



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

UFFICIO D'AMBITO DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE

VIALE PICENO 60 - 20129 MILANO
TELEFONO: 02 7740 1 (CENTRALINO)

Manuale per la gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi dell'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano – Azienda Speciale

**(Ai sensi dell'Articolo 3.5 delle Linee Guida sul documento
informatico emanate da Agid)**

Sommario

1.	Disposizioni generali	- 6 -
1.1	Ambito di applicazione.....	- 6 -
1.2	Definizioni dei termini e riferimenti normativi.....	- 6 -
1.3	Responsabilità della gestione dei flussi documentali e degli archivi.....	- 6 -
1.4	Area Organizzativa Omogenea e Unità Organizzative Responsabili.....	- 6 -
1.5	Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi e Responsabile della gestione documentale.....	- 6 -
1.6	Modello operativo adottato per la gestione dei documenti.....	- 7 -
2.	Formazione del documento	- 8 -
2.1	Requisiti minimi del documento.....	- 8 -
2.2	Formazione dei documenti informatici.....	- 8 -
2.3	Flusso di gestione documentale.....	- 8 -
2.4	Formato dei documenti informatici.....	- 8 -
2.5	Metadati dei documenti informatici.....	- 8 -
2.6	Sottoscrizione dei documenti informatici.....	- 9 -
2.7	Formazione dei registri e repertori informatici.....	- 9 -
3.	Trasmissione e Ricezione dei documenti	- 10 -
3.1	Ricezione dei documenti informatici.....	- 10 -
3.2	Ricezione dei documenti informatici attraverso PEC (Posta Elettronica Certificata).....	- 10 -
3.3	Ricezione dei documenti informatici attraverso posta elettronica ordinaria.....	- 10 -
3.4	Ricezione dei documenti su supporto rimovibile.....	- 10 -
3.5	Ricezione dei documenti tramite riferimenti esterne file sharing.....	- 11 -
3.6	Servizi online.....	- 11 -
3.7	Ricezione dei documenti su supporto analogico.....	- 11 -
3.8	Ricevute attestanti la ricezione dei documenti.....	- 12 -
3.9	Apertura della posta.....	- 12 -
3.10	Acquisizione dei documenti analogici o tramite copia informatica.....	- 13 -
3.11	Spedizione dei documenti informatici mediante l'utilizzo della posta elettronica.....	- 12 -
3.12	Trasmissione dei documenti informatici in interoperabilità e in cooperazione applicativa (trasmissioni telematiche).....	- 12 -
3.13	Spedizione dei documenti cartacei.....	- 13 -
4.	Registrazione dei documenti	- 15 -
4.1	Documenti soggetti a registrazione di protocollo.....	- 15 -
4.2	Documenti non soggetti a registrazione di protocollo.....	- 15 -
4.3	Documentazione soggetta a registrazione particolare.....	- 15 -
4.4	Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti.....	- 15 -
4.5	Registrazione degli allegati.....	- 16 -
4.6	Compiacimento del campo oggetto e del repertorio dei fascicoli.....	- 16 -
4.7	Segnatura di protocollo.....	- 16 -
4.8	Annullamento e modifica delle registrazioni di protocollo.....	- 16 -
4.9	Registro giornaliero di protocollo.....	- 17 -
4.10	Registro di emergenza.....	- 18 -
5.	Assegnazioni dei documenti	- 19 -
5.1	Assegnazione dei documenti.....	- 19 -
5.2	Modifica delle assegnazioni.....	- 19 -
5.3	Consegna dei documenti analogici.....	- 19 -
6.	Classificazione e fascicolazione dei documenti	- 20 -
6.1	Classificazione dei documenti.....	- 20 -

6.2	Storicizzazione del quadro di classificazione (Titolario).....	- 20 -
6.3	Fascicolo informatico e aggregazioni documentali informatiche.....	- 20 -
6.4	Formazione e identificazione dei fascicoli e delle aggregazioni documentali informatiche....	- 20 -
6.5	Processo di formazione dei fascicoli e delle aggregazioni documentali informatiche.....	- 21 -
6.6	Condivisione dei fascicoli informatici e delle aggregazioni documentali informatiche.....	- 21 -
6.7	Modifica delle assegnazioni dei fascicoli e delle aggregazioni documentali informatiche.....	- 21 -
6.8	Chiusura dei fascicoli.....	- 21 -
6.9	Fascicolo ibrido.....	- 21 -
6.10	Tenuta dei fascicoli dell'archivio corrente.....	- 21 -
7.	Casi particolari	- 22 -
7.1	Deliberazioni di giunta e consiglio, determinazioni dirigenziali, decreti, ordinanze, contratti e altri tipi di verbalizzazioni previsti dalla legge o da regolamenti, pubblicazioni all'Albo online e notifiche.....	- 22 -
7.2	Documenti con mittente o autore non identificabile.....	- 22 -
7.3	Documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato.....	- 22 -
7.4	Documenti di competenza di altre amministrazioni o altri soggetti.....	- 22 -
7.5	Corrispondenza con più destinatari.....	- 22 -
7.6	Documenti con oggetti plurimi.....	- 23 -
7.7	Documenti analogici indirizzati nominalmente al personale dell'Ente.....	- 23 -
7.8	Documentazione di gare d'appalto.....	- 23 -
7.9	Gestione della fatturazione.....	- 23 -
7.10	Documentazione registrata in appositi gestionali.....	- 23 -
7.11	Mandati di pagamento.....	- 24 -
8.	Posta elettronica	- 25 -
8.1	Gestione della posta elettronica.....	- 25 -
8.2	La posta elettronica nelle comunicazioni interne.....	- 25 -
8.3	La posta elettronica ricevuta da cittadini o altri soggetti privati.....	- 25 -
8.4	La posta elettronica ricevuta da altre Pubbliche Amministrazioni.....	- 26 -
9.	Scansione dei documenti su supporto cartaceo	- 27 -
9.1	Documenti soggetti a scansione.....	- 27 -
9.2	Processo di scansione della documentazione cartacea in arrivo.....	- 27 -
10.	Conservazione e tenuta dei documenti	- 28 -
10.1	Premessa.....	- 28 -
10.2	Memorizzazione dei dati e dei documenti informatici e salvataggio della memoria informatica...- 28 -	
10.3	Conservazione dei documenti informatici.....	- 28 -
10.4	Censimento depositi documentari delle banche dati dei software.....	- 29 -
10.5	Trasferimento delle unità archivistiche analogiche nell'archivio di deposito.....	- 29 -
10.6	Pacchetti di versamento.....	- 29 -
10.7	Conservazione in outsourcing.....	- 29 -
10.8	Conservazione dei documenti analogici.....	- 29 -
10.9	Selezione dei documenti.....	- 29 -
11.	Accesso agli atti, informazioni e documenti informatici	- 31 -
11.1	Accessibilità da parte degli utenti appartenenti all'Area Organizzativa Omogenea.....	- 31 -
11.2	Accessibilità da parte degli utenti non appartenenti all'Area Organizzativa Omogenea (diritto di accesso agli atti).....	- 31 -
11.3	Accesso da parte di altre amministrazioni.....	- 31 -
12.	Pubblicità legale e trasparenza amministrativa	- 33 -
12.1	Modelli pubblicati.....	- 33 -
12.2	Albo on line.....	- 33 -

<u>12.3</u>	<u>Obblighi di pubblicità trasparenza e diffusione di informazioni (diritto di accesso civico).....</u>	<u>- 33 -</u>
<u>13.</u>	<u>Disposizioni finali-</u>	<u>35 -</u>
<u>13.1</u>	<u>Modalità di approvazione.....</u>	<u>- 35 -</u>
<u>13.2</u>	<u>Revisione.....</u>	<u>- 35 -</u>
<u>13.3</u>	<u>Pubblicazione e divulgazione.....</u>	<u>- 35 -</u>

