

MANUALE PER LA GESTIONE DEL  
PROTOCOLLO INFORMATICO, DEI  
FLUSSI DOCUMENTALI E DEGLI  
ARCHIVI  
ASC INSIEME



# Indice

<b>1. Principi generali ed organizzativi .....</b>	<b>5</b>
1.1 Ambito di applicazione.....	5
1.2 Definizioni dei termini e riferimenti normativi e aggiornamenti del Manuale .....	5
1.3 Area Organizzativa Omogenea e Articolazioni Organizzative Responsabili .....	8
1.4 Servizio gestione del sistema documentale e Responsabile della gestione documentale .....	9
1.5 Individuazione e compiti dei responsabili per la tenuta del protocollo informatico, dei piani di classificazione, fascicolazione, conservazione e della sicurezza informatica .....	9
1.6 Modello organizzativo per la gestione dei documenti .....	11
1.7 Caselle di posta elettronica ed eliminazione protocollazione interna .....	11
<b>2. I documenti dell'Ente .....</b>	<b>13</b>
2.1 Inalienabilità dei documenti .....	13
2.2 Requisiti formali e informazioni contenute nei documenti.....	13
2.3 Modalità di Formazione dei documenti informatici amministrativi.....	13
2.4 Immodificabilità e integrità del documento informatico .....	13
2.5 Metadati dei documenti amministrativi informatici .....	14
2.6 Sottoscrizione dei documenti amministrativi informatici .....	14
2.7 Originale e minuta/duplicato del documento .....	15
2.8 Tipologia dei documenti in base allo stato di trasmissione.....	16
2.9 Copie analogiche di documenti originali digitali.....	17
2.9.1 Copie analogiche con autenticazione di un pubblico ufficiale.....	17
2.9.2 Copie analogiche con contrassegno a stampa sostitutivo della sottoscrizione	17
2.9.3 Copie analogiche di documento informatico con sottoscrizione sostituita a mezzo stampa .....	17
2.9.4 Copia informatica del documento originale analogico .....	17
2.9.5 Uso dei sistemi informatici, telematici, di posta elettronica e di posta elettronica certificata .....	18
<b>3. Descrizione del flusso documentale .....</b>	<b>19</b>
3.1 Tipologie di documenti.....	19
<b>4. Descrizione del flusso documentale in entrata.....</b>	<b>20</b>
4.1 Procedure per la gestione dei documenti in entrata.....	20
4.2 Ricezione di documenti informatici e cartacei .....	20
4.3 Errata ricezione di documenti digitali .....	22
4.4 Errata ricezione di documenti cartacei .....	22
4.5 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici .....	22
4.6 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti cartacei .....	22
4.7 Termini per la registrazione di protocollo .....	23

4.8 Differimento dei termini di registrazione .....	23
4.9 Funzioni di accesso ai documenti e alle informazioni del sistema .....	23
<b>5. Descrizione del flusso documentale in uscita .....</b>	<b>25</b>
5.1 Procedure per la gestione dei documenti in uscita .....	25
5.2 Spedizione dei documenti con modalità telematiche, in cooperazione applicativa e via web.....	25
5.3 Spedizione dei documenti cartacei.....	26
<b>6. Registrazione e classificazione dei documenti.....</b>	<b>27</b>
6.1 Registrazione dei documenti e visibilità dei protocolli.....	27
6.2 Documentazione soggetta a registrazione particolare.....	27
6.3 Documentazione prodotta e gestita all'interno di software verticali riferimento alla delibera .....	27
6.4 Registrazione di protocollo dei documenti.....	28
6.5 Registrazione e scansione dei documenti allegati.....	29
6.6 Segnatura di protocollo.....	29
6.7 Annullamento e modifica delle registrazioni di protocollo .....	30
6.8 Registro giornaliero di protocollo .....	31
6.9 Registro di emergenza .....	31
6.10 Classificazione dei documenti.....	31
<b>7. Assegnazione dei documenti .....</b>	<b>32</b>
7.1 Determinazione dell'AO responsabile del documento in arrivo; compiti del responsabile del procedimento amministrativo sul documento in arrivo.....	32
7.2 Modifica delle assegnazioni.....	33
<b>8. Classificazione e fascicolazione dei documenti.....</b>	<b>34</b>
8.1 Titolario di classificazione .....	34
8.2 Classificazione dei documenti.....	34
8.3 Piano di conservazione .....	35
8.4 Fascicolazione dei documenti .....	35
8.5 I fascicoli dei dipendenti .....	36
8.6 Repertorio dei fascicoli .....	36
8.7 Fascicolo informatico .....	36
8.8 Formazione e identificazione dei fascicoli informatici e altre aggregazioni informatiche .....	37
8.9 Condivisione dei fascicoli informatici .....	37
8.10 Chiusura dei fascicoli.....	38
<b>9. Acquisizione digitale del documento cartaceo e la conservazione sostitutiva.....</b>	<b>39</b>
9.1 Acquisizione digitale dei documenti in arrivo su supporto cartaceo .....	39
9.2 Il processo di acquisizione digitale del documento cartaceo .....	39
9.3 Attestazione di conformità del documento informatico al nativo analogico .....	39

9.4 Conservazione sostitutiva .....	40
9.5 I criteri per individuare i documenti acquisibili digitalmente.....	40
9.6 Casi particolari durante il processo di conservazione sostitutiva.....	40
9.7 La fase di scarto del cartaceo.....	41
<b>10. Casi particolari.....</b>	<b>42</b>
10.1 Produzione di documenti mediante processo dematerializzato.....	42
10.2 Documenti con mittente o autore non identificabile.....	42
10.3 Documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato .....	42
10.4 Documenti ricevuti e inviati via fax.....	42
10.5 Corrispondenza con più destinatari .....	42
10.6 Produzione seriale di documenti .....	42
10.7 Documenti con oggetti plurimi .....	43
10.8 Trattamento della corrispondenza in casi particolari.....	43
10.9 Riservatezza temporanea delle informazioni .....	43
<b>11. Sicurezza e conservazione dei documenti .....</b>	<b>45</b>
11.1 Piano di sicurezza informatica .....	45
11.2 Organizzazione per la gestione del sistema documentale all'interno delle Aree ...	45
11.3 Conservazione dei documenti informatici e cartacei .....	45
<b>12. Disposizioni finali .....</b>	<b>46</b>
12.1 Modalità di approvazione .....	46
12.2 Revisione .....	46
12.3 Pubblicazione e divulgazione .....	46
<b>13. Elenco degli allegati .....</b>	<b>47</b>



# 1. Principi generali ed organizzativi

## 1.1 Ambito di applicazione

Il presente documento è redatto sulla base delle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici e del CAD che prevede l'obbligo per le pubbliche amministrazioni di adottare il Manuale di gestione documentale di cui all'articolo 3.5 delle Linee Guida Agid, su proposta del Responsabile della gestione documentale.

Il presente Manuale di gestione documentale è stato redatto in applicazione della normativa vigente, in particolare il D.P.R. 445/2000 artt. 50-67; il D.Lgs. 82/2005 artt. 40-44 bis; nonché delle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici di Agid – approvate con Determinazione 371/2021 capitolo 3.5 Manuale di gestione documentale.

Il Manuale di gestione documentale tocca l'insieme dei processi di gestione documentale, dal protocollo all'archivio storico e deve comprendere e descriverne tutti gli aspetti fondamentali. Le attività connesse alla sua elaborazione contribuiscono a implementare quegli strumenti di analisi, descrizione e miglioramento dei processi di lavoro che costituiscono il primo passo per il riconoscimento della qualità dei servizi erogati.

Il sistema di protocollo informatico, infatti, è uno strumento modulare che si compone di un nucleo di base che assolve alle funzionalità minime - ovvero le operazioni di registrazione, segnatura, classificazione e fascicolazione - individuate come necessarie e sufficienti per la sua tenuta, che deve integrarsi con funzionalità aggiuntive per la gestione dei flussi documentali, per l'interoperabilità, per la conservazione digitale.

Obiettivo di questo documento è descrivere sia il sistema di gestione documentale, sia le funzionalità disponibili per gli addetti al servizio e per i soggetti esterni che a diverso titolo interagiscono con l'amministrazione.

## 1.2 Definizioni dei termini e riferimenti normativi e aggiornamenti del Manuale

Per una corretta comprensione degli acronimi presenti all'interno del presente Manuale si applicano le definizioni di cui all'allegato n. 1, integrate con le definizioni in ambito documentale estratte dall'allegato n.1 delle Linee Guida, AgID.

Si riportano ulteriormente di seguito le definizioni principali:

- a) **Affare**: insieme delle attività svolte da ASC InSieme per raggiungere un obiettivo concreto e circoscritto; esso indica il caso concreto che l'Amministrazione deve portare a buon fine.
- b) **Allegato**: documento unito ad altro documento per prova, per chiarimento o per memoria, l'allegato deve rimanere sempre unito al documento cui si riferisce e riportare la stessa segnatura di protocollo.
- c) **Amministrazione**: il ASC InSieme.
- d) **AOO** (Area Organizzativa Omogenea): insieme di unità organizzative di una amministrazione, che usufruiscono, in modo omogeneo e coordinato, di comuni servizi per la gestione dei flussi documentali. In particolare, una AOO utilizza per il servizio di protocollazione un'unica sequenza numerica, rinnovata ogni anno solare. L'ASC InSieme costituisce un'unica AOO.
- e) **Archivio**: complesso di documenti prodotti (spediti e ricevuti) da un soggetto giuridico nel corso della sua attività.
- f) **Archivio corrente** (archivio in formazione): complesso dei documenti relativi ad affari e procedimenti amministrativi in corso.

- g) **Archivio di deposito:** complesso di documenti relativi ad affari e procedimenti amministrativi conclusi nell'arco degli ultimi quarant'anni.
- h) **Archivio storico complesso** dei documenti relativi ad affari e procedimenti amministrativi conclusi da più di quarant'anni, selezionati e degni di conservazione permanente.
- i) **Assegnazione:** individuazione, della persona fisica o ufficio responsabile della trattazione dell'affare e della gestione dei documenti nella fase corrente.
- j) **Casella istituzionale di posta elettronica:** casella di posta elettronica, costituita da un'AOO, per la ricezione dall'esterno e per la spedizione all'esterno dei messaggi da registrare a protocollo.
- k) **Dispositivo per la creazione di una firma sicura:** apparato strumentale, usato per la creazione di una firma elettronica, rispondente ai requisiti prescritti dalla normativa vigente.
- l) **Documento amministrativo:** ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa.
- m) **Documento archivistico:** ogni documento che fa parte dell'archivio.
- n) **Documento informatico:** rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.
- o) **Documento informatico sottoscritto con firma digitale,** redatto in conformità delle regole tecniche previste dalla legge, soddisfa il requisito legale della forma scritta e ha efficacia probatoria ai sensi dell'art. 2712 (Riproduzioni meccaniche) del codice civile.
- p) **E-mail:** sistema di comunicazione elettronica attraverso messaggi.
- q) **Fascicolazione:** operazione di riconduzione dei singoli documenti classificati in fascicoli.
- r) **Fascicolo:** insieme organico di documenti relativi ad un medesimo affare amministrativo oppure alla medesima persona fisica o giuridica, classificati in maniera omogenea.
- s) **Firma digitale:** particolare tipo di firma elettronica qualificata basata su un sistema di chiavi asimmetriche a coppia, una pubblica e una privata, che consente al titolare, tramite la chiave privata, e al destinatario, tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici.
- t) **Firma elettronica:** insieme dei dati in forma elettronica, allegati oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici, utilizzati come metodo di autenticazione informatica.
- u) **Firma elettronica avanzata:** firma elettronica ottenuta attraverso una procedura informatica che garantisce la connessione univoca al firmatario e la sua univoca identificazione, creata con mezzi sui quali il firmatario può conservare un controllo esclusivo e collegata ai dati ai quali si riferisce in modo da consentire di rilevare se i dati stessi siano stati successivamente modificati.
- v) **Firma elettronica qualificata:** firma elettronica basata su un certificato qualificato e creata mediante un dispositivo sicuro per la creazione della firma.
- w) **Gestione dei documenti:** insieme delle attività finalizzate alla registrazione di protocollo, alla classificazione, alla fascicolazione, all'assegnazione, al reperimento, alla conservazione e all'accesso dei documenti amministrativi formati o acquisiti dal produttore di archivio.
- x) **Impronta di un documento informatico:** una sequenza di simboli binari in grado di identificarne univocamente il contenuto.
- y) **Interoperabilità:** possibilità di trattamento automatico, da parte del sistema di protocollo ricevente, delle informazioni trasmesse dal sistema di protocollo mittente.
- z) **Linee Guida:** le Linee Guida adottate da AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici.
- aa) **Massimario di selezione:** componente del Piano di conservazione, che definisce le disposizioni ed i criteri di massima per attuare la selezione ed elenca le serie e i documenti la cui conservazione deve essere illimitata.

ab) **Piano di classificazione** (c.d. Titolario): sistema logico precostituito (costruito cioè a priori, prima che vengano prodotti i singoli documenti) di partizioni astratte (quindi, generali, ma non generiche, e omnicomprensive dei possibili casi concreti che si possono verificare all'interno della quotidiana attività amministrativa del produttore), ordinate gerarchicamente (ha una struttura ad albero, nella quale ogni voce di un grado divisionale si suddivide a sua volta in alcuni rami di grado divisionale inferiore) individuato sulla base dell'analisi delle funzioni attribuite dalla legge al produttore dell'archivio. Si tratta quindi di un sistema logico che suddivide i documenti secondo la funzione esercitata dall'ente produttore e non secondo le competenze (ufficio che tratta l'affare) e permette di organizzare i documenti che si riferiscono ad affari e procedimenti amministrativi in maniera omogenea. Il titolare di ASC InSieme si articola, in due gradi divisionali (Titoli e classi).

ac) **Piano di conservazione**: strumento, previsto dalla normativa, che definisce i criteri di organizzazione dell'archivio, di selezione periodica e di conservazione permanente dei documenti, redatto e integrato con il sistema di classificazione adottato.

ad) **Registrazione di Protocollo**: operazione di registrazione quotidiana dei documenti ricevuti e spediti, assegnando contestualmente a ciascuno di essi un numero progressivo, che ricomincia da 1 all'inizio di ogni anno solare. La registrazione a protocollo attesta in modo inoppugnabile l'esistenza all'interno dell'archivio e la data archivistica del singolo documento, che viene identificato in modo univoco dal numero progressivo assegnatogli.

