Comune di Rovigo

MANUALE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO, DEI FLUSSI DOCUMENTALI DELLA CONSERVAZIONE E DEGLI ARCHIVI

Denominazione	Comune di Rovigo
Web:	www.comune.rovigo.it
PEC	comunerovigo@legalmail.it
Codice IPA:	c_h620
Codice Fiscale	00192630291

"Se una cosa non è registrata nei nostri schedari vuol dire che non esiste" (cit.)

SOMMARIO

PARTE PRIMA – DISPOSIZIONI PRELIMINARI 5
1. Riferimenti normativi 5
2. Finalità, contenuti e metodologia del documento 6
3. Approvazione e modalità di aggiornamento del Manuale 6

PARTE SECONDA – ORGANIZZAZIONE 8
4. Area organizzativa omogenea e Unità Organizzative 8
5. Responsabile della gestione documentale 8
5.1. Responsabile della conservazione 9
6. Sistema informatico di gestione documentale del Comune 10
7. Abilitazioni di accesso 10
8. Soggetti delegati alle attività di protocollazione 11

PARTE TERZA – FORMAZIONE DEI DOCUMENTI 12
Sezione prima – Modalità di formazione 12
9. Modalità di formazione dei documenti informatici 12
9.1. Creazione e redazione tramite software di documenti informatici 12
9.2. Elementi essenziali del documento amministrativo informatico 13
9.3. Scelta del formato e modalità di sottoscrizione 13
9.4. Acquisizione di documenti informatici 14
9.5. Copie per immagine di documenti analogici 14
9.6. Duplicati, copie ed estratti informatici di documenti informatici 16
9.7. Soggetti delegati ad attestare la conformità delle copie 16
9.8. Acquisizione di istanze tramite moduli online 17
9.9. Formazione di registri e repertori 17

Sezione seconda – Disposizioni comuni a tutte le modalità di formazione 17
10. Dispositivi di firma elettronica 17
10.1. Scadenza dei certificati di firma 18
11. Identificazione univoca del documento informatico 18
12. Associazione degli allegati al documento principale 18
13. Accessibilità del documento informatico 19
14. Metadati del documento informatico 19
15. Immodificabilità e integrità del documento informatico 20

Sezione terza - Disposizioni sulla formazione di documenti analogici 20
16. Copie analogiche di documenti informatici 20
17. Casi in cui è ammessa la formazione di documenti originali analogici 21

PARTE QUARTA - GESTIONE DOCUMENTALE 22
Sezione prima - Flussi documentali esterni 22
18. Ricezione telematica di documenti informatici in entrata 22
19. Canali di ricezione 22

20. Formati accettati 23
20.1. Verifica sul formato dei documenti allegati 24
21. Controllo dei certificati di firma 24
22. Trasmissione telematica di documenti informatici in uscita 24
23. Individuazione del domicilio digitale presso cui effettuare la comunicazione 25
24. Disposizioni sui documenti analogici 26

Sezione seconda - Protocollo informatico 26
25. Sistema di protocollo informatico 26
26. Funzioni del Responsabile della Gestione Documentale in materia di protocollo informatico 27
27. Registro generale di protocollo 27
28. Registro giornaliero di protocollo 27
29. Documenti soggetti a registrazione di protocollo e documenti esclusi 28
29.1 Protocollazione di documenti interni 28
30. Disposizioni per particolari tipologie di documenti 29
31. Registrazione di protocollo 29
32. Modalità di registrazione 30
32.1. Protocollazione delle comunicazioni pervenute alle caselle di posta elettronica ordinaria di utenti non abilitati alla protocollazione 30
33. Annullamento e modifiche della registrazione di protocollo 31
34. Gestione degli allegati 32
35. Tempi di registrazione e casi di differimento 32
36. Segnatura di protocollo 33
37. Protocollo riservato 34
38. Registro di emergenza 35
39. Documenti soggetti a registrazione particolare 36
40. Disposizioni sulla protocollazione e gestione dei documenti analogici. 37
40.1. Registrazione, segnatura, annullamento. 37
40.2. Rilascio della ricevuta di avvenuta protocollazione 37
40.3. Corrispondenza contenente dati sensibili 38
40.4. Corrispondenza personale o riservata 38
40.5. Corrispondenza cartacea non di competenza dell'Amministrazione 39
40.6. Protocollazione di istanze cartacee a seguito di avvisi pubblici 39
40.7. Produzione seriale di documenti analogici sulla base di un modello generale 39
40.8. Casi particolari di registrazioni di protocollo 40
40.8,1 Documenti anonimi o con autore non identificabile 40
40.8.2 Corrispondenza in uscita con piu' destinatari 40

Sezione terza – Classificazione e fascicolazione 41
41. Classificazione dei documenti 41
42. Fascicolazione informatica dei documenti 41
43. Accesso ai fascicoli e ai documenti informatici 43

Sezione quarta – Flussi documentali interni 43
44. Assegnazione dei documenti in entrata agli uffici 43

45. Comunicazioni interne 44
46. Pubblicazioni all'Albo Pretorio 44

PARTE QUINTA – CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI 45
47. Sistema di conservazione dei documenti informatici 45
48. Responsabile della conservazione 45
49. Oggetti della conservazione 45
50. Formati ammessi per la conservazione 46
51. Modalità e tempi di trasmissione dei pacchetti di versamento 47
52. Memorizzazione dei dati e dei documenti informatici e salvataggio della memoria informatica 47
53. Accesso al Sistema di conservazione 48
54. Selezione e scarto dei documenti 48
55. Conservazione, selezione e scarto dei documenti analogici 48
56. Misure di sicurezza e monitoraggio 48

PARTE SESTA – SICUREZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI 50
57. Sicurezza dei sistemi informatici del Comune 50
58. Amministratore di sistema 50
59. Uso del profilo utente per l'accesso ai sistemi informatici 50
60. Accesso alle postazioni di lavoro, ai locali e agli archivi del Comune 51
61. Tutela dei dati personali 51

ALLEGATI

Allegato 1. Glossario dei termini e degli acronimi
Allegato 2. Organigramma con indicazione delle UUOO
Allegato 3. Provvedimenti di nomina delle figure responsabili
Allegato 4. Descrizione del Sistema informatico di gestione documentale
Allegato 5. Guida alla formazione del documento accessibile
Allegato 6. Formati dei documenti
Allegato 7. Piano di classificazione (Titolario)
Allegato 8. Prontuario di classificazione
Allegato 9. Linee guida per l'organizzazione dei fascicoli e delle serie dei documenti
Allegato 10. Piano di conservazione (Massimario di selezione e scarto)
Allegato 11. Modello di registro di emergenza

PARTE PRIMA – DISPOSIZIONI PRELIMINARI

1. Riferimenti normativi

Il presente Manuale di gestione documentale (d'ora in avanti anche solo "**Manuale**") è adottato ai sensi delle *Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici* (d'ora in avanti anche solo "**Linee guida**"), emanate dall'Agenzia per l'Italia Digitale con determinazione del Direttore generale del 9 settembre 2020, n. 407 e pubblicate il 10 settembre 2020, come modificate dalla recente determinazione del 17 maggio 2021 n. 371.

Gli allegati alle Linee guida sono parte integrante delle stesse e contengono disposizioni relative a:

1) Glossario dei termini e degli acronimi;
2) Formati di file e riversamento;
3) Certificazione di processo;
4) Standard e specifiche tecniche;
5) Metadati;
6) Comunicazione tra AOO di Documenti Amministrativi Protocollati, che sostituisce la circolare 60/2013 dell'AgID.

Ulteriori norme rilevanti ai fini della gestione documentale sono:

- le disposizioni in materia di formazione dei documenti informatici, anche di natura amministrativa, e di digitalizzazione dell'attività amministrativa di cui al d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82 "*Codice dell'Amministrazione Digitale*" (di seguito anche solo "CAD")
- le disposizioni in materia di documentazione amministrativa di cui al D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 *"Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa"* (di seguito anche solo "TUDA");
- le norme sul procedimento amministrativo di cui alla l. 7 agosto 1990, n. 241 "*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*";
- le disposizioni sulla trasparenza di cui al d.lgs. 14 marzo 2013, n. 33 "*Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni"*;

- le disposizioni in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno di cui al Regolamento (UE) 2014/910 del Parlamento europeo e del Consiglio del 24 luglio 2014 (Regolamento “eIDAS”);
- le disposizioni sulla tutela della riservatezza dei dati personali di cui al regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 *“Regolamento generale sulla protezione dei dati”* (“GDPR”) e d.lgs. 30 giugno 2003 n. 196 “*Codice in materia di protezione dei dati personali*”.

2. Finalità, contenuti e metodologia del documento

Il presente Manuale descrive, ai sensi del paragrafo 3.5. delle Linee guida, il sistema di gestione informatica dei documenti del Comune di Rovigo e fornisce le istruzioni per la formazione dei documenti informatici, per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, per la gestione dei flussi documentali e degli archivi, ivi compresa la conservazione dei documenti informatici.

Il Manuale è un documento interno di contenuto sia organizzativo che operativo, utile quale strumento di supporto ai processi decisionali e operativi e, pertanto, è destinato alla più ampia diffusione presso tutto il personale dell’ente.

Con la pubblicazione nella sezione “Amministrazione Trasparente” del sito internet istituzionale (sottosezione “Atti Generali”), il Manuale è reso noto anche esternamente all’ente. In quest’ottica, il Manuale costituisce altresì un documento pubblico funzionale al perseguimento del principio di trasparenza dell’azione amministrativa. Per una migliore interpretazione del dettaglio tecnico del presente Manuale si rimanda al glossario dei termini e degli acronomi (**Allegato n. 1**)

3. Approvazione e modalità di aggiornamento del Manuale

Il presente Manuale, i suoi allegati e i successivi aggiornamenti sono approvati con delibera di Giunta Comunale, su proposta del Responsabile della gestione documentale dell’ente.

I successivi aggiornamenti del Manuale devono essere sottoposti all’approvazione della Giunta Comunale. L’aggiornamento degli allegati, quando non comporta modifiche sostanziali ai contenuti del presente Manuale, è effettuato con determinazione del Responsabile della gestione documentale. Sono da considerarsi modifiche sostanziali quelle

aventi a oggetto il Piano di classificazione (Titolario) e il Piano di conservazione dei documenti (Massimario di selezione e scarto).

Il Manuale e gli allegati sono pubblicati sul sito istituzionale del Comune, nella sezione “Amministrazione Trasparente”, sottosezione “Atti generali”.

PARTE SECONDA – ORGANIZZAZIONE

4. Area organizzativa omogenea e Unità Organizzative

Il Comune di Rovigo si configura come un'unica Area Organizzativa Omogenea ("AOO") denominata "AOO Comune di Rovigo" (codice univoco: A54E829). L'AOO e gli indirizzi di posta elettronica a essa associati sono indicati nell'Indice PA.
Le UUOO che afferiscono alla AOO sono riportate nell'**Allegato 2**, che potrà essere oggetto di modifiche e integrazioni per effetto di successivi interventi sulla struttura organizzativa del Comune. Le UUOO sono individuate in modo da rispecchiare l'organigramma dell'ente.

Nell'ambito dell'AOO del Comune di Rovigo è istituito un servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, denominato per brevità Servizio Archivistico comunale, che coincide con l'unità operativa Protocollo e Archivio. Tale servizio garantisce la corretta gestione, tenuta e tutela dei documenti, vigila sull'osservanza degli adempimenti previsti in ambito archivistico dalla normativa in materia di gestione documentale durante l'intero ciclo di vita dei documenti.

5. Responsabile della gestione documentale

Il Comune di Rovigo, nell'ottica di gestire modo integrato tutte le fasi del ciclo di vita dei documenti informatici, ha individuato un'unica figura con funzioni direttive, dotata di competenze giuridiche, informatiche e archivistiche, a cui affidare le funzioni e i compiti del "Responsabile per la gestione documentale" di cui al par. 3.4 delle Linee guida.