ELENCO ALLEGATI AL MANUALE DI GESTIONE

1. Allegato - Glossario
2. Allegato - Normativa
3. Allegato - Funzionigramma
4. Allegato - Nomina del responsabile di gestione documentale e del responsabile della conservazione informatica
5. Allegato - Elenco degli utenti abilitati alla protocollazione
6. Allegato - Documenti informatici prodotti su modelli standard su software gestionali
7. Allegato - Elenco documentazione non protocollata
8. Allegato - Manuale operativo del software di gestione documentale
9. Allegato - Documenti informatici trasmessi in interoperabilità e cooperazione applicativa e trasmissioni telematiche
10. Allegato - Titolario di classificazione dell'Ente
11. Allegato - Linee guida di scrittura protocollo e banche dati
12. Allegato - Piano di conservazione dell'Ente
13. Allegato - Piano per la sicurezza informatica
14. Allegato - Manuale di conservazione dell'Ente e manuale di conservazione dell'outsourcer
15. Allegato - Regolamento per l'accesso agli atti amministrativi
16. Allegato - Linee guida per la pubblicazione sull'Albo online
17. Allegato - Registro di emergenza e linee guida per l'attivazione
18. Allegato - Servizi esternalizzati
19. Allegato - Piano di Fascicolazione
20. Allegato - Linee guida per la gestione degli archivi analogici
21. Allegato - Manuale del flusso di gestione documentale ATO
22. Allegato - Documenti soggetti a registrazione particolare
23. Allegato - Nomina del Direttore Generale dell'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano
24. Allegato - Nomina del responsabile per la transizione digitale

1. Disposizioni generali

1.1 Ambito di applicazione

Il presente manuale è adottato ai sensi della normativa vigente (Allegato n.2) per la gestione delle attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e conservazione dei documenti, oltre che la gestione dei flussi documentali e dei procedimenti del Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano – Azienda Speciale.

Esso descrive il sistema di gestione, anche ai fini della conservazione, dei documenti informatici e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi.

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

1.2 Definizioni dei termini e riferimenti normativi

Per quanto riguarda la definizione dei termini, che costituisce la corretta interpretazione del dettato del presente manuale, si rimanda al glossario in allegato (Allegato n.1).

1.3 Responsabilità della gestione dei flussi documentali e degli archivi

L'Ente è responsabile della gestione dei documenti, dalla fase della loro formazione a quella della loro conservazione e dell'accesso agli archivi correnti, anche nel caso in cui le modalità di gestione dovessero comportare l'esternalizzazione di determinati servizi. A ogni responsabile di area/struttura è affidato il compito di gestire la documentazione in conformità alle disposizioni del presente Manuale.

1.4 Area Organizzativa Omogenea e Unità Organizzative Responsabili

L'Ente individua nell'ambito del proprio ordinamento una o più Aree Organizzative Omogenee e i relativi uffici di riferimento da considerare ai fini della gestione unica o coordinata dei documenti per grandi aree, assicurando criteri uniformi di classificazione e archiviazione, nonché di comunicazione interna tra le aree stesse.

Ai fini della gestione dei documenti è individuata una sola Area Organizzativa Omogenea (d'ora in poi AOO) denominata Ufficio d'Ambito Città Metropolitana di Milano composta di tutte le sue unità organizzative come da organigramma pubblicato sul sito internet al seguente indirizzo: <http://atocittametropolitana.dimilano.it/wp-content/uploads/Organigramma.pdf>.

L'Ente è accreditato presso l'Indice delle Pubbliche Amministrazioni; il codice identificativo dell'AOO è udapm, in forma estesa Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano - Azienda Speciale. Al presente manuale è allegato anche il funzionigramma (Allegato n.3).

1.5 Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi e Responsabile della gestione documentale

Nell'ambito dell'AOO, ai sensi dell'articolo 61, comma 1, del DPR 445/2000 e della normativa vigente in tema di formazione, gestione e conservazione della documentazione informatica (Allegato n.2), è istituito

il Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione di flussi documentali e degli archivi.

Al servizio sono preposti i seguenti responsabili:

- Responsabile della gestione documentale;
- Responsabile della sicurezza informatica;
- Responsabile della conservazione;
- Responsabile della transizione alle modalità operativa digitale.

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

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

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

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

1.6 Modello operativo adottato per la gestione dei documenti

Per la gestione dei documenti è adottato un modello operativo parzialmente decentrato che prevede la partecipazione attiva di più soggetti ed uffici e utenti abilitati a svolgere soltanto le operazioni di loro competenza attraverso profilazioni specifiche sia in ingresso che in uscita. Le abilitazioni sono rilasciate/revocate/aggiornate dal responsabile della gestione documentale.

Si rimanda all'Allegato n.18 per il dettaglio delle società che gestiscono documenti e dati informatici per conto dell'Ente compresa la società che gestisce la conservazione dei documenti.

La documentazione informatica è gestita secondo le modalità descritte nel Piano per la sicurezza informatica (Allegato n.13) e conservata secondo le modalità previste dall'Allegato n.14.

L'Azienda possiede un archivio di deposito analogico. La formazione e le modalità di accesso al suddetto archivio sono descritte nell'Allegato n.20.

2. Formazione del documento

2.1 *Requisiti minimi del documento*

Indipendentemente dal supporto su cui sono formati i documenti prodotti dall'Ente devono riportare le seguenti informazioni:

- denominazione dell'Ente;
- indirizzo completo (via, numero civico, codice avviamento postale, città, sigla della provincia, numero di telefono, numero di *fax*, indirizzo di posta elettronica istituzionale dell'Ente, PEC);
- indicazione del settore, servizio o ufficio che ha prodotto il documento;
- luogo e data;
- destinatario;
- classificazione;
- numero di protocollo;
- oggetto del documento;
- testo;
- numero degli allegati (se presenti);
- sottoscrizione autografa o elettronica/digitale del responsabile;
- indicazione del Responsabile del procedimento se diverso da chi sottoscrive il documento.

2.2 *Formazione dei documenti informatici*

L'Ente forma gli originali dei propri documenti con mezzi informatici secondo la normativa vigente.

L'Ente forma i propri documenti informatici mediante l'utilizzo di applicativi di videoscrittura o tramite l'utilizzo di software gestionali di settore.

Il documento informatico assume la caratteristica di immutabilità quando forma e contenuto non sono alterabili durante le fasi di tenuta e accesso e sia garantita la staticità nella fase di conservazione.

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

2.3 *Flusso di gestione documentale*

Il flusso in uscita dei documenti creati dall'Ente è gestito tramite un iter standard informatizzato, come indicato nell'Allegato n.21. Alla documentazione in uscita viene applicata la firma digitale del personale autorizzato dall'Ente.

2.4 *Formato dei documenti informatici*

I documenti informatici prodotti dall'Ente, indipendentemente dal *software* utilizzato, prima della loro sottoscrizione con firma elettronico/digitale, sono convertiti in uno dei formati *standard* previsti dalla normativa vigente in materia di conservazione. L'Ente per la formazione dei documenti informatici, delle copie e degli estratti informatici adotta i formati previsti dalla normativa vigente.

2.5 *Metadati dei documenti informatici*

Al documento informatico è associato l'insieme minimo dei metadati previsti dalla normativa vigente.

L'insieme minimo dei metadati è il seguente:

- Identificativo: un ID univoco composto da caratteri alfanumerici associato permanentemente a un

documento.