ae) **Registro**: supporto prestrutturato e munito di particolari garanzie di inalterabilità e conservazione, sul quale vengono trascritti e memorizzati per esteso o per sunto documenti o dati che da tale memorizzazione acquistano valenza probatoria.

af) **Registro di protocollo**: registro su cui si annotano quotidianamente i documenti ricevuti e spediti dal Comune e atto pubblico di fede privilegiata.

ag) **Responsabile del Procedimento Amministrativo (RPA)**: persona fisica individuata in base alla normativa vigente che ha la responsabilità dell'istruttoria e di ogni altro adempimento inerente un procedimento amministrativo.

ah) **Responsabile della conservazione**: il soggetto che svolge le attività di conservazione avvalendosi del servizio offerto dal delegato per l'attività di conservazione, in conformità a quanto disposto dal presente manuale e dalle disposizioni normative vigenti in materia.

ai) **Responsabile della gestione documentale**: Il dirigente o il funzionario in possesso di requisiti professionali o di professionalità tecnico-archivistica, dedicato al servizio per la tenuta del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi.

aj) **Scarto**: eliminazione fisica e irreversibile di documenti.

ak) **Segnatura**: apposizione o associazione all'originale del documento, in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso. Essa consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile e va eseguita contestualmente alle operazioni di registrazione a protocollo.

al) **Selezione**: operazione intellettuale di vaglio dei documenti tendente a individuare quelli da destinare alla conservazione permanente e quelli da destinare allo scarto.

am) **Serie**: ciascun raggruppamento, operato dal Comune stesso, di documenti o fascicoli con caratteristiche omogenee in relazione alla natura e alla forma dei documenti o in relazione all'oggetto e alla materia o in relazione alle funzioni del Comune.

an) **Sistema di gestione informatica dei documenti**: l'insieme delle risorse di calcolo, degli apparati, delle reti di comunicazione e delle procedure informatiche utilizzati dal Comune per la gestione dei documenti.

ao) **Smistamento**: individuazione della UOR cui trasmettere il documento, che servirà per trattare un affare o un procedimento amministrativo.

ap) **Sottofascicolo**: partizione del fascicolo, al quale deve comunque rimanere unito.

aq) **Titolario**: si veda “Piano di classificazione”.

ar) **Unità archivistica**: documento o insieme di documenti, rilegati o aggregati secondo un nesso logico di collegamento organico, che li individua come unità indivisibile: fascicolo, registro, repertorio.

as) **Unità Organizzativa Responsabile (UOR)**: unità organizzative (Servizi/Sezioni/Unità operative ed Uffici) competenti nelle diverse materie all'interno dell'Area Organizzativa Omogenea costituita da ASC InSieme.

at) **Versamento**: operazione con cui ciascuna UOR trasferisce periodicamente all'archivio di deposito i fascicoli relativi a pratiche concluse.

au) **Vincolo archivistico**: nesso che collega in maniera logica e necessaria la documentazione che compone l'archivio prodotto da un ente, nella fattispecie da ASC InSieme.

aw) **Dirigente**: Il Dirigente ovvero il funzionario indicato dal sistema di protocollo informatico quale responsabile della gestione del documento.

ax) **Uffici Utente** sono tutte le articolazione organizzative che compongono l'Area Organizzativa Omogenea (AOO).

Ai fini del presente Manuale, l'Ente si attiene alla normativa vigente in materia, riportata nell'allegato n. 2.

### **1.3 Area Organizzativa Omogenea e Articolazioni Organizzative Responsabili**

L'Ente ha individuato con iscrizione al Portale Indice delle Pubbliche amministrazioni in data 5/6/2014 un'unica Area Organizzativa Omogenea (d'ora in poi AOO) ai fini della gestione dei documenti, denominata “Azienda speciale Interventi Sociali Valli del Reno Lavino e Samoggia”, che coincide con l'ASC InSieme che utilizza un unico sistema di protocollazione, di classificazione e archiviazione.

L'Ente è accreditato presso l'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA) con codice “iacis” dal 5 giugno 2014, il nome identificativo dell'AOO è “Azienda speciale Interventi Sociali Valli del Reno Lavino e Samoggia” .

ASC InSieme, conformemente al proprio assetto organizzativo e funzionale, è articolato al suo interno in Servizi e Uffici (articolazioni organizzative) come rappresentato nell'organigramma (allegato n. 3), ai quali è affidata la responsabilità della trattazione di determinati affari o procedimenti amministrativi e come tali vengono definite, nell'ambito del sistema di protocollo informatico. I Responsabili dei Servizi sono individuati da atti formalmente approvati dall'Ente, il servizio di protocollo e gestione dei flussi documentali è incardinato nell'area “Servizio Amministrativo Contabile e Personale”.

Ai Responsabili dei Servizi spetta la responsabilità dell'organizzazione e della conservazione dei documenti presso l'archivio corrente e del corretto versamento all'archivio di deposito del materiale documentario non più occorrente alle necessità ordinarie del servizio, secondo le procedure stabilite nel presente manuale. Per i documenti digitali i responsabili, hanno il compito di curare tutta la fase legata alla gestione degli stessi ed alla loro fascicolazione, intesa come attività di apertura, impletazione e chiusura dei fascicoli, sarà onere di ogni responsabile di settore produrre entro il mese di marzo dell'anno successivo i registri dei documenti soggetti a registrazione particolare.

Le richieste di abilitazione all'utilizzo delle funzionalità del sistema di gestione informatica dei documenti sono predisposte, previo richiesta dei Responsabili dei Servizi, inviate al Responsabile della tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, così come previsto dal TUDA art. 61 che ne cura in collaborazione con i sistemi informativi l'attuazione e il costante aggiornamento.

#### **1.4 Servizio gestione del sistema documentale e Responsabile della gestione documentale**

Nell'ambito della AOO, "ASC InSieme", è stato istituito il "Servizio gestione del sistema documentale" ai sensi dell'art. 50 del TUDA e nominato il Responsabile della gestione documentale.

Il "Servizio gestione del sistema documentale", è funzionalmente incardinato all'interno del Servizio Amministrativo Contabile e Personale, ed assolve ai compiti del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, ai sensi dell'art. 61 del D.P.R. 445/2000 TUDA.

Il Servizio ha competenza sulla gestione dell'intera documentazione archivistica, ovunque trattata, distribuita o conservata dall'Ente, ai fini della sua corretta registrazione, classificazione, conservazione, selezione e ordinamento.

L'Ente ha nominato con Decreto del Presidente n. 1 del 26/03/2025 il Responsabile della gestione documentale il dott. Michele Peri, che in caso di vacanza, assenza od impedimento si avvale di vicario è il Vice direttore dott.ssa Franca Verboschi.

L'Ente ha esternalizzato i servizi sotto-elencati:

- Unicredit banca – Argentea S.r.l. (Ordinativi, Ricevute, Giornali di Cassa)
- Regione Emilia Romagna Ufficio Parer - Conservazione documenti
- Namirial (fatture attive, passive, comunicazioni fiscali).

#### **1.5 Individuazione e compiti dei responsabili per la tenuta del protocollo informatico, dei piani di classificazione, fascicolazione, conservazione e della sicurezza informatica**

L'Ente individua:

- a) Responsabile della gestione documentale e il vicario per i casi di vacanza, assenza o impedimento;
- b) Responsabile della conservazione.

Il Responsabile della tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, così come previsto dal TUDA art. 61 effettua le seguenti attività:

- a) attribuisce il livello di autorizzazione per l'accesso alle funzioni della procedura, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione e abilitazioni all'inserimento e alla modifica delle informazioni;
- b) garantisce che le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo che si svolgono nel rispetto delle disposizioni del presente testo unico;
- c) garantisce la corretta produzione e la conservazione del registro giornaliero di protocollo di cui all'articolo 53;
- d) cura che le funzionalità del sistema in caso di guasti o anomalie siano ripristinate entro ventiquattro ore dal blocco delle attività e, comunque, nel più breve tempo possibile;
- e) conserva le copie di cui agli articoli 62 e 63, in luoghi sicuri differenti;
- f) garantisce il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali, incluse le funzionalità di accesso di cui agli articoli 59 e 60 e le attività di gestione degli archivi di cui agli articoli 67, 68 e 69;
- g) autorizza le operazioni di annullamento di cui all'articolo 54;

h) vigila sull'osservanza delle disposizioni del presente testo unico da parte del personale autorizzato e degli incaricati.

Il Responsabile della conservazione digitale, così come previsto dalle Linee Guida Agid effettua le seguenti attività:

a) definisce le politiche di conservazione e i requisiti funzionali del sistema di conservazione, in conformità alla normativa vigente e tenuto conto degli standard internazionali, in ragione delle specificità degli oggetti digitali da conservare (documenti informatici, aggregazioni informatiche, archivio informatico), della natura delle attività che il Titolare dell'oggetto di conservazione svolge e delle caratteristiche del sistema di gestione informatica dei documenti adottato;

b) gestisce il processo di conservazione e ne garantisce nel tempo la conformità alla normativa vigente;

c) genera e sottoscrive il rapporto di versamento, secondo le modalità previste dal manuale di conservazione;

d) genera e sottoscrive il pacchetto di distribuzione con firma digitale o firma elettronica qualificata, nei casi previsti dal manuale di conservazione;

e) effettua il monitoraggio della corretta funzionalità del sistema di conservazione;

f) effettua la verifica periodica, con cadenza non superiore ai cinque anni, dell'integrità e della leggibilità dei documenti informatici e delle aggregazioni documentarie degli archivi;

g) al fine di garantire la conservazione e l'accesso ai documenti informatici, adotta misure per rilevare tempestivamente l'eventuale degrado dei sistemi di memorizzazione e delle registrazioni e, ove necessario, per ripristinare la corretta funzionalità; adotta analoghe misure con riguardo all'obsolescenza dei formati;

h) provvede alla duplicazione o copia dei documenti informatici in relazione all'evolversi del contesto tecnologico, secondo quanto previsto dal manuale di conservazione;

i) predispone le misure necessarie per la sicurezza fisica e logica del sistema di conservazione come previsto dal par. 4.10;

j) assicura la presenza di un pubblico ufficiale, nei casi in cui sia richiesto il suo intervento, garantendo allo stesso l'assistenza e le risorse necessarie per l'espletamento delle attività al medesimo attribuite;

k) assicura agli organismi competenti previsti dalle norme vigenti l'assistenza e le risorse necessarie per l'espletamento delle attività di verifica e di vigilanza;

l) provvede per le amministrazioni statali centrali e periferiche a versare i documenti informatici, le aggregazioni informatiche e gli archivi informatici, nonché gli strumenti che ne garantiscono la consultazione, rispettivamente all'Archivio centrale dello Stato e agli archivi di Stato territorialmente competenti, secondo le tempistiche fissate dall'art. 41, comma 1, del Codice dei beni culturali;

m) predispone il manuale di conservazione di cui al par. 4.6 e ne cura l'aggiornamento periodico in presenza di cambiamenti normativi, organizzativi, procedurali o tecnologici rilevanti.

Il Responsabile della gestione documentale che per ASC InSieme coincide con il Responsabile della conservazione in collaborazione con il Responsabile dei Sistemi Informativi, individua le modalità automatizzate per la classificazione per determinate tipologie documentali, finalizzate ad una più agevole gestione dei flussi e delle operazioni di scarto.

Promuove altresì la definizione di modulistica standard e di procedure informatiche di ricezione delle istanze e di trattamento dei procedimenti.

Il Responsabile della gestione documentale si attiva per dare seguito a quanto stabilito dall'art. 61 del D.P.R. 445/2000 TUDA.

Il Responsabile della Conservazione e della Gestione documentale, d'intesa con il Responsabile per la protezione dei dati, svolge le funzioni ad esso attribuite dalla normativa di settore, tra cui la predisposizione e l'aggiornamento del Manuale della Conservazione, garantendo la conservazione integrata dei documenti e delle informazioni di contesto generale, prodotte sia nelle fasi di gestione sia in quelle di conservazione degli stessi. Il Responsabile della conservazione provvede altresì alla conservazione degli strumenti di descrizione, ricerca, gestione e conservazione dei documenti.

Il Piano per la sicurezza dei documenti informatici viene redatto d'intesa con il Responsabile della Conservazione, il Responsabile dei Sistemi Informativi e il Responsabile per la protezione dei dati personali.

### **1.6 Modello organizzativo per la gestione dei documenti**

Le procedure previste nel presente Manuale di gestione documentale disciplinano:

- le modalità di produzione dei documenti dell'Ente;
- la ricezione da parte degli uffici abilitati della documentazione in entrata e la successiva assegnazione agli Uffici competenti e ai Responsabili del procedimento amministrativo;
- la gestione della corrispondenza in uscita dagli uffici dell'Ente;
- la classificazione dei documenti sulla base del titolario di classificazione, allegato n. 5, volta ad assicurare una sedimentazione ordinate e fruibile dell'archivio digitale;
- la formazione dei fascicoli, finalizzata ad una corretta ed efficiente gestione archivistica;
- la conservazione dei documenti.

L'Ente ha adottato un sistema di protocollo informatico e di gestione documentale denominato "Jente" di Municipia, il cui manuale d'uso è riportato nell'allegato n. 6.

L'Ente ha previsto:

1. attività di protocollazione in entrata è parzialmente decentrata;
2. attività di protocollazione in uscita e verso gli uffici interni totalmente decentrata.

L'attività di **protocollazione in entrata** è parzialmente decentrata in quanto oltre ad essere effettuata dall'ufficio di Segreteria di ASC InSieme, è anche affidata agli Sportelli sociali che sono dislocati nei comuni dell'Unione: Unione Valli del Reno Lavino e Samoggia (Casalecchio di Reno, Monte San Pietro, Sasso Marconi, Bazzano, Castello di Serravalle, Crespellano, Monteveglio, Savigno, Zola Predosa) i quali sono preposti alla ricezione di specifiche tipologie documentali relativamente in particolare alla corrispondenza che arriva analogica direttamente presso i servizi e per la corrispondenza che arriva tramite le caselle ordinarie di posta elettronica.

La protocollazione in entrata della casella di posta elettronica istituzionale dell'Ente [insiemeaziendaspeciale@legalmail.it](mailto:insiemeaziendaspeciale@legalmail.it) è consentita ai soli operatori dedicati alle attività di Segreteria di ASC InSieme.

L'attività di **protocollazione in uscita** è effettuata da tutti gli Servizi/Uffici, per la trattazione del singolo affare o procedimento.