Il Responsabile della gestione documentale del Comune di Rovigo è stato individuato con quanto presente nell'**Allegato 3**.

I compiti del Responsabile della gestione documentale (d'ora in avanti anche solo "**Responsabile**") sono definiti nell'atto di nomina. In particolare, il Responsabile:

a) è preposto, ai sensi dell'art. 61 TUDA, al servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi della AOO unica del Comune;

b) provvede, d'intesa con il Responsabile della conservazione (di cui al successivo par. 5.1.) e il Responsabile per la Transizione Digitale (RTD), previo parere del Responsabile per la Protezione dei Dati personali (RPD), alla predisposizione e al costante aggiornamento del presente Manuale e dei relativi allegati;

c) monitora i processi e le attività che governano le fasi di formazione e gestione dei documenti informatici e definisce, d'intesa con il Responsabile della conservazione, i formati da adottare per la formazione e i metadati, ulteriori a quelli obbligatoriamente previsti dall'allegato 5 alle Linee Guida AgID, da associare al fine di assicurare la corretta conservazione nel tempo dei documenti informatici;

d) valuta e formula proposte di riprogettazione e reingegnerizzazione dei processi di cui alla lettera precedente;

e) vigila sul rispetto delle norme e delle procedure durante le operazioni di registrazione di protocollo, di segnatura di protocollo e produzione del registro giornaliero di protocollo;

f) assicura l'accesso al sistema di gestione documentale, provvedendo alla definizione delle abilitazioni di accesso, e vigila sul rispetto delle misure di sicurezza e di protezione dei dati;

g) effettua un periodico censimento degli strumenti software di gestione documentale in uso presso il Comune e, di concerto con il RTD, ne verifica la conformità alla normativa vigente.

Ulteriori e specifici compiti del Responsabile sono indicati nelle sezioni pertinenti del presente Manuale. Il Responsabile, ferma restando la propria responsabilità, può delegare in tutto o in parte i propri compiti al personale posto sotto la propria direzione.

5.1. Responsabile della conservazione

Il Comune di Rovigo ha individuato una figura con funzioni direttive, dotata di competenze giuridiche, informatiche e archivistiche, a cui affidare le funzioni e i compiti del Responsabile della conservazione di cui al par. 4.5 delle Linee guida. Il Responsabile della conservazione è stato individuato con quanto presente nell' **Allegato 3.**

Il Responsabile della conservazione svolge tutti i compiti previsti dal richiamato par. 4.5 delle Linee guida che non siano stati espressamente affidati al Conservatore (di cui al par. 48 del presente Manuale). In particolare, il Responsabile della conservazione:

a) assicura, d'intesa con il Responsabile della Gestione Documentale, la produzione e la trasmissione dei pacchetti di versamento al sistema di conservazione;

b) esegue il monitoraggio in merito al corretto funzionamento del sistema di conservazione dei documenti informatici, provvedendo altresì a segnalare

tempestivamente al conservatore gli eventuali guasti e le proposte di miglioramento del sistema medesimo;

c) provvede, sotto il profilo organizzativo e gestionale, ad assicurare l'interfacciamento e il collegamento del proprio sistema con il sistema di conservazione digitale dei documenti informatici gestito dal Conservatore;

d) comunica al Conservatore i nominativi e le funzioni del personale abilitato all'accesso al sistema di conservazione, per verificare il corretto svolgimento dell'attività di conservazione e per consultare ed eventualmente estrarre i documenti depositati e le prove di conservazione, secondo le modalità previste nella documentazione tecnica relativa all'affidamento del servizio.

Resta fermo che la responsabilità giuridica generale sui processi di conservazione, non essendo delegabile, rimane in capo al Responsabile della conservazione, chiamato altresì a svolgere le necessarie attività di verifica e controllo sulla corretta esecuzione del servizio di conservazione da parte del Conservatore.

Il Responsabile della conservazione provvede altresì, d'intesa con il Responsabile della gestione documentale, al costante aggiornamento delle disposizioni di cui alla Parte Quinta del presente Manuale.

6. Sistema informatico di gestione documentale del Comune

Il Sistema informatico di gestione documentale del Comune si avvale di appositi software gestionali, come meglio precisato e descritto nell'A**llegato 4** al presente Manuale. La puntuale descrizione delle componenti e delle funzionalità dei software di cui si compone il Sistema è presente nei relativi manuali operativi di cui **al seguente indirizzo** https://wiki.maggioli.it/.

7. Abilitazioni di accesso

Le abilitazioni di accesso degli utenti alle componenti del Sistema informatico di gestione documentale del Comune sono assegnate personalmente a ciascun dipendente dal Responsabile su indicazione del dirigente preposto all'area 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.

8. Soggetti delegati alle attività di protocollazione

Tutti i dipendenti a cui è assegnata un'utenza per l'abilitazione d'accesso al Sistema informatico di gestione documentale del Comune sono abilitati alla protocollazione informatica dei documenti in uscita (con esclusione degli utenti a cui sono attribuite funzioni di mera consultazione).

La protocollazione dei documenti informatici in entrata, invece, è affidata:

- al personale addetto alla UO Protocollo e Archivio, che provvede alla protocollazione dei messaggi e documenti pervenuti alla casella di posta elettronica certificata istituzionale dell'Ente.
- nell'ambito delle altre UO, inoltre, sono individuati uno o più operatori a cui è attribuita l'abilitazione alla protocollazione in entrata di tutti i documenti informatici inerenti le attività di competenza dell'ufficio. Le utenze sono assegnate dal Responsabile su richiesta del dirigente dell'area presso cui è inquadrata l'UO di appartenenza dell'operatore.

La delega alle attività di protocollazione, ove non prevista nel presente Manuale e nei relativi allegati, è conferita dal Responsabile con proprio provvedimento. L'eventuale delega relativa alle attività di annullamento delle registrazioni (v. par. 33 del presente Manuale) deve essere resa in modo esplicito nel provvedimento di delega.

Le regole da seguire per la gestione dei flussi documentali, in ingresso e in uscita, e per la protocollazione o diversa modalità di registrazione dei documenti del Comune, si rinvia alle indicazioni contenute nella Parte Quarta del presente Manuale.

PARTE TERZA – FORMAZIONE DEI DOCUMENTI

Sezione prima – Modalità di formazione

9. Modalità di formazione dei documenti informatici

Tutti i documenti del Comune di Rovigo sono formati in originale come documenti informatici, secondo le modalità individuate nella presente Parte del Manuale.

I documenti informatici del Comune di Rovigo sono formati mediante una delle seguenti modalità:

a) creazione e redazione tramite l'utilizzo di strumenti di software o servizi cloud qualificati (ad esempio, mediante programmi di scrittura delle suite *Microsoft Office* o *Libre Office*, o mediante l'utilizzo delle funzioni dei sistemi di gestione documentale);
b) acquisizione:
   - della copia per immagine di un documento analogico su supporto informatico (ad esempio, mediante scansione di documento cartaceo);
   - della copia informatica di un documento analogico (ad esempio, acquisizione del documento tramite lettore OCR);
   - del duplicato di un documento informatico per via telematica o da supporto informatico (ad esempio, mediante download da posta elettronica o da chiave usb);
c) memorizzazione su supporto informatico delle informazioni risultanti da transazioni o processi informatici, oppure delle informazioni risultanti dall'acquisizione telematica di dati attraverso moduli o formulari resi disponibili all'utente (ad esempio, memorizzazione dei dati immessi in un *form* reso disponibile online agli utenti);
d) generazione o raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica (ad esempio, generazione del registro di protocollo giornaliero).

Di seguito sono fornite indicazioni specifiche per ciascuna delle modalità sopra descritte.

9.1. Creazione e redazione tramite software di documenti informatici

Gli uffici del Comune dispongono dei seguenti strumenti software per la creazione dei documenti informatici mediante redazione:

- programmi della suite *Libre Office*: *Writer, Calc, Base, Impress, ecc.*;

Il testo del documento informatico creato dagli uffici del Comune deve essere redatto utilizzando esclusivamente il font *Times New*.

9.2. Elementi essenziali del documento amministrativo informatico

Ogni documento amministrativo informatico creato e redatto dal Comune deve recare obbligatoriamente i seguenti elementi:

1. denominazione dell'Amministrazione;
2. autore e ufficio responsabile, nonché responsabile del procedimento e relativi riferimenti;
3. oggetto del documento;
4. riferimenti a procedimento o fascicolo;
5. sottoscrizione;
6. data e luogo;
7. numeri di pagina;
8. indicazione degli allegati (se presenti);
9. identificazione e dati dei destinatari (se si tratta di documento in uscita);
10. dati dell'Amministrazione (compresi indirizzo e recapiti, se si tratta di documento in uscita);
11. mezzo di spedizione (se documento in uscita).

9.3. Scelta del formato e modalità di sottoscrizione

Il formato del documento informatico creato dal Comune deve essere scelto tra i seguenti **formati standard**: **.pdf, .pdf/a, .xml, .odt, .docx, .xlsx, .ods**, salvi specifici casi previsti nell'**allegato 6** al presente Manuale.

Eventuali formati differenti possono essere utilizzati in relazione a specifiche e comprovate esigenze. Il formato del documento informatico, in ogni caso, deve essere preferibilmente individuato tra quelli previsti nell'Allegato 2 alle Linee guida dell'AgID ed adottato osservando le raccomandazioni ivi contenute.

Le versioni del documento precedenti alla versione definitiva (bozze, minute, ecc.), possono essere salvate in un formato che ne consente la modificabilità (ad esempio, .docx o .odt). La versione definitiva del documento, invece, è sempre preferibile sia in formato PDF.

I documenti di maggiore rilevanza giuridico-amministrativa (ad esempio, gli atti del Sindaco e degli organi collegiali, i contratti, le determine a contenuto provvedimentale, ecc.), prima della firma, devono essere convertiti in formato PDF/A (PDF non

modificabile). I documenti in formato PDF e PDF/A sono sottoscritti preferibilmente con firma PADES.

Nel caso il documento definitivo sia di un formato diverso dal PDF, la sottoscrizione avviene preferibilmente con firma CADES (.p7m).

9.4. Acquisizione di documenti informatici

La formazione di documenti informatici per acquisizione può avvenire secondo una delle seguenti modalità:

a) acquisizione di un documento informatico per via telematica o su supporto informatico (ciò avviene, ad esempio, quando si effettua il download di un documento dalla casella di posta elettronica, oppure, quando si trasferisce un documento da un dispositivo di archiviazione esterno, come una penna usb);

b) acquisizione della copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico (ciò avviene, ad esempio, quando si effettua la scansione di un documento cartaceo, memorizzandolo in un formato digitale);

c) acquisizione della copia informatica di un documento analogico (ciò avviene, ad esempio, quando un documento di testo analogico viene riversato in formato digitale tramite lettore OCR per il riconoscimento ottico dei caratteri).

In caso di acquisizione di copia informatica del documento originale (analogico o informatico), al fine di assicurarne l'efficacia giuridico-probatoria, occorre attestare la conformità della copia all'originale da cui è estratta (con le modalità indicate nelle disposizioni successive).

In caso di acquisizione di un duplicato informatico, ai sensi dell'art. 23-*bis* del CAD, esso ha la stessa efficacia giuridico-probatoria del documento informatico originale, pertanto, non è richiesta l'attestazione di conformità.

9.5. Copie per immagine di documenti analogici

La copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico ("copia digitale") é prodotta mediante processi e strumenti che assicurino che il documento

informatico abbia contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto, previo raffronto dei documenti. È questo il caso della scansione di documento cartaceo.

Al fine di assicurare la medesima efficacia giuridico-probatoria riconosciuta al documento analogico originale, il dirigente o il funzionario all'uopo delegato, che agisce **in veste di pubblico ufficiale**, deve apporre sulla copia informatica del documento, quale risultante dal processo di scansione, la propria firma digitale (o altra tipologia di firma forte), previa iscrizione sul documento (a margine o in calce) o in foglio elettronico ad esso congiunto di dicitura del seguente tenore:

"*Io sottoscritto/a, Pubblico Ufficiale a ciò delegato, ai sensi dell'art. 22, co. 2, d.lgs. n. 82/2005, attesto che la presente copia per immagine è conforme in ogni sua parte al documento originale analogico dal quale è stata estratta.* [indicare: nome e cognome del p.u., nome ente e ufficio, data e luogo]."