- Modalità di formazione: informazioni sui software e le modalità adottate per creare/acquisire un dato documento.
- Tipologia documentale: se si tratta, per esempio, di fatture, delibere, determine.
- Dati di registrazione: tipologia di flusso, tipo di registro, data di registrazione, numero documento e codice identificativo del registro.
- Chiave descrittiva: metadato che riassume o chiarisce la natura del contenuto del documento.
- Soggetti: informazioni identificative di tutti i soggetti coinvolti e competenti sul documento in questione.
- Allegati: eventuali allegati aggiunti al documento.
- Classificazione: classificazione del documento in base al Titolario di Conservazione (obbligatorio nelle PA e consigliato in ambito privato).
- Riservato: livello di sicurezza di un documento.
- Identificativo del formato: questo metadato indica sia il formato del documento sia la versione del software utilizzato per crearlo.
- Verifica: dichiara la presenza o meno di una delle modalità di convalida previste nelle Linee Guida (firma elettronica, sigillo, marcatura temporale, conformità copie immagine).
- Identificativo del documento principale: codice identificativo univoco e persistente del documento principale.
- Versione del documento: numero della versione del documento in questione.
- Tracce modifiche documento: metadato che tiene traccia di tutte le modifiche apportate al documento.
- Tempo di conservazione: indicazione del tempo di conservazione minimo del documento in questione.
- Note: eventuali note aggiuntive.
- Identificativo dell'aggregazione: identificativo del fascicolo o della serie a cui il documento è assegnato.

I metadati dei documenti informatici soggetti a registrazione particolare sono individuati nell'Allegato n.6.

2.6 *Sottoscrizione dei documenti informatici*

La sottoscrizione dei documenti informatici è ottenuta con un processo di firma qualificata conforme alle disposizioni di legge. Il Direttore Generale e i Responsabili dei Servizi sono dotati di firma digitale. Con riferimento alla PEC l'Ente utilizza la firma elettronica avanzata ad eccezione dei casi in cui si trasmettano documenti originali informatici sottoscritti digitalmente. L'utilizzo dell'applicativo di protocollo prevede la firma qualificata.

L'amministrazione utilizza ulteriori applicativi che prevedono l'autenticazione dell'utente tramite username e password che equivalgono a firme elettroniche semplici.

2.7 *Formazione dei registri e repertori informatici*

L'Ente forma i propri registri e repertori informatici mediante la generazione o raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più basi dati, anche appartenenti a più soggetti interoperanti, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica. Periodicamente il Responsabile della gestione documentale, di concerto con il Responsabile dei sistemi informativi provvede ad effettuare il censimento delle banche dati e dei software di gestione documentale in uso all'interno dell'Ente.

3. Trasmissione e Ricezione dei documenti

3.1 Ricezione dei documenti informatici

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

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

- a mezzo posta elettronica ordinaria (PEO);
- a mezzo posta elettronica certificata (PEC);
- documentazione su supporto rimovibile (quale, ad esempio, CD ROM, DVD, pen drive, etc.) si protocolla esclusivamente la lettera di accompagnamento (obbligatoria) acquisendo nel sistema di gestione informatica dei documenti il contenuto del supporto rimovibile;
- a mezzo di riferimenti esterni e file sharing;
- servizi online.

Vengono accettati, e conseguentemente registrati, documenti informatici in formati *standard* previsti dalla normativa vigente. Si ricevono formati che possiedono requisiti di leggibilità, interscambiabilità e staticità al fine di garantire la loro inalterabilità. Il controllo dei formati è effettuato dal responsabile di procedimento. I documenti ricevuti in un formato diverso da quelli previsti dalla normativa sono recepiti dal sistema e convertiti in uno dei formati standard.

Prima della registrazione di protocollo o in altro registro viene verificato il certificato di firma da parte delle postazioni abilitate alla registrazione dei documenti in ingresso. In caso di certificati scaduti o revocati si rimanda alla sezione 7.

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

La ricezione dei documenti informatici, soggetti alla registrazione di protocollo, che necessitano di raccomandata con ricevuta di ritorno è effettuata mediante messaggi di posta elettronica certificata.

L'indirizzo di posta elettronica certificata è pubblicato sul sito web dell'Ente.

Tutti gli indirizzi sono riportati nell'Indice delle Pubbliche Amministrazioni e sono pubblicizzati sul sito web istituzionale con l'indicazione delle funzionalità cui sono preposti.

3.3 Ricezione dei documenti informatici attraverso posta elettronica ordinaria

La ricezione dei documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo trasmessi da posta elettronica ordinaria è garantita dalle caselle di posta elettronica ordinaria istituzionale.

Gli indirizzi di posta elettronica ordinaria abilitati alla ricezione di documenti informatici soggetti a protocollazione sono resi pubblici sul sito web istituzionale (per quanto riguarda la gestione della posta elettronica vedi quanto descritto nella sezione 8).

3.4 Ricezione dei documenti su supporto rimovibile

La ricezione dei documenti informatici per mezzo di supporto rimovibile è consentita solo previa lettera di accompagnamento. L'ufficio responsabile del procedimento controlla la compatibilità del supporto presentato e la leggibilità dello stesso e lo consegna all'ufficio protocollo per la registrazione della lettera di trasmissione.

3.5 Ricezione dei documenti tramite riferimenti esterni e file sharing

L'Ente riceve i documenti la cui dimensione supera la capienza disponibile per ogni singolo messaggio di

posta elettronica (mail e PEC) e suo allegato, fissata dal sistema di gestione documentale/sicurezza, anche tramite collegamenti a servizi di file sharing.

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

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

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

Il protocollo in ingresso assegnato ai documenti scaricati deve essere diverso da quello del documento con cui sono stati trasmessi la nota accompagnatoria e il link ai documenti.

3.6 Servizi online

L'Ente riceve i documenti informatici creati dall'utente attraverso i moduli e i formulari resi disponibili sul sito web istituzionale (servizi online).

3.7 Ricezione dei documenti su supporto analogico

I documenti su supporto analogico possono pervenire all'Ente attraverso:

- il servizio postale;
- la consegna diretta agli uffici, ai funzionari, o agli uffici/utente abilitati presso l'Amministrazione al ricevimento della documentazione.

Gli orari definiti per la presentazione della documentazione analogica sono indicati sul sito *web* istituzionale dell'Ente.

I documenti, esclusi quelli non soggetti a registrazione di protocollo, devono pervenire al Protocollo per la loro registrazione.

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

Non è pertanto consentito, in nessun caso, l'utilizzo di un unico numero di protocollo per il documento in arrivo e il documento in partenza. La documentazione che non è stata registrata in arrivo o in partenza viene considerata giuridicamente inesistente per l'Amministrazione.

3.8 Ricevute attestanti la ricezione dei documenti

Alla registrazione di protocollo vengono associate le ricevute generate dal sistema di gestione documentale e, nel caso di registrazione di messaggi posta elettronica certificata spediti, anche i dati relativi alla consegna rilasciati dal sistema di posta certificata correlati al messaggio oggetto di registrazione.

3.9 Apertura della posta

Il personale del Servizio Archivistico apre tutta la corrispondenza pervenuta all'Ente salvo i casi particolari specificati nella Sezione 7 compresa la posta elettronica istituzionale e la PEC.

L'apertura di peculiari tipologie documentali, anche oggetto di registrazione particolare, è delegata ai Responsabili di procedimento.

3.10 *Acquisizione dei documenti analogici o tramite copia informatica*

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

Le copie per immagine sono prodotte mediante processi e strumenti che assicurino che il documento informatico abbia contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto. Le copie per immagine di uno o più documenti analogici possono essere sottoscritte con firma digitale o firma elettronica qualificata da chi effettua la copia. Affinché le copie non siano disconoscibili esse devono essere firmate da un pubblico ufficiale.

