

COMUNE DI GAZZO VERONESE  
Provincia di Verona

# **MANUALE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO**

Approvato con Determinazione del Segretario Generale n. 265 del 01-08-2016

## Indice generale

|                                                                                                                                                                                                      |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>CAPITOLO 1.IL MANUALE DI GESTIONE.....</b>                                                                                                                                                        | <b>5</b>  |
| 1.1. Che cos'è, a cosa serve e a chi serve.....                                                                                                                                                      | 5         |
| <b>CAPITOLO 2.QUADRO ORGANIZZATIVO ISTITUZIONALE.....</b>                                                                                                                                            | <b>6</b>  |
| 2.1. Area organizzativa omogenea e Unità organizzativa responsabile.....                                                                                                                             | 6         |
| 2.2. Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi<br>documentali e degli archivi: compiti.....                                                                       | 6         |
| 2.3. Responsabile della gestione documentale.....                                                                                                                                                    | 8         |
| 2.4. Responsabile della Conservazione.....                                                                                                                                                           | 8         |
| 2.5. Piano per la sicurezza.....                                                                                                                                                                     | 8         |
| <b>CAPITOLO 3.IL DOCUMENTO.....</b>                                                                                                                                                                  | <b>9</b>  |
| 3.1. Documento: definizione e disciplina giuridica.....                                                                                                                                              | 9         |
| 3.2. Redazione/formazione del documento analogico.....                                                                                                                                               | 9         |
| 3.3. Scelta del formato idoneo alla conservazione.....                                                                                                                                               | 10        |
| 3.4. Redazione/formazione del documento informatico: descrizione dei formati,<br>modalità di utilizzo degli strumenti informatici per la formazione dei documenti<br>informatici e loro scambio..... | 10        |
| 3.4.1.Copia informatica del documento informatico.....                                                                                                                                               | 12        |
| 3.4.2.Duplicato del documento informatico.....                                                                                                                                                       | 12        |
| 3.4.3.Estratto del documento informatico.....                                                                                                                                                        | 12        |
| 3.4.4.Copia informatica di documento analogico.....                                                                                                                                                  | 12        |
| 3.4.5.Copia analogica di documento informatico.....                                                                                                                                                  | 12        |
| 3.5. Documenti che possono essere redatti in originale anche su supporto cartaceo stante<br>il particolare valore di testimonianza storica ed archivistica.....                                      | 12        |
| 3.6. Distinzione dei documenti in base allo stato di trasmissione.....                                                                                                                               | 13        |
| 3.7.Le firme elettroniche.....                                                                                                                                                                       | 14        |
| 3.8. Autenticazione della firma.....                                                                                                                                                                 | 16        |
| 3.9. Requisiti degli strumenti informatici di scambio.....                                                                                                                                           | 16        |
| 3.10.Trasmissione di documenti con il sistema pubblico di connettività.....                                                                                                                          | 16        |
| 3.11. Interoperabilità tra sistemi di protocollo.....                                                                                                                                                | 17        |
| 3.12.Metadati.....                                                                                                                                                                                   | 17        |
| <b>CAPITOLO 4.IL REGISTRO DI PROTOCOLLO.....</b>                                                                                                                                                     | <b>19</b> |
| 4.1. Elementi obbligatori immodificabili.....                                                                                                                                                        | 19        |
| 4.2. Elementi obbligatori modificabili.....                                                                                                                                                          | 20        |
| 4.3. Elementi accessori modificabili.....                                                                                                                                                            | 20        |
| 4.4. Profili di abilitazione di accesso interno ed esterno alle informazioni del protocollo<br>informatico.....                                                                                      | 21        |

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| 4.5. Il repertorio dei fascicoli informatici..... | 22 |
| 4.6. Repertori.....                               | 22 |

## **CAPITOLO 5. PROTOCOLLO INFORMATICO: REGISTRAZIONE E**

|                                                                                                                                          |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>SEGNATURA.....</b>                                                                                                                    | <b>23</b> |
| 5.1. Data e ora regolate sul TUC.....                                                                                                    | 23        |
| 5.2. Modalità di produzione e conservazione delle registrazioni, per garantire l'immodificabilità, contemporaneità con la segnatura..... | 23        |
| 5.3. Piano di eliminazione dei registri interni.....                                                                                     | 23        |
| 5.4. Registro giornaliero di protocollo.....                                                                                             | 24        |
| 5.5. Modalità di registrazione: informazioni annullate o modificate.....                                                                 | 24        |
| 5.6. Applicazione delle Raccomandazioni di Aurora.....                                                                                   | 25        |
| 5.6.1. Comportamenti da evitare tassativamente.....                                                                                      | 25        |
| 5.7. Protocollo differito.....                                                                                                           | 26        |
| 5.8. Segnatura.....                                                                                                                      | 26        |
| 5.9. La ricevuta di avvenuta registrazione.....                                                                                          | 27        |
| 5.9.1. Per il documento analogico.....                                                                                                   | 27        |
| 5.10. Registro di emergenza.....                                                                                                         | 28        |