Nel caso sia necessario attestare la conformità all'originale di più copie digitali, in alternativa alla procedura sopradescritta è possibile effettuare un'unica attestazione di conformità, su foglio separato e collegato alle copie, contenente l'indicazione delle impronte hash associate a ciascuna copia digitale.

L'attestazione di conformità della copia per immagine al documento originale analogico deve essere effettuata nei casi in cui è necessario o, comunque, si ritiene opportuno assicurare l'efficacia giuridico probatoria della copia digitale del documento. Così deve avvenire, ad esempio:

a) quando si deve provvedere a notificazione via PEC della copia digitale di un documento (o allegato a documento) firmato in originale cartaceo;

b) quando si deve formare un contratto tra l'ente e un privato che sottoscrive con firma autografa (**formazione di contratti *ibridi***). In questi casi il pubblico ufficiale acquisisce la scansione del documento firmato in originale cartaceo dal privato e, previo raffronto, attesta la conformità della copia digitale (con le modalità sopra indicate). Infine, il soggetto competente alla stipula sottoscrive la copia con la propria firma digitale, così perfezionando il contratto. Quando pubblico ufficiale, che attesta la conformità della copia, e soggetto competente alla stipula coincidono, è sufficiente apporre un'unica firma digitale. Al fine di escludere il rischio di disconoscimento della firma, è preferibile che il pubblico ufficiale provveda contestualmente all'attestazione di conformità della copia digitale e all'autenticazione della sottoscrizione analogica ivi contenuta;

c) quando, ai fini della conservazione digitale dei documenti, si intende sostituire l'originale analogico con la copia informatica.

9.6. Duplicati, copie ed estratti informatici di documenti informatici

Un duplicato informatico ha lo stesso valore giuridico del documento informatico da cui è tratto se è ottenuto mediante la memorizzazione della medesima evidenza informatica, sullo stesso dispositivo o su dispositivi diversi (così avviene, ad esempio, quando si effettua un download, oppure, quando si duplica un documento trasferendolo dall'hard disk del proprio computer a un dispositivo di archiviazione esterno quale una chiave usb). Tale modalità di formazione della copia del documento informatico non richiede alcuna attestazione di conformità all'originale, perché vi è perfetta coincidenza tra le due evidenze informatiche. Tale identità è rilevabile tramite raffronto delle impronte hash.

La copia di un documento informatico, invece, è un documento il cui contenuto è il medesimo dell'originale, ma con una diversa evidenza informatica rispetto al documento da cui è tratto (ad esempio, quando si trasforma un .docx in .pdf, i due documenti avranno hash differenti. Lo stesso avviene se si estrae una parte di documento per formarne uno nuovo). Tale operazione è anche detta riversamento da un formato digitale verso un altro.

Affinché la copia conservi la medesima efficacia giuridico-probatoria del documento informatico originale è necessario attestarne la conformità della copia all'originale. Come per le copie per immagine, dunque, il dirigente o il funzionario delegato, che agisce in veste di pubblico ufficiale, dovrà apporre la propria firma digitale, previa iscrizione sul documento (a margine o in calce) o in foglio elettronico a esso congiunto della seguente dicitura:

"*Io sottoscritto/a, Pubblico Ufficiale a ciò delegato, ai sensi dell'art. 23-bis, comma 2, d.lgs. n. 82/2005, attesto che la presente copia informatica è conforme in ogni sua parte al documento originale informatico dal quale è stata estratta* [indicare: nome e cognome, nome ente e ufficio, data e luogo]."

La necessità di apporre l'attestazione di conformità dipende dall'uso che viene fatto della copia, da valutare caso per caso, a seconda della rilevanza giuridica che si ritiene necessario conferire.

9.7. Soggetti delegati ad attestare la conformità delle copie

Ciascun Dirigente del Comune ha il potere di attestare la conformità delle copie di documenti originali formati o acquisiti dal Comune. In aggiunta, il personale delle singole UO potrà essere delegato dal Dirigente ad attestare la conformità delle copie ai documenti originali formati o acquisiti e assegnati nell'ambito della propria Area di appartenenza.

9.8. Acquisizione di istanze e documenti tramite servizi online

Le istanze provenienti dagli utenti possono essere formate anche tramite la compilazione di moduli e *form* messi a disposizione sul sito web del Comune e resi accessibili previa identificazione dell'utente con gli strumenti di identificazione SPID, CIE e CNS. I dati immessi dall'istante sono acquisiti e memorizzati su supporto informatico. Le istanze così formate sono acquisite dal Sistema di protocollo informatico del Comune e costituiscono a tutti gli effetti documenti amministrativi informatici e sono trattati come documenti in entrata soggetti a registrazione di protocollo. I file di log relativi agli accessi e alle attività svolte dagli utenti sono conservati secondo le stesse modalità di conservazione delle istanze ricevute tramite PEC.

Per consentire la sottoscrizione di documenti da parte dei cittadini nell'ambito dell'accesso ai servizi online, è stata implementata la firma elettronica tramite SPID ai sensi dell'art. 20, comma 1-*bis*, CAD e delle relative Linee guida emanate dall'AgID.

9.9. Formazione di registri e repertori

I registri e repertori tenuti dal Comune, ivi compreso il registro giornaliero di protocollo, sono formati mediante la generazione/raggruppamento in via automatica

e memorizzazione in forma statica dell'insieme delle registrazioni effettuate dal sistema di gestione documentale.

Sezione seconda – Disposizioni comuni a tutte le modalità di formazione

10. Dispositivi di firma elettronica

Il Comune garantisce che tutti i dipendenti e i titolari di cariche che firmano documenti a valenza esterna siano dotati di dispositivi di firma elettronica. A tal fine, il Comune è dotato di sistema di gestione documentale che consente ai dipendenti in possesso di profilo utente l'apposizione della firma digitale.

L'utilizzo da parte del personale dei dispositivi di firma e/o delle credenziali è strettamente personale e riconducibile al suo titolare. Pertanto, il dispositivo non deve essere ceduto, né devono essere diffuse le chiavi dei certificati o le credenziali di utilizzo.

10.1. Scadenza dei certificati di firma

Ogni titolare di dispositivo di firma verifica periodicamente la validità e la data di scadenza del certificato di firma, al fine di provvedere tempestivamente al rinnovo.

Quando la firma è apposta utilizzando un certificato prossimo alla scadenza, il titolare ne dà avviso al Responsabile, affinché provveda a costituire un riferimento temporale giuridicamente valido tale da attestare che la firma sia stata apposta in un momento in cui il certificato era valido. In particolare, costituiscono riferimento temporale giuridicamente valido le seguenti attività sul documento firmato:

- apposizione di marca temporale;
- apposizione della segnatura di protocollo;
- versamento in conservazione.

Documenti, dati e altre informazioni trasmesse in cooperazione applicativa non richiedono la sottoscrizione digitale o l'apposizione della marca temporale.

11. Identificazione univoca del documento informatico

Ogni documento informatico deve essere identificato in modo univoco e persistente.

L'identificazione univoca dei documenti è effettuata con l'associazione al documento dell'impronta crittografica *hash*. Per i documenti soggetti a registrazione di protocollo, l'associazione è effettuata tramite le apposite funzioni del Sistema di protocollo informatico del Comune.

Il calcolo dell'impronta crittografica deve essere basato su una funzione di hash conforme alle tipologie di algoritmi previste nelle Linee guida (cfr. p. 2.2, tab. 1).

12. Associazione degli allegati al documento principale

Gli allegati sono congiunti in modo univoco al documento informatico principale tramite l'associazione delle impronte hash dei documenti allegati al documento principale.

Al documento principale, inoltre, devono essere associati i seguenti metadati:

- numero allegati;
- indice allegati;
- identificativo del documento allegato (IdDoc);
- titolo dell'allegato (Descrizione).

A ciascun allegato, invece, deve essere associato il metadato identificativo del documento principale (IdDoc).

Le operazioni di associazione degli allegati, quando possibile, sono effettuate in modo automatizzato dal sistema di gestione documentale adoperato per la formazione del documento principale.

In alternativa, è possibile associare gli allegati al documento principale manualmente, riportando in calce al documento stesso (o, in alternativa, su foglio separato) l'elenco degli allegati, indicando per ciascuno l'oggetto e la relativa impronta *hash*. L'associazione sarà assicurata una volta che il documento informatico principale sia divenuto immodificabile (ad esempio, dopo l'apposizione della firma digitale – cfr. **par. 15** del presente Manuale).

13. 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 5** al presente Manuale.

14. Metadati del documento informatico

Al documento informatico e al documento amministrativo informatico devono essere associati i metadati obbligatori previsti dall'Allegato 5 alle Linee guida dell'AgID. Ulteriori metadati facoltativi sono associati a particolari tipologie di documenti, secondo le indicazioni riportate nell'**allegato 6** al presente Manuale.

L'associazione dei metadati al documento è effettuata tramite le apposite funzioni dei software di gestione documentale utilizzati per la formazione degli atti. A tal fine, il Responsabile verifica la conformità degli strumenti software utilizzati e, eventualmente, richiede al fornitore i necessari interventi evolutivi.

I metadati devono essere associati prima che il documento informatico acquisisca le caratteristiche di immodificabilità e integrità, dunque prima della sottoscrizione,della memorizzazione nel sistema o del versamento in conservazione.

15. Immodificabilità e integrità del documento informatico

Affinché sia garantito il valore giuridico-probatorio del documento informatico, ne deve essere assicurata l'immodificabilità e l'integrità.

Il documento informatico è immodificabile se la sua memorizzazione su supporto informatico in formato digitale non può essere alterata nelle fasi di accesso, gestione e conservazione.

L'immodificabilità e l'integrità dei documenti informatici dell'ente possono sono garantite:

- per i documenti di cui è richiesta la sottoscrizione, dall'apposizione di una firma elettronica qualificata, di una firma digitale o di un sigillo elettronico qualificato o firma elettronica avanzata;
- per i documenti di cui non è richiesta la sottoscrizione, dalla memorizzazione nel sistema di gestione documentale, purché sia garantito il rispetto delle misure di sicurezza previste dal par. 3.9 delle Linee guida (cfr. Parte sesta del presente Manuale);
- per tutte le tipologie documentali, dal versamento nel sistema di conservazione.

In ogni caso, il versamento nel sistema di conservazione è il metodo che offre le maggiori garanzie di immodificabilità e integrità dei documenti informatici nel tempo. Pertanto, è essenziale che tutti i documenti siano versati in conservazione, secondo i tempi e le modalità descritte nella Parte Quinta del presente Manuale.

Il Responsabile assicura che i documenti informatici a cui è apposta una firma elettronica siano versati in conservazione prima che scada il certificato di firma.

Sezione terza - Disposizioni sulla formazione di documenti analogici

16. Copie analogiche di documenti informatici

Fermo restando l'obbligo di formare i documenti originali informatici, in alcuni casi può essere necessario effettuare delle copie analogiche affinché siano spedite a mezzo posta ai soggetti che non sono muniti di domicilio digitale e agli altri soggetti indicati all'art. 3-*bis*, comma 4-*bis*, CAD.

Quando è necessario che al destinatario giunga un documento avente la medesima efficacia giuridico probatoria del documento originale (ad esempio, quando bisogna assicurare l'efficacia legale della notificazione dell'avviso di accertamento relativo a tributi o a violazioni da cui discendono sanzioni amministrative), ai sensi dell'art. 3, d.lgs. n. 39/1993,

la copia analogica dovrà essere accompagnata dall'indicazione della fonte del documento originale e del soggetto responsabile dell'immissione, riproduzione, trasmissione o emanazione del documento stesso. Quando il documento originale informatico è sottoscritto con firma digitale o altra firma elettronica qualificata, la firma è sostituita dalla firma a stampa accompagnata dall'indicazione del nominativo del soggetto sottoscrivente.