Dei documenti analogici ricevuti viene effettuata copia digitale del documento e di tutti i suoi allegati nella loro interezza, il documento è poi inoltrato al Direttore Generale per visione dopo aver effettuato le operazioni di protocollazione ed in seguito ai Responsabili dei servizi ed agli Uffici competenti. La descrizione delle modalità di assegnazione sono indicate nella sezione 5.

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

Il processo di scansione della documentazione cartacea è effettuato precedentemente alle operazioni di registrazione, classificazione, segnatura (salvo ragioni di urgenza che eventualmente verranno annotati nel registro di protocollo) e si articola nelle seguenti fasi:

- acquisizione delle immagini in modo che a ogni documento, anche composto da più fogli, corrisponda un unico *file* nei formati previsti dalla normativa;
- verifica della leggibilità delle immagini acquisite e della loro esatta corrispondenza con gli originali cartacei;
- collegamento delle rispettive immagini alla registrazione di protocollo, in modo non modificabile;
- memorizzazione delle immagini, in modo non modificabile.

3.11 *Spedizione dei documenti informatici mediante l'utilizzo della posta elettronica*

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

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

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

Le postazioni deputate a effettuare l'invio telematico verificano l'avvenuto recapito dei documenti e il collegamento delle ricevute elettroniche alle registrazioni di protocollo.

I corrispondenti destinatari dell'Ente sono descritti in appositi elenchi costituenti l'anagrafica unica dell'Ente gestita dal Servizio Protocollo e a cui i singoli uffici possono accedere in sola visione.

In assenza di una comunicazione specifica del cittadino attestante il proprio indirizzo di PEC, l'Ente può predisporre le comunicazioni ai cittadini come documenti informatici sottoscritti con firma digitale o forma elettronica avanzata e inviare ai cittadini stessi, per posta ordinaria o raccomandata con avviso di rice-

vimento, copia analogica di tali documenti secondo la normativa vigente.

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

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

Per l'uso della posta elettronica si rimanda alla sezione 8.

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

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

I documenti di cui all'Allegato n.9 sono trasmessi dall'Ente con immissione diretta dei dati sul *server* dell'Ente destinatario, senza la produzione e conservazione dell'originale cartaceo.

I documenti possono essere trasmessi senza firma digitale in quanto inviati tramite linee di comunicazione sicure, riservate e a identificazione univoca attivati con i singoli enti destinatari.

Gli invii telematici sostituiscono integralmente gli invii cartacei della medesima documentazione.

3.13 Spedizione dei documenti cartacei

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

In assenza di un indirizzo PEC/PEO comunicato l'Ente può inviare alle persone fisiche documenti informatici sottoscritti con firma digitale inviando ai destinatari la copia analogica di tali documenti per posta ordinaria, raccomandata con avviso di ricevimento o con consegna *brevi manu*.

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

L'Ente dovrà conservare l'originale digitale protocollato, classificato e fascicolato.

Sulla copia cartacea di un documento originale informatico è riportato quanto segue:

Copia conforme a documento amministrativo originale informatico ai sensi dell'art. 3 bis comma 4 bis e 4 ter del D.Lgs n. 82/2005, conservata ai sensi dell'art. 71 medesimo Decreto.

L'ufficio produttore provvede alle operazioni di spedizione della corrispondenza provvedendo:

- a stampare il documento come copia cartacea conforme;
- a consegnare al personale addetto alla spedizione per la corrispondenza;
- alla predisposizione delle ricevute di invio e di ritorno per le raccomandate, unitamente alla distinta delle medesime da rilasciare all'ufficio postale.

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

Tutte le attività di affrancatura della corrispondenza inviata per posta vengono svolte dal personale addetto alla spedizione.

4. Registrazione dei documenti

4.1 Documenti soggetti a registrazione di protocollo

Tutti i documenti prodotti e ricevuti dall'Ente, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono registrati al protocollo, a eccezione di quelli indicati successivamente all'articolo 4.2 e 4.3.

4.2 Documenti non soggetti a registrazione di protocollo

Sono esclusi dalla registrazione i documenti indicati nell'Allegato n.7.

4.3 Documentazione soggetta a registrazione particolare

I documenti elencati nell'Allegato n.7 sono documenti già soggetti a registrazione particolare da parte dell'Ente e possono non essere registrati al protocollo.

I *software* di produzione e conservazione delle tipologie particolari di documentazione consentono di eseguire tutte le operazioni previste nell'ambito della gestione dei documenti e del sistema adottato per il protocollo informatico.

Ogni registrazione deve riportare necessariamente:

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

4.4 Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti

La registrazione dei documenti ricevuti, spediti e interni è effettuata in un'unica operazione. I requisiti necessari di ciascuna registrazione di protocollo sono:

- numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- mittente o destinatario dei documenti ricevuti o spediti, registrato in forma non modificabile;
- oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
- impronta del documento informatico, anche se trasmesso per via telematica, registrato in forma non modificabile;
- classificazione: titolo, classe (si veda Allegato n.10);
- fascicolazione;
- assegnazione;
- allegati se presenti (solo il numero);
- livello di riservatezza.

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

- nelle operazioni di registrazione della documentazione in uscita l'Ente associa al numero di protocollo il documento e i suoi allegati prodotti dagli operatori;
- nelle operazioni di registrazione della documentazione in entrata, qualora il documento originale non sia un documento informatico, verrà associato al numero di protocollo la copia digitale (.pdf) del documento pervenuto. Per le operazioni di scansione del documento originale cartaceo pervenuto si rimanda alla sezione 9. In caso di ricezione di un documento informatico viene associato

l'originale del documento. In caso di ricezione di un documento elettronico non firmato digitalmente viene associato il documento elettronico laddove questo rispetti i requisiti previsti nell'articolo 3.1.

Inoltre possono essere aggiunti:

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

4.5 *Registrazione degli allegati*

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

Tutti gli allegati devono pervenire con il documento principale alle postazioni abilitate alla protocollazione al fine di essere inseriti nel sistema di gestione documentale laddove il formato del documento lo renda possibile. In presenza di allegati analogici su ciascuno è riportata la segnatura di protocollo.

Si annota nel sistema di gestione documentale l'eventuale mancanza degli allegati.

4.6 *Compilazione del campo oggetto e del repertorio dei fascicoli*

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

4.7 *Segnatura di protocollo*

La segnatura di protocollo apposta o associata al documento è effettuata contemporaneamente alla registrazione di protocollo o di altra registrazione cui esso è soggetto.

I requisiti necessari di ciascuna segnatura di protocollo sono:

- nome dell'Ente;
- codice identificativo dell'Area Organizzativa Omogenea;
- codice identificativo del registro;
- data di protocollo;
- progressivo di protocollo.

Per i protocolli in uscita si aggiunge:

- iniziali del responsabile del settore e iniziali dello scrivente il documento;
- numero di protocollo;
- classificazione;
- fascicolazione;
- numero di protocollo in ingresso.

Per i documenti analogici la segnatura è apposta con apposito timbro/etichetta.

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

- oggetto del documento;
- mittente;
- destinatario/i;
- Inoltre possono essere aggiunti:
- persona o ufficio destinatari;
- classificazione e fascicolazione di competenza;
- identificazione degli allegati;
- informazioni sul procedimento e sul trattamento.