## **CAPITOLO 6. FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI IN ARRIVO E IN PARTENZA.....**

|                                                                                                             |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>IN PARTENZA.....</b>                                                                                     | <b>30</b> |
| 6.1. Corrispondenza su supporto analogico.....                                                              | 30        |
| 6.2. Documenti su supporto analogico: apertura delle buste.....                                             | 30        |
| 6.3. Ricezione di documenti su supporto informatico.....                                                    | 31        |
| 6.3.1. Posta ricevuta via e-mail istituzionale.....                                                         | 31        |
| 6.3.2. Posta ricevuta via PEC istituzionale.....                                                            | 31        |
| 6.4. Registrazione e segnatura documenti analogici.....                                                     | 32        |
| 6.5. Registrazione documenti pervenuti via pec.....                                                         | 32        |
| 6.5.1. Elenchi pubblici delle PEC.....                                                                      | 32        |
| 6.6. Assegnazione.....                                                                                      | 33        |
| 6.7. Conferenza di servizi.....                                                                             | 33        |
| 6.8. Posta elettronica istituzionale.....                                                                   | 34        |
| 6.9. Posta elettronica amministrazione-dipendenti.....                                                      | 34        |
| 6.10. PEC istituzionale.....                                                                                | 34        |
| 6.10.1. Il documento costituito dal corpo della PEC istituzionale.....                                      | 35        |
| 6.10.2. Il documento costituito dal corpo della e-mail istituzionale.....                                   | 35        |
| 6.11. Erronea assegnazione.....                                                                             | 35        |
| 6.11.1. Erronea assegnazione del documento analogico.....                                                   | 35        |
| 6.11.2. Erronea assegnazione del documento digitale.....                                                    | 35        |
| 6.12. Flusso del documento analogico in partenza: registrazione, segnatura spedizione e fascicolazione..... | 36        |
| 6.12.1. Registrazione e segnatura.....                                                                      | 36        |
| 6.12.2. Associazione del file.....                                                                          | 36        |
| 6.12.3. Spedizione di documenti su supporto analogico.....                                                  | 36        |

|                                                                                                         |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 6.12.4. Spedizione tramite e-mail istituzionale di documenti su supporto informatico.....               | 36        |
| 6.12.5. Spedizione tramite pec istituzionale di documenti su supporto informatico.....                  | 36        |
| 6.12.6. Fascicolatura.....                                                                              | 37        |
| 6.13. Flusso del documento informatico tra UOR.....                                                     | 37        |
| 6.14. Trasmissione documento informatico.....                                                           | 37        |
| 6.15. Flusso del documento informatico.....                                                             | 37        |
| 6.15.1. Differenze tra l'e-mail e la PEC.....                                                           | 38        |
| 6.16. Trasmissione di documenti tra amministrazioni pubbliche e imprese/professionisti<br>.....         | 38        |
| <b>CAPITOLO 7.LA GESTIONE DELL'ARCHIVIO CORRENTE.....</b>                                               | <b>39</b> |
| 7.1. Gli strumenti dell'archivio corrente.....                                                          | 39        |
| 7.2. La classificazione: nozione.....                                                                   | 39        |
| 7.3. Titolario di classificazione e modalità di aggiornamento.....                                      | 39        |
| 7.4. Massimario di selezione : regole di selezione e scarto.....                                        | 40        |
| <b>CAPITOLO 8.II FASCICOLO.....</b>                                                                     | <b>41</b> |
| 8.1. Il fascicolo: nozione, definizione, funzione.....                                                  | 41        |
| 8.2. Il fascicolo informatico: formazione, implementazione e gestione.....                              | 41        |
| 8.3. Il fascicolo ibrido.....                                                                           | 42        |
| 8.4. Modello organizzativo per classificazione e fascicolatura.....                                     | 42        |
| <b>CAPITOLO 9.CASISTICA E COMPORAMENTI.....</b>                                                         | <b>43</b> |
| 9.1. Gli atti giudiziari.....                                                                           | 43        |
| 9.2. Gare.....                                                                                          | 43        |
| 9.2.1. Gare gestite in modalità analogica.....                                                          | 43        |
| 9.2.2. Gare gestite in modalità telematica – tramite portale.....                                       | 43        |
| 9.3. Gestione dei concorsi/selezioni.....                                                               | 43        |
| 9.4. Documento con oggetto multiplo.....                                                                | 44        |
| 9.5. Individuazione del mittente del documento pervenuto a mezzo PEC.....                               | 44        |
| 9.6. Il secondo esemplare del documento.....                                                            | 45        |
| 9.7. Quando il documento trasmesso a mezzo PEC si identifica solo col messaggio di<br>PEC.....          | 46        |
| 9.8. Documentazione contabile: fattura elettronica.....                                                 | 46        |
| 9.9. Dure.....                                                                                          | 47        |
| 9.10. Flusso delle denunce di infortuni.....                                                            | 47        |
| 9.11. Certificati di malattia (oltre a non essere protocollati arrivano esclusivamente via<br>PEC)..... | 47        |
| 9.12. Documenti anonimi - analogico e digitale.....                                                     | 47        |
| <b>CAPITOLO 10.ALLEGATI.....</b>                                                                        | <b>49</b> |

## **CAPITOLO 1. IL MANUALE DI GESTIONE**

### **1.1. Che cos'è, a cosa serve e a chi serve**

Il Manuale di gestione è uno strumento operativo che descrive e disciplina il sistema di produzione e di gestione documenti (tradizionali e digitali), come previsto dall'art. 5 del DPCM 3 dicembre 2013.

#### **Il Manuale di gestione**

- individua le procedure e fornisce le istruzioni per la corretta redazione della documentazione analogica e digitale
- descrive le modalità di gestione dei flussi documentali e degli archivi, in modo tale da organizzare i documenti ricevuti, inviati o comunque prodotti dal Comune di Gazzo Veronese in armonia con quanto previsto dalla normativa vigente in tema di registrazione di protocollo, di assegnazione, smistamento, classificazione, fascicolatura e reperimento dei documenti
- disegna e ridefinisce procedure consolidate della registrazione, ma anche nuove soluzioni e nuovi problemi posti dalla tecnologia avanzata e dalle richieste del legislatore orientato a una amministrazione pubblica digitale (digital first)
- Il manuale di gestione costituisce una guida ed è rivolto a tutto il personale, in quanto ciascun dipendente, a vario titolo e a differente livello, è coinvolto nella gestione documentale.