La copia analogica inviata al cittadino, inoltre, deve contenere apposita dicitura che specifichi che il documento informatico, da cui la copia è tratta, è stato predisposto come documento nativo digitale ed è disponibile presso l'amministrazione (ad es.: "*La presente copia è tratta da documento informatico, predisposto come documento nativo digitale da* [nome responsabile]*, Responsabile dell'Ufficio* [indicazione UO]*. Il documento originale informatico è archiviato nel sistema informatico del Comune di Rovigo, presso cui è disponibile per l'accesso*").

Quando possibile, la dicitura deve essere integrata con indicazioni sulle modalità per effettuare l'accesso online al documento informatico.

17. Casi in cui è ammessa la formazione di documenti originali analogici

Fermo restando l'obbligo di produrre i propri documenti in originale informatico, è legittimo formare documenti in originale analogico:

- ai sensi dell'art. 2, comma 6, CAD, esclusivamente 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 alle comunicazioni di emergenza e di allerta in ambito di protezione civile;

- in tutti i casi in cui il documento è consegnato a sportello e il richiedente è un soggetto privato che non agisce in qualità di professionista (ad esempio, la tessera elettorale, la carta d'identità, ecc.).

La formazione di contratti e altre scritture private in originale analogico non è consentita. A tal fine, nel caso in cui la parte contraente non sia munita di strumenti di firma digitale o qualificata, si seguono le indicazioni riportate al **par. 9.5, lett. b)** del presente Manuale.

PARTE QUARTA - GESTIONE DOCUMENTALE

Sezione prima - Flussi documentali esterni

18. Ricezione telematica di documenti informatici in entrata

I documenti informatici in entrata, pervenuti tramite i canali di ricezione previsti, sono oggetto di registrazione di protocollo secondo quanto previsto nella Sezione seconda della presente Parte del Manuale. Una volta che ne sia accertata la provenienza, i documenti sono validi ai fini del procedimento amministrativo.

Le istanze, le dichiarazioni e le comunicazioni trasmesse per via telematica, in ogni caso, devono ritenersi valide a tutti gli effetti di legge quando:

a) sono contenute in documenti sottoscritti con firma digitale o firma elettronica qualificata;

b) sono trasmesse a mezzo posta elettronica certificata da un indirizzo PEC iscritto in uno degli elenchi di domicili digitali previsti dalla normativa vigente;

c) sono trasmesse attraverso un sistema informatico che consente la previa identificazione dell'utente con i sistemi SPID, CIE o CNS;

d) sono trasmesse da un domicilio digitale PEC ai sensi dell'art. 3-bis, comma 4-quinquies del CAD ed è possibile accertare la provenienza della trasmissione. Tale modalità di trasmissione costituisce elezione di domicilio digitale speciale per quel singolo procedimento o affare;

e) sono contenute in copie digitali di documenti originali cartacei sottoscritti e presentati unitamente a copia del documento d'identità dell'autore;

f) è comunque possibile accertarne la provenienza secondo la normativa vigente o, comunque, in base a criteri di attendibilità e riconducibilità al mittente dichiarato.

19. Canali di ricezione

La ricezione di comunicazioni e documenti informatici è assicurata tramite i seguenti canali:

1. casella pec istituzionale: comunerovigo@legalmail.it presidiata dalla **UO Protocollo e Archivio;**
2. altre caselle di PEC che vengono presidiate a cura degli uffici, i quali provvedono alla registrazione di protocollo dei messaggi pervenuti direttamente alla propria casella PEC;

3. acquisizione di istanze, redatte anche tramite *form*, formate e trasmesse tramite il portale dei servizi online;
4. altri canali di trasmissione, anche di posta elettronica ordinaria, indicati per specifici procedimenti.

L'indirizzo di posta elettronica certificata del Servizio Protocollo e Archivio non è abilitato alla ricezione dei documenti provenienti da indirizzi di posta elettronica ordinaria.

Gli indirizzi di posta elettronica certificata sono riportati nell'Indice delle Pubbliche Amministrazioni e pubblicizzati sul sito web istituzionale, con evidenza dello specifico servizio o procedimento per cui devono essere utilizzati.

Nel caso in cui un soggetto tenuto a effettuare comunicazioni esclusivamente in via telematica (imprese, professionisti, altre PP.AA., salvi i casi di cui all'art. 2, comma 6, CAD) faccia pervenire agli uffici del Comune comunicazioni e documenti in modalità analogica, questi non saranno ritenuti validamente trasmessi. In tali casi, la circostanza è segnalata in nota alla registrazione di protocollo. Il responsabile dell'UO assegnataria della comunicazione, o comunque il soggetto individuato quale responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 5, comma 3, l. n. 241/1990, provvede a comunicare al mittente il motivo della mancata accettazione dei documenti e a indicare modalità di trasmissione valide. La comunicazione, quando possibile, è trasmessa al domicilio digitale del mittente estratto dagli indici di cui agli articoli 6-*bis* e 6-*ter* del CAD.

20. Formati accettati

Sono accettati, e conseguentemente registrati al protocollo, documenti informatici esclusivamente nei seguenti **formati standard**: **.pdf, .pdf/a, .xml, .odt, .docx, .xlsx, .ods.**

Sono accettati, altresì, gli ulteriori formati eventualmente previsti nell'**allegato 6** al presente Manuale. Possono essere accettati, inoltre, i formati contemplati nell'Allegato 2 delle Linee guida dell'AgID (compatibilmente con le specifiche raccomandazioni ivi contenute).

Resta salva la possibilità, da parte del responsabile del procedimento, di prevedere espresse limitazioni in relazione allo specifico procedimento, purché le limitazioni siano ragionevoli e giustificate da obiettive esigenze.

È possibile protocollare un documento in qualunque formato, purché sia accompagnato da una copia informatica del documento in uno dei formati ammessi. Il controllo sulla conformità del formato dei documenti in entrata è effettuato dal personale dell'ufficio assegnatario. Qualora pervengano documenti in formati non conosciuti o non gestiti, la

circostanza deve essere segnalata in nota alla registrazione a cura della UO assegnataria. Le comunicazioni al mittente relative alla mancata accettazione del formato e all'indicazione dei formati accettati sono effettuate a cura della UO assegnataria.

L'accettazione di formati non previsti dal presente Manuale, dalle Linee Guida o dalla disciplina del singolo procedimento deve essere consentita nel caso in cui, per obiettive esigenze rappresentate dal mittente, il documento non può essere riversato in altro formato tra quelli ammessi.

20.1. Verifica sul formato dei documenti allegati

L'eventuale presenza di allegati al documento principale in formati non ammessi deve essere verificata dal responsabile del procedimento, il quale provvede a comunicare al mittente la non conformità del documento e/o l'assenza dei requisiti previsti per l'utilizzo ai fini del procedimento amministrativo.

L'accettazione di formati non previsti dal presente Manuale, dalle Linee Guida o dalla disciplina del singolo procedimento deve essere consentita nel caso in cui, per obiettive e motivate esigenze rappresentate dal mittente, il documento non può essere riversato in altro formato tra quelli ammessi.

21. Controllo dei certificati di firma

Il personale abilitato alla protocollazione effettua una prima verifica sui certificati di firma contestualmente alla registrazione di protocollo del documento in entrata. In caso di certificati scaduti, revocati o sospesi, procede alla registrazione, segnalando in nota il risultato della verifica di firma.

Il responsabile del procedimento verifica la validità dei certificati di firma e, in caso di certificato scaduto o revocato, valuta le azioni da intraprendere a seconda della tipologia di procedimento.

22. Trasmissione telematica di documenti informatici in uscita

La trasmissione di comunicazioni e documenti avviene sempre per via telematica, salvo il caso di trasmissione a soggetti privati privi di domicilio digitale ai sensi degli artt. 6 e ss. del CAD.

I documenti informatici in uscita sono trasmessi a mezzo PEC solo dopo essere stati classificati, fascicolati e protocollati secondo le disposizioni della presente Parte del Manuale.

Per la trasmissione di documenti tramite PEC, se il documento principale non ha un contenuto sufficientemente esplicativo (ad esempio, un provvedimento, un certificato, ecc.) deve essere predisposta una nota di accompagnamento alla trasmissione.

I documenti che devono essere prodotti entro un determinato termine sono sempre trasmessi a mezzo PEC.

La trasmissione di dati e altre informazioni in cooperazione applicativa è soggetta a protocollazione o a registrazione particolare secondo le medesime regole per la registrazione di protocollo dei documenti.

23. Individuazione del domicilio digitale presso cui effettuare la comunicazione

Per la trasmissione telematica di documenti a **imprese e professionisti** tenuti obbligatoriamente all'iscrizione in albi o elenchi, il domicilio digitale è estratto dall'indice INI-PEC (www.inipec.gov.it).

Quando l'indirizzo PEC del soggetto destinatario (professionista o impresa) non risulti attivo, si provvede alla notificazione al domicilio fisico. Inoltre, la circostanza deve essere segnalata alla Camera di Commercio competente per la registrazione nel registro delle imprese o al soggetto competente per la tenuta dell'albo o registro presso cui il professionista è tenuto all'iscrizione.

Le comunicazioni agli indirizzi estratti da INI-PEC sono valide esclusivamente nell'ambito di rapporti professionali intercorrenti tra il Comune e il destinatario (quindi, non sarà valida la comunicazione effettuata all'indirizzo PEC del professionista che abbia ad oggetto un rapporto che si pone al di fuori dell'attività professionale).

Quindi, la **comunicazione a un soggetto privato**, che abbia ad oggetto un rapporto che si pone al di fuori dell'attività professionale, deve essere fatta:

I. se vi è stata elezione di domicilio digitale, all'indirizzo PEC espressamente dichiarato dal cittadino;
II. se non vi è stata elezione di domicilio digitale, nelle more dell'attivazione dell'INAD (Indice Nazionale dei Domicili digitali), deve essere trasmessa al domicilio fisico la copia cartacea del documento. Se si tratta di documento sottoscritto

dall’Amministrazione, la copia deve essere prodotta in conformità a quanto previsto al **par. 16** del presente Manuale.

La trasmissione di comunicazioni e documenti verso altre pubbliche amministrazioni avviene sempre per via telematica, agli indirizzi di posta elettronica, anche ordinaria, dei singoli uffici. Gli indirizzi di spedizione sono rilevati tramite la consultazione dell’Indice delle Pubbliche Amministrazioni (indicepa.gov.it) di cui all’art. 6-*ter* del CAD.

24. Disposizioni sui documenti analogici

I documenti su supporto analogico possono pervenire al Comune attraverso:

- il servizio postale tradizionale o attraverso corrieri autorizzati e sono consegnati all’Ufficio Protocollo che provvede ad una verifica preliminare dell'indirizzo e del destinatario sugli stessi apposti prima della registrazione;

- la consegna diretta agli uffici agli addetti alle attività di sportello.

Gli orari definiti per la presentazione della documentazione analogica sono indicati sul sito web istituzionale del Comune.

Le buste delle comunicazioni cartacee sono conservate insieme ai documenti in esse contenuti.

La corrispondenza recante la dicitura “Riservata”, “Spm” o “Personale” viene trattata con le modalità stabilite al successivo articolo 40.4;

La ricezione di documenti a mezzo fax provenienti da altre pubbliche amministrazioni è esclusa (come previsto dall’art. 47, comma 2, lett. c del CAD). Pertanto, tali comunicazioni non devono essere ritenute valide. Fanno eccezione i soli casi di esclusione dell’applicazione della normativa del CAD previsti dall’art. 2, comma 6, D.lgs. n. 82/2005 (ad es., comunicazioni di protezione civile).