4.8 *Annullamento e modifica delle registrazioni di protocollo*

Le registrazioni di protocollo possono essere annullate dal responsabile della gestione documentale con una specifica funzione del sistema di gestione documentale, o previa autorizzazione del Responsabile della gestione documentale, a seguito di motivata richiesta attraverso il sistema.

L'operazione di annullamento è eseguita con le modalità previste dalla normativa vigente. Non è possibile annullare il solo numero di protocollo e mantenere valide le altre informazioni della registrazione.

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

Gli interventi, su campi registrati in forma immutabile necessari per correggere errori in sede di immissione di dati e le modifiche alle registrazioni di protocollo, comportano la rinnovazione del campo stesso con i dati corretti e la contestuale memorizzazione in modo permanente del valore precedentemente attribuito, unitamente a data, ora e autore della modifica.

Tali interventi possono essere effettuati dai profili utente degli operatori di protocollo attraverso apposita funzione nel gestionale.

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

4.9 *Registro giornaliero di protocollo*

Il registro giornaliero di protocollo è trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, garantendone l'immutabilità del contenuto secondo quanto previsto nel Manuale di conservazione. Si rimanda al Manuale di conservazione (Allegato n.14) per la descrizione delle modalità di conservazione del registro giornaliero di protocollo.

Delle registrazioni del protocollo informatico è possibile estrarne evidenza analogica.

4.10 *Registro di emergenza*

Le procedure adottate dal Responsabile della gestione documentale per l'attivazione, la gestione e il recupero dei dati contenuti nel registro di emergenza sono descritte nell'Allegato n.17.

5. Assegnazioni dei documenti

5.1 *Assegnazione dei documenti*

Le postazioni abilitate alla protocollazione in ingresso provvedono ad assegnare i documenti acquisiti tramite il sistema di gestione documentale sulla base dell'organigramma, agli uffici/strutture competenti per materia/funzione, anche qualora il documento ricevuto rechi in indirizzo il nominativo di un dipendente (oppure ai responsabili di procedimento).

L'assegnatario può a sua volta smistare i documenti agli Uffici afferenti attraverso apposita funzione del software di gestione documentale.

Qualora la documentazione cartacea in arrivo sia stata dematerializzata dall'ufficio protocollo, all'ufficio/UO assegnatario viene inoltrata la sola copia digitale conforme e l'originale cartaceo è trattenuto presso la postazione di protocollo per essere sottoposto a procedura di scarto (Allegato n.12).

Le assegnazioni per conoscenza devono essere effettuate tramite il sistema di gestione documentale. Qualora si tratti di documenti originali analogici viene assegnata per conoscenza l'immagine acquisita.

5.2 *Modifica delle assegnazioni*

Nel caso di un'assegnazione errata, la struttura che riceve il documento è tenuta a restituirlo, nel più breve tempo possibile, all'unità di protocollazione che ha effettuato l'assegnazione, la quale provvederà alla riassegnazione, correggendo le informazioni inserite nel gestionale ed inviando il documento alla struttura di competenza.

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

5.3 *Consegna dei documenti analogici*

I documenti analogici, protocollati e assegnati, e la posta che non necessita di protocollazione, sono resi disponibili ai destinatari mediante l'uso di libri firma per ogni Servizio. Il personale addetto al protocollo provvede allo smistamento dei documenti cartacei giornalmente. La relativa copia per immagine scansionata è immediatamente disponibile agli Uffici mediante il software di protocollo informatico.

6. Classificazione e fascicolazione dei documenti

6.1 *Classificazione dei documenti*

Tutti i documenti ricevuti e prodotti, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono classificati in base al Titolario di classificazione (Allegato n.10), anche se non sono protocollati. La classificazione dei documenti in arrivo è effettuata dalle unità di protocollazione abilitate. La classificazione dei documenti in partenza è effettuata dagli uffici produttori.

Sono classificati anche gli atti preparatori interni, le minute o altri documenti che non vengono protocollati o siano soggetti a registrazione particolare. I dati di classificazione sono riportati su tutti i documenti. Il *software* di protocollo informatico non permette la registrazione di documenti non classificati.

6.2 *Storicizzazione del quadro di classificazione (Titolario)*

Il sistema informatico adottato garantisce la storicizzazione delle variazioni del Titolario e la possibilità di ricostruire le diverse voci nel tempo, mantenendo stabili i legami dei fascicoli e dei documenti in relazione al Titolario vigente al momento della produzione degli stessi.

Per ogni modifica viene riportata la data di introduzione o quella di variazione, cioè la durata della stessa. La sostituzione delle voci del Titolario comporta l'impossibilità di aprire nuovi fascicoli nelle voci precedenti, a partire dalla data di attivazione delle nuove voci.

6.3 *Fascicolo informatico e aggregazioni documentali informatiche*

L'Area Organizzativa gestisce i flussi documentali mediante fascicoli informatici predisposti secondo il piano di classificazione e relativo piano di fascicolazione anche con riferimento a fascicoli non afferenti a procedimenti.

6.4 *Formazione e identificazione dei fascicoli e delle aggregazioni documentali informatiche*

I documenti, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono riuniti in fascicoli o aggregazioni documentali, nel rispetto del Titolario e dei tempi di conservazione previsti dal Piano di Conservazione dell'Ente (allegato n.12).

Le abilitazioni per le diverse attività previste nella gestione di fascicoli nel sistema informatico di gestione documentale sono rilasciate dal Responsabile della gestione documentale.

La formazione di un nuovo fascicolo e aggregazione documentale informatica avviene attraverso l'operazione di apertura nel sistema informatico inserendo le seguenti informazioni:

- indice di classificazione;
- oggetto (descrizione sintetica ed esaustiva);
- ufficio competente.

Il sistema genera automaticamente:

- numero di repertorio;
- data di apertura;

Sono aggiunti anche i seguenti metadati:

- responsabile del procedimento;
- livello di riservatezza/condivisioni;
- tempo di conservazione;
- annotazioni.

A ogni fascicolo e aggregazione documentale informatica è associato l'insieme minimo dei metadati definiti dalla normativa vigente.

Il sistema di protocollo informatico aggiorna automaticamente il repertorio/elenco dei fascicoli.

Nel caso di documenti cartacei si dovrà formare la copia informatica nel sistema di gestione documentale.

6.5 *Processo di formazione dei fascicoli e delle aggregazioni documentali informatiche*

In presenza di un documento da inserire in un fascicolo, i responsabili di procedimento o i singoli operatori delegati stabiliscono, consultando il piano di fascicolazione, se esso si colloca nell'ambito di una pratica/affare/procedimento in corso, oppure se è un capostipite che dà avvio ad un nuovo pratica/affare/procedimento. Nel primo caso va inserito nel fascicolo pertinente già aperto, durante o dopo le operazioni di protocollazione, nel secondo caso viene aperto un nuovo fascicolo secondo le indicazioni del piano di fascicolazione e seguendo le procedure del paragrafo precedente e successivamente qui inserito. I documenti prodotti dall'Ente sono fascicolati o dall'Ufficio Protocollo o dal responsabile del procedimento.

6.6 *Condivisione dei fascicoli informatici e delle aggregazioni documentali informatiche*

Le unità organizzative garantiscono la consultazione e/o l'implementazione dei propri fascicoli ad altre unità organizzative mediante le specifiche funzioni del sistema di gestione documentale.

6.7 *Modifica delle assegnazioni dei fascicoli e delle aggregazioni documentali informatiche*

Le modifiche di assegnazione di un fascicolo informatico e aggregazione documentale sono effettuate dall'unità organizzativa competente o dalle postazioni di protocollo su richiesta dell'unità organizzativa, provvedendo a correggere le informazioni del sistema informatico.