Il manuale di gestione è adottato su proposta del responsabile della gestione documentale con Determinazione del Segretario Comunale.

#### **Modalità di redazione**

Il Manuale di gestione contempera l'assolvimento dell'obbligo normativo previsto dal DPCM 3 dicembre 2013 e le esigenze concrete dell'Amministrazione.

Per tale motivo è stato redatto previa verifica e analisi del modello organizzativo e delle procedure amministrative del Comune di Gazzo Veronese.

#### **Forme di pubblicità e di divulgazione**

Il Manuale di gestione è reso pubblico mediante la pubblicazione sul sito istituzionale.

Esso deve essere capillarmente divulgato alle unità organizzative del Comune di Gazzo Veronese (cfr. Cap. 2.2), al fine di consentire la corretta diffusione delle nozioni e delle procedure di gestione documentale.

## **CAPITOLO 2. QUADRO ORGANIZZATIVO ISTITUZIONALE**

### **2.1. Area organizzativa omogenea e Unità organizzativa responsabile**

L'Area organizzativa omogenea (AOO), come prevista dall'art. 61 del DPR 445/2000, è un insieme di risorse umane e strumentali dotate di propri organi di governo e di gestione che adempiono a funzioni primarie. Il Comune di Gazzo Veronese costituisce un'unica AOO.

L'Unità organizzativa responsabile (UOR), come prevista dall'art. 4 e 5 della legge 241/1990, è un sottoinsieme di una AOO, cioè un complesso di risorse umane e strumentali cui è stata affidata una competenza omogenea, nell'ambito della quale i dipendenti assumono la responsabilità nella trattazione di affari, attività o procedimenti amministrativi.

Le UOR attive al 1 luglio 2016 sono descritte nell'allegato 2.

### **2.2. Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi: compiti**

Nel Comune di Gazzo Veronese il Settore Affari Generali svolge le funzioni del Servizio per la tenuta del protocollo informatico e della gestione dei flussi documentali e degli archivi.

A tale Ufficio è attribuita la competenza sulla tenuta del sistema di gestione analogica e informatica dei documenti, dei flussi documentali e degli archivi, nonché il coordinamento degli adempimenti previsti dalla normativa vigente.

Il Servizio per la tenuta del protocollo informatico e della gestione dei flussi documentali garantisce la gestione, la tenuta e la tutela dei documenti dall'archivio corrente all'archivio storico, provvedendo alla normalizzazione degli strumenti e delle procedure nell'ambito dell'archivio generale (corrente, di deposito e storico); il Servizio adotta le procedure e i processi necessari alla corretta applicazione della normativa in materia di archivi, protocollo informatico e gestione documentale.

In particolare, per l'archivio corrente:

- garantisce il 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 ai documenti amministrativi di procedimenti conclusi i cui fascicoli sono stati trasferiti;
- cura la redazione e l'aggiornamento del titolario di classificazione, ivi compresi gli strumenti di riferimento (voci di indice, repertorio dei fascicoli, etc.);
- cura la redazione e l'aggiornamento del Manuale di gestione, curandone anche le forme di pubblicità;
- cura la gestione accentrata dell'Albo on line;
- cura la gestione del protocollo informatico e, in dettaglio:

- attribuisce, sulla base delle segnalazioni provenienti dai dirigenti e dalle Posizioni organizzative, 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;
- garantisce che le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo si svolgano nel rispetto delle disposizioni normative;
- garantisce la corretta produzione e la conservazione del registro giornaliero di protocollo, d'intesa con il responsabile del CED;
- cura che le funzionalità del sistema in caso di guasti o anomalie siano ripristinate nel più breve tempo possibile e, comunque, entro ventiquattro ore dal blocco delle attività;
- verifica la corretta conservazione delle copie di sicurezza, stabilendo di concerto con il Responsabile CED e il Responsabile della conservazione i criteri di sicurezza informatica;
- autorizza l'attivazione e la chiusura del registro di emergenza, vigilando sul corretto uso;
- autorizza, in via esclusiva, le operazioni di annullamento;
- vigila sull'osservanza della normativa da parte del personale autorizzato e degli incaricati, anche attraverso controlli a campione;
- propone le tipologie documentali da produrre in formato analogico al fine della conservazione storica, da approvarsi con determinazione del Responsabile di Posizione Organizzativa o, se assente, del Segretario Generale;
- cura e vigila sulla corretta applicazione dell'uso delle caselle di posta istituzionale, della posta elettronica certificata (pec istituzionali e dedicate configurate nel protocollo informatico)

Per l'archivio di deposito:

- individua, d'intesa con gli uffici, le procedure di trasferimento delle unità archivistiche relative a procedimenti o affari conclusi, curando la redazione degli elenchi di trasferimento e di consistenza;
- effettua le operazioni di valutazione dei documenti ai fini di conservazione e scarto, curando la redazione del massimario e del prontuario di selezione;
- cura la movimentazione dei fascicoli e il record delivery;
- permette a terzi l'esercizio del diritto di accesso, ponendo attenzione alla tutela dei dati personali e sensibili.

Per l'archivio storico, invece, le procedure saranno descritte nel Manuale di conservazione.

### 2.3. Responsabile della gestione documentale

Il Responsabile della gestione documentale è un dirigente o un funzionario in possesso di idonei requisiti professionali o di professionalità tecnico archivistica incaricato della vigilanza sui compiti descritti al § 2.2.