Sezione seconda - Protocollo informatico

25. Sistema di protocollo informatico

Il Comune, per la protocollazione dei documenti, utilizza un Sistema di protocollo informatico integrato con il Sistema di gestione documentale (cfr. **allegato 4**). La puntuale descrizione funzionale e operativa del Sistema di protocollo informatico è illustrata nel manuale di utilizzo alla pagina dell’Help del fornitore della piattaforma.

26. Funzioni del Responsabile della Gestione Documentale in materia di protocollo informatico

La corretta tenuta del protocollo informatico è garantita dal Responsabile della gestione documentale. In particolare, il Responsabile, nella veste di responsabile del protocollo informatico:

a. coordina la gestione del Sistema di protocollo informatico;
b. assegna al personale addetto alla protocollazione l'abilitazione all'utilizzo delle funzioni di protocollo del Sistema;
c. esercita il controllo generale sui flussi documentali esterni e interni;
d. assicura la corretta esecuzione delle attività di protocollazione;
e. autorizza l'attivazione del protocollo di emergenza;
f. autorizza con comunicazione formale le operazioni di annullamento delle registrazioni di protocollo;
g. vigila sull'osservanza della normativa e delle disposizioni del presente Manuale da parte del personale addetto.

Le attività di protocollazione sono eseguite dagli utenti delegati dal Responsabile. La modalità di individuazione dei soggetti delegati alle attività di protocollazione è definita al **par. 8** del presente Manuale.

27. Registro generale di protocollo

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

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

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

Il numero di protocollo è associato in modo univoco e immodificabile al documento, pertanto esso individua un unico documento e, di conseguenza, ogni documento reca un solo numero di protocollo. Non è consentita la protocollazione di un documento già protocollato.

28. Registro giornaliero di protocollo

Il Registro giornaliero di protocollo è costituito dall'elenco delle informazioni inserite con l'operazione di registrazione di protocollo nell'arco di uno stesso giorno. Esso è prodotto

automaticamente dal Sistema di protocollo informatico, che provvede altresì al versamento automatico al Sistema di conservazione.

29. Documenti soggetti a registrazione di protocollo e documenti esclusi

Tutti i documenti prodotti e ricevuti dal Comune, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono registrati al protocollo, ad eccezione di quelli indicati successivamente.

Ai sensi dell'articolo 53 del TUDA sono esclusi dalla registrazione di protocollo:

- Gazzette Ufficiali, Bollettini Ufficiali, notiziari della Pubblica Amministrazione;
- note di ricezione delle circolari e altre disposizioni;
- materiale statistico;
- documenti interni di preminente carattere informativo, che non costituiscono fasi obbligatorie e imprescindibili di procedimenti amministrativi: ad es. scambio di prime bozze di documenti, convocazioni e verbali di incontri interni ad una struttura o comunque non caratterizzati da particolare ufficialità, memorie informali, brevi appunti, indicazioni operative del Dirigente della struttura, ecc.) che devono essere inviati tramite posta elettronica;
- giornali, riviste, materiale pubblicitario, stampe varie, plichi di libri;
- biglietti augurali, inviti a manifestazioni e documenti di occasione vari che non attivino procedimenti amministrativi;
- bolle accompagnatorie;
- richiesta/invio comunicazioni informali.

Non sono soggetti a protocollazione, inoltre, gli atti e i documenti registrati in repertori e registri differenti dal registro di protocollo ai sensi del **par. 39** del presente Manuale.

Le ricevute di accettazione e di consegna di un messaggio inviato tramite PEC non devono essere protocollate, ma devono essere associate alla registrazione di protocollo del documento trasmesso/ricevuto a cui la ricevuta stessa si riferisce.

29.1 Protocollazione di documenti interni

Fermo restando quanto precisato nel paragrafo precedente con riferimento ai documenti interni di preminente carattere informativo, sono soggetti a protocollazione tutti i documenti interni di preminente carattere giuridico – probatorio, cioè quelli redatti al fine di

documentare fasi obbligatorie imprescindibili del procedimento amministrativo, quindi importanti per attestarne la regolarità, oppure quelli dai quali possano nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi. La registrazione sul protocollo informatico unico del Comune e la classificazione sono effettuate dall'incaricato della UO, che è anche responsabile della formazione e gestione del fascicolo relativo all'affare o al procedimento che sta trattando. Deve essere protocollata altresì la corrispondenza interna di carattere formale.

30. Disposizioni per particolari tipologie di documenti

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 opportuno, anche se non necessario, 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.

31. Registrazione di protocollo

La registrazione di protocollo è l'insieme dei metadati che il registro di protocollo deve memorizzare in forma non modificabile al fine di garantirne l'identificazione univoca e certa. Ai sensi dell'art. 53, comma 1, TUDA, metadati di registrazione di protocollo sono:

a) numero di protocollo del documento, generato automaticamente dal sistema;
b) data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema;
c) il mittente, per i documenti ricevuti, e il destinatario (o i destinatari), per i documenti spediti;
d) oggetto del documento;
e) data e protocollo del documento ricevuto, se disponibili;
f) l'impronta del documento informatico.

A suddetti metadati registrati in forma non modificabile, inoltre, possono essere aggiunti (a seconda dei casi) i seguenti ulteriori metadati:

g) tipologia di documento;
h) classificazione (titolo e classe) sulla base del Piano di classificazione (v. **allegato 7**) e del Prontuario di Classificazione (v. **allegato 8**)

i) fascicolo di appartenenza;
j) assegnazione interna (per competenza o per conoscenza);
k) data e ora di arrivo;
l) allegati;
m) livello di riservatezza;
n) mezzo di ricezione o invio;
o) annotazioni;
p) (eventualmente) estremi del provvedimento di differimento della registrazione;
q) (se necessario) elementi identificativi del procedimento amministrativo.

32. Modalità di registrazione

La registrazione di protocollo di un documento è eseguita dopo averne verificato l'autenticità, la provenienza e l'integrità. In particolare, prima di procedere alla protocollazione dei documenti in ingresso, devono essere effettuate le verifiche previste ai **parr. 20 e 20.1** del presente Manuale (formato dei documenti e degli allegati), anche al fine di inserire le corrette informazioni di registrazione e segnalare eventuali anomalie alle UUOO assegnatarie, nonché di evitare doppie registrazioni.

La registrazione dei documenti ricevuti, spediti e interni è effettuata in un'unica operazione, utilizzando le apposite funzioni previste dal Sistema di protocollo informatico. Al documento indirizzato a più destinatari deve essere assegnato un solo e unico numero di protocollo.

Il Sistema genera automaticamente il numero progressivo e la data di protocollazione associata. Alla registrazione di protocollo, inoltre, sono associate le ricevute generate dal sistema di protocollo informatico e, nel caso di registrazione di messaggi PEC in uscita, anche i dati relativi alla consegna rilasciati dal sistema di posta certificata correlati al messaggio oggetto di registrazione. L'eventuale indicazione dell'ufficio utente, ovvero del soggetto destinatario del documento, va riportata nella segnatura di protocollo.

32.1. Protocollazione delle comunicazioni pervenute alle caselle di posta elettronica ordinaria di utenti non abilitati alla protocollazione

Gli utenti non abilitati alla protocollazione in entrata, per la protocollazione della posta elettronica ordinaria, provvedono a scaricare il file .EML contenente messaggio in entrata e a inoltrarlo in allegato all'indirizzo di posta ordinaria del Servizio Protocollo e Archivio,

esplicitando nell'oggetto la richiesta di protocollare. In tali casi, dunque, l'operatore del Servizio Protocollo e Archivio provvede alla protocollazione del messaggio inoltrato in allegato (e non del messaggio di inoltro), assicurandosi che siano registrati i relativi dati.

Al fine di evitare doppie registrazioni dello stesso documento, prima dell'inoltro per la registrazione l'operatore deve verificare che nella comunicazione è stato indicato anche il recapito PEC. In tali casi, infatti, non serve provvedere all'inoltro per la protocollazione.

33. Annullamento e modifiche della registrazione di protocollo

La registrazione degli elementi obbligatori del protocollo non può essere modificata né integrata, né cancellata, ma soltanto annullata attraverso l'apposita procedura conforme all'art. 54 del TUDA. In particolare, i metadati indicati al par. 31 del presente Manuale, lettere da a) a f), non sono modificabili, ma eventualmente annullabili.

Se le informazioni della registrazione di protocollo sono errate (anche in caso di mera svista), dunque, sarà necessario procedere alla richiesta di annullamento.

Come previsto dal par. 3.1.5 delle Linee guida AgID, le uniche informazioni che possono essere modificate – e che, dunque, non richiedono l'annullamento – sono quelle relative a:

- classificazione (titolo e classe);
- assegnazione interna all'amministrazione (per competenza o per conoscenza).

Pertanto, è opportuno che ogni operatore al momento della protocollazione presti la massima attenzione. Il registro di protocollo, infatti, è un atto pubblico a cui la legge riconosce un particolare valore giuridico-probatorio. Come per ogni atto pubblico, la formazione richiede solennità e, dunque, la massima accortezza e precisione.

Ogni annullamento della registrazione deve:

- essere autorizzato con provvedimento del Responsabile. Il provvedimento, dunque, deve risultare da comunicazione formale);
- comportare la memorizzazione di data, ora e estremi del provvedimento formale di annullamento;
- consentire sempre la memorizzazione e la visibilità delle informazioni oggetto di annullamento.

Le richieste di annullamento rivolte al Responsabile devono essere motivate. Le richieste sono accolte, di norma, in casi di mero errore materiale (quali ad es., registrazione di informazioni errate, doppia registrazione, erronea registrazione di documenti non destinati all'Ente).

L’annullamento e le modifiche avvengono secondo la procedura guidata dal Sistema, che consente di mantenere traccia di ogni operazione, così come richiesto alla normativa.

34. Gestione degli allegati

Il numero e la descrizione degli allegati sono elementi essenziali per l’efficacia di una registrazione. Tutti gli allegati devono pervenire con il documento principale al fine di essere inseriti nel Sistema di protocollo informatico ed essere sottoposti a registrazione.

Gli allegati dei documenti ricevuti tramite il canale PEC sono gestiti in forma automatizzata dal sistema di protocollo informatico. Negli altri casi, l’associazione degli allegati al documento principale avviene con le modalità indicate al par. 12 del presente Manuale.

Non è ammessa l’associazione al documento informatico già registrato di allegati non indicati nella registrazione di protocollo. L’associazione di allegati successivamente alla registrazione non può essere effettuata, dunque in tali casi è necessario procedere ad annullamento ed a nuova registrazione, attraverso la procedura di cui al precedente paragrafo.

Per la trasmissione di allegati di dimensioni superiori a 200 mega, sono previsti appositi canali di trasmissione diversi dalla PEC. Pertanto, la trasmissione e successiva registrazione delle comunicazioni dovrà avvenire tramiti tali canali. A tal fine, ogni responsabile del procedimento deve curare la **corretta informazione degli utenti**, fornendo tutte le informazioni necessarie relative a:

- **dimensione massima** degli allegati;
- **formato** dei documenti informatici trasmessi in allegato;
- **modalità di trasmissione** ed i relativi canali predisposti per lo specifico procedimento.

35. Tempi di registrazione e casi di differimento

La registrazione della documentazione in entrata deve avvenire in giornata o comunque non oltre il giorno lavorativo successivo a quello di arrivo. Ai fini della gestione del protocollo non sono in ogni caso considerati lavorativi il sabato e la domenica.

In casi eccezionali ed imprevisti che non permettono di evadere la corrispondenza ricevuta e qualora dalla mancata registrazione di protocollo del documento nella medesima giornata lavorativa di ricezione possa venire meno un diritto di terzi (ad esempio per la registrazione di un consistente numero di domande di partecipazione ad un concorso in scadenza), con

motivato provvedimento del Responsabile è autorizzato il differimento dei termini di registrazione (protocollo differito).

Il protocollo differito si applica solo ai documenti in entrata e per tipologie omogenee che il Responsabile deve descrivere nel provvedimento. Il provvedimento individua i documenti da ammettere alla registrazione differita, le cause e il termine entro il quale la registrazione di protocollo deve essere comunque effettuata.