Delle operazioni di riassegnazione e degli estremi del provvedimento di autorizzazione è lasciata traccia nel sistema informatico di gestione dei documenti.

6.8 *Chiusura dei fascicoli*

I fascicoli/pratiche cartacei e informatici che corrispondono ad affari o procedimenti conclusi, i fascicoli annuali e i fascicoli del personale cessato, e altri fascicoli per soggetto conclusi, nonché le aggregazioni documentali informatiche, devono essere chiusi all'interno del sistema di protocollo informatico. La chiusura dei fascicoli compete al responsabile della struttura competente.

6.9 *Fascicolo ibrido*

Il fascicolo ibrido è composto da documenti formati su due supporti, quello cartaceo e quello informatico, afferenti ad una pratica/affare/procedimento che dà origine a due unità archivistiche di conservazione differenti; l'unitarietà del fascicolo è garantita dal sistema mediante l'indice di classificazione e il numero di repertorio.

6.10 *Tenuta dei fascicoli dell'archivio corrente*

I fascicoli dell'archivio corrente sono in carico, fino al trasferimento nell'archivio di deposito, agli uffici/UO di competenza. Per quanto riguarda i fascicoli informatici, vedi sezione 10.

7. Casi particolari

7.1 *Deliberazioni di giunta e consiglio, determinazioni dirigenziali, decreti, ordinanze, contratti e altri tipi di verbalizzazioni previsti dalla legge o da regolamenti, pubblicazioni all'Albo online e notifiche*

Le deliberazioni di giunta e consiglio, le determinazioni dirigenziali, i decreti, le ordinanze, i contratti e altri tipi di verbalizzazioni previsti dalla legge o da regolamenti, se sono documenti già soggetti a registrazione particolare da parte dell'Ente possono non essere registrati al protocollo. Il software di produzione e conservazione di queste tipologie particolari di documentazione deve consentire di eseguire su di essi tutte le operazioni previste nell'ambito della gestione dei documenti e del sistema di gestione informatica dei documenti. Ogni registrazione deve riportare necessariamente:

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

Per le pubblicazioni all'albo online e per le notifiche si rimanda all'apposito regolamento (Allegato n.16).

7.2 *Documenti con mittente o autore non identificabile*

I documenti, analogici o digitali, ricevuti dall'Ente di cui non sia identificabile l'autore, non si registrano, salvo diversa valutazione del Responsabile della gestione documentale, che ne dispone l'eventuale protocollazione ed il seguito.

7.3 *Documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato*

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

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

7.4 *Documenti di competenza di altre amministrazioni o altri soggetti*

Qualora all'Ente pervengano documenti informatici di competenza di altre amministrazioni o altri soggetti deve essere inviata comunicazione al mittente dell'errato invio. Se il documento viene protocollato il deve restituito comunque con un protocollo in uscita senza annullare l'entrata.

Qualora all'Ente pervengano documenti analogici di competenza di altre Amministrazioni o altri soggetti, questi vanno restituiti con lettera protocollata di accompagnamento. Se il documento viene protocollato il numero di protocollo deve essere annullato e il documento inviato al destinatario. Nel caso in cui il destinatario non sia individuabile il documento deve essere rimandato al mittente.

7.5 *Corrispondenza con più destinatari*

Le comunicazioni che abbiano più destinatari si registrano con un solo numero di protocollo.

In ingresso i documenti si assegneranno ai singoli destinatari come indicato al punto 5.1.

In uscita i destinatari possono essere inseriti nell'apposito campo. Qualora si tratti di documento analogico i destinatari possono essere descritti in elenchi associati al documento.

Dei documenti analogici prodotti/pervenuti, di cui necessita la distribuzione interna all'Ente, si faranno

copie per immagine degli stessi.

7.6 Documenti con oggetti plurimi

Qualora un documento in entrata presenti più oggetti, relativi a procedimenti diversi e pertanto da assegnare a più fascicoli, il documento verrà registrato un'unica volta e quindi, classificato e assegnato ai diversi responsabili e fascicolato nelle diverse voci. Se il documento è analogico si dovrà produrre copia conforme informatica.

Ciascun documento in uscita avrà un unico oggetto.

7.7 Documenti analogici indirizzati nominalmente al personale dell'Ente

La posta indirizzata nominalmente al personale dell'Ente è regolarmente aperta, a meno che sulla busta non sia riportata la dicitura “personale”, “riservata personale” o simili. In questo caso la busta sarà trasmessa chiusa al destinatario.

7.8 Documentazione di gare d'appalto

Per la documentazione delle gare telematiche l'Ente utilizza le piattaforme del mercato elettronico in uso secondo la normativa vigente.

Tutta la documentazione gestita attraverso piattaforme del mercato elettronico (Sintel e MePA) qualora non espressamente indicato dal gestore della piattaforma stessa, viene protocollata e conservata a cura dell'Ente.

7.9 Gestione della fatturazione

Il servizio amministrativo finanziario è responsabile della gestione delle fatture elettroniche attraverso un sistema informatico di gestione della contabilità. Le fatture, pervenute a mezzo ftp tramite un intermediario definito (Unimatica SpA), vengono controllate dal servizio amministrativo finanziario prima di essere accettate. Se ritenute conformi vengono protocollate e contabilizzate.

7.10 Documentazione registrata in appositi gestionali

Si rimanda all'Allegato n.6 per l'indicazione in merito ai software gestionali in grado di acquisire automaticamente registrazione di specifici file nell'ambito di procedimenti riguardanti determinate attività.

7.11 Mandati di pagamento.

L'Ente predispone i mandati di pagamento in forma cartacea, successivamente acquisiti in formato digitale all'interno del *software* di protocollo. Tutta la documentazione associata viene conservata dalla tesoreria che provvede a riconsegnarla all'Ente con scadenza annuale.

Gli uffici responsabile della tipologia documentale provvedono ad inserirla nel sistema di conservazione in base alle procedure descritte nel manuale di conservazione (Allegato n. 14).

8. Posta elettronica

8.1 Gestione della posta elettronica

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

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

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

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

A chi ne fa richiesta deve sempre essere data la risposta dell'avvenuto ricevimento. Non è possibile inviare messaggi dalla casella di posta elettronica nominativa quando il contenuto di questi impegni l'amministrazione verso terzi. Nel formato dei messaggi di posta elettronica non certificata è inserito automaticamente il seguente testo: *“Le informazioni contenute in questa comunicazione e gli eventuali documenti allegati hanno carattere confidenziale, sono tutelate dal segreto professionale e sono ad uso esclusivo del destinatario. Costituisce comportamento contrario ai principi dettati dalla normativa vigente in materia di privacy trattenere il messaggio stesso, divulgarlo anche in parte, distribuirlo ad altri soggetti, copiarlo od utilizzarlo per finalità diverse. Portiamo inoltre alla Vostra attenzione che il presente messaggio, così come ogni risposta e/o altro/messaggio inviata all'account mittente saranno considerati di natura lavorativa e - come tali - possono essere conosciuti da altri soggetti appartenenti all'organizzazione cui appartiene il mittente. Nel caso questa comunicazione Vi sia pervenuta per errore, Vi preghiamo di darci prontamente avviso e di cancellare quanto ricevuto. Grazie.”*.

La posta elettronica nominativa non può essere utilizzata per la ricezione o la spedizione di documenti a firma digitale per i quali è prevista una apposita casella ufficiale; è vietato l'utilizzo di tale casella per comunicazioni non attinenti all'attività dell'Ente.