Il Responsabile del Settore Affari Generali, nominato con decreto del Sindaco n. 13 del 13.09.2012 è Responsabile della gestione documentale; con lo stesso decreto è stato individuato il vicario in caso di assenza o impedimento del titolare.

### 2.4. Responsabile della Conservazione

Il responsabile della conservazione può coincidere con il responsabile/coordinatore della gestione documentale.

Il responsabile della conservazione opera d'intesa con il responsabile del trattamento dei dati personali, con il responsabile dei sistemi informativi oltre che con il responsabile della gestione documentale qualora non sia la stessa persona.

È responsabile dell'insieme delle attività previste dall'art. 8, c. 1 del DPCM 3 dicembre 2013.

DI PROSSIMA NOMINA

### 2.5. Piano per la sicurezza

Il piano della sicurezza è descritto nell'allegato 3.

## CAPITOLO 3. IL DOCUMENTO

### 3.1. Documento: definizione e disciplina giuridica

Il documento è la “rappresentazione informatica e non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti”. Nell’ambito dell’azione amministrativa il documento amministrativo è definito come “ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell’attività amministrativa”.

Il documento amministrativo può assumere la forma di documento analogico o di documento informatico.

Il documento informatico deve avere le caratteristiche di immodificabilità, integrità e identificabilità in modo univoco e persistente mediante l’uso della firma digitale o di altri sistemi di identificazione o di sottoscrizione digitale.

Il documento è un bene culturale e come tale tutelato sia nella sua singolarità, che nella unitarietà all’interno dell’archivio. Il documento della PA, in quanto parte dell’archivio, è anche un bene demaniale ai sensi dell’art. 822 del C.C., e quindi è inalienabile (art. 823 C.C.).

Ogni azione contraria alle norme di buona conservazione dei documenti, iv compreso il semplice comportamento omissivo o l’abbandono in stato di incuria degli archivi, costituisce una grave violazione di legge a carico del funzionario o del pubblico amministratore responsabile anche penalmente.

### 3.2. Redazione/formazione del documento analogico

Nell’attività amministrativa, di norma il documento analogico è formato su supporto cartaceo prodotto con strumenti analogici (ad es. documento scritto a mano o a macchina per scrivere) o con strumenti informatici (ad es. documento prodotto con un sistema di videoscrittura e poi stampato su carta).

L’originale analogico è il documento nella sua redazione definitiva, perfetta ed autentica negli elementi formali (carta intestata, sigillo, formulario amministrativo) e sostanziali, comprendente tutti gli elementi di garanzia e di informazione, del mittente e del destinatario e dotato di firma autografa.

I documenti analogici dotati di firma autografa prodotti aventi per destinatario un ente o soggetto terzo, sono di norma redatti in due esemplari: un originale per il destinatario e una minuta da conservare a cura del responsabile del procedimento amministrativo.

La minuta è l’esemplare del documento conservato agli atti dell’amministrazione pubblica mittente, cioè nel fascicolo relativo al procedimento amministrativo o all’affare trattato.

Come l’originale, esso va corredata di sigla, firma e sottoscrizione autografe.

La copia di un documento analogico è invece la trascrizione o riproduzione dell’originale. Si distingue in copia semplice, imitativa e conforme.

Il documento analogico prodotto deve essere redatto su carta intestata e deve di norma contenere:

- Indicazione AOO/ UOR
- Data
- Classificazione
- Segnatura completa (atta a individuare il fascicolo o l'unità archivistica)
- Numero di allegati, se presenti
- Oggetto
- Destinatario
- Testo
- Sottoscrizione
- Sigla eventuali istruttori
- Elementi che individuano il Responsabile del procedimento amministrativo, ai sensi della legge 241/1990.

Il documento è sottoscritto prima di essere registrato. Di norma la data di sottoscrizione e la data di protocollazione coincidono.

Il modello di carta intestata è descritto all'allegato 10.

### 3.3. Scelta del formato idoneo alla conservazione

Conformemente a quanto previsto dal DPCM 3 dicembre 2013, allegato 2 e dal DPCM 13 novembre 2014, il formato scelto per la conservazione dei documenti digitali è il pdf/a tipo 1b.

### 3.4. Redazione/formazione del documento informatico: descrizione dei formati, modalità di utilizzo degli strumenti informatici per la formazione dei documenti informatici e loro scambio

Conformemente a quanto previsto dal DPCM 13 novembre 2014, il documento può essere redatto tramite:

- utilizzo di strumenti software;
- il documento deve avere le caratteristiche di immodificabilità e integrità mediante:
- sottoscrizione con firma digitale oppure con firma elettronica qualificata;
  - apposizione di un riferimento temporale;
  - trasferimento a soggetti terzi con PEC con ricevuta completa;
  - memorizzazione su sistema di gestione documentale che adotti politiche di sicurezza (il protocollo informatico può adempiere se contempla la gestione documentale e le misure di sicurezza);

- versamento in un sistema di conservazione;
- acquisizione di un documento informatico per via telematica o su supporto informatico (PEC pdf, jpg, tiff), acquisizione della copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico (jpg), acquisizione della copia informatica di un documento analogico (pdf/a): le caratteristiche di immodificabilità e integrità sono determinate dalla registrazione nel protocollo informatico, che garantisce l'inalterabilità del documento o in un sistema di conservazione;
- registrazione informatica delle informazioni risultanti da transazioni o processi informatici o dalla presentazione telematica di dati attraverso moduli o formulari resi disponibili all'utente:
  - le caratteristiche di immodificabilità e integrità sono determinate dall'operazione di registrazione dell'esito dell'operazione e dall'applicazione di misure di sicurezza che garantiscano l'integrità delle basi di dati e conservazione dei log di sistema ovvero con l'estrazione dei dati e il trasferimento della stessa nel sistema di conservazione.
- generazione o raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più basi dati, anche appartenenti a più soggetti interoperanti, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica.
  - le caratteristiche di immodificabilità e integrità sono determinate dall'operazione di registrazione dell'esito dell'operazione e dall'applicazione di misure di sicurezza che garantiscano l'integrità delle basi di dati e conservazione dei log di sistema ovvero con l'estrazione dei dati e il trasferimento della stessa nel sistema di conservazione.