Al momento della registrazione differita devono essere indicati in nota alla registrazione gli estremi del provvedimento di differimento. In ogni caso, della ricezione del documento informatico da parte del Comune, fa fede la ricevuta di consegna generata dal gestore della casella PEC.

Ai fini del computo di termini previsti dalla legge o da altri atti (es. bandi, contratti, ecc.), resta fermo quanto previsto dall'art. 45 del CAD, ai sensi del quale il documento informatico trasmesso per via telematica si intende spedito dal mittente se inviato al proprio gestore, e si intende consegnato al destinatario se reso disponibile all'indirizzo elettronico da questi dichiarato, nella casella di posta elettronica del destinatario messa a disposizione dal gestore.

36. Segnatura di protocollo

La segnatura di protocollo è l'associazione ai documenti amministrativi informatici in forma permanente e non modificabile di informazioni riguardanti i documenti stessi, in ingresso e in uscita al sistema di protocollo, utile alla sua identificazione univoca e certa, come indicate all'art. 53, comma 1, TUDA.

Le operazioni di segnatura sono effettuate contemporaneamente alla registrazione di protocollo o ad altra registrazione cui il documento è soggetto.

I requisiti necessari di ciascuna segnatura di protocollo sono:

a. indicazione della Amministrazione mittente;
b. codice identificativo dell'AOO mittente;
c. codice identificativo del registro;
d. numero progressivo di protocollo;
e. data di registrazione;
f. oggetto del messaggio di protocollo;
g. classificazione del messaggio di protocollo;
h. indicazione del fascicolo in cui è inserito il messaggio di protocollo.

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 XML conforme alle indicazioni previste al p. 2 e ss. dell'Allegato 6 alle Linee guida dell'AgID e, in particolare, deve rispettare lo schema di cui all'Appendice A (v. p. 4.1. "Segnatura di protocollo XML Schema").

37. Protocollo riservato

Sono previste particolari forme di riservatezza e di accesso controllato al Sistema di protocollo per:

- documenti contenenti categorie particolari di dati personali ai sensi dell'art. 9 del Regolamento UE 2016/679 che rivelano l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche o l'appartenenza sindacale, dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona (ad es. documenti che contengono certificati medici con diagnosi o patologie, certificati di invalidità, documenti attestanti l'adesione a partiti politici, documenti contenenti sfratti esecutivi e pignoramenti, ecc.), dati personali relativi a condanne penali e reati o a connesse misure di sicurezza (ad es. documenti provenienti da Case di Reclusione);
- documenti di carattere politico e di indirizzo che, se resi di pubblico dominio, potrebbero ostacolare il raggiungimento degli obiettivi prefissati o procurare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell'attività amministrativa (tipologie documentarie definite all'art. 24 della legge n. 241/1990).
- segnalazioni indirizzate al RPCT ai sensi della normativa in materia di whistleblowing.

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, che ne definisce altresì le abilitazioni di accesso per la consultazione e la gestione (v. par. 7 del presente Manuale).

38. Registro di emergenza

L’utilizzo del registro di protocollo emergenza, ai sensi dell’art. 63 del TUDA, è autorizzato dal Responsabile, o in assenza dal suo Vicario, in situazioni nelle quali per cause tecniche non sia possibile utilizzare il registro generale di protocollo informatico e la sospensione del servizio si protragga per un tempo tale da poter pregiudicare la registrazione a protocollo in giornata. In tali casi, il Responsabile dà immediata comunicazione a tutti gli uffici della temporanea sospensione dell’utilizzo della procedura informatizzata ordinaria di protocollazione e della necessità, per la protocollazione sia in entrata che in uscita, di consegnare la documentazione all’Ufficio Protocollo.

Il registro di protocollo di emergenza ha una numerazione progressiva propria, perciò ai documenti protocollati su tale registro, una volta riversati, saranno associati due numeri di protocollo, quello del registro di emergenza e quello del registro di protocollo generale. Le registrazioni sul registro di emergenza avvengono, quando possibile, secondo le medesime regole e con le stesse modalità adoperate per le registrazioni sul registro generale di protocollo.

Sul registro di emergenza, inoltre, sono riportati:

- gli estremi del provvedimento di autorizzazione all’utilizzo del registro;
- la causa, la data e l’ora di inizio dell’interruzione;
- il numero totale di registrazioni effettuate nel corso di ogni giornata di utilizzo;
- la data e l’ora del ripristino della funzionalità del sistema
- ogni altra annotazione ritenuta rilevante.

Al ripristino della piena funzionalità del Sistema di protocollo informatico, il Responsabile provvede alla chiusura del registro di emergenza, annotando il numero delle registrazioni effettuate, la data e l’ora di chiusura, e dà disposizioni per il riversamento delle registrazioni sul registro di protocollo generale.

Per le ipotesi di sospensione del servizio dovute a guasti del Sistema di protocollo informatico, il Comune si è dotato di un supporto informatico alternativo su cui effettuare le registrazioni di emergenza in modalità informatica, che consiste in una postazione munita di un applicativo sui client locale, che permette di riversare le registrazioni nel protocollo generale una volta terminata l’emergenza. Nei casi in cui non sia possibile l’utilizzo del registro di emergenza su supporto informatico, il Responsabile provvede alla formazione del registro di emergenza su supporto analogico, redatto secondo lo schema di cui all’**allegato 11**.

39. Documenti soggetti a registrazione particolare

La registrazione particolare dei documenti richiede lo svolgimento delle medesime operazioni di gestione documentale effettuate per la registrazione di protocollo, ivi incluse la classificazione e la fascicolazione.

Sono soggette a registrazione particolare nei repertori e registri all'uopo istituiti le tipologie di documenti di seguito riportate:

- Deliberazioni del Consiglio Comunale;
- Deliberazioni della Giunta Comunale;
- Ordinanze sindacali;
- Ordinanze dirigenziali
- Decreti sindacali
- Decreti dirigenziali
- Determinazioni dirigenziali
- Circolari interne;
- Contratti in forma pubblica amministrativa;
- Autorizzazioni pubblicitarie;
- Autorizzazioni sanitarie;
- TSO;
- Verbali di accertamento delle sanzioni amministrative.
- Mandati di pagamento

I registri e repertori diversi dal protocollo contengono almeno le seguenti informazioni:

- tipologia del registro o repertorio;
- numero di registro o repertorio (cronologico e progressivo);
- data;
- elementi identificativi dell'atto (soggetto o soggetti; oggetto);
- dati di classificazione e di fascicolazione;
- annotazioni.

Il Responsabile, al fine di dare attuazione ai principi di unicità e onnicomprensività del registro di protocollo, valuta periodicamente l'opportunità di sopprimere le forme di registrazione particolare non necessarie per legge, prevedendo in sostituzione esclusivamente la registrazione di protocollo.

40. Disposizioni sulla protocollazione e gestione dei documenti analogici.

Il personale addetto a effettuare la registrazione di protocollo informatica in entrata è competente anche per la protocollazione dei documenti analogici in entrata (consegnati a mano o pervenuti tramite servizio postale).

Di tale documentazione è effettuata una copia per immagine su supporto informatico (scansione in formato pdf/A) prima della registrazione.

La copia per immagine di documenti firmati, se sprovvista di attestazione di conformità, apposta ai sensi della normativa vigente (v. le procedure definite al **par. 9.5** del presente Manuale), può essere adoperata solo per uso lavoro.

40.1. Registrazione, segnatura, annullamento.

Alla registrazione di protocollo dei documenti cartacei si applicano, in quanto compatibili, le medesime regole previste per la registrazione dei documenti informatici.

Le lettere anonime sono soggette a registrazione di protocollo, eventualmente riservato, indicando nel campo del mittente la dicitura “Anonimo” (v. la procedura definita al **par. 40.8.1** del presente Manuale).

Per i documenti analogici la segnatura è apposta con timbro ed etichetta riportante i dati indicati al par. 36, lett. da a) a e) del presente Manuale.

Sul documento analogico soggetto ad annullamento della registrazione si deve riportare a margine il numero di protocollo e la data dell’autorizzazione di annullamento. La segnatura (timbro ed etichetta) deve essere barrata con la dicitura “*annullato*”.

40.2. Rilascio della ricevuta di avvenuta protocollazione

Qualora il documento analogico sia consegnato direttamente dal mittente o da altra persona a ciò delegata e sia richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l’avvenuta consegna del documento, è cura del personale addetto alla protocollazione rilasciare la **ricevuta di avvenuta protocollazione** prodotta direttamente dal protocollo informatico.
La ricevuta di avvenuta protocollazione prodotta dal sistema di protocollo riporta almeno i seguenti dati:

- il numero e la data di protocollo;
- l’indicazione dell’AOO;

- il mittente;
- l’oggetto;
- numero e descrizione degli allegati se presenti;
- l’indicazione di Responsabilità: UO cui è assegnato il documento per competenza;
- l’operatore di protocollo che ha effettuato la registrazione.

Qualora per ragioni organizzative o tecniche non sia possibile protocollare immediatamente il documento, l’addetto al protocollo comunica al mittente o ad altra persona incaricata il termine entro il quale il documento verrà protocollato, impegnandosi – se richiesto – a far pervenire la ricevuta all’indirizzo o recapito indicato dal mittente stesso (anche tramite e-mail). La ricevuta può essere altresì ritirata dall’interessato o da persona espressamente delegata nei giorni successivi.

40.3. Corrispondenza contenente dati sensibili

I documenti contenenti categorie particolari di dati o soggetti a riservatezza, pervenuti in modalità cartacea, dopo essere stati scansionati e allegati alla registrazione effettuata con protocollo riservato, devono essere inseriti in busta chiusa recante la dicitura “contiene dati sensibili” e successivamente consegnati al dirigente (o funzionario titolare di PO) competente in base all’assegnazione.

40.4. Corrispondenza personale o riservata

La corrispondenza nominativamente intestata è regolarmente aperta dagli uffici incaricati della registrazione di protocollo dei documenti in arrivo, ad eccezione di quella diretta ai titolari di cariche istituzionali. Se la corrispondenza riveste carattere “riservato” o “personale”, e ciò è desumibile prima dell’apertura della busta, questa viene inviata chiusa direttamente al destinatario priva di registrazione. Se il carattere “riservato” o “personale” della corrispondenza viene desunto dopo averne preso visione, il plico viene richiuso e inviato al destinatario privo di registrazione.

Il destinatario, se reputa che i documenti ricevuti debbano comunque essere protocollati, provvede a effettuare registrazione e segnatura di protocollo.

40.5. Corrispondenza cartacea non di competenza dell'Amministrazione

La corrispondenza cartacea che non è evidentemente indirizzata al Comune (es. altro destinatario) non va aperta e va riconsegnata al Servizio postale. In caso di errata apertura, la busta va richiusa indicando la dicitura "aperta per errore", apponendo timbro datario e riconsegnata al Servizio postale.

La corrispondenza cartacea che invece riporta l'indirizzo corretto sulla busta, ma non è di competenza del Comune, a seguito dell'apertura e valutazione, va richiusa indicando la dicitura "aperta e non di competenza", apponendo timbro datario e riconsegnata al Servizio postale.

40.6 Protocollazione di istanze cartacee a seguito di avvisi pubblici

In caso di domande e/o istanze a seguito di avvisi pubblici nei quali è prevista la presentazione cartacea delle stesse, sono registrate a protocollo al fine di garantire la data certa di acquisizione.
Inoltre, per le domande e/o istanze consegnate nel giorno di scadenza dell'avviso, l'ufficio deputato alla ricezione apporrà sulle stesse anche l'ora di consegna.

Nell'oggetto della registrazione si riporta la descrizione dell'avviso pubblico così come presente sulla domanda.

Per motivi organizzativi, le UO sono tenute ad informare preventivamente l'Unità Protocollo e Archivio di scadenze di avvisi pubblici, al fine di concordare tempi e modi di protocollazione e trasmissione delle domande e/o istanze.