8.2 La posta elettronica nelle comunicazioni interne

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

La posta elettronica ordinaria viene utilizzata per:

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

8.3 La posta elettronica ricevuta da cittadini o altri soggetti privati

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

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

Al di fuori delle predette ipotesi, le comunicazioni di posta elettronica che pervengono all'indirizzo istituzionale, dei singoli servizi o a quelli nominativi, sono valutate in ragione della loro rispondenza a ragionevoli criteri di attendibilità, autenticità e riconducibilità al mittente dichiarato, e successivamente soggette, se del caso, a protocollazione/registrazione secondo le seguenti modalità:

a) Messaggi di posta elettronica con allegate rappresentazioni digitali di documenti originali cartacei: nel caso in cui via posta elettronica pervengano, ad un indirizzo di posta elettronica non abilitato alla protocollazione, rappresentazioni digitali di documenti originali cartacei in uno dei formati standard previsti dalla normativa, la rappresentazione digitale e il messaggio che la trasmette verranno inoltrati alla casella di posta elettronica deputata a tale funzione (atocittametropolitanadimilano@legalmail.it) con richiesta di protocollazione/registrazione da parte del responsabile del procedimento e le specifiche di protocollazione (mittente, oggetto, documento da protocollare);

b) Messaggi di posta elettronica: l'Ente può protocollare semplici messaggi di posta elettronica ordinaria pervenuti senza allegati secondo lo schema descritto nel punto a).

In ogni caso, spetterà al Responsabile del procedimento, ove ne rilevi la necessità, richiedere al mittente la regolarizzazione dell'istanza o della dichiarazione, attraverso l'invio di una PEC o di documentazione analogica o per mezzo di una comunicazione telefonica.

8.4 La posta elettronica ricevuta da altre Pubbliche Amministrazioni

Le comunicazioni e i documenti ricevuti da altre Pubbliche amministrazioni, attraverso l'utilizzo della posta elettronica, sono valide ai fini del procedimento una volta che ne sia verificata la provenienza, ovvero quando:

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

9. Scansione dei documenti su supporto cartaceo

9.1 Documenti soggetti a scansione

I documenti su supporto cartaceo in arrivo o conservati dall'Ente e oggetto di richiesta di accesso, dopo le operazioni di registrazione, classificazione e segnatura, sono acquisiti, all'interno del sistema di gestione informatica dei documenti, in formato immagine con l'ausilio di scanner in modalità ICR.

9.2 Processo di scansione della documentazione cartacea in arrivo

Il processo di scansione si articola nelle seguenti fasi:

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

Il processo di scansione dei documenti cartacei, al fine della loro trasformazione in formato immagine, avviene per i documenti in arrivo nella fase di registrazione di protocollo/particolare, a cura dell'ufficio competente.

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

L'ufficio protocollo non scansiona qualora la scansione metta a rischio l'integrità del documento.

10. Conservazione e tenuta dei documenti

10.1 Premessa

L'archivio storico e di deposito analogico sono conservati secondo quanto descritto nell'Allegato n.20, mentre quello corrente è conservato presso le unità organizzative e secondo le modalità di seguito descritte. La documentazione informatica è conservata secondo quanto indicato nel manuale di conservazione (Allegato n.14). La sicurezza fisica e logica del sistema di gestione informatica dei documenti è garantita secondo le modalità descritte nel Piano per la sicurezza informatica (Allegato n. n.13).

10.2 Memorizzazione dei dati e dei documenti informatici e salvataggio della memoria informatica

I documenti analogici dell'amministrazione, su qualsiasi formato prodotti, sono conservati a cura del Responsabile del procedimento per mezzo del sistema di gestione documentale che svolge anche le funzioni di Responsabile della conservazione (vedi articolo n. 1.6) fino al trasferimento in archivio di deposito.

I documenti originali informatici e le copie informatiche di originali cartacei in carico al Responsabile di procedimento al termine delle operazioni di registrazione e segnatura sono memorizzati nel sistema di gestione documentale, in modo non modificabile, e inviati al sistema di conservazione.

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

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

10.3 Conservazione dei documenti informatici

Nella Pubblica Amministrazione, il sistema di gestione informatica dei documenti trasferisce al sistema di conservazione:

- i fascicoli informatici chiusi e le serie informatiche chiuse, trasferendoli dall'archivio corrente o dall'archivio di deposito;
- fascicoli informatici e le serie non ancora chiuse trasferendo i documenti in essi contenuti sulla base di specifiche esigenze dell'Ente, con particolare attenzione per i rischi di obsolescenza tecnologica.

Il sistema di conservazione assicura, dalla presa in carico fino all'eventuale scarto, la conservazione dei seguenti oggetti digitali in esso conservati, tramite l'adozione di regole, procedure e tecnologie, garantendone le caratteristiche di autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità, reperibilità:

- i documenti informatici e i documenti amministrativi informatici con i metadati ad essi associati;
- le aggregazioni documentali informatiche (fascicoli e serie) con i metadati ad esse associati contenenti i riferimenti che univocamente identificano i singoli oggetti documentali che costituiscono le aggregazioni medesime, nel rispetto di quanto indicato per le Pubbliche Amministrazioni secondo la normativa vigente;
- gli archivi informatici con i metadati associati.

Il sistema di conservazione garantisce l'accesso all'oggetto conservato per il periodo previsto dal piano di conservazione del titolare dell'oggetto della conservazione e dalla normativa vigente, o per un tempo superiore eventualmente concordato tra le parti, indipendentemente dall'evoluzione del contesto tecnologico.

Il sistema di conservazione è almeno logicamente distinto dal sistema di gestione informatica dei documenti.

10.4 Censimento depositi documentari delle banche dati e dei software

Periodicamente il responsabile del servizio di gestione documentale provvede, in collaborazione con il Responsabile della Conservazione, ad effettuare il censimento dei depositi documentari, dei registri particolari, delle banche dati e dei software di gestione documentale in uso all'Ente, per programmare i versamenti dei documenti cartacei all'archivio di deposito, dei documenti informatici al sistema di conservazione e per predisporre, di concerto con il responsabile dei sistemi informativi gli aggiornamenti del Piano per la sicurezza informatica (allegato n.13).

10.5 Trasferimento delle unità archivistiche analogiche nell'archivio di deposito e storico

All'inizio di ogni anno i responsabili di procedimento individuano i fascicoli e i registri/repertori cessati e chiusi da versare all'archivio di deposito dandone comunicazione al Responsabile del servizio di gestione documentale, il quale provvede al loro trasferimento e compila l'elenco di versamento e aggiorna il repertorio. Delle operazioni di trasferimento deve essere lasciata traccia documentale o attivata l'apposita funzione all'interno del sistema informatico di gestione dei documenti. Il responsabile del servizio della gestione documentale provvede, sentiti i responsabili delle unità organizzative, a trasferire i fascicoli e i registri/repertori chiusi nell'archivio di deposito (Allegato n.20).

10.6 Pacchetti di versamento

Il Responsabile della gestione documentale/conservazione assicura la trasmissione del contenuto del pacchetto di versamento al sistema di conservazione secondo le modalità operative definite nel Manuale di conservazione dell'Ente conservatore (Allegato n.14).

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

10.7 Conservazione in outsourcing

L'Ente, per la conservazione digitale della documentazione informatica si avvale di un sistema di conservazione a norma (Allegato n.14).

Le modalità di conservazione e accesso ai documenti, analogici o digitali, sono specificate con riferimento al Manuale di conservazione dell'outsourcer.

Il Responsabile della conservazione dell'Ente vigila affinché il soggetto individuato come conservatore esterno provveda alla conservazione integrata dei documenti e delle informazioni di contesto generale, prodotte sia nelle fasi di gestione sia in quelle di conservazione degli stessi.