L'immodificabilità e l'integrità di documenti informatici, copie, duplicati ed estratti viene assicurata mediante:

- conversione in formato privo di contenuti dinamici (macro istruzioni e codici eseguibili) quali in PDF/A;
- sottoscrizione con firma digitale ovvero con firma elettronica qualificata;
- apposizione di una validazione temporale (marca temporale);
- trasferimento a soggetti terzi con posta elettronica certificata con ricevuta completa;
- memorizzazione su sistemi di gestione documentale che adottino idonee politiche di sicurezza;
- versamento ad un sistema di conservazione.

Con riferimento in particolare a documenti specifici quali:

- le registrazioni di protocollo

- la registrazione in ulteriori registri, repertori, albi, elenchi, archivi e raccolte di dati contenuti nel sistema di gestione documentale.

Il documento, una volta divenuto imm modificabile, deve essere associato all'insieme minimo dei metadati (l'identificativo univoco e persistente, il riferimento temporale, l'oggetto, il soggetto che ha formato il documento, l'eventuale destinatario, l'impronta informatica).

#### 3.4.1. Copia informatica del documento informatico

La copia informatica del documento informatico è il documento informatico avente contenuto identico a quello del documento da cui è tratto su supporto informatico con diversa sequenza di valore binari

#### 3.4.2. Duplicato del documento informatico

È il documento informatico ottenuto mediante la memorizzazione sullo stesso dispositivo o su dispositivi diversi della medesima sequenza di valori binari del documento originario.

#### 3.4.3. Estratto del documento informatico

L'estratto informatico di un documento informatico è il documento ottenuto con un procedimento tale da garantire la corrispondenza con le informazioni del documento informatico originario. Se sottoscritto con firma digitale o firma elettronica qualificata ha la stessa efficacia probatoria dell'originale salvo che la conformità allo stesso non sia espressamente disconosciuta.

#### 3.4.4. Copia informatica di documento analogico

La copia informatica di documento analogico viene formata mediante copia per immagine (es. scansione di documento cartaceo o altra modalità) che genera un documento informatico con contenuto e forma identici a quelli dell'originale analogico.

#### 3.4.5. Copia analogica di documento informatico

La copia analogica di documento informatico viene formata mediante stampa su supporto analogico e lo stesso avrà la medesima efficacia probatoria dell'originale da cui è tratto previa attestazione di conformità all'originale in tutte le sue componenti ex art. 23 C.A.D.

### 3.5. Documenti che possono essere redatti in originale anche su supporto cartaceo stante il particolare valore di testimonianza storica ed archivistica

Ogni amministrazione pubblica ha facoltà di definire con apposito provvedimento i documenti da redigere in formato analogico.

Il Comune di Gazzo Veronese redige, per finalità di conservazione, in originale cartaceo e per finalità di gestione in copia per immagine digitale in formato pdf/a, i seguenti documenti:

- Atti di stato civile

- Contratti (sia in forma pubblica amministrativa sia soggetti a registrazione in caso d'uso) non interessati all'obbligo di formato digitale ab origine

### 3.6. Distinzione dei documenti in base allo stato di trasmissione

I documenti, sia analogici che digitali, in base allo stato di trasmissione si distinguono in:

- documenti in arrivo (o in entrata)
- documenti in partenza (o in uscita)
- documenti interni (o scambiati tra UOR)

Per documenti in arrivo si intendono tutti i documenti di rilevanza giuridico probatoria acquisiti dall'Amministrazione nell'esercizio delle proprie funzioni e provenienti da un diverso soggetto pubblico o privato.

Per documenti in partenza si intendono i documenti di rilevanza giuridico-probatoria prodotti dal Comune di Gazzo Veronese nell'esercizio delle proprie funzioni e indirizzati ad un diverso soggetto pubblico o privato.

Per documenti interni o tra uffici si intendono i documenti scambiati tra le diverse Unità organizzative responsabili (UOR) afferenti alla stessa Area organizzativa omogenea (AOO). I documenti interni di preminente carattere giuridico-probatorio sono quelli redatti dal personale nell'esercizio delle proprie funzioni al fine di documentare fatti inerenti all'attività svolta e alla regolarità delle azioni amministrative o qualsiasi altro documento dal quale possano nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi.

Per comunicazioni informali tra uffici si intende lo scambio di informazioni, con o senza documenti allegati, delle quali è facoltativa la conservazione. Questo genere di comunicazioni sono ricevute e trasmesse per posta elettronica interna e di norma possono non essere protocollate.

Per documenti scambiati tra AOO dello stesso Ente si intendono documenti di preminente carattere giuridico probatorio sottoposti alla protocollazione in partenza per la AOO mittente, e alla protocollazione in arrivo per la AOO ricevente.