40.7 Produzione seriale di documenti analogici sulla base di un modello generale

Nel caso di produzione in serie di documenti analogici base che abbiano una pluralità di destinatari e parti minime variabili di contenuto (quali la diversità di importi, date, ecc) dovrà essere compilato, l'elenco dei destinatari e delle parti variabili del documento base ad essi riferiti. L' elenco, redatto in formato elettronico, deve essere associato alla registrazione di protocollo, della quale risulterà parte integrante.

Nella registrazione a protocollo dovrà essere inserita nel campo destinatario la dicitura “Destinatari diversi - vedi elenco allegato”.

40.8 Casi particolari di registrazioni di protocollo

40.8.1 Documenti anonimi o con autore non identificabile

I documenti pervenuti privi di sottoscrizione o sottoscritti con diciture generiche, quali ad esempio “un cittadino” o “anonimo” sono registrati a protocollo indicando come mittente “Anonimo”.
I documenti pervenuti con firma illeggibile vengono registrati a protocollo indicando come mittente “Firma illeggibile”.
Qualora il documento privo di sottoscrizione o con firma illeggibile sia pervenuto via pec si lascia come mittente l'indirizzo pec.
Relativamente ai suddetti documenti, spetta all’ufficio di competenza, e in particolare al Responsabile del procedimento, valutare la loro validità e trattarli di conseguenza. Agli addetti alla registratura spetta solo il compito di certificare che quel documento in arrivo è pervenuto in quel modo e in quelle forme determinate, non quello di invitare il mittente a sanare la situazione.

40.8.2 Corrispondenza in uscita con più destinatari

Tutte le comunicazioni in uscita che abbiano più destinatari e medesimo oggetto e contenuto si registrano con un solo numero di protocollo.
I documenti con pluralità di destinatari, prodotti su supporto informatico, che necessitano di una spedizione tramite posta certificata, devono necessariamente essere registrati inserendo nell’apposito campo dell’applicativo di protocollo tutte le anagrafiche complete degli indirizzi pec di ogni destinatario al fine di consentire all’applicativo medesimo di effettuare la spedizione collegando a ciascun nominativo il relativo indirizzo telematico.
Qualora i nominativi o gli indirizzi pec non devono essere posti a conoscenza tra loro per tutela della privacy o non devono essere visibili tra loro a garanzia di procedure contrattuali o per altre motivazioni, dovranno essere effettuati tanti invii quanti sono i destinatari.
I documenti informatici con pluralità di destinatari dei quali è prodotta copia analogica per la spedizione con mezzi ordinari, devono essere registrati inserendo nell’apposito campo dell’applicativo di protocollo la dicitura “Destinatari diversi - vedi elenco allegato”.
L' elenco, redatto in formato elettronico, ai sensi **dell'allegato 6**, deve essere associato alla registrazione di protocollo, della quale risultera parte integrante.

Sezione terza – Classificazione e fascicolazione

41. Classificazione dei documenti

I documenti formati e acquisiti dal Comune sono classificati mediante indicazione del titolo e della classe secondo i criteri previsti nel Piano di classificazione (Titolario) di cui all'**allegato 7** e dal Prontuario di Classificazione di cui all'**allegato 8**.

I documenti devono essere classificati prima della registrazione di protocollo. Non è ammessa la registrazione di protocollo di documenti non classificati.

La classificazione dei documenti in entrata è effettuata dal personale addetto alla protocollazione, mentre la classificazione dei documenti prodotti dal Comune è effettuata dal Responsabile dell'UO o dal personale da questo delegato.

42. Fascicolazione informatica dei documenti

Al fine di garantire la consultazione dei documenti informatici, da parte sia di altre amministrazioni che degli utenti, questi sono raccolti in fascicoli informatici, secondo le indicazioni fornite nella guida alla fascicolazione di cui all'**allegato 9**. I fascicoli eventualmente possono essere organizzati in sottofascicoli.

I documenti soggetti a protocollazione sono inseriti nel pertinente fascicolo tramite l'apposita funzione del Sistema di gestione documentale (cfr. **allegato 4**). Quando è necessario aprire un nuovo fascicolo informatico, l'utente abilitato alla creazione dei fascicoli della UO che ha prodotto il documento provvede all'apertura del fascicolo in cui inserire il documento.

Per i documenti in entrata, quando occorre provvedere all'apertura di un nuovo fascicolo informatico e vi sia incertezza sul criterio di fascicolazione da adottare, il personale addetto alla protocollazione provvede di concerto con il Responsabile della UO a cui è assegnato il documento.

I fascicoli informatici possono essere organizzati:

a. **per affare**, quando i documenti raccolti nel fascicolo, accomunati secondo un criterio di classificazione basato sulla competenza amministrativa, non sono tutti riferibili a un singolo procedimento amministrativo. Il fascicolo per affare deve avere una data di apertura e una durata circoscritta;
b. **per attività**, quando i documenti raccolti nel fascicolo attengono allo svolgimento di un'attività amministrativa semplice, che implica risposte obbligate o meri

adempimenti, per la quale quindi non è prevista l'adozione di un provvedimento finale. Ha in genere durata annuale;

c. **per persona** (fisica o giuridica), quando i documenti raccolti nel fascicolo, anche con classificazioni diverse, sono riferibili a un medesimo soggetto. Sono fascicoli di tipo "aperto", con durata pluriennale e indeterminata;

d. ***per procedimento amministrativo***, quando i documenti raccolti nel fascicolo rappresentano azioni amministrative omogenee e destinate a concludersi con un provvedimento amministrativo.

I fascicoli informatici devono recare i metadati obbligatori delle aggregazioni documentali previsti nell'allegato 5 alle Linee guida AgID.

Nelle more dell'implementazione di modalità automatizzate creazione e gestione dei fascicoli, organizzate secondo il piano di fascicolazione del Comune, gli utenti tenuti alla formazione dei fascicoli informatici assicurano che siano associati almeno i seguenti metadati, distinti per tipologia di fascicolo.

Il fascicolo informatico organizzato per procedimento amministrativo deve recare:

1. metadati identificativi del tipo di aggregazione (campo "TipoAggregazione" = Fascicolo; campo "IdAggregazione" = codice identificativo);
2. tipologia di fascicolo (procedimento amministrativo);
3. codice IPA Amministrazione titolare (campo "Ruolo");
4. codice IPA Amministrazioni partecipanti (campo "Ruolo");
5. dati identificativi del RUP (nome, cognome, codice IPA dell'Amministrazione di appartenenza, domicilio digitale).

Il fascicolo informatico organizzato per affare deve recare:

1. metadati identificativi del tipo di aggregazione (campo "TipoAggregazione" = Fascicolo; campo "IdAggregazione" = codice identificativo);
2. tipologia di fascicolo (affare);
3. codice IPA Amministrazione titolare (campo "Ruolo");
4. codice IPA Amministrazioni partecipanti (campo "Ruolo")
   dati identificativi del RUP (nome, cognome, codice IPA dell'Amministrazione di appartenenza, domicilio digitale).

Il fascicolo informatico organizzato per persona deve recare:

1. metadati identificativi del tipo di aggregazione (campo "TipoAggregazione" = Fascicolo; campo "IdAggregazione" = codice identificativo);

2. tipologia di fascicolo (“persona fisica” o “persona giuridica”);
3. dati anagrafici della persona a cui fa riferimento il fascicolo (almeno nome e cognome per le persone fisiche, denominazione per le persone giuridiche, denominazione e codice IPA per le PA);
4. dati identificativi del RUP (nome, cognome, codice IPA dell’Amministrazione di appartenenza, domicilio digitale).

Il fascicolo informatico organizzato per attività deve recare:

1. metadati identificativi del tipo di aggregazione (campo “TipoAggregazione” = Fascicolo; campo “IdAggregazione” = codice identificativo);
2. tipologia di fascicolo (attività);
3. dati identificativi del RUP o dell’assegnatario dell’attività (nome, cognome, codice IPA dell’Amministrazione di appartenenza, domicilio digitale).

43. Accesso ai fascicoli e ai documenti informatici

L'accesso ai fascicoli e ai documenti informatici da parte di utenti esterni all'Amministrazione è realizzato mediante l'impiego di sistemi sicuri per quanto riguarda il riconoscimento e l'autenticazione.

Agli utenti riconosciuti ed abilitati alla consultazione sono rese disponibili tutte le informazioni necessarie e sufficienti all'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi, in conformità alle disposizioni normative vigenti e al Regolamento in materia adottato dal Comune.

Sezione quarta – Flussi documentali interni

44. Assegnazione dei documenti in entrata agli uffici

L’assegnazione dei documenti in entrata, quando possibile, è effettuata con modalità automatizzate. In particolare, sono automaticamente assegnati alle UO Responsabili preventivamente individuate le fatture provenienti dal Sistema Di Interscambio (SDI) e i documenti provenienti dai portali dei servizi online (sportello telematico). Ulteriori criteri di assegnazione automatica sono definiti dal Responsabile, sentite le UUOO interessate.

I documenti non assegnati automaticamente sono assegnati alle UO Responsabili dal personale addetto alla protocollazione in base all'oggetto del documento e alla classificazione (cfr. **allegato 7**). Quando un documento è di interesse anche per più UUOO, si provvede a più assegnazioni, sia "per competenza" che "per conoscenza".

I documenti interni devono essere assegnati e consultati attraverso il Sistema di gestione documentale e la componente Sistema di protocollo informatico.

45. Comunicazioni interne

Tutte le comunicazioni interne sono effettuate esclusivamente in modalità telematiche, ivi compresa la pubblicazione di avvisi e comunicazioni a carattere informativo.

Lo scambio di documenti tra le diverse UUOO del Comune è effettuato principalmente mediante l'utilizzo del sistema di workflow di cui è dotato il Sistema di gestione documentale. In alternativa, gli scambi di documenti tra gli uffici possono essere effettuati anche per mezzo di posta elettronica ordinaria, attraverso rete intranet o mediante cartelle condivise.

Le comunicazioni personali sono trasmesse a mezzo posta elettronica ordinaria. Quando una comunicazione è indirizzata a più destinatari e, in ragione del contenuto e degli invii multipli, potrebbe comportare la divulgazione di dati personali, il mittente provvede a invii individuali o in copia conoscenza nascosta (ccn).

In ogni caso, nelle attività di trasmissione e scambio dei documenti tutto il personale deve utilizzare esclusivamente gli strumenti di comunicazione messi a disposizione dal Comune. Non è consentito l'utilizzo di servizi di messaggistica istantanea (es. Whatsapp, Telegram, ecc.) per lo scambio di documenti nell'ambito dell'attività lavorativa.

46. Pubblicazioni nell'Albo pretorio

Tutti gli atti prodotti dal Comune che, ai sensi della normativa vigente, sono soggetti a pubblicazione nell'Albo pretorio online dell'ente, sono trasmessi per la pubblicazione in modo automatizzato solo dopo che il documento sia divenuto immodificabile (cfr. par. 15 del presente Manuale). Gli atti oggetto di notificazione tramite pubblicazione ai sensi del codice di procedura civile, una volta ricevuti e scansionati, sono inseriti manualmente dal personale abilitato.

Ciascuna UUOO è responsabile dei dati pubblicati all'Albo Pretorio, relativamente agli atti di propria competenza, in particolare per quanto riguarda la protezione dei dati.

PARTE QUINTA – CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI

47. Sistema di conservazione dei documenti informatici

Il Comune di Rovigo, per la conservazione dei documenti informatici e degli altri oggetti della conservazione, si avvale del sistema di conservazione di un conservatore esterno ai sensi dell'art. 44, comma 1-quater, CAD.

Il servizio di conservazione dei documenti informatici dell'ente è stato affidato a un conservatore accreditato dall'AgID (d'ora in avanti anche solo "Conservatore"). Le attività affidate al Conservatore sono puntualmente indicate nella convenzione per l'affidamento del servizio.

Per la descrizione delle attività del processo di conservazione non definite nel presente Manuale, così come consentito dal par. 4.6 delle Linee Guida, è fatto rinvio al manuale di conservazione del Conservatore**, disponibile al seguente indirizzo** https://www.infocert.it/pdf/conservazione/manuale-conservazione-infocert.pdf nonché agli ulteriori documenti tecnici concernenti l'affidamento del servizio di conservazione.