Nell'allegato n. 7 sono riportate l'elenco delle utenze abilitate alle attività di protocollazione.

### **1.7 Caselle di posta elettronica ed eliminazione protocollazione interna**

L'Ente possiede un indirizzo di PEC [insiemeaziendaspeciale@legalmail.it](mailto:insiemeaziendaspeciale@legalmail.it) pubblicato sull'IPA ed accessibile in entrata ai soli operatori dedicati alle attività di Segreteria di ASC InSieme, detta casella di pec è "aperta", ovvero riceve non solo da altre caselle pec, ma anche mail ordinarie, il medesimo indirizzo PEC è utilizzato anche per la trasmissione all'esterno di documenti da parte di ogni Settore tramite interfaccia con il programma di protocollo. I Servizi e gli Uffici sono altresì dotati, come specificato

nell'allegato n. 8, di indirizzi di PEI (posta elettronica istituzionale) come canale di ricezione e invio della documentazione da protocollare. I singoli dipendenti di ASC InSieme sono dotati di caselle PEI che seguono la presente nomenclatura: es. Mario Rossi [mrossi@ascinsieme.it](mailto:mrossi@ascinsieme.it) ovvero prima lettera del nome e attaccato in minuscolo cognome @ascinsieme.it, salvo alcune eccezioni.

Contestualmente all'avvio dell'utilizzo del sistema di protocollo informatico sono stati eliminati i diversi sistemi di protocollo di settore e registrazione documentale precedentemente in uso presso ASC InSieme. Sono cessati, dunque, di fatto e di diritto tutti i registri di protocollo e qualsiasi altro sistema di registrazione dei documenti diverso dal protocollo informatico unico.

## **2. I documenti dell'Ente**

### **2.1 Inalienabilità dei documenti**

I documenti di ASC InSieme sono beni culturali inalienabili in quanto facenti parte del demanio dello Stato e pertanto beni culturali così come previsto dal D.Lgs 42/2004 art. 10 comma b. Tutti i documenti, indipendentemente dal supporto sul quale sono stati formati, quindi prodotti dall'Ente nell'esercizio delle sue funzioni istituzionali formano l'archivio di ASC InSieme.

È possibile eliminare i documenti dai propri archivi attraverso una procedura di selezione legale dei documenti. Lo scarto dei documenti è autorizzato dalla Soprintendenza archivistica e bibliografica per l'Emilia Romagna, che ha compiti di vigilanza sull'archivio di ASC InSieme, così come previsto dal D.Lgs 42/2004 Codice dei beni culturali.

### **2.2 Requisiti formali e informazioni contenute nei documenti**

I documenti prodotti, indipendentemente dal supporto sul quale sono stati formati, devono riportare opportunamente evidenziate e se disponibili le informazioni indicate nell'allegato n. 9 che riporta le Linee guida di scrittura dei documenti.

Contenuto minimo del documento:

- a) Denominazione dell'amministrazione;
- b) Indicazione dell'Ufficio, servizio o Settore che ha prodotto il documento;
- c) Indirizzo completo ed indicazione di telefono, fax, e PEC/mail;
- d) Data completa (giorno, mese, anno) e luogo;
- e) Eventuali destinatari del documento;
- f) Oggetto del documento;
- g) Sottoscrizione del Responsabile o dei Responsabili se necessari;
- h) Riferimento degli allegati, se presenti;
- i) Eventuale informative sul trattamento dei dati personali.

Le firme necessarie alla redazione e perfezionamento giuridico del documento devono essere apposte prima della sua protocollazione.

### **2.3 Modalità di Formazione dei documenti informatici amministrativi**

L'Ente forma gli originali dei propri documenti con mezzi informatici secondo le seguenti modalità:

- utilizzo di applicativi di videoscrittura;
- utilizzo di appositi strumenti software;
- registrazione informatica delle informazioni risultanti da transazioni o processi informatici o attraverso presentazione telematica di dati mediante moduli standard o formulari;
- generazione o raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni provenienti da una o più basi dati, anche in modalità interoperativa;
- acquisizione di un documento informatico per via telematica o su supporto informatico, della copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico, della copia informatica di un documento analogico.

### **2.4 Immodificabilità e integrità del documento informatico**

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

L'immodificabilità e l'integrità del documento sono garantite da una o più delle seguenti operazioni:

- a) apposizione di una firma elettronica qualificata, di una firma digitale o di un Sigillo elettronico qualificato o firma elettronica avanzata;
- b) memorizzazione sui sistemi di gestione documentale dell'Ente che adottino le misure idonee di sicurezza in accordo con quanto previsto dal paragrafo 3.9 delle Linee Guida;
- c) il trasferimento a soggetti terzi attraverso un servizio di posta elettronica certificata o un servizio elettronico di recapito certificato qualificato come definito dal regolamento (UE) 23 luglio 2014 n. 910 del Parlamento europeo e del Consiglio in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno (regolamento eIDAS), valido ai fini delle comunicazioni elettroniche aventi valore legale;
- d) versamento ad un sistema di conservazione;
- e) registrazione nei log di sistema dell'esito dell'operazione di formazione del documento informatico, compresa l'applicazione di misure per la protezione dell'integrità delle basi di dati e per la produzione e conservazione dei log di sistema;
- f) produzione di una estrazione statica dei dati e il trasferimento della stessa nel sistema di conservazione.

### **2.5 Metadati dei documenti amministrativi informatici**

Al momento della formazione del documento informatico immodificabile, sono generati e associati permanentemente ad esso il seguente insieme minimo dei metadati previsti per la registrazione di protocollo:

- a) identificativo univoco e persistente e/o numero di protocollo del documento, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- b) data di registrazione di protocollo assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- c) mittente per i documenti ricevuti o, in alternativa, il destinatario o i destinatari per i documenti spediti, registrati in forma non modificabile;
- d) soggetto produttore, identificazione/codice univoco che identifica l'ente;
- e) oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
- f) numero allegati e descrizione;
- g) data e protocollo del documento ricevuto, se disponibili;
- h) l'impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica, costituita dalla sequenza di simboli binari in grado di identificarne univocamente il contenuto, registrata in forma non modificabile.

Al documento amministrativo informatico sono inoltre associati i metadati indicati nell'allegato 5 delle Linee Guida così come modificato a Maggio 2021.

### **2.6 Sottoscrizione dei documenti amministrativi informatici**

La sottoscrizione dei documenti informatici è ottenuta con un processo di firma qualificata conforme alle disposizioni di legge, tramite uno degli enti certificatori riconosciuti dall'AgID - Agenzia per l'Italia Digitale, ai sensi della normativa vigente. Tutti i Responsabili dei Servizi ed alcuni dipendenti con specifiche mansioni sono dotati di firma digitale.

Tutti i documenti informatici prodotti dall'Amministrazione, indipendentemente dal software utilizzato, prima della loro sottoscrizione con firma digitale sono convertiti in uno dei formati non proprietari, aperti e standard previsti dalla normativa in materia di conservazione (PDF o PDF/A), al fine di garantire la loro

inalterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura.

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

L'Ente utilizza:

- firma elettronica semplice (User-Id e Password);
- firma elettronica avanzata (FEA) Grafometrica;
- firma elettronica qualificata (FEQ): o firma (qualificata) digitale: token, smart card e firma remota rilasciati da Certificatori Accreditati.

## **2.7 Originale e minuta/duplicato del documento**

L'Ente ai sensi dell'art. 40 del D.Lgs.82/2005 CAD forma gli originali dei propri documenti, inclusi quelli inerenti ad albi, elenchi e pubblici registri, con mezzi informatici secondo le disposizioni del CAD e delle Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici.

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

Qualora il documento fosse formato in originale cartaceo, perché impossibile formare il documento con gli strumenti descritti nei precedenti periodi, si applicheranno le seguenti disposizioni:

1. ogni documento cartaceo in partenza o interno va redatto come originale digitale se necessita di ispezione su supporto analogico sarà stampato a cura degli operatori, pertanto la minuta conservata dall'amministrazione sarà l'originale;
2. per originale si intende la redazione definitiva del documento, perfetta e autentica negli elementi sostanziali e formali (carta intestata, formulario amministrativo, firma digitale, etc.);
3. non saranno più presenti minute analogiche, ma solo documenti originali digitali e duplicati informatici, l'originale del documento sarà conservato nel Sistema di gestione documentale, nel fascicolo relativo al procedimento amministrativo trattato o all'affare e da lì inviato in conservazione al conservatore;
4. sia l'originale che il duplicato avranno la firma digitale, mentre la copia analogica sarà inviata al destinatario non in possesso di caselle pec, mail o domicilio digitale;
5. il documento destinato alla spedizione è il duplicato informatico o in alternativa la stampa dell'originale digitale munito dell'indicazione che il documento è stato sottoscritto digitalmente e conservato dall'amministrazione;
6. qualora i destinatari siano più di uno, possono essere spediti più duplicati o in alternativa più stampe analogiche di originali digitali;
7. il documento originale è conservata nel fascicolo cui afferisce.

Il documento nativo digitale, al quale si applicano le disposizioni di cui ai precedenti numeri da 1 a 7, deve essere trasformato in formato PDF/A, sottoscritto con firma elettronica qualificata o digitale, e prodotto in conformità alle norme vigenti in materia di documento informatico. Esso è conservato nel fascicolo cui afferisce. Sono inoltre ammessi gli ulteriori formati previsti dalle regole tecniche sulla produzione del documento informatico e in materia di conservazione, al fine di garantire la loro inalterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura.

## 2.8 Tipologia dei documenti in base allo stato di trasmissione

I documenti in base allo stato di trasmissione si distinguono in:

- a) documenti in entrata;
- b) documenti in uscita;
- c) documenti interni.

I **documenti in entrata e in uscita** e tutti gli atti aventi rilevanza giuridico probatoria prodotti da soggetti esterni, pubblici e privati ed acquisiti o prodotti dall'Ente nell'esercizio delle sue funzioni e trasmessi a soggetti esterni pubblici e privati.

I **documenti interni** sono tutti gli atti prodotti assegnati all'interno dell'Ente, e possono essere:

- di natura prevalentemente giuridico-probatorio;
- di natura prevalentemente informative.

I documenti interni di natura prevalentemente giuridico-probatorio, ossia tutti gli atti redatti dal personale dell'Ente nell'esercizio delle proprie funzioni, volti a documentare le attività istruttorie di competenza, devono essere firmati digitalmente e protocollati.

I documenti interni di natura informativa, sono le comunicazioni informali tra uffici, con o senza documenti allegati, quali: richieste di materiale di cancelleria, disponibilità e uso interno di beni mobili ed immobili, richieste di interventi di piccola manutenzione, trasmissione informativa di documenti, convocazione di riunioni informali e simili.

Questo genere di comunicazioni è ricevuto e trasmesso per posta elettronica interna.

Non vanno protocollati infine i documenti come da allegato 10. Lo scambio di tali documenti/informazioni interne avviene per mezzo di PEI non collegate al protocollo informatico.

Le fasi della gestione dei documenti ricevuti sono elencate nei seguenti punti e debbono essere effettuate rigorosamente nell'ordine indicato:

- a) ricezione;
- b) registrazione e segnatura di protocollo;
- c) classificazione;
- d) eventuale scansione ove si tratti di documenti su supporto cartaceo;
- e) assegnazione;
- f) fascicolazione.

Le fasi della gestione dei documenti da spedire sono elencate nei seguenti punti e debbono essere effettuate rigorosamente nell'ordine indicato:

- a) produzione;
- b) registrazione nel sistema di protocollo;
- c) classificazione;
- d) apposizione o associazione della segnatura di protocollo;
- e) fascicolazione;
- f) spedizione.

## **2.9 Copie analogiche di documenti originali digitali**

### **2.9.1 Copie analogiche con autenticazione di un pubblico ufficiale**

Ai sensi dell'art. 23 comma 1 del D.Lgs.82/2005 CAD, e delle Linee Guida Agid, l'Ente rilascia copie su supporto analogico di documenti informatici, anche sottoscritti con firma elettronica, avanzata, o qualificata, aventi la stessa efficacia probatoria dell'originale da cui sono tratte e la loro conformità all'originale in tutte le sue componenti è attestata da un pubblico ufficiale a ciò autorizzato. Sulle copie analogiche può essere apposto un contrassegno per le verifiche esterne del contrassegno medesimo.

Sotto tale caso ricade anche il rilascio di documenti che per loro natura rappresentano una certificazione rilasciata dall'Ente e da utilizzarsi nei rapporti tra privati a norma dell'art. 3-bis, comma 4-quater del D.Lgs.82/2005 CAD.

In questi casi l'Ente rilascia copia analogica sulla quale deve essere inserita la seguente dicitura:

“La presente copia analogica composta da N\_\_\_\_\_ fogli, ai sensi dell'art. 23, comma 1 D.Lgs 82/2005, è conforme all'originale documento amministrativo informatico sottoscritto con firma digitale, conservato presso ASC InSieme, in conformità alle Linee Guida Agid e del D.Lgs. 82/2005... Luogo e data. Qualifica rivestita e nome e cognome del soggetto che procede all'autenticazione .

Nel caso in cui la copia del documento e il certificato è formata da più fogli, la stampa della dicitura deve comparire in ogni foglio, ed occorre unire i fogli e apporre il timbro di congiunzione e il pubblico ufficiale appone la firma a margine di ciascun foglio intermedio.

### **2.9.2 Copie analogiche con contrassegno a stampa sostitutivo della sottoscrizione**

La sottoscrizione del pubblico ufficiale può essere sostituita a norma dell'art. 23, comma 2-bis del D.Lgs. 82/2005 CAD attraverso l'apposizione di un contrassegno tramite il quale è possibile accedere al documento informatico, ovvero verificare la corrispondenza dello stesso alla copia analogica. A questa non può essere richiesto il rilascio di altra copia analogica con sottoscrizione autografa del medesimo documento informatico.

### **2.9.3 Copie analogiche di documento informatico con sottoscrizione sostituita a mezzo stampa**

L'Ente può rilasciare a norma dell'art. 3-bis, comma 4-bis e 4-ter del D.Lgs. 82/2005 CAD copie analogiche di documenti elettronici sottoscritti con firma digitale. La copia dovrà contenere la seguente dicitura:

“Copia analogica ai sensi dell'art. 3 bis, commi 4 bis e 4-ter del D.Lgs. 82/2005 CAD di documento informatico sottoscritto con firma digitale, conservato presso l'Ente in conformità alle delle Linee Guida Agid e del D.Lgs. 82/2005 CAD.