Di norma la ricezione dei documenti informatici è assicurata tramite la casella di posta elettronica certificata istituzionale – PEC – che è accessibile alla Unità organizzativa responsabile della protocollazione in arrivo per la AOO di appartenenza.

L'operazione di ricezione dei documenti informatici avviene con le modalità previste dalle regole tecniche vigenti recanti standard del formato dei documenti, modalità di trasmissione, definizione dei tipi di informazioni minime ed accessorie comunemente scambiate tra le AOO e associate ai documenti protocollati.

Qualora i messaggi ricevuti tramite posta elettronica non siano conformi agli standard indicati dalla normativa vigente e si renda necessario attribuire agli stessi efficacia probatoria, il messaggio è inserito nel sistema di gestione documentale con il formato di origine ed è successivamente protocollato, smistato, assegnato e gestito. La valenza giuridico-probatoria è valutabile dal responsabile del procedimento amministrativo (RPA).

La posta elettronica certificata consente la piena tracciabilità del messaggio, la sicurezza della trasmissione e la non ripudiabilità quando questo intercorra tra due caselle PEC. La trasmissione di un messaggio o di un documento tramite PEC è valida agli effetti di legge.

Il documento informatico trasmesso per via telematica si intende spedito dal mittente se inviato al proprio gestore, e si intende consegnato al destinatario se reso disponibile all'indirizzo elettronico da questi dichiarato, nella casella di posta elettronica del destinatario messa a disposizione dal gestore.

L'AOO è dotata di una casella di posta elettronica certificata attraverso cui trasmette e riceve documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo, affidata alla responsabilità del RGD che provvede alla lettura, almeno una volta al giorno, della corrispondenza ivi pervenuta e adotta le modalità previste in relazione alle varie tipologie di messaggi.

Occorre ribadire che il documento informatico trasmesso mediante PEC, affinché soddisfi il requisito legale della forma scritta e possieda valore giuridico-probatorio opponibile ai terzi, deve essere sottoscritto con firma digitale.

Le comunicazioni o le trasmissioni da e per l'estero di documenti informatici (cioè sottoscritti con un tipo di firma elettronica) devono avvenire esclusivamente attraverso la posta elettronica istituzionale.

La PEC è incorporata nel protocollo informatico ed è configurata come chiusa, cioè riceve solo PEC e non anche semplici e-mail o spam.

È compito del Responsabile della conservazione conservare in modo affidabile i messaggi PEC e i documenti informatici trasmessi/ricevuti una volta registrati al Protocollo Generale, garantendo nel tempo l'autenticità, l'integrità e l'intelligibilità o, in alternativa, la conformità al messaggio di PEC e al documento informatico.

Sarà cura dell'Amministrazione emanare le procedure, da integrare nel presente Manuale di gestione, per la gestione e la conservazione in modo affidabile dei messaggi e dei documenti trasmessi e ricevuti attraverso la PEC. Le procedure per la gestione e la conservazione in modo affidabile dei messaggi e dei documenti trasmessi e ricevuti attraverso la PEC sono definite con procedura interna.

Le ricevute della PEC sono parte integrante della registrazione di protocollo e quindi vanno conservate in un unico pacchetto all'interno del rispettivo fascicolo.

### 3.7. Le firme elettroniche

Nell'ambito del sistema di gestione documentale il Comune di Gazzo Veronese utilizza le seguenti tipologie di firma, come previste dalla normativa vigente, con le seguenti procedure interne:

**Firma elettronica "semplice":** insieme dei dati in forma elettronica, allegati oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici, utilizzati come metodo di identificazione informatica in forma di PIN o insieme di Username e Password.

La firma semplice viene utilizzata per l'identificazione a fini di consultazione e accesso all'erogazione di servizi:

- all'interno dell'Ente per l'utilizzo delle procedure documentali dei software applicativi secondo i diversi livelli di autorizzazione (amministratore, operatore, abilitato alla consultazione)
- per la consultazione di fascicoli informatici sul sito dell'Ente in quanto soggetto interessato al procedimento;
- per il download di documentazione dal sito dell'Ente
- per procedimenti semplici sul sito dell'Ente (es. pagamenti, visti istruttori).

Non ha valore di sottoscrizione di documenti, ma di identificazione dell'autore e dei suoi dati di riferimento.

La firma elettronica semplice è implicitamente rilasciata a tutti gli operatori del sistema di gestione documentale.

**Firma elettronica avanzata:** consente l'identificazione del firmatario e la connessione univoca ad esso.

Le forme di firma avanzata utilizzabili dal Comune di Gazzo Veronese sono: Certificati digitali, firma grafometrica, PEC con ricevuta completa.

Nei rapporti con i soggetti esterni, segnatamente in caso di ricezione dei documenti la firma avanzata rappresentata dalla ricevuta completa della PEC, costituisce legittimazione per l'inserimento all'interno di un'istruttoria procedimentale di documentazione prodotta dal mittente interessato al procedimento una volta verificata la provenienza e a condizione che il documento sia firmato digitalmente.

Nel Comune di Gazzo Veronese la firma elettronica avanzata viene utilizzata come sistema di validazione delle fasi procedurali, di comunicazione interna e di abilitazione allo svolgimento di attività specifiche.

**Firma elettronica qualificata:** realizzata mediante dispositivo sicuro per la generazione di un certificato digitale e utilizzata mediante dispositivi quali Token, Smart card, Firma remota, Firma automatica.

**Firma digitale:** costituita da un certificato qualificato e sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, consente di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di uno o più documenti informatici. Si utilizza con dispositivi quali token, smart card, firma remota e firma automatica.