10.8 Conservazione dei documenti analogici

I documenti analogici dell'Ente sono conservati presso locali e strutture dell'Ente, in base a procedure descritte nell'Allegato n.20.

Il loro aggiornamento compete al Responsabile per la gestione documentale.

I fascicoli non soggetti a operazioni di scarto sono conservati nell'archivio di deposito secondo i termini di legge e quindi trasferiti nell'archivio storico per la conservazione permanente.

10.9 Selezione dei documenti

Periodicamente, in base al Piano di conservazione di cui all'Allegato n.12, viene effettuata la procedura di selezione della documentazione da proporre allo scarto ed attivato il procedimento amministrativo di scar-

to documentale con l'invio della proposta alla competente Soprintendenza Archivistica.
Le modalità di selezione e scarto per i documenti informatici sono descritte nel Manuale di Conservazione (Allegato n. 14).

11. Accesso ai dati, informazioni e documenti informatici

11.1 Accessibilità da parte degli utenti appartenenti all'Area Organizzativa Omogenea

Per ogni documento, all'atto della registrazione, il sistema consente di stabilire quali utenti o gruppi di utenti hanno accesso ad esso, nel rispetto della normativa in materia di trattamento e tutela dei dati personali. Ogni dipendente dell'Ente può consultare i documenti relativi ad affari di propria competenza ad esso assegnati e quei documenti di carattere generale e infrastrutturale necessari a concludere il procedimento.

Il controllo degli accessi è assicurato utilizzando le credenziali di accesso (username e password) ed un sistema di autorizzazione basato sulla profilazione degli utenti.

Sulla base della struttura organizzativa e funzionale dell'Ente, il Responsabile della gestione documentale attribuisce almeno i seguenti livelli di autorizzazione:

- abilitazione alla consultazione;
- abilitazione all'inserimento;
- abilitazione alla cancellazione e alla modifica delle informazioni solo agli operatori del Protocollo;
- gestione pratiche protocolli in uscita.

L'elenco degli utenti abilitati all'accesso al sistema, con i diversi livelli di autorizzazioni, è riportato nell'Allegato n.5.

I dipendenti, in quanto funzionari pubblici, sono tenuti a rispettare il segreto d'ufficio e quindi a non divulgare notizie di natura riservata, a non trarre profitto personale o a procurare danno a terzi e all'amministrazione di appartenenza dalla conoscenza di fatti e documenti riservati.

L'operatore che effettua la registrazione di protocollo inserisce il livello di riservatezza richiesto per il documento in esame, altrimenti il sistema applica automaticamente l'inserimento di un livello standard pre-determinato. In modo analogo, al momento dell'apertura di un nuovo fascicolo, deve esserne determinato il livello di riservatezza. Il livello di riservatezza applicato a un fascicolo si estende a tutti i documenti che ne fanno parte. In particolare, un documento con livello minore di quello del fascicolo assume il livello del fascicolo di inserimento, mentre mantiene l'eventuale livello maggiore.

11.2 Accessibilità da parte degli utenti non appartenenti all'Area Organizzativa Omogenea (diritto di accesso agli atti)

Per l'esercizio del diritto di accesso ai documenti, sono possibili due alternative: l'accesso diretto per via telematica e l'accesso attraverso lo sportello dell'Ufficio d'Ambito.

L'accesso per via telematica da parte di utenti esterni all'amministrazione è consentito solo con i seguenti strumenti tecnologici: sistemi di autenticazione riconosciuti dall'AOO (username e password).

L'accesso agli atti, nell'Ente, è disciplinato dal Regolamento per l'accesso agli atti (Allegato n.15).

11.3 Accesso da parte di altre amministrazioni

Lo scambio dei documenti informatici tra le varie amministrazioni, e con i cittadini, avviene attraverso meccanismi di "interoperabilità" e "cooperazione applicativa". L'articolo 72 del CAD, distinguendo diversi livelli di interoperabilità, ne fornisce la seguente definizione:

- interoperabilità di base: i servizi per la realizzazione, gestione ed evoluzione di strumenti per lo scambio di documenti informatici fra le pubbliche amministrazioni e tra queste e i cittadini
- interoperabilità evoluta: i servizi idonei a favorire la circolazione, lo scambio di dati e informazioni, e l'erogazione fra le pubbliche amministrazioni e tra queste e i cittadini

- cooperazione applicativa: la parte del sistema pubblico di connettività finalizzata all'interazione tra i sistemi informatici delle pubbliche amministrazioni per garantire l'integrazione dei metadati, delle informazioni e dei procedimenti amministrativi.

Il rispetto degli *standard* di protocollazione e di scambio dei messaggi garantisce l'interoperabilità dei sistemi di protocollo.

L'interoperabilità e la cooperazione applicativa tra le Amministrazioni Pubbliche sono attuate attraverso un'infrastruttura condivisa a livello nazionale, operante sul Sistema Pubblico di Connettività (d'ora in poi SPC), che si colloca nel contesto definito dal CAD. Quest'ultimo definisce il SPC come *“insieme di infrastrutture tecnologiche e di regole tecniche, per lo sviluppo, la condivisione, l'integrazione e la diffusione del patrimonio informativo e dei dati della pubblica amministrazione, necessarie per assicurare l'interoperabilità di base ed evoluta e la cooperazione applicativa dei sistemi informatici e dei flussi informativi, garantendo la sicurezza, la riservatezza delle informazioni, nonché la salvaguardia e l'autonomia del patrimonio informativo di ciascuna pubblica amministrazione.”*

12. Pubblicità legale e trasparenza amministrativa

12.1 Modelli pubblicati

L'Ente provvede a definire e a rendere disponibile per via telematica l'elenco della documentazione richiesta per i singoli procedimenti, i moduli e i formulari validi ad ogni effetto di legge, anche ai fini delle dichiarazioni sostitutive di certificazione e delle dichiarazioni sostitutive di notorietà.

Tutti i modelli di documenti pubblicati sul sito *internet* o sulla rete *intranet* dell'Ente sono classificati secondo il piano di classificazione in uso.

Non possono essere pubblicati modelli che non siano stati classificati.

12.2 Albo on line

Per le pubblicazioni all'Albo *on line* si rimanda alle apposite linee guida presenti nell'Allegato n.16.

12.3 Obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni (diritto di accesso civico)

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

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

Il Responsabile per la prevenzione della corruzione e della trasparenza, ai sensi della normativa vigente è nominato con delibera Consiglio di Amministrazione.

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

13. Disposizioni finali

13.1 Modalità di approvazione

Il presente manuale è adottato con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione, su proposta del Responsabile della gestione documentale, dopo avere ricevuto il nulla osta della competente Soprintendenza archivistica.

13.2 Revisione

Il presente manuale è rivisto, ordinariamente, ogni due anni su iniziativa del Responsabile della gestione documentale. La modifica o l'aggiornamento di uno o tutti i documenti allegati al presente manuale non comporta la revisione del manuale stesso. Qualora se ne presenti la necessità si potrà procedere a revisione del manuale anche prima della scadenza prevista.

Le modifiche al manuale sono comunicate alla Soprintendenza archivistica.

Atteso il rapido evolversi della legislazione in materia di gestione documentale e di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione, si evidenzia che le disposizioni normative citate, in vigore al momento dell'approvazione, potrebbero subire variazioni prima dell'aggiornamento del presente manuale.

13.3 Pubblicazione e divulgazione

Il Manuale di gestione è reso pubblico tramite la sua diffusione sul sito *internet* dell'amministrazione.

La pubblicazione viene effettuata nell'*albo on line* degli atti di adozione e revisione e deve essere inviata copia alla Soprintendenza archivistica e ad altri enti o uffici.