La sottoscrizione della presente copia analogica è sostituita a mezzo stampa, predisposta secondo le disposizioni di cui all'articolo 3 del decreto legislativo 12 dicembre 1993, n. 39”.

### **2.9.4 Copia informatica del documento originale analogico**

Ai sensi dell'art. 22 del D.Lgs. 82/2005 CAD l'Ente può produrre copie informatiche di un documento originale analogico. Le modalità di produzione sono indicate nelle Linee Guida Agid al paragrafo 2.2 Copie per immagine su supporto informatico di documenti analogici.

La procedura ai sensi degli articoli predetti consiste nelle seguenti fasi e processi che assicurano mediante strumenti che il documento informatico abbia contenuto e forma identici a quelli del documento analogico dal quale è tratto, mediante:

1. la certificazione del processo;
2. verifica della corrispondenza della copia scansionata all'originale cartaceo del documento;
3. inserimento in calce al documento scansionato dell'attestazione di conformità con la seguente dicitura "La presente copia per immagine, ai sensi dell'art. 22, comma 2 D.Lgs 07.03.2005 n.82 è conforme all'originale documento analogico conservato presso il ASC InSieme o nelle sue disponibilità, in conformità alle delle Linee Guida e al D.Lgs 07.03.2005 n.82";
4. luogo e data;
5. qualifica rivestita e nome e cognome del soggetto che procede all'autenticazione;
6. firma digitale del Pubblico ufficiale delegato.

Si precisa inoltre che nel caso in cui non vi fosse l'attestazione di un pubblico ufficiale la conformità della copia per immagine ad un documento analogico è garantita dall'apposizione della firma digitale o altro tipo di firma art. 20 comma 1bis del D.Lgs. 82/2005 CAD da parte di chi ha effettuato il raffronto.

Se la natura dell'attività lo richiede, l'attestazione di conformità delle copie per immagine può essere inserita nel documento informatico o in alternativa essere prodotta come documento informatico separato contenente un riferimento temporale e l'impronta di ogni copia per immagine. L'attestazione è sottoscritta con firma digitale di un notaio o di un pubblico ufficiale a ciò autorizzato.

### **2.9.5 Uso dei sistemi informatici, telematici, di posta elettronica e di posta elettronica certificata**

L'uso di sistemi informatici, telematici, di PEI, PEO e PEC per la formazione, redazione e trasmissione dei documenti amministrativi è consentito secondo i criteri e le modalità di elaborazione, protezione, sicurezza e trasmissione dettati dalla normativa vigente.

Le comunicazioni di documenti con le altre pubbliche amministrazioni avvengono mediante l'utilizzo della posta elettronica o in cooperazione applicativa (l'interoperabilità dei sistemi di protocollo), o attraverso l'utilizzo di portali specifici; esse sono valide ai fini del procedimento amministrativo una volta che ne sia verificata la provenienza. Il documento può essere, altresì, reso disponibile previa comunicazione delle modalità di accesso telematico allo stesso.

Ai fini della verifica della provenienza le comunicazioni sono valide se:

- a) sono sottoscritte con firma digitale o altro tipo di firma elettronica qualificata;
- b) ovvero sono dotate di segnature di protocollo di cui all'articolo 55 del D.P.R. 445/2000 TUDA;
- c) ovvero è comunque possibile accertarne altrimenti la provenienza, secondo quanto previsto dalla normativa vigente e delle Linee Guida. È in ogni caso esclusa la trasmissione di documenti a mezzo fax;
- d) ovvero trasmesse attraverso sistemi di PEC. Ai sensi dell'art. 47 del D.Lgs. 82/2005 CAD l'inosservanza della citate disposizioni, ferma restando l'eventuale responsabilità per danno erariale, comporta responsabilità dirigenziale e responsabilità disciplinare;
- e) ovvero se proviene da un domicilio digitale (art. 6 e 6 -bis del D.Lgs. 82/2005 CAD).

La presentazione di istanze, dichiarazioni, dati e lo scambio di informazioni e documenti, anche a fini statistici, tra le imprese e ASC InSieme avviene esclusivamente utilizzando le tecnologie dell'informazione e della comunicazione. Con le medesime modalità ASC InSieme adotta e comunica atti e provvedimenti amministrativi nei confronti delle imprese (art. 5-bis del D.Lgs. 82/2005 CAD).

Le istanze e le dichiarazioni presentate per via telematica dai cittadini, ai sensi dell'articolo 38, commi 1 e 3, del D.P.R. 445/2000 TUDA, sono valide:

- a) se sottoscritte mediante la firma digitale;

- b) ovvero, quando l'istante o il dichiarante è identificato attraverso il sistema pubblico di identità digitale (SPID), la carta d'identità elettronica o la carta nazionale dei servizi;
- c) ovvero sono sottoscritte dall'interessato e presentate unitamente alla copia del documento d'identità (art. 38 D.P.R. 445/2000 TUDA);
- d) ovvero se trasmesse dall'istante o dal dichiarante dal proprio domicilio digitale iscritto in uno degli elenchi pubblici istituiti dal Governo. In assenza di un domicilio digitale iscritto la trasmissione costituisce elezione di domicilio digitale.

Fatto salvo quanto previsto ai precedenti punti, il documento e le comunicazioni privi di sottoscrizione o di firma autografa ricevuti via posta elettronica non certificata possono, a discrezione del responsabile del procedimento, essere protocollati in modo tale da garantire l'immodificabilità. In tal caso, la e-mail e i relativi allegati devono essere inoltrati per la registrazione all'ufficio protocollo competente, qualora l'ufficio non abbia una PEO interoperabile con il protocollo informatico.

### **3. Descrizione del flusso documentale**

#### **3.1 Tipologie di documenti**

I documenti, in relazione al modo in cui diventano parte del sistema documentario dell'Ente si distinguono tra:

- a) **Documenti in arrivo:** sono i documenti acquisiti dall'ente nell'esercizio delle proprie funzioni. L'acquisizione avviene mediante registrazione nel protocollo generale. La documentazione non preventivamente registrata non può essere trattata;
- b) **Documenti in partenza:** documenti prodotti nell'esercizio delle proprie funzioni dal personale in servizio presso l'ente;
- c) **Documenti interni:** documenti scambiati tra i Servizi dell'Ente, o tra uffici appartenenti al medesimo Servizio o Settore con rilevanza giuridica e/o istituzionale.

## **4. Descrizione del flusso documentale in entrata**

### **4.1 Procedure per la gestione dei documenti in entrata**

La documentazione pervenuta in entrata all'AOO viene registrata e protocollata nel medesimo giorno in cui è stata ricevuta, salvo quanto previsto nel caso di differimento dei termini di registrazione.

Per la gestione della documentazione in entrata con il sistema informatico si attuano le seguenti operazioni, a norma dell'art. 4 della L. n. 241/90 e s.m.i. e degli artt. 53 e 55 del D.P.R. n. 445/2000 TUDA e s.m.i. e delle Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici di Agid:

- attribuzione del documento all'Area Responsabile competente per il relativo procedimento e contestuale assegnazione al Responsabile del Servizio. I documenti così ricevuti possono essere smistati dal Dirigente o da dipendenti da lui delegati, ad altre articolazioni organizzative del Settore o a singoli funzionari. Il Dirigente ovvero il funzionario è indicato dal sistema di protocollo informatico quale responsabile della gestione del documento (RPA); l'attribuzione del documento potrà essere assegnata direttamente ad un Responsabile della AO o al Responsabile di procedimento/affare, diverso dal Dirigente;
- eventuale assegnazione del documento ad altra/e Settore/Servizio/Ufficio, per la/e quale/i sia necessaria l'attribuzione del documento per conoscenza (CC), da effettuarsi con le medesime modalità previste nel precedente punto;
- concluse le precedenti operazioni, il sistema attribuisce automaticamente al documento la data di registrazione ed il numero di protocollo (utilizzando il primo numero utile all'interno dell'unica serie numerica di protocollo generale che inizia dal 1° gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno). Tutti i destinatari, quindi, possono immediatamente visualizzare il documento con il sistema informatico e procedere con le successive operazioni di gestione;
- al termine dell'operazione di registrazione si appone o si associa nel caso di documento informatico, la segnatura di protocollo che riporta le principali informazioni riguardanti il documento registrato: AOO di appartenenza, numero di protocollo, data di registrazione, assegnazione e classificazione;
- nel caso in cui un RPA riceva in assegnazione un documento non risultante di propria competenza, dovrà procedere alla restituzione del documento all'ufficio che ne ha curato la registrazione (da inserire nel campo "Note");
- l'originale cartaceo viene trasmesso dall'ufficio di protocollo al Servizio competente che lo conserva nel proprio archivio corrente;
- ciascuna Area gestisce le operazioni di archiviazione informatica della documentazione di propria pertinenza.

I documenti in uscita, atti predisposti dagli uffici nell'esercizio delle proprie funzioni, sono destinati a persone fisiche o giuridiche esterne all'AOO, o ad uffici di altre AOO.

### **4.2 Ricezione di documenti informatici e cartacei**

L'Ente riceve documenti informatici mediante:

- consegna di un supporto informatico agli sportelli addetti alla protocollazione;
- ricezione di messaggi PEC e domicilio digitale, agli indirizzi dichiarati dall'Ente in quanto individuati a ricevere documentazione da protocollare come da allegato n. 8;
- ricezione mediante PEO e PEI agli indirizzi istituzionali dichiarati dall'Ente, in quanto individuati a ricevere documentazione da protocollare come da allegato n. 7;
- i documenti informatici sono recapitati a mezzo posta elettronica certificate (PEC) o ordinaria (PEO e PEI), su supporto rimovibile quale, ad esempio, CD ROM, DVD, pen drive, etc, consegnato direttamente o inviato per posta convenzionale o Corriere;

- attraverso un raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati e di registrazioni, provenienti da una o più banche dati anche appartenenti a soggetti diversi interoperanti secondo una memorizzazione statica e predeterminata;
- attraverso la memorizzazione su supporto informatico in un formato digitale di informazioni risultanti da transazioni o processi informatici o dalla presentazione telematica di dati attraverso moduli o formulari resi disponibili all'utente.

I documenti informatici recapitati su supporto informatico rimovibile (CD ROM, DVD, pen drive, etc.) sono consegnati direttamente o inviati per posta convenzionale o corriere e acquisiti dall'operatore addetto al protocollo che provvede alla registrazione dei files sul sistema di protocollo informatico.

Vengono accettati, e conseguentemente registrati, i documenti informatici in formati standard previsti dalla normativa vigente, in particolare l'Ente accetta preferibilmente documenti informatici nel formato PDF/A. Sono inoltre ammessi gli ulteriori formati previsti dall'allegato n.11 formati ammessi per la protocollazione. Il controllo dei formati e della validità del certificato di firma digitale ai fini dell'avvio del procedimento è effettuato dal Responsabile di procedimento stesso.

I documenti informatici che pervengono direttamente ai singoli Servizi sono da questi ultimi valutati e, se soggetti a registrazione di protocollo o ad altra forma di registrazione, vengono inoltrati all'ufficio di protocollo per la protocollazione e successivamente riassegnati al mittente interno.

I messaggi di posta elettronica (e-mail) che soddisfano i requisiti indicati dalla normativa vigente devono essere protocollati. La registrazione di protocollo dei documenti informatici ricevuti per posta elettronica è effettuata in modo da far corrispondere ad ogni messaggio una registrazione, la quale si può riferire sia al corpo del messaggio sia ad uno o più file ad esso allegati.

I documenti cartacei possono pervenire all'Ente attraverso:

- il servizio postale;
- la consegna diretta all'ufficio abilitato al ricevimento della documentazione (Sportelli Sociali) ;
- gli apparecchi telefax.

Gli orari definiti per la presentazione della documentazione cartacea sono indicati sul sito web istituzionale dell'Ente, <https://www.ascinsieme.it/index.php/content/view/a3362c3a7v/luoghi-e-orari>.

I documenti che pervengono via posta ad uffici diversi dall'ufficio di Segreteria di ASC InSieme, qualora avvenisse anche la sottoscrizione dell'eventuale ricevuta di consegna devono trasmettere tempestivamente il plico all'ufficio Segreteria di ASC InSieme mediante le modalità di recapito e trasporto di documenti in essere all'interno dell'Ente. Qualora avvenisse la consegna a mano o per posta di documenti oggetto di protocollazione ad uffici che provvedono alla protocollazione in entrata, gli stessi provvederanno alla protocollazione e alla scansione della relativa corrispondenza.

I documenti analogici che pervengono quotidianamente a mezzo posta sono sottoposti dal personale dell'ufficio di Segreteria di ASC InSieme e uffici decentrati ad una preliminare verifica in merito all'indirizzo ed al destinatario sugli stessi apposti.

I documenti ricevuti via telegramma o via telefax (non collegato ad un fax manager), per ciò che concerne la registrazione di protocollo, sono trattati come un documento cartaceo. Al documento ricevuto o trasmesso mediante telefax di norma, non deve far seguito la trasmissione dell'originale in quanto rispetta il requisito della forma scritta.

Dopo aver accuratamente separato i documenti esclusi dalla registrazione del protocollo di cui all' art. 53, comma 5, del D.P.R.445/2000 TUDA e allegato n. 10, il personale dedicato alle attività di Segreteria di

ASC InSieme, protocolla in entrata sollecitamente e provvede alla registrazione, segnatura, classificazione dei documenti ed eventuale scansione per i documenti analogici.

#### **4.3 Errata ricezione di documenti digitali**

Nel caso in cui pervengano, alla casella di PEC e PEO di ASC InSieme, messaggi dal cui contenuto si rileva che sono stati erroneamente ricevuti, l'operatore di protocollo rispedisce il messaggio al mittente con la dicitura "**Messaggio pervenuto per errore - non di competenza di questa AOO**", senza la necessità di protocollare il messaggio.

#### **4.4 Errata ricezione di documenti cartacei**

Qualora all'ufficio di protocollo pervengano erroneamente documenti indirizzati ad altri Enti le buste o i contenitori vanno restituiti senza protocollare. Nel caso in cui la busta venga aperta per errore, sarà richiusa e rispedita al mittente.

Qualora il documento sia stato protocollato in entrata per errore, sarà protocollato in uscita inserendo nel campo oggetto una nota del tipo "documento pervenuto per errore" e si invia all'Ente destinatario apponendo sulla busta la dicitura "**Pervenuta ed aperta per errore**". In questo caso non è prevista la scansione (copia informatica) del documento pervenuto.

#### **4.5 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici**

Nel caso di ricezione di documenti informatici mediante PEC, la notifica al mittente dell'avvenuto recapito del messaggio è assicurata dagli specifici standard del servizio di posta elettronica certificata dell'AOO, tramite l'invio automatico generato dal Sistema della ricevuta. Il sistema, inoltre, al termine della registrazione di protocollo invia automaticamente un messaggio contenente i dati relativi alla registrazione.

Nei casi di ricezione in interoperabilità il sistema produce un messaggio in XML come da regole tecniche, con i dati della registrazione di protocollo dell'Ente ricevente e i dati di associazione del documento dell'Ente mittente.

#### **4.6 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti cartacei**

Il personale addetto alle attività di protocollazione non può rilasciare ricevute per i documenti che non sono soggetti a protocollazione.

Nel caso si tratti di documenti soggetti a protocollazione consegnati all'ufficio di protocollo o all'URP, l'ufficio stesso, su richiesta dell'utente e compatibilmente con le esigenze del servizio, rilascia una ricevuta, prodotta dallo stesso applicativo di protocollo informatico, attestante l'avvenuta registrazione del documento.

#### **4.7 Termini per la registrazione di protocollo**

Le registrazioni di protocollo dei documenti ricevuti sono effettuate in giornata e comunque non oltre 48 ore lavorative dal ricevimento, nel caso di oggettive impossibilità e comunque nel più breve tempo possibile.

#### **4.8 Differimento dei termini di registrazione**

Nel caso di eccezionale carico di lavoro, che non permette di evadere la corrispondenza ricevuta nei tempi sopra indicati e qualora dalla mancata registrazione di protocollo del documento nella medesima giornata lavorativa di ricezione possa risultare lesa un diritto di terzi (es. partecipazione concorso), con motivato provvedimento del dirigente dell'Area è autorizzato l'uso del protocollo differito.

In particolare, il protocollo differito consiste nell'adozione di un provvedimento con il quale vengono individuati i documenti da ammettere alla registrazione differita, le cause e il termine entro il quale la registrazione di protocollo deve essere comunque effettuata. Si applica solo ai documenti in arrivo e per tipologie omogenee che il responsabile dell'Area deve descrivere nel provvedimento.

Il Responsabile del Servizio, dopo aver assunto il provvedimento di differire le operazioni di registrazione, provvede a chiudere in un plico sigillato o in un armadio chiuso a chiave o in una stanza chiusa a chiave i documenti da protocollare in modo differito.

#### **4.9 Funzioni di accesso ai documenti e alle informazioni del sistema**

Ai sensi dell'art. 58 del D.P.R. 445/2000 TUDA l'accesso al sistema di gestione documentale da parte degli utenti appartenenti all'Ente, nonché la ricerca, la visualizzazione e la stampa di tutte le informazioni relative alla gestione dei documenti sono disciplinati dai criteri di abilitazione stabiliti dal responsabile della tenuta del servizio di cui all'art. 61 del medesimo Testo Unico.

Tutto il software applicativo utilizzato in rete permette di gestire diversi livelli di accesso agli archivi informatizzati, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione, all'inserimento e alla modifica dei dati registrati, che sono rilasciati dal Dirigente responsabile del Servizio Sistemi Informativi.

La gestione delle utenze rispetta i seguenti principi:

- gli utenti creati non sono mai cancellati, ma, eventualmente, disabilitati (su richiesta esplicita del dirigente dell'Area);
- la credenziale privata degli utenti non transita in chiaro sulla rete, né al momento della prima generazione, né, successivamente, al momento della login.

Ad ogni utente è assegnata una credenziale di accesso costituita da una componente pubblica che permette la sua identificazione da parte del sistema (userID) ed una privata o riservata di autenticazione (password).

La password è composta da otto caratteri e contiene almeno un carattere alfabetico e un carattere numerico; non deve contenere, invece, riferimenti agevolmente riconducibili all'incaricato ed è modificata da quest'ultimo al primo utilizzo e, successivamente, almeno ogni sei mesi.

Ogni utente può variare autonomamente la propria password, ma non modificare il proprio profilo relativo alle autorizzazioni sulle singole procedure e sulle specifiche operazioni che può eseguire sugli archivi.

Le credenziali di autenticazione non utilizzate da almeno sei mesi sono disattivate, salvo quelle preventivamente autorizzate per scopi di gestione tecnica.

Ogni sei mesi ciascun incaricato provvede a sostituire la propria password.

Il sistema deve offrire la possibilità di elaborazioni statistiche sulle informazioni registrate allo scopo di favorire le attività di controllo, ai sensi dell'art. 58, comma 3 del D.P.R. n. 445/2000 TUDA.

I procedimenti amministrativi unitamente al sistema di protocollo informatico sono ispirati al rispetto delle norme in materia di diritto di accesso e di protezione dei dati personali e sensibili di cui al Codice in materia di protezione dei dati personali.

ASC InSieme disciplina il diritto di accesso e la consultazione per fini amministrativi da parte di terzi dei documenti amministrativi, e dei fascicoli formati o detenuti stabilmente dallo stesso, in conformità alla normativa vigente.

ASC InSieme dà attuazione alle disposizioni di cui all'allegato B del Codice in materia di protezione dei dati personali con atti aventi rilevanza interna ed esterna.

Alla luce di quanto sopra, il personale preposto all'apertura e alla registrazione della corrispondenza deve essere regolarmente autorizzato al trattamento dei dati personali.

Inoltre, tutto il personale nell'esercizio delle proprie funzioni è tenuto all'osservanza del segreto d'ufficio, nonché dei doveri e degli obblighi previsti dalla normativa di riferimento, a non trarre benefici personali o a nuocere a terzi e all'immagine dell'Ente dalla conoscenza di particolari circostanze desumibili dai documenti.

In particolare il Sistema di protocollo garantisce:

- a) l'univoca identificazione ed autenticazione degli utenti;
- b) la garanzia di accesso alle risorse esclusivamente agli utenti abilitati e/o a gruppi di utenti secondo la definizione di appositi profili;
- c) il tracciamento permanente di qualsiasi evento di modifica delle informazioni trattate e l'individuazione del suo autore.

## **5. Descrizione del flusso documentale in uscita**

### **5.1 Procedure per la gestione dei documenti in uscita**

Per la gestione della documentazione in uscita con il sistema informatico si attuano le seguenti operazioni, a norma dell'art. 4 della L. n. 241/90 e s.m.i. e degli artt. 53 e 55 del D.P.R. n. 445/2000 TUDA e s.m.i. e Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici:

- registrazione delle informazioni relative al documento;
- acquisizione dell'immagine del documento e/o del file del documento informatico;
- indicazione del servizio del documento che esercita le funzioni di gestione dei documenti;
- indicazione di altri eventuali altri servizi dell'AOO destinatari di copia per conoscenza del documento;
- indicazione del registro nell'ambito del quale è stata effettuata la registrazione;
- segnatura di protocollo sull'originale cartaceo;
- spedizione del documento, tramite l'ufficio protocollo nel caso di posta ordinaria, raccomandata;
- l'AO responsabile conserva nel proprio archivio cartaceo la minuta del documento qualora sia stato prodotto e spedito un originale cartaceo.

### **5.2 Spedizione dei documenti con modalità telematiche, in cooperazione applicativa e via web**

Lo scambio dei documenti soggetti alla registrazione di protocollo è effettuato mediante messaggi di posta elettronica certificata ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68 (PEC) o messaggi conformi ai sistemi di posta elettronica (PEO o PEI) compatibili con il protocollo SMTP/MIME definito nelle specifiche pubbliche RFC 821-822, RFC 2045 e 2049 e successive modificazioni.

I documenti vengono inviati, dopo essere stati protocollati, classificati e fascicolati (le operazioni sono eseguite dal responsabile del procedimento o incaricato, dotato di credenziali di accesso e abilitato alla protocollazione in uscita), all'indirizzo di posta elettronica dichiarato dal destinatario:

- in caso di spedizione di un documento al cittadino/utente, all'indirizzo di PEC che è stato comunicato;
- in caso di PA e di gestori di pubblici servizi al domicilio digitale pubblicato su [www.indicepa.gov.it](http://www.indicepa.gov.it) o sul sito istituzionale dell'Ente;
- in caso di imprese e professionisti all'indirizzo pubblicato sull'Indice Nazionale degli Indirizzi PEC delle imprese e dei professionisti su [www.inipec.gov.it](http://www.inipec.gov.it) e attraverso gli altri portali messi a disposizione;
- in caso di persone fisiche e di enti di diritto privato al domicilio digitale da questi dichiarato nell'Indice delle persone fisiche, dei professionisti e degli altri enti di diritto privato.

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

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 ed inviare ai cittadini stessi, per posta ordinaria o raccomandata con avviso di ricevimento, copia analogica dei documenti digitali conservati presso ASC InSieme secondo la normativa vigente, così come previsto dal D.Lgs. 82/2005 CAD art. 3 comma 4ter.

L'Ente dovrà conservare l'originale digitale nei propri archivi o nella sua disponibilità (in conservazione digitale); all'interno della copia analogica spedita al cittadino, deve essere riportata la dicitura che l'originale del documento è sottoscritto con firma digitale e conservato dall'Ente secondo quanto già riportato nel paragrafo 2.8.

Tale forma di comunicazione non soddisfa i requisiti di cui all'art. 23, comma 2-bis nel caso in cui il documento rappresenti, per propria natura, una certificazione rilasciata dall'amministrazione da utilizzarsi nei rapporti tra privati. In tal ultimo caso sulle copie analogiche di documenti informatici può essere apposto a stampa un contrassegno (Timbro digitale o glifo) sulla base dei criteri definiti con le Linee Guida, tramite il quale è possibile accedere al documento informatico, ovvero verificare la corrispondenza allo stesso della copia analogica. Il contrassegno apposto ai sensi del primo periodo sostituisce a tutti gli effetti di legge la sottoscrizione autografa del pubblico ufficiale e non può essere richiesta la produzione di altra copia analogica con sottoscrizione autografa del medesimo documento informatico. I programmi software eventualmente necessari alla verifica sono di libera e gratuita disponibilità.

L'Ente effettua lo scambio di documenti soggetti a registrazione di protocollo anche attraverso messaggi trasmessi in cooperazione applicativa secondo quanto previsto dal D.P.C.M. 1 aprile 2008 e secondo quanto previsto dalle "Linee d'indirizzo sull'interoperabilità Tecnica" AgID 2020.

I documenti per cui l'Ente, provvede con immissione diretta (interoperabilità) dei dati sul server dell'Ente destinatario, senza la produzione e conservazione dell'originale cartaceo, ma unicamente in formato digitale.

In tali casi i documenti possono essere trasmessi senza firma digitale, qualora questo sia previsto dal portale nel quale si effettuano i caricamenti, e questo avviene, in quanto inviati tramite linee di comunicazione sicure, riservate ed ad identificazione univoca attivata con i singoli enti destinatari.

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

In caso di immissione di documenti di cui è richiesta la firma digitale ed è possibile la generazione di un documento statico, l'Ente procede con la protocollazione del medesimo al fine di avere traccia di quanto comunicato. Laddove ci fosse il rilascio di documenti attestanti l'avvenuta trasmissione, i medesimi vanno protocollati.

### **5.3 Spedizione dei documenti cartacei**

Qualora sia necessario spedire documenti originali analogici questi, possono essere essere completati con la firma autografa del responsabile del procedimento e/o del responsabile di settore, della classificazione e del numero di protocollo, la minuta del documento sarà comunque nativa digitale e sarà conservata nell'archivio digitale dell'amministrazione, tutti i documenti prodotti portano la dicitura "documento informatico predisposto, conservato e firmato ai sensi del D. Lgs. 82/2005 e s.m.i digitalmente da cognome nome". Le registrazioni relative alla protocollazione sono a carico degli uffici competenti.

La spedizione di documenti originali analogici per mezzo di raccomandata è accentrata presso l'ufficio Segreteria di ASC InSieme salvo particolari tipologie documentali che sono direttamente gestite dall'ufficio produttore mediante spedizione o affidamento a terzi.

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

## **6. Registrazione e classificazione dei documenti**

### **6.1 Registrazione dei documenti e visibilità dei protocolli**

Tutti i documenti prodotti e ricevuti dall'Ente, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono registrati al protocollo, ad eccezione di quelli non soggetti a registrazione di protocollo ed individuati nell'allegato n.10.

Il registro del protocollo, anche nell'attuale forma digitale, è un atto pubblico di fede privilegiata, che fa fede dell'effettivo ricevimento e spedizione di un documento, indipendentemente dalla regolarità del documento stesso ed è idoneo a produrre effetti giuridici. Il registro di protocollo è soggetto alle forme di pubblicità e di tutela di situazioni giuridicamente rilevanti previste dalla normativa vigente.

In nessun caso, gli operatori di protocollo sono autorizzati a riservare numeri di protocollo per documenti non ancora resi disponibili.

Nel caso in cui sia effettuata una protocollazione riservata, la visibilità completa sul documento è possibile solo ai protocollatori dell'ufficio di protocollo e agli utenti a cui il protocollo è stato assegnato per competenza che hanno il permesso applicativo di protocollazione riservata.

L'accesso al sistema da parte degli utenti appartenenti all'Amministrazione, nonché la ricerca, la visualizzazione e la stampa di tutte le informazioni relative alla gestione dei documenti sono disciplinati dai criteri di abilitazione stabiliti dal responsabile della tenuta del servizio di gestione documentale ai sensi dell'art. 58 del D.P.R. 445/2000 TUDA.

### **6.2 Documentazione soggetta a registrazione particolare**

Oltre ai documenti protocollati, l'Ente produce documenti che vengono registrati in appositi repertori che allo stato attuale sono sia su supporto cartaceo che digitale. L'Ente è impegnato in un progressivo processo di passaggio da repertori cartacei a repertori totalmente informatici.

I documenti elencati nell'allegato n. 12 sono documenti soggetti a registrazione particolare da parte dell'Ente e non possono essere registrati al protocollo.

L'elenco delle tipologie documentali sottoposte a registrazione particolare viene costantemente aggiornato dal Responsabile della gestione documentale.

### **6.3 Documentazione prodotta e gestita all'interno di software verticali riferimento alla delibera**

Nella produzione e gestione dei propri documenti informatici l'Ente utilizza anche dei software verticali ossia applicativi che sono espressamente dedicati a specifici servizi/attività.