In relazione al valore legale di firma autografa e sottoscrizione, garantisce, oltre alla provenienza, anche l'integrità e l'immodificabilità del documento sottoscritto, inoltre sostituisce l'apposizione di timbri e sigilli.

Viene utilizzata per la firma di provvedimenti con effetto costitutivo, modificativo o estintivo di rapporti giuridici, sia di natura pubblicistica (deliberazioni, decreti, determinazioni, ordinanze, buoni di ordinazione, ordinativi di incasso e pagamento,

documenti finanziari e contabili, pareri, etc.) che privatistica e contrattuale (contratti, ordini, contabilizzazioni di lavori pubblici).

La firma digitale è rilasciata ai dirigenti e al personale da loro individuato in quanto autorizzati alla sottoscrizione di documenti. Essa è rilasciata, altresì, ai responsabili di procedimento con delega all'adozione di provvedimenti.

### 3.8. Autenticazione della firma

L'autenticazione delle firme è prevista per la firma elettronica o qualsiasi altro tipo di firma avanzata (FEA, qualificata e digitale) e viene effettuata da un pubblico ufficiale (Segretario Comunale o funzionario delegato dal Sindaco) che attesta, firmando con firma digitale, che

- la firma è stata apposta in sua presenza dal titolare, previo accertamento della sua identità personale,
- l'eventuale certificato elettronico utilizzato è valido
- il documento sottoscritto non è in contrasto con l'ordinamento giuridico.

L'autenticazione avviene anche mediante l'acquisizione della sottoscrizione digitale autografa, o di qualsiasi altro tipo di firma elettronica avanzata

Se al documento informatico autenticato deve essere allegato altro documento formato in originale su altro tipo di supporto, il pubblico ufficiale può allegare copia informatica autenticata.

### 3.9. Requisiti degli strumenti informatici di scambio

Scopo degli strumenti informatici di scambio e degli standard di composizione dei messaggi è garantire sia l'interoperabilità, sia i requisiti minimi di seguito richiamati:

- l'integrità del messaggio;
- la riservatezza del messaggio;
- il non ripudio dei messaggi;
- l'automazione dei processi di protocollazione e smistamento dei messaggi all'interno della AOO;
- l'interconnessione tra le unità organizzative della AOO nel caso di documenti interni;
- la certificazione dell'avvenuto inoltro e ricezione.

### 3.10. Trasmissione di documenti con il sistema pubblico di connettività

Lo scambio dei documenti informatici tra le varie amministrazioni, e con i cittadini, avviene attraverso meccanismi di "interoperabilità" e "cooperazione applicativa".

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

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

### 3.11. Interoperabilità tra sistemi di protocollo

Per interoperabilità dei sistemi di gestione documentale e protocollo informatico si intende la possibilità di trattamento automatico, da parte di un sistema, delle informazioni trasmesse da un diverso sistema mittente, allo scopo di automatizzare le attività e le procedure di registrazione e di flusso documentale.

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

Va favorita la protocollazione interoperabile in particolar modo quando si tratta di invii a Amministrazioni Pubbliche.

Il sistema informatico al momento della protocollazione delle PEC ricevute nella casella di posta elettronica certificata, riconosce i messaggi interoperabili ed esegue in automatico la protocollazione.

### 3.12. Metadati

Con il termine metadati si definiscono le informazioni che, associate a un oggetto digitale (ad es., un file, una pagina web o ad una porzione di essa, etc.), ne descrivono il contenuto, ne specificano il contesto di riferimento, identificano gli strumenti utilizzati e molto altro ancora.

La funzione principale di un sistema di metadati è quella di consentire il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- **Ricerca**, che consiste nell'individuare l'esistenza di un documento;
- **Localizzazione**, ovvero rintracciare una particolare occorrenza del documento;
- **Selezione**, realizzabile analizzando, valutando e filtrando una serie di documenti;
- **Interoperabilità semantica**, che consiste nel permettere la ricerca in ambiti disciplinari diversi grazie a una serie di equivalenze fra descrittori;
- **Gestione risorse**, ossia gestire le raccolte di documenti grazie all'intermediazione di banche dati e cataloghi;

- **Disponibilità**, ovvero ottenere informazioni sull'effettiva disponibilità del documento.

I metadati possono essere distinti in vari modi; ma generalmente vengono classificati in tre macrocategorie:

- **Metadati descrittivi**: servono per l'identificazione ed il recupero degli oggetti digitali; sono costituiti da descrizioni dei documenti fonte, o dei documenti nati in formato digitale, risiedono generalmente nelle basi dati dei sistemi di *Information Retrieval* all'esterno dell'archivio digitale, e sono collegati a quest'ultimo tramite appositi collegamenti.
- **Metadati amministrativi e gestionali**: evidenziano le modalità di archiviazione e manutenzione degli oggetti digitali nel sistema di gestione dell'archivio digitale, e sono necessari per una corretta esecuzione delle relative attività. Nel mondo digitale, data la labilità dell'informazione elettronica, questi tipi di metadati assumono un'importanza preponderante ai fini della conservazione permanente degli oggetti digitali: essi possono documentare i processi tecnici associati alla conservazione permanente, fornire informazioni sulle condizioni e i diritti di accesso agli oggetti digitali, certificare l'autenticità e l'integrità del contenuto, documentare la catena di custodia degli oggetti, identificarli in maniera univoca
- **Metadati strutturali**: collegano le varie componenti delle risorse per un'adeguata e completa fruizione, che spesso avviene attraverso la *mappatura* di schemi di metadati diversi. Questi metadati inoltre forniscono dati di identificazione e localizzazione del documento, come il codice identificativo, l'indirizzo del file sul server, l'archivio digitale di appartenenza e il suo indirizzo Internet.