48. Responsabile della conservazione

Come precisato al par. 5.1. del presente Manuale, il Comune ha individuato il Responsabile della conservazione dei documenti informatici, cui sono affidati i compiti ivi indicati. Inoltre, è compito del Responsabile assicurare il rispetto della normativa vigente da parte del Conservatore e degli obblighi contrattuali dallo stesso assunti, ivi compreso il rispetto delle misure di sicurezza dei dati trattati. A tal fine, il Responsabile agisce d'intesa con il RPD (DPO) dell'Ente.

Il Responsabile, ferma restando la propria responsabilità, può delegare in tutto o in parte una o più attività di propria competenza relative alla conservazione, affidandole a soggetti interni all'ente dotati di adeguate competenze. Gli atti di delega devono individuare le specifiche attività e funzioni delegate.

49. Oggetti della conservazione

Gli oggetti della conservazione sono:

- i documenti informatici formati dal Comune e i rispettivi metadati (conformi all'allegato 5 alle Linee guida dell'AgID);

- i fascicoli informatici e rispettivi metadati (conformi alle Linee guida dell'AgID);
- il registro del protocollo informatico generale e giornaliero;
- gli altri registri e repertori tenuti dall'ente.

Gli oggetti della conservazione sono trattati dal sistema di conservazione del Conservatore in pacchetti informativi che si distinguono in:

a) pacchetti di versamento;
b) pacchetti di archiviazione;
c) pacchetti di distribuzione.

Il Responsabile della conservazione provvede ad associare a ogni pacchetto di versamento almeno i seguenti metadati:

1. identificativo univoco e persistente del pacchetto di versamento;
2. riferimento temporale valido, attestante la data e l'ora di creazione del pacchetto;
3. denominazione del soggetto responsabile della produzione del pacchetto;
4. impronta del pacchetto di versamento;
5. numero dei documenti compresi nel pacchetto.

Le specifiche operative e le modalità di descrizione e di versamento delle singole tipologie di documentarie oggetto del servizio di conservazione sono dettagliatamente descritte nel manuale utente del Sistema di gestione documentale e nel Manuale del Conservatore.

50. Formati ammessi per la conservazione

I formati ammessi per la conservazione sono individuati nell'allegato 2 alle Linee guida dell'AgID.

Il Responsabile della conservazione, prima del versamento in conservazione, valuta i casi in cui è opportuno procedere al riversamento del documento in diverso formato, purché conforme ai formati indicati alle Linee guida. In tal caso, la corrispondenza fra il formato originale e quello di riversamento è garantita dal Responsabile attraverso attestazione di conformità rilasciata secondo le modalità indicate nella Parte Seconda del presente Manuale.

51. Modalità e tempi di trasmissione dei pacchetti di versamento

All'inizio di ogni anno ciascuna UO individua i fascicoli da versare all'archivio di deposito, dandone comunicazione al Responsabile della conservazione, che provvede alla formazione e alla trasmissione dei pacchetti di versamento, secondo le modalità operative definite nel manuale del Conservatore e nei documenti tecnici sull'affidamento del servizio.

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

Prima del versamento in conservazione, il Responsabile della conservazione verifica che agli oggetti della conservazione siano stati correttamente associati i rispettivi metadati e, se mancanti, richiede al produttore dell'oggetto di provvedere correttamente all'associazione dei metadati.

Il versamento dei documenti avviene secondo le seguenti tempistiche:

- versamento annuale, per cui ogni anno entro il mese di febbraio sono versati in conservazione tutti i documenti informatici del Comune, anche a fascicolo aperto;
- versamento automatizzato a determinate scadenze, che per il registro di protocollo giornaliero avviene entro le 24 ore successive al momento della produzione. Il Responsabile può individuare altre tipologie di versamento automatizzato a determinate scadenze per particolari tipologie di documenti;
- versamento anticipato, nelle particolari ipotesi che richiedono un versamento in conservazione prima del versamento a cadenza annuale (ad esempio, documenti con certificato di firma in scadenza).

52. Memorizzazione dei dati e dei documenti informatici e salvataggio della memoria informatica

I dati e i documenti informatici sono memorizzati sul data center del Comune.

Le procedure di memorizzazione sono le seguenti:

a) salvataggio immediato su server di rete collocato presso la Sede Comunale;
b) alla fine di ogni giorno sono create, a cura del Servizio sistemi informativi, copie di backup della memoria informatica dell'Amministrazione, che vengono poi riversate su supporti di memorizzazione tecnologicamente avanzati e conservati nel Data Center comunale adibito a *Disaster Recovery*, secondo quanto previsto dalle

procedure di salvataggio dati descritte all'interno del Piano di sicurezza informatica dell'Amministrazione.

53. 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 nel Sistema e le configurazioni specifiche adottate.

54. Selezione e scarto dei documenti

Periodicamente, secondo quanto previsto nel Piano di conservazione viene effettuata la procedura di selezione della documentazione da proporre allo scarto ed attivato il procedimento amministrativo di scarto documentale, con eventuale invio di proposta alla competente Soprintendenza Archivistica. Le modalità per effettuare le operazioni di selezione e scarto dei documenti informatici sono descritte nel Manuale del Conservatore.

55. Conservazione, selezione e scarto dei documenti analogici

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

I documenti analogici dell'Amministrazione sono conservati nei locali dell'Amministrazione. Il Responsabile della gestione documentale cura il versamento nell'archivio di deposito delle unità archivistiche non più utili per la trattazione degli affari in corso, individuate dagli uffici produttori. I fascicoli non soggetti a operazioni di scarto sono conservati nell'archivio di deposito secondo i termini di legge, per poi essere trasferiti nell'archivio storico per la conservazione permanente. Delle operazioni di trasferimento deve essere lasciata traccia documentale.

Periodicamente il Responsabile valuta l'opportunità, anche sotto il profilo economico, di provvedere al riversamento in formato digitale di tutti o parte dei documenti analogici presenti negli archivi.

56. Misure di sicurezza e monitoraggio

Il Manuale di conservazione e il piano della sicurezza del Conservatore descrivono le modalità con cui il Conservatore assicura gli obiettivi di sicurezza richiesti per la conservazione a lungo termine degli archivi, dettagliando i controlli di sicurezza delle diverse componenti del sistema (organizzazione, accessi, infrastruttura, gestione dell'esercizio, gestione dello sviluppo) e le procedure adottate per garantire i *backup* degli archivi e il *Disaster recovery*.

Il Conservatore provvede altresì al periodico monitoraggio al fine di verificare lo stato delle componenti infrastrutturali del sistema e l'integrità degli archivi.

Il Responsabile vigila affinché il Conservatore provveda alla conservazione integrata dei documenti, dei fascicoli e dei metadati associati nelle fasi di gestione e di conservazione. A tal fine, con cadenza almeno annuale, richiede al Conservatore l'esibizione di un campione di documenti o fascicoli.

Nel caso siano riscontrate irregolarità, provvede a sollecitare il Conservatore affinché vi ponga rimedio, anche attraverso gli strumenti previsti nell'atto di affidamento del servizio.

PARTE SESTA – SICUREZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

57. Sicurezza dei sistemi informatici del Comune

La memorizzazione dei documenti correnti è effettuata sui server del Comune, in attesa dell'archiviazione tramite versamento al sistema di conservazione del Conservatore o della selezione per lo scarto.

58. Amministratore di sistema

Il ruolo di Amministratore del Sistema informativo del Comune di Rovigo è conferito, con atto di Nomina al Responsabile della Transizione Digitale dell'Ente. L'Amministratore di sistema (RTD) delega i compiti operativi relativi alla gestione delle abilitazioni di accesso di cui al **par. 8** (quali il rilascio, la revoca, l'attribuzione di particolari privilegi, ecc.), su indicazione del Responsabile della gestione documentale.

59. Uso del profilo utente per l'accesso ai sistemi informatici

Per l'accesso ai sistemi informatici del Comune è necessaria l'assegnazione di un profilo utente formalmente autorizzata dal Responsabile.

Ogni profilo è protetto da un sistema di credenziali (username e password). Al momento della creazione del profilo utente, sono attribuiti all'utente lo username e una password temporanea. Al primo accesso dell'utente, viene richiesto l'inserimento di una nuova password, mentre lo username resta invariato. Le richieste concernenti il recupero delle credenziali devono essere effettuate per iscritto al Responsabile, che le accetta con formale comunicazione.

L'uso di ogni profilo utente è strettamente personale e ogni dipendente, sotto la propria responsabilità, è tenuto a custodire e non diffondere le proprie credenziali. Ciascun dipendente deve associare al proprio profilo una password di almeno otto cifre, che preveda almeno una lettera maiuscola, una lettera minuscola, un numero e un segno (ad esempio: #, !, ?, -, &, ecc.). La password non deve mai coincidere con altre password associate ad altri profili o utenze (ad esempio, non si deve usare la stessa password del proprio account email personale).

L'Amministratore di sistema provvede affinché, almeno a cadenza semestrale, per ogni profilo utente sia richiesto il rinnovo della password.

60. Accesso alle postazioni di lavoro, ai locali e agli archivi del Comune

L’accesso alle postazioni di lavoro è consentito negli orari di apertura della sede e degli uffici periferici del Comune.
Le postazioni di lavoro sono accessibili mediante l'utilizzo di credenziali di identificazione di informatica e sono protette, in caso di assenza anche temporanea, tramite la sospensione o il blocco della sessione di lavoro.
L'archivio di deposito e storico del Comune di Rovigo è collocato in luogo separato alla sede comunale, in locali opportunamente chiusi al pubblico le cui chiavi di accesso sono custodite in via esclusiva dal personale della UO Protocollo e Archivio. L'accesso al medesimo è consentito, previo appuntamento, per finalità di lettura, studio e ricerca. La consultazione avviene esclusivamente in presenza dell'archivista. Per la descrizione delle attività dell'archivio è fatto rinvio al Regolamento generale di organizzazione e consultazione dell'archivio comunale, disponibile sul sito istituzionale al seguente indirizzo: https://www.comune.rovigo.it/uffici_servizi/servizio_archivistico/servizioarchivistico_servizi_documenti

61. Tutela dei dati personali

Il sistema di gestione documentale è sviluppato nel rispetto delle norme sul diritto di accesso e sulla protezione dei dati personali, ivi comprese le categorie particolari di dati di cui all’art. 9 del GDPR (c.d. dati sensibili).
I dipendenti, nell’esercizio della propria funzione di pubblici ufficiali, sono tenuti a non divulgare notizie di natura particolare o riservata, a non trarre profitto personale o a procurare danno a terzi e all’amministrazione dalla conoscenza di fatti e documenti riservati.
L’Amministrazione, titolare dei dati di protocollo e titolare del trattamento dei dati personali contenuti nella documentazione amministrativa di propria pertinenza dà attuazione alle previsioni del Regolamento, UE 2016/679 e del decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196 con atti formali aventi rilevanza interna ed esterna.
Relativamente agli adempimenti interni, gli addetti autorizzati ad accedere al sistema di protocollo informatico e a trattare i dati di protocollo sono incaricati dal titolare del trattamento dei dati personali e, se individuati, dai soggetti designati al trattamento dei dati.
Relativamente agli adempimenti esterni, l’Amministrazione garantisce che i certificati ed i documenti trasmessi ad altre pubbliche amministrazioni riportino le sole informazioni relative a stati, fatti e qualità personali previste da leggi e regolamenti e strettamente

necessarie per il perseguimento delle finalità per le quali vengono acquisite; inoltre, l'Amministrazione certificante, in caso di accesso diretto ai propri archivi da parte di altre Amministrazioni, rilascia all'Amministrazione procedente apposita autorizzazione in cui vengono indicati i limiti e le condizioni di accesso volti ad assicurare la riservatezza dei dati personali ai sensi della normativa vigente.