizi messi a disposizione dall'applicativo ed erogati da PA Digitale S.p.A, tramite i sistemi presso il Datacenter Zucchetti S.p.A, ubicato in via Polenghi Lombardo Lodi (LO).

La gestione e la sicurezza dei dati e dei documenti informatici sono descritti nel Piano di sicurezza dei documenti informatici (Documento n. 13) e nel Piano per la continuità operativa e per il disaster recovery (Documento n. 12) forniti dall'erogatore dei servizi.

11.5 Pacchetti di versamento

Il responsabile della gestione documentale assicura la trasmissione del contenuto del pacchetto di versamento al sistema di conservazione, secondo le modalità operative definite nel Manuale di conservazione (Documento n. 11)

Il responsabile della conservazione fornisce il rapporto di versamento relativo ai pacchetti di versamento generato dal sistema di conservazione, secondo le modalità descritte nel Manuale di conservazione (Documento n. 11).

11.6 Conservazione dei documenti analogici

L'Archivio corrente analogico è conservato presso le unità organizzative.

L'archivio storico e di deposito analogico origini-1995 è temporaneamente affidato in outsourcing a conservatori esterni (Nulla osta conferimento in outsourcing archivio comunale 1861-1995, ai sensi del Dlgs 42/2004, articolo 21, comma 1 lettera e, Documento n. 19). La documentazione successiva al 1995 è conservata presso la sede dell'Ente.

11.7 Trasferimento delle unità archivistiche analogiche negli archivi di deposito e storico

Gli uffici individuano i fascicoli relativi ad affari e procedimenti conclusi, o comunque non più necessari allo svolgimento delle attività correnti, di norma all'inizio di ogni anno e comunque con cadenza periodica, dandone comunicazione al responsabile del Servizio per la gestione documentale, il quale provvede al loro trasferimento all'archivio di deposito e compila il relativo elenco. Il trasferimento è effettuato rispettando l'organizzazione dei fascicoli e delle serie nell'archivio corrente.

I fascicoli informatici, mediante specifiche funzionalità di sistema, vengono trasferiti nel sistema di conservazione adottato. Delle operazioni di trasferimento è lasciata traccia documentale.

Prima di effettuare il conferimento dei fascicoli chiusi, il responsabile di procedimento verifica:

- a) l'effettiva conclusione della pratica;
- b) la trascrizione dell'esaurimento della pratica nel repertorio dei fascicoli, gestito tramite il sistema di protocollo informatico;
- c) il corretto aggiornamento della data di chiusura sulla camicia del fascicolo cartaceo;
- d) lo sfoltoimento di eventuali copie e fotocopie di documentazione passibile di macero, al fine di garantire la presenza di tutti e soli documenti pertinenti alla pratica.

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

La gestione dell'archivio di deposito, la consultazione e il prelievo dei documenti dallo stesso, l'archiviazione e la custodia dei documenti contenenti dati personali avvengono in conformità alla normativa vigente.

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

11.8 Selezione e conservazione dei documenti

Ogni anno, in base al Piano di conservazione – Massimario di selezione per la conservazione dei documenti (Documento n. 6), viene effettuata la procedura di selezione della documentazione da proporre allo scarto e attivato il procedimento amministrativo di scarto documentale con l'invio della proposta alla competente Soprintendenza archivistica. I documenti e i fascicoli non soggetti a operazioni di scarto sono trasferiti nell'archivio storico per la conservazione permanente.

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

11.9 *Gestione dell'archivio storico*

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

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

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

12.1 Accessibilità da parte degli utenti appartenenti all'Amministrazione

La sicurezza e la riservatezza delle registrazioni di protocollo e dei documenti informatici e il controllo degli accessi al sistema sono garantiti attraverso l'uso di profili e password, o altre tecniche e dispositivi di autenticazione sicura.

Sulla base della struttura organizzativa e funzionale dell'Ente, il responsabile della gestione documentale attribuisce i livelli di autorizzazione (consultazione, inserimento, cancellazione e modifica delle informazioni), come descritto nel Piano per la sicurezza dei documenti informatici (Documento n. 13).

Per quanto riguarda i documenti riservati si rimanda al Regolamento per il diritto all'accesso dei cittadini all'informazione, agli atti e documenti amministrativi (Documento n. 16) e il Regolamento per la protezione dei dati personali e il loro trattamento (Documento n. 17) che in generale regola tutte le possibilità di accesso, consultazione e riproduzione dei documenti.

12.2 Accesso esterno

L'accesso al sistema informatico da parte di utenti esterni può avvenire nei casi di procedimenti amministrativi con credenziali di accesso rilasciate dall'Ente.

Come previsto dal Dlgs. 33/2013, è garantito a tutti i cittadini, mediante l'istituzione dell'Accesso civico, l'accesso e la libera consultazione a tutti gli atti dell'Ente per i quali è prevista la pubblicazione. Sul sito istituzionale è consultabile l'apposita sezione "Amministrazione Trasparente", a cui il cittadino ha libero accesso e nella quale sono disponibili informazioni integre e conformi all'originale, secondo quanto previsto dalla normativa e come specificato nel documento Trasparenza e integrità (Documento n. 18).

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

12.3 Accesso da parte di altre amministrazioni

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

13 *Approvazione, Revisione e Pubblicazione*

13.1 *Approvazione*

Il presente manuale è adottato con Deliberazione della Giunta comunale, su proposta del responsabile del Servizio per la gestione documentale.

13.2 *Revisione*

Il presente manuale è rivisto, ordinariamente, ogni due anni su iniziativa del responsabile della gestione documentale. La modifica o l'aggiornamento di uno o tutti i documenti allegati al presente manuale non comporta la revisione del manuale stesso. 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 istituzionale dell'Ente nella sezione Amministrazione Trasparente, la pubblicazione all'albo on line degli atti di adozione e revisione e l'invio di copia alla Soprintendenza archivistica per la Lombardia e ad altri enti o uffici.