La responsabilità della formazione, gestione e predisposizione delle attività necessarie per la conservazione dei documenti da essi prodotti è in capo al Responsabile di ogni Area che è tenuto ad applicare la normativa vigente in materia di gestione documentale e le disposizioni contenute nel presente Manuale di gestione documentale. Per l'invio in conservazione digitale le operazioni saranno eseguite attraverso l'utilizzo di un connettore. La produzione di eventuali registri annuali sarà a cura dei dirigenti dei vari servizi che entro il mese di marzo dovranno inviarli in PDF/A e firmati digitalmente, dopo essere stati esportati dai programmi verticali ed inviati al Responsabile dei flussi documentali al fine di una corretta archiviazione.

Gli uffici responsabili di procedimenti che utilizzano portali per il completamento e/o l'espletamento delle proprie pratiche (acquisti on line MEPA o CONSIP, INPS, Intercenter, etc.) sono tenuti a provvedere alla protocollazione dei documenti prodotti dai portali stessi, qualora questi non siano interoperabili con il sistema di protocollo informatico e a protocollare allo stesso modo anche i documenti dagli stessi prodotti e caricati sui portali.

## **6.4 Registrazione di protocollo dei documenti**

La registrazione dei documenti ricevuti, spediti e interni è effettuata in un'unica operazione, utilizzando le apposite funzioni previste dal sistema di protocollo e presuppone l'esistenza di un documento firmato.

Gli elementi obbligatori, di rilevanza giuridico-probatoria, cioè di attestazione e certificazione di atti, fatti o cose giuridicamente rilevanti il cui insieme è denominato Registratura sono i seguenti:

1. numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
2. data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
3. mittente o destinatario dei documenti ricevuti o spediti;
4. oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
5. data e numero di protocollo dei documenti ricevuti, se disponibili;
6. classificazione e assegnazione;
7. documento principale e impronta del documento informatico registrato in forma non modificabile;
8. numero degli allegati e relative impronte memorizzate in forma non modificabile;
9. descrizione sintetica degli allegati;
10. formazione della segnatura;
11. apposizione del Sigillo per garantire l'immodificabilità.

Gli elementi accessori, di rilevanza amministrativa, gestionale e organizzativa che devono aggiungersi alla registratura per migliorare l'efficienza dei procedimenti amministrativi, dell'archivio sono i seguenti:

- classificazione sulla base del Titolario in uso (allegato 5);
- fascicolazione;
- assegnazione – ufficio destinatario;
- data di arrivo.

In particolare, nella creazione dell'oggetto del registro di protocollo devono essere osservate le regole previste nell'allegato n. 9, Linee guida di scrittura dei documenti, per garantire la più ampia funzionalità di ricerca dei documenti.

Al termine della registrazione il sistema genera automaticamente un numero progressivo collegato in modo univoco e immodificabile alla data di protocollazione. Esso rappresenta il numero di protocollo attribuito al documento.

Il numero progressivo di protocollo è un numero ordinale costituito da almeno sette cifre numeriche che si azzerano ogni inizio anno.

Il Registro di protocollo si configura come atto pubblico di fede privilegiata.

Il responsabile del sistema di gestione documentale con proprio atto organizzativo e al fine di migliorare l'efficacia e l'efficienza dell'azione amministrativa, può determinare, modificare e integrare gli elementi accessori del protocollo.

La registrazione degli elementi accessori del protocollo può essere modificata, integrata e cancellata in base alle esigenze degli uffici e del responsabile del procedimento amministrativo.

La registrazione di protocollo di un documento su supporto informatico è eseguita dopo che l'operatore addetto ne ha verificato l'autenticità, la provenienza e l'integrità. Nel caso di documenti informatici in partenza, questa verifica è estesa alla validità amministrativa della firma.

Per i documenti informatici è prevista la registrazione delle stesse informazioni indicate per quelli cartacei con l'aggiunta, tra i dati obbligatori di protocollo, dell'impronta del documento informatico, generata con le modalità previste e in forma non modificabile.

La registrazione di protocollo dei documenti informatici ricevuti per posta elettronica è effettuata in modo da far corrispondere ad ogni messaggio una registrazione, la quale si può riferire sia al corpo del messaggio sia ad uno o più file ad esso allegati.

### **6.5 Registrazione e scansione dei documenti allegati**

In ogni registrazione di protocollo è riportato il numero di allegati ricevuti.

Tutti gli allegati devono pervenire con il documento principale alle postazioni abilitate alla protocollazione al fine di essere inseriti nel sistema di gestione documentale.

Nel caso di documenti originali cartacei, l'ufficio di Segreteria di ASC InSieme (o l'ufficio di Sportello Sociale) provvede contemporaneamente alla registrazione, all'acquisizione, nel sistema di gestione documentale Jente, della copia per immagine del documento originale analogico e dei relativi allegati (copia informatica/copia semplice), fatta eccezione per i documenti analogici in formato superiore A4.

Il processo di scansione si articola nelle seguenti fasi:

- acquisizione delle immagini in modo tale che ad ogni documento, anche composto da più pagine, corrisponda un unico file in formato standard abilitato alla conservazione;
- verifica della leggibilità delle immagini acquisite e della loro esatta corrispondenza con gli originali cartacei (raffronto);
- collegamento delle immagini alle rispettive registrazioni di protocollo, in modo non modificabile;
- memorizzazione delle immagini, in modo non modificabile.

I documenti originali cartacei sono consegnati agli uffici destinatari, che assumono tutti gli obblighi di gestione e conservazione degli stessi sino al versamento all'archivio di deposito.

### **6.6 Segnatura di protocollo**

La segnatura di protocollo apposta o associata al documento è effettuata contemporaneamente alla registrazione di protocollo.

La segnatura di protocollo è l'apposizione o l'associazione all'originale del documento, in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti la registrazione di protocollo per consentire di individuare ciascun documento in modo inequivocabile.

La «segnatura» è l'apposizione o l'associazione all'originale del documento delle informazioni riguardanti il documento stesso, effettuata in forma permanente e non modificabile.

La data di registrazione è il giorno in cui un documento viene registrato attraverso la segnatura, completa di tutti gli elementi obbligatori del protocollo. La data di registrazione va espressa nel formato giorno/mese/anno (gg/mm/aaaa).

La segnatura di protocollo dei documenti analogici viene posta, di norma, sulla facciata del primo foglio del documento analogico mediante un timbro o l'etichetta non rimovibile, sui quali sono riportate le seguenti informazioni:

- a) denominazione "ASC InSieme";
- b) data e numero di protocollo del documento;

- c) codice identificativo dell'AOO;
- d) indice di classificazione;
- e) assegnazione;
- f) codice a barre;
- g) documento principale e impronta;
- h) allegati e impronte.

La segnatura di protocollo deve essere associate in forma permanente al documento principale e agli allegati e formano in questo modo il messaggio di protocollo, che viene acquisito tramite interoperabilità del protocollo informatico.

Al termine delle operazioni di registrazione del documento viene apposto un “Sigillo elettronico qualificato” alla segnatura di protocollo al fine di garantirne l'integrità e la sua autenticità e viene applicato un profile XAdES.

Nella segnatura dei documenti informatici, il sistema assegna automaticamente al documento gli stessi elementi previsti per la segnatura del documento analogico. I dati della segnatura di protocollo di un documento informatico sono contenuti, un'unica volta nell'ambito dello stesso messaggio, in un file conforme alle specifiche dell'Extensible Markup Language (XML), compatibile con un file XML Schema e/o DTD (Document Type Definition), definito e aggiornato periodicamente dall'Agenzia per l'Italia digitale con provvedimento reso disponibile sul proprio sito. (Linee Guida paragrafo 3.1.4 Formato della registrazione e della segnatura di protocollo, allegato 11 – Formati ammessi per la conservazione).

Le informazioni minime incluse nella segnatura sono quelle elencate negli artt. 9 e 21 del DPCM 3 dicembre 2013 e precisamente:

- a) codice identificativo di ASC InSieme;
- b) data di protocollo e numero di protocollo;
- c) oggetto del documento;
- d) mittente o destinatario/i;
- e) unità organizzativa di smistamento o AO di competenza.

Nel caso di documenti informatici in uscita, si possono specificare opzionalmente anche le seguenti informazioni:

- a) persona o ufficio destinatario;
- b) identificazione degli allegati;
- c) informazioni sul procedimento e sul trattamento;
- d) indice di classificazione;
- e) informazioni sul procedimento a cui si riferisce e sul trattamento da applicare al documento.

## **6.7 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 su richiesta dei singoli uffici alla Segreteria di ASC InSieme.

L'operazione di annullamento è eseguita con le modalità di cui all'art. 54 del D.P.R. 445/2000 e delle Linee guida di Agid paragrafo 3.1.5. “Annullamento delle informazioni registrate in forma non modificabile”. Non è possibile annullare il solo numero di protocollo e mantenere valide le altre informazioni della registrazione.

Le informazioni relative all'oggetto, al mittente e al destinatario di una registrazione di protocollo, non possono essere modificate, ma solo annullate con la procedura prevista dall'art. 54 del D.P.R. 445/2000 TUDA.

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.

Le informazioni modificabili di una registrazione di protocollo sono l'assegnatario interno, la classificazione e la fascicolazione.

Le azioni di annullamento provvedono alla storicizzazione dei dati annullati attraverso le informazioni oggetto della stessa.

Sono sempre oggetto di annullamento anche oltre le 24 ore i documenti pervenuti in duplice copia e protocollati per errore dagli operatori.

### **6.8 Registro giornaliero di protocollo**

La generazione del registro giornaliero di protocollo è effettuata in modalità automatica dal sistema di gestione documentale ed è trasmesso entro 24 ore al sistema di conservazione, che ne garantisce l'immutabilità del contenuto.

### **6.9 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. 13.

### **6.10 Classificazione dei documenti**

Ogni documento va classificato, anche quelli soggetti a registrazione particolare.

La classificazione è l'applicazione del Titolare di classificazione, allegato n. 5, cioè l'assegnazione al documento, del titolo e della classe ed eventualmente sottoclasse corrispondente.

## 7. Assegnazione dei documenti

### 7.1 Determinazione dell'AO responsabile del documento in arrivo; compiti del responsabile del procedimento amministrativo sul documento in arrivo

Per assegnazione di un documento si intende l'operazione di individuazione della Articolazione Organizzativa Responsabile, cui compete la trattazione del relativo affare o procedimento amministrativo.

L'assegnazione dei documenti ricevuti da ASC InSieme è effettuata dal personale dedicato alle attività di Segreteria di ASC InSieme e dagli abilitati alle operazioni di protocollazione dislocati all'interno delle varie AO.

Il personale dedicato alle attività di Segreteria di ASC InSieme assegna il documento protocollato al Settore Responsabile competente per il relativo procedimento.



I documenti così ricevuti possono essere smistati dal Responsabile o da dipendenti da lui delegati, ad altre articolazioni organizzative Aree, Uffici/ Strutture organizzative o a singoli responsabili di procedimento. Il Dirigente oppure il Responsabile di settore è indicato dal sistema di protocollo informatico quale responsabile della gestione del documento (RPA).

Le operazioni di assegnazione sono effettuate tutte all'interno del sistema di gestione documentale.

Spettano al responsabile del procedimento amministrativo i compiti relativi alla gestione del documento ed alla registrazione delle informazioni ad esso collegate (verifica formale e di merito, della validità della firma, controllo della conformità delle dichiarazioni o informazioni presenti sul documento, etc...), cioè degli elementi accessori del protocollo (fascicolazione, termini di conclusione del procedimento amministrativo, etc.). È altresì onere dei responsabili di procedimento verificare i requisiti richiesti per la validità delle istanze e delle dichiarazioni presentate alla pubblica amministrazione secondo quanto previsto dall'art. 65 del D.Lgs. 82/2005 CAD.

L'Ufficio di Segreteria di ASC InSieme effettua assegnazioni per competenza e per conoscenza.

L'assegnatario per competenza può, a sua discrezione estendere ai soggetti ritenuti interessati, il documento, al fine di consentire la massima condivisione delle informazioni.

Le abilitazioni all'assegnazione dei documenti sono attivate dal responsabile della gestione documentale in relazione agli incarichi attribuiti con provvedimenti formali sulla base dell'ordinamento dell'Ente.

I documenti ricevuti in formato originale analogico, dopo la scansione sono consegnati all'AO di competenza che assume gli obblighi di gestione e conservazione degli stessi sino al versamento all'archivio di deposito o, in alternativa, per i documenti digitali, fino alla chiusura del fascicolo digitale.

## **7.2 Modifica delle assegnazioni**

Nel caso di un'assegnazione errata, l'ufficio che riceve il documento è tenuto a restituirlo/respingerlo, nel più breve tempo possibile, all'unità di protocollazione che ha effettuato l'assegnazione. Il sistema di gestione informatica dei documenti tiene traccia dei passaggi di cui sopra, memorizzando per ciascuno di essi l'identificativo dell'operatore agente, data e ora di esecuzione.

## **8. Classificazione e fascicolazione dei documenti**

### **8.1 Titolare di classificazione**

Il Titolare di classificazione è un quadro alfanumerico di riferimento per l'archiviazione, la conservazione e l'individuazione dei documenti.

Il Titolare di classificazione si suddivide in titolo, le quali a loro volta si suddividono in classi e ancora in fascicoli.

Le categorie e le classi sono nel numero prestabilito dal Titolare di classificazione (allegato n.5).

In ogni classe sono aperti un numero di fascicoli dipendente dagli affari e dai procedimenti amministrativi istruiti. I fascicoli, all'interno della medesima classe/sottoclasse, vengono numerati progressivamente dal sistema e annotati nel Repertorio dei fascicoli, che sarà prodotto ogni anno a cura del responsabile del servizio di gestione documentale.

Il Titolare è uno strumento suscettibile di aggiornamento: esso deve, infatti, descrivere le funzioni e le competenze dell'Ente, soggette a modifica in forza delle leggi e dei regolamenti.

In caso di modifica del Titolare, il Responsabile del Servizio della gestione documentale provvede ad informare tutti i soggetti abilitati all'operazione di classificazione dei documenti e a dare loro le istruzioni per il corretto utilizzo delle nuove classificazioni.

Il Titolare non è retroattivo: non si applica, cioè, ai documenti protocollati prima della sua introduzione.

Il sistema di protocollazione garantisce la storicizzazione delle variazioni di titolare e la possibilità di ricostruire le diverse voci nel tempo, mantenendo stabili i legami dei fascicoli e dei documenti con la struttura del Titolare vigente al momento della produzione degli stessi.

Per ogni specifica voce viene riportata la data di inserimento e la data di variazione.

Di norma, le variazioni vengono introdotte a partire dal 1 gennaio dell'anno successivo a quello di approvazione del nuovo titolare e hanno durata almeno per l'intero anno.

Rimane possibile, se il sistema lo consente, di registrare documenti in fascicoli già aperti fino alla conclusione e alla chiusura degli stessi.

### **8.2 Classificazione dei documenti**

La classificazione dei documenti, destinata a realizzare una corretta organizzazione dei documenti nell'archivio, è obbligatoria per legge e si avvale del piano di classificazione (titolario), cioè di quello che si suole definire "sistema precostituito di partizioni astratte gerarchicamente ordinate, individuato sulla base dell'analisi delle funzioni dell'Ente, al quale viene ricondotta la molteplicità dei documenti prodotti".

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

La classificazione dei documenti in arrivo è effettuata dalle unità di protocollazione abilitate. La classificazione dei documenti in partenza è effettuata dagli uffici che hanno prodotto e protocollato il documento.

### **8.3 Piano di conservazione**

Il piano di conservazione (allegato n. 14) è formato dall'elenco delle tipologie documentali prodotte e ricevute dall'Ente e del rispettivo tempo di conservazione (limitato o perenne). Il piano di conservazione è coordinato sulla base del Titolario di classificazione.

Il piano di conservazione (allegato n. 14) è emanato, modificato periodicamente con deliberazione di Consiglio del Consiglio di Amministrazione, previa approvazione della Soprintendenza archivistica.

Periodicamente, in base al piano di conservazione, le strutture di archivio corrente provvedono, ad effettuare operazioni di scarto della documentazione che, non più rivestendo interesse amministrativo, giuridico o storico non è destinata ad ulteriore conservazione.

Trascorsi 40 anni, i fascicoli, i documenti e le serie non soggetti a procedura di scarto saranno trasferiti dall'archivio di deposito all'archivio storico per la conservazione perenne.

### **8.4 Fascicolazione dei documenti**

La fascicolazione dei documenti è obbligatoria (allegato n. 15 – piano di fascicolazione). A norma dell'art. 52 del D.P.R. 445/2000 TUDA, il sistema di protocollo informatico non soltanto garantisce la corretta e puntuale registrazione di protocollo dei documenti in entrata, in uscita e interni, ma fornisce anche le indicazioni sul collegamento esistente tra ciascun documento ricevuto e i documenti prodotti dall'amministrazione nello svolgimento del relativo affare o procedimento amministrativo, fino all'eventuale provvedimento finale.

Il fascicolo informatico è lo strumento che consente l'aggregazione dei documenti all'interno del sistema di protocollo informatico in base all'affare o al procedimento e nel rispetto del vincolo archivistico.

Fascicoli relativi ad affari o procedimenti amministrativi: qualora un documento dia luogo all'avvio di un autonomo affare o procedimento amministrativo, il Responsabile del Procedimento o un suo delegato, assegnatario del documento stesso, cura l'apertura di un nuovo fascicolo.

Gli elementi che individuano un fascicolo sono gestiti a cura del Responsabile del Procedimento o un suo delegato.

Ogni documento, dopo la sua classificazione e registrazione, va inserito nel fascicolo di competenza.

L'operazione deve essere effettuata a cura del Responsabile del procedimento o da altra persona abilitata della rispettiva AO sotto la direzione del Responsabile del procedimento, che ne resta sempre e comunque responsabile.

I documenti sono archiviati all'interno di ciascun fascicolo, secondo l'ordine cronologico di registrazione, in base cioè al numero di protocollo ad essi attribuito.

Il fascicolo viene chiuso al termine del procedimento amministrativo o all'esaurimento dell'affare, i fascicoli annui, invece, vengono chiusi a fine anno automaticamente. La data di chiusura si riferisce alla data dell'ultimo documento prodotto. Esso va archiviato rispettando l'anno di apertura, la classificazione e il numero progressivo di fascicolo.

Fascicoli relativi al personale dipendente: per ogni persona fisica o giuridica deve essere aperto un fascicolo nominativo.

Il fascicolo viene aperto al momento dell'inizio del rapporto con ASC InSieme, il fascicolo viene chiuso al momento della cessazione del rapporto.

I fascicoli delle persone fisiche assistite, sono sul sistema informatico Garsia, che è il sistema metropolitano per la gestione del fabbisogno e dei servizi erogati agli stessi.

Costituiscono una serie archivistica autonoma per ciascuna delle categorie di persone fisiche o giuridiche (serie dei fascicoli dei dipendenti, serie dei fascicoli degli assistiti, etc.). All'interno di ciascuna serie i fascicoli vanno conservati cronologicamente dall'instaurazione del rapporto.

### **8.5 I fascicoli dei dipendenti**

Per ogni dipendente è istruito un apposito fascicolo nominativo, sotto il titolo III. Il fascicolo può essere distinto in sottofascicoli/affare riportanti le variazioni di carriera e quant'altro ritenuto necessario.

I fascicoli dei dipendenti costituiscono una serie archivistica, devono essere ordinati con riferimento a numeri di matricola da attribuire anch'essi progressivamente e cronologicamente in base all'assunzione oppure in ordine alfabetico per cognome e nome delle persone cui i fascicoli si riferiscono.

### **8.6 Repertorio dei fascicoli**

I fascicoli sono annotati nel repertorio informatico dei fascicoli.

Il repertorio dei fascicoli è l'elenco ordinato e aggiornato dei fascicoli istruiti all'interno di ciascuna classe. Il repertorio riporta il titolo del fascicolo e l'indice di classificazione completo (anno, titolo, classe/sottoclasse e numero del fascicolo).

Nel repertorio va annotata anche la movimentazione dei fascicoli, cioè lo spostamento fisico del fascicolo da ufficio a ufficio e da questi ultimi all'archivio.

Il repertorio dei fascicoli ha cadenza annuale: inizia il 1° gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno.

### **8.7 Fascicolo informatico**

Le pubbliche amministrazioni generano fascicoli informatici relativi ad un affare, persona o attività, al fine di adempiere agli obblighi imposti dalla normativa per una corretta gestione documentale.

A tal fine il fascicolo informatico reca le seguenti indicazioni:

- a) amministrazione titolare del procedimento, che cura la costituzione e la gestione del fascicolo medesimo;
- b) altre amministrazioni partecipanti;
- c) responsabile del procedimento;
- d) oggetto del procedimento;
- e) elenco dei documenti contenuti, salvo quanto disposto dal comma 2-quater dell'art. 41 del D.Lgs. 82/2005 CAD;
- f) identificativo del fascicolo medesimo.

La fascicolazione è l'inserimento del documento in un fascicolo.

## **8.8 Formazione e identificazione dei fascicoli informatici e altre aggregazioni informatiche**

I documenti prodotti e ricevuti in formato digitale e le copie per immagine prodotte dagli uffici abilitati alla protocollazione sono riuniti in fascicoli informatici.

Il piano di fascicolazione di ASC InSieme ossia l'elenco dei fascicoli per affare o procedimento è allegato al presente Manuale (allegato n. 15). L'aggiornamento del piano di fascicolazione e la sua revisione sono adottate con provvedimento del Responsabile della gestione documentale.

Le abilitazioni per le diverse attività previste nella gestione di fascicoli nel sistema informatico di gestione documentale sono rilasciate dal Responsabile della gestione documentale in relazione agli incarichi attribuiti con provvedimenti formali sulla base dell'ordinamento di ASC InSieme.

Le operazioni relative alla fascicolazione informatica del documento sono effettuate dal RPA o da altra persona abilitata della rispettiva AO, in maniera analoga a quanto avviene per la fascicolazione cartacea del documento.

La data di chiusura del rispettivo fascicolo, sottofascicolo o inserto, è la data del documento che conclude l'affare o il procedimento amministrativo stesso o il rapporto esistente con la persona fisica o giuridica.

Il fascicolo assume la classificazione del documento che ne determina l'apertura e può successivamente contenere solo documenti aventi la medesima classificazione, riguardanti pertanto il medesimo affare o procedimento, sono presenti anche fascicoli eterogenei che raccolgono documenti con differenti classifiche.

Il sistema consente di visualizzare tutti i documenti contenuti nel fascicolo, in ordine cronologico di registrazione, a partire dal documento più vecchio.

L'inserimento di un documento all'interno di un fascicolo contestuale alla sua protocollazione. Nel caso non ci fosse il Responsabile del procedimento/ufficio/servizio procede all'interno del sistema di gestione documentale alla creazione di un nuovo fascicolo collegato con il titolare di classificazione e il piano di fascicolazione in uso.

Per altre aggregazioni informatiche si intendono serie che aggregano documenti e serie che aggregano fascicoli.

Le serie documentarie che aggregano singoli documenti sono prevalentemente relative ai documenti che sono soggetti a registrazioni particolari (es. mandato di pagamento), mentre le serie che aggregano fascicoli sono costituite da fascicoli accorpati per ragioni funzionali di riferimento o alla tipologia dei fascicoli (es. pratiche edilizie, fascicoli personali dei dipendenti).

## **8.9 Condivisione dei fascicoli informatici**

La Segreteria di ASC InSieme cura su richiesta del personale amministrativo/tecnico l'apertura in forma centralizzata dei fascicoli mediante le specifiche funzioni del sistema di gestione documentale.

### **8.10 Chiusura dei fascicoli**

I fascicoli cartacei e informatici che corrispondono ad affari o procedimenti conclusi, i fascicoli annuali e i fascicoli del personale cessato, e altri fascicoli per affare conclusi, devono essere chiusi all'interno del sistema di protocollo informatico da parte del Responsabile del settore/servizio/procedimento sulla base delle abilitazioni di cui siano in possesso.

## **9. Acquisizione digitale del documento cartaceo e la conservazione sostitutiva**

### **9.1 Acquisizione digitale dei documenti in arrivo su supporto cartaceo**

I documenti che pervengono all'ente su supporto analogico, vengono acquisiti a protocollo attraverso la copia per immagine dell'originale cartaceo.

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. L'unitarietà è garantita dal numero di protocollo.

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

I documenti analogici che corrispondono ai criteri di cui all'art. 52 del D.Lgs. 82/2005 CAD sono assoggettate al processo di dematerializzazione e conservazione sostitutiva, ad esclusione delle notifiche del messo comunale, consegnate invece *brevi manu* in originale cartaceo all'ufficio competente che ne curerà l'archiviazione.

Le buste dei documenti pervenuti non si inoltrano agli uffici competenti, fatta eccezione per assicurate, atti notificati e da notificare.

### **9.2 Il processo di acquisizione digitale del documento cartaceo**

Il processo di scansione della documentazione cartacea è effettuato successivamente alle operazioni di registrazione, classificazione e segnatura. Gli addetti al servizio protocollo procedono con la scansione e il raffronto diretto dei documenti come di seguito meglio specificato:

- a) Apposizione del timbro o etichetta con il numero di protocollo sul documento analogico da acquisire a protocollo tramite la scansione di originale cartaceo;
- b) Acquisizione delle immagini in modo che a ogni documento, anche composto da più fogli, corrisponda un unico file in formato PDF/ PDF-A/ TIFF), utilizzando lo scanner a corredo della propria postazione informatica impostato in via uniforme e maniera standardizzata a 256 colori e 300 dpi che elabori un file in formato PDF/A (al fine di garantire l'immodificabilità e la conservabilità del documento);
- c) Raffronto diretto da parte del servizio protocollo attraverso una prima verifica:
  - della leggibilità delle immagini acquisite e della loro esatta corrispondenza agli originali cartacei;
  - della corrispondenza tra le pagine della scansione e quelle del documento originale principale e relativi allegati;
- d) la scansione dell'originale cartaceo del documento principale e, laddove presenti, i relativi allegati, vengono allegati alla registrazione di protocollo, tramite l'applicativo in uso.

Il servizio protocollo, per i documenti acquisiti digitalmente tramite scansione dell'originale cartaceo, valorizza necessariamente il campo afferente la modalità di ricezione affinché tali documenti siano immediatamente distinguibili rispetto agli altri documenti e possa così essere avviato il successivo processo di certificazione di conformità di cui all'art. 49 D.P.R.445/2000.

Il protocollo viene assegnato all'ufficio competente, seguendo lo stesso iter dei documenti amministrativi informatici.

### **9.3 Attestazione di conformità del documento informatico al nativo analogico**

Questa fase, di natura prettamente amministrativa, si lega all'attività del Responsabile del procedimento al cui servizio afferisce il documento e si realizza con l'effettivo utilizzo della copia informatica del documento - in sostituzione dell'originale analogico - da parte dell'ufficio competente.

L'uso con esito positivo della copia informatica determina la possibilità, per il responsabile del fascicolo informatico cui la copia informatica afferisce, di rilasciare una certificazione, firmata digitalmente, di piena conformità della copia digitale all'originale cartaceo.

L'attestazione di conformità si genera automaticamente - tramite il software di protocollo - nel momento della chiusura dei fascicoli (c.d. ibridi) che contengono almeno un documento acquisito agli atti tramite scansione da originale cartaceo.

La suddetta certificazione contiene un riferimento temporale, l'impronta di ogni copia, e un'attestazione univoca e standardizzata sulla conformità dei documenti inseriti nel fascicolo stesso sottoposti al processo di conservazione sostitutiva.

L'attestazione, deve essere firmata digitalmente dal Responsabile del procedimento, viene dunque registrata al protocollo e si inserisce automaticamente nel fascicolo a cui il documento appartiene.

#### **9.4 Conservazione sostitutiva**

L'acquisizione digitale di un documento amministrativo cartaceo conduce, alla fine del processo stabilito nel presente manuale e dopo un periodo temporale definito, alla conservazione sostitutiva del documento cartaceo presentato al servizio protocollo dell'ente.

L'originale cartaceo dei documenti soggetti alla dematerializzazione rimane in quiescenza presso l'ufficio protocollo ed è passibile, in un tempo definito all'art. 42 del D.Lgs.82/2005 CAD, di scarto definitivo, previa autorizzazione della Soprintendenza.

I documenti informatici sottoposti al processo di conformità all'originale cartaceo faranno parte di un pacchetto di versamento che viene versato automaticamente e quotidianamente in conservazione al Conservatore digitale.

Il polo archivistico effettuerà dunque un'ulteriore verifica dei formati e dell'integrità dei file rappresentando per conseguenza un'ulteriore garanzia di controllo e bontà dei documenti ottenuti dal processo di scansione.

Nel momento dell'attestazione di conformità all'originale, coincidente con la chiusura del fascicolo cd ibrido a cui il documento appartiene, il protocollo versato al parer verrà aggiornato automaticamente arricchendosi con le informazioni del metadato del fascicolo.

#### **9.5 I criteri per individuare i documenti acquisibili digitalmente**

I documenti cartacei per essere sottoposti all'acquisizione digitale, alla procedura di conformità e successiva conservazione sostitutiva devono obbligatoriamente possedere i criteri di seguito specificati:

- a) documenti dattiloscritti oppure documenti formati attraverso la stampa di documenti digitali oppure documenti redatti a mano;
- b) formato massimo A4;
- c) devono intendersi documenti integri e leggibili tali da permettere la ripresa digitale;
- d) dai documenti nativi cartacei si devono dedurre il mittente, l'oggetto e la data.

La mancanza di uno solo dei requisiti sopra descritti determina l'impossibilità di dare avvio al processo di conservazione sostitutiva del cartaceo con la copia informatica. In tal caso, il documento nativo analogico viene consegnato *brevi manu* all'ufficio competente che lo conserva ai fini della sua archiviazione cartacea.

#### **9.6 Casi particolari durante il processo di conservazione sostitutiva**

Qualora l'ufficio a cui viene assegnato il documento acquisito digitalmente tramite scansione dell'originale cartaceo riscontri anomalie nella documentazione come - esempi non esaustivi - scansione del documento incompleta, illeggibile e/o rilevi problemi informatici/tecnici, provvede a rifiutare lo smistamento entro 10 giorni, avendo cura di specificarne la motivazione.

La Segreteria di ASC InSieme (o lo Sportello Sociale), nelle vie d'eccezione, provvederà tempestivamente a scansionare nuovamente il documento originale cartaceo e a collegarlo allo stesso numero di protocollo, riassegnando il documento all'ufficio competente.

Nei casi limitati in cui emergano anomalie e/o errori per cui non si potrà concludere favorevolmente l'iter della conservazione del documento informatico in sostituzione di quello analogico, il servizio protocollo – avutane contezza - interrompe il processo della conservazione sostitutiva, avendo cura di:

- a) modificare il campo afferente la modalità di ricezione del documento (posta ordinaria, fax, consegna a mano, raccomandata, etc.);
- b) inserire la motivazione dell'interruzione della processo di conservazione nelle note del protocollo;
- c) consegnare l'originale cartaceo all'ufficio competente per la sua archiviazione.

Solo gli addetti al servizio protocollo sono abilitati alle attività di cui ai precedenti due capoversi del presente articolo. Il software di protocollo tiene traccia di tutte le modifiche.

### **9.7 La fase di scarto del cartaceo**

Per i documenti per i quali si è concluso positivamente il processo di attestazione di conformità all'originale, in accordo con le previsioni di cui all'art. 22, commi 4 e 5 del D.Lgs. 82/2005 CAD, e il fascicolo chiuso cui afferiscono è stato versato - tramite un automatismo del sistema - al ParER, si apre la procedura di scarto dell'originale cartaceo.

La Segreteria di ASC InSieme estrapola tramite apposita funzione del software di protocollo un report dei documenti acquisiti agli atti tramite scansione di originale cartaceo e procede quindi alla richiesta di autorizzazione allo scarto alla Soprintendenza Archivistica, come previsto dall'art. 21 del Codice dei beni culturali, per poterli eliminare materialmente.

La richiesta di autorizzazione allo scarto va presentata al ParER ogni anno entro il 30 Giugno sui documenti dell'anno precedente per i quali si sia già proceduto all'attestazione di conformità all'originale cartaceo attraverso la chiusura del fascicolo di appartenenza.

Ottenuta l'autorizzazione della Soprintendenza, il servizio protocollo procede al materiale scarto degli originali cartacei sottoposti alla conservazione sostitutiva, rimasti sino a quel momento in quiescenza presso il servizio protocollo, seguendo le modalità indicate dal D.P.R. 8 gennaio 2001 n. 37.

## **10. Casi particolari**

### **10.1 Produzione di documenti mediante processo dematerializzato**

I documenti di seguito indicati: Deliberazioni, Ordinanze e Decreti, Determinazioni dirigenziali e Atti di liquidazione, sono formati da ASC InSieme nell'ambito del sistema di gestione documentale attraverso l'implementazione di un processo totalmente digitale.

### **10.2 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 e l'ufficio competente a cui effettuare lo smistamento.

### **10.3 Documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato**

Qualora l'Ente riceva documenti informatici firmati digitalmente il cui certificato di firma risulti scaduto o revocato, questi verranno protocollati e inoltrati al servizio competente che farà opportuna comunicazione al mittente.

### **10.4 Documenti ricevuti e inviati via fax**

La normativa vigente prevede il divieto di corrispondenza via fax tra pubbliche amministrazioni.

La trasmissione di documenti via fax con cittadini o altri soggetti privati non aventi l'obbligo di comunicazione in forma telematica con la pubblica amministrazione richiede la registrazione di protocollo.

Di norma al fax non segue mai l'originale. Qualora successivamente arrivasse anche l'originale del documento, a questo sarà attribuito lo stesso numero di protocollo.

### **10.5 Corrispondenza con più destinatari**

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

In ingresso i documenti si assegnano ai singoli destinatari. In uscita i destinatari possono essere inseriti nell'apposito campo relativo ai destinatari.

### **10.6 Produzione seriale di documenti**

Nel caso di produzione in serie di documenti che abbiano destinatari multipli, e parti minimi variabili di contenuto (quali la diversità di importi, date, ecc.) l'Ente definisce le seguenti possibilità:

- qualora vi sia solo un documento principale privo di allegati identico per differenti destinatari lo stesso può essere registrato nel protocollo e viene inserito nel campo del destinatario i nominativi dei singoli destinatari;
- qualora vi sia solo un documento principale privo di allegati, ma con personalizzazioni per ogni utente destinatario, ogni documento dovrà essere protocollato singolarmente;
- qualora vi sia solo un documento principale uguale per tutti i destinatari, ma con allegati differenti, personalizzazioni per ogni utente destinatario, ogni documento dovrà essere protocollato singolarmente.

Sui documenti inviati ai destinatari è apposta l'indicazione che l'originale del documento è sottoscritto con firma digitale e conservato dall'Ente.

## **10.7 Documenti con oggetti plurimi**

Qualora un documento informatico in entrata presenti più oggetti, relativi a procedimenti diversi e pertanto da assegnare ed inserire in più fascicoli, il documento verrà registrato un'unica volta e classificato secondo il Titolario nella classificazione prevalente e assegnato per competenza ai diversi responsabili. Ciascun documento in uscita avrà un unico oggetto.

## **10.8 Trattamento della corrispondenza in casi particolari**

La corrispondenza non viene aperta nei seguenti casi:

- a) corrispondenza riportante l'indicazione «offerta», «gara d'appalto», o simili, o comunque dalla cui confezione si evinca la partecipazione ad una gara;
- b) corrispondenza riportante l'indicazione «riservata», «personale», «confidenziale» o simili, o comunque dalla cui confezione si evinca evidentemente il carattere di corrispondenza privata.

La corrispondenza di cui alla lettera a), va inoltrata alla articolazione organizzativa responsabile del procedimento amministrativo dopo aver apposto il numero di protocollo e la data di registrazione direttamente sulla busta (plico o simili). Aperta la busta (plico o simili), il responsabile del procedimento amministrativo riporta sui documenti di gara in essa contenuti, il numero di protocollo e la data di registrazione già assegnati al documento, conservando la busta (plico o simili) come allegato. Espletata la gara e trascorsi i termini di legge per eventuali ricorsi, possono essere eliminate le buste (pliche e simili).

Per tali documenti è esclusa l'acquisizione della copia per immagine dell'originale analogico, fino al momento in cui il documento deve restare riservato.

La corrispondenza di cui alla lettera b) non è aperta, né protocollata, ma consegnata al destinatario, che ne valuterà il contenuto ed eventualmente, nel caso in cui riguardi l'amministrazione provvederà, previa assegnazione da parte dell'ufficio protocollo o del Dirigente di riferimento, alla protocollazione.

Il personale che si accorga di aver ricevuto tra la propria corrispondenza un documento inerente a procedimenti amministrativi o affari di competenza dell'Ente, deve consegnarlo o farlo pervenire tempestivamente al rispettivo ufficio Protocollo competente per la registrazione di protocollo.

## **10.9 Riservatezza temporanea delle informazioni**

È previsto l'accesso riservato e differito al protocollo unico per i procedimenti amministrativi che richiedano la riservatezza temporanea delle informazioni.

A tal scopo è prevista una funzione di protocollo detta "Riservato", non disponibile alla consultazione dei soggetti non espressamente abilitati.

Le suddette forme di riservatezza e di accesso sono previste, ad esempio, per:

1. i documenti legati a vicende di persone o a fatti privati o particolari;
2. documenti di carattere politico o di indirizzo, di competenza degli organi di governo del municipio, la cui eventuale divulgazione potrebbe ostacolare il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
3. i documenti dalla cui contestuale pubblicità possa derivare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell'attività amministrativa;
4. le tipologie di documenti individuate dalla normativa vigente (es. art. 24 L. 241/1990 e s.m.i., art. 8 D.P.R. 352/1992 e D.Lgs. 196/2003).

Il responsabile dell'immissione dei dati può indicare contestualmente alla registrazione di protocollo anche l'anno, il mese e il giorno, nel quale le informazioni temporaneamente riservate divengono soggette alle forme di pubblicità previste dalla normativa vigente.



## **11. Sicurezza e conservazione dei documenti**

### **11.1 Piano di sicurezza informatica**

L'allegato n. 16 del presente Manuale riporta il Piano per la sicurezza informatica che tratta:

- Sezione I – Misure di sicurezza per la formazione, gestione, trasmissione, accesso, e conservazione dei documenti informatici;
- Sezione II – Misure di sicurezza in caso di gestione operativa di server ed applicativi esternalizzati;
- Sezione III – Ulteriori misure di sicurezza nei casi di esternalizzazione mediante i servizi cloud computing.

### **11.2 Organizzazione per la gestione del sistema documentale all'interno delle Aree**

All'interno di ciascun Area sono individuati per ciascuna articolazione organizzativa i responsabili della tenuta dei fascicoli, addetti all'organizzazione e alla tenuta dei fascicoli "aperti" (e chiusi in attesa di riversamento nell'archivio di deposito ed in conservazione digitale) e alla conservazione dei documenti al loro interno.

All'interno di ciascun Settore sono individuati uno o più Referenti del sistema di gestione documentale che assicurano in particolare il coordinamento di tutte le azioni necessarie per l'applicazione del presente Manuale di gestione documentale all'interno del Settore, specificamente inerenti la componente organizzativa e documentale, assicurando il costante rapporto con il Servizio di gestione documentale dell'Ente.

All'interno di ciascun Settore sono individuati uno o più Referenti dei sistemi informativi, addetti alle necessità tecniche – informatiche del Settore che assicurano in particolare, il monitoraggio e supporto costante per garantire il corretto funzionamento della componente informatica della gestione documentale di competenza del Settore, la raccolta e l'inoltro delle richieste di interventi di assistenza agli uffici e soggetti competenti, e il costante rapporto con il Servizio di gestione documentale dell'Ente e con i Sistemi informativi.

Gli incarichi e tutte le successive modifiche sono comunicati dal Dirigente al Responsabile del Sistema di gestione documentale.

### **11.3 Conservazione dei documenti informatici e cartacei**

I documenti informatici sono versati nel sistema di conservazione secondo quanto previsto dagli accordi con il Conservatore.

ASC InSieme ha affidato la conservazione dei propri documenti informatici al Conservatore Accreditato. Con il Conservatore è stato intrapreso un percorso di avvio ed implementazione della conservazione sulla base del Manuale di conservazione allegato (allegato n. 17).

I documenti cartacei dell'Ente sono conservati presso locali e strutture dell'Ente stesso.

La documentazione cartacea corrente è conservata a cura del responsabile del procedimento fino al trasferimento in archivio di deposito. Una volta che gli uffici hanno terminato la trattazione degli affari di loro competenza e la documentazione non è più necessaria per un uso frequente, i fascicoli possono essere trasferiti all'archivio di deposito che ne cura la tenuta. Nell'archivio di deposito l'Ente effettua le

necessarie attività di scarto e selezione della documentazione a carattere illimitato che confluirà poi nell'archivio storico.

## **12. Disposizioni finali**

### **12.1 Modalità di approvazione**

Il presente manuale è adottato con Delibera della Giunta Comunale a su proposta del Responsabile della gestione documentale.

### **12.2 Revisione**

Il presente manuale è rivisto, su iniziativa del Responsabile della gestione documentale a seguito di:

- normativa sopravvenuta;
- introduzione di nuove pratiche e o sviluppi tecnologici e informatici tendenti a migliorare l'azione amministrativa in termini di efficacia, efficienza e trasparenza;
- adeguamenti alle procedure rilevate nello svolgimento delle attività correnti;
- modifiche apportate negli allegati dal Dirigente Responsabile della tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, in attuazione di disposizioni organizzative formalmente approvate dall'Ente.

### **12.3 Pubblicazione e divulgazione**

Il Manuale di gestione documentale è reso pubblico tramite la sua diffusione sul sito internet dell'amministrazione ed è messo a disposizione di tutto il personale mediante condivisione informatica.

Per quanto non espressamente previsto dal presente Manuale, si farà riferimento alla normativa vigente in materia, adottando comportamenti ispirati ai principi del buon andamento dell'attività amministrativa.

Il presente manuale è operativo il primo giorno del mese successivo a quello della sua approvazione.

### **13. Elenco degli allegati**

- 1 – Acronimi e Glossario;
- 2 – Normativa di riferimento;
- 3 – Organigramma;
- 4 – Decreto nomina del responsabile dei flussi documentali;
- 5 – Titolare di classificazione;
- 6 – Manuale software protocollo informatico;
- 7 – Elenco delle utenze abilitate alla protocollazione;
- 8 – Elenco delle PEC e PEI;
- 9 – Linee guida di scrittura dei documenti;
- 10 – Documenti esclusi dalla registrazione di protocollo;
- 11 – Formati ammessi per la conservazione;
- 12 – Documenti soggetti a registrazione particolare ed elenco dei registri, elenchi e albi;
- 13 – Registro di emergenza;
- 14 – Piano di conservazione;
- 15 – Piano di fascicolazione;
- 16 – Piano per la sicurezza informatica;
- 17 – Manuale della conservazione.