I metadati possono essere utilizzati anche per consentire un impiego funzionale dei documenti nell'ambito di un determinato sistema informativo; per esempio: certificare l'autore del documento, stabilirne un periodo di validità, consentirne la lettura a determinate categorie di utenti, individuare la base di dati dalla quale è estratto o il software con cui è stato generato, identificare lo specifico formato del documento e l'ambito della sua applicabilità, stabilire legami operativi con altri documenti.

Obiettivi dei metadati archivistici:

- Garantire l'identificazione permanente dei singoli oggetti informativi; es.: Identificativo univoco (numero di protocollo, data, autore, ecc.)
- Garantire l'identificazione permanente delle relazioni tra gli oggetti informativi; es.: Indici di classificazione e fascicolazione
- Conservare le informazioni che supportano l'intellegibilità degli oggetti informativi; es.: Procedimento amministrativo cui il documento è connesso

Si rimane in attesa di definizione di standard nazionali di metadati.

## **CAPITOLO 4. IL REGISTRO DI PROTOCOLLO**

I documenti dai quali possano nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi sono registrati nel registro di protocollo informatico.

Il Registro di Protocollo è un atto pubblico di fede privilegiata, che fa fede fino a querela di falso circa la data e l'effettivo ricevimento o spedizione di un documento, di qualsiasi forma e contenuto. Il registro di protocollo ha cadenza annuale, cioè inizia il 1° gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno.

La registrazione avviene esclusivamente in via informatica in una catena documentale unica per tutto il Comune di Gazzo Veronese e si effettua di norma entro la giornata di arrivo o comunque entro 24 ore dal ricevimento.

Ogni numero di protocollo individua un unico documento e, di conseguenza, ogni documento reca un solo numero di protocollo immodificabile.

Gli elementi obbligatori del protocollo sono inalterabili ed immodificabili. La registrazione degli elementi obbligatori del protocollo informatico non può essere modificata, integrata, cancellata ma soltanto annullata mediante un'apposita procedura.

L'inalterabilità e l'immodificabilità della registrazione di protocollo è garantita dalla procedura informatica.

Per registrazione di protocollo informatico si intende l'apposizione all'originale del documento in forma permanente e non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso.

Il protocollo informatico è costituito da una serie di elementi, di seguito indicati:

- a) elementi obbligatori immodificabili
- b) elementi obbligatori modificabili
- c) elementi incidentali immodificabili
- d) elementi accessori modificabili

### **4.1. Elementi obbligatori immodificabili**

Gli elementi obbligatori immodificabili servono ad attribuire ad un determinato documento data, forma e provenienza certa attraverso la registrazione di determinate informazioni rilevanti sul piano giuridico-probatorio. Tali elementi, pertanto, sono obbligatori e resi immodificabili dal sistema informatico. Essi sono:

- a) data di registrazione;
- b) numero di protocollo;
- c) corrispondente (mittente per il documento in arrivo; destinatario per il documento in partenza);
- d) oggetto;
- e) numero degli allegati (se non sono presenti, il valore è "0");

f) descrizione degli allegati, se presenti.

#### 4.2. Elementi obbligatori modificabili

Gli elementi obbligatori modificabili sono:

- unità organizzativa responsabile del procedimento/affare (UOR);
- responsabile del procedimento amministrativo (RPA);
- classificazione;
- data del documento ricevuto;
- protocollo del documento ricevuto;

#### 4.3. Elementi accessori modificabili

Gli elementi accessori modificabili sono, a loro volta, di tre tipologie:

- a) elementi legati alla gestione degli affari, delle attività e dei procedimenti amministrativi;
- b) elementi legati alla gestione dell'archivio;
- c) elementi legati alla gestione delle banche dati.

Gli elementi accessori modificabili legati alla gestione degli affari, delle attività e dei procedimenti amministrativi sono di norma i seguenti:

- date di arrivo e partenza (espresse nel formato anno/mese/giorno, con l'anno composto da quattro cifre);
- ora e minuto di registrazione;
- tipo di spedizione (ordinaria, espressa, corriere, raccomandata con ricevuta di ritorno, telefax, etc.);
- collegamento a documenti precedenti e susseguenti; indicazione degli allegati su supporto informatico;
- nominativo del destinatario di copia per conoscenza; oggetto del procedimento amministrativo;
- termine di conclusione del procedimento amministrativo;
- stato e tempi parziali delle procedure del procedimento amministrativo;
- tipologia del documento amministrativo, con indicazione esplicita di quello sottratto all'accesso o con accesso differito;
- immagine informatica del documento amministrativo.

Gli elementi accessori modificabili legati alla gestione dell'archivio sono di norma i seguenti:

- classificazione del documento attraverso il titolare;
- denominazione del fascicolo;

- data di chiusura del fascicolo;
- repertorio dei fascicoli;
- codice personalizzato di riconoscimento del fascicolo e/o del documento;
- tipologia del documento con l'indicazione dei termini di conservazione e di scarto; scadenziario.

Gli elementi accessori modificabili legati alla gestione delle banche dati sono di norma i seguenti:

- ulteriori informazioni sul mittente (eventuale ragione sociale completa, maschio/femmina, etc.);
- indirizzo completo del mittente (via, numero, c.a.p., città, provincia, stato);
- ulteriori informazioni sul destinatario (eventuale ragione sociale completa, maschio/femmina, etc.);
- indirizzo completo del destinatario (via, numero civico, c.a.p., città, provincia, stato); numero di matricola (se dipendente);
- codice fiscale;
- partita iva;
- recapito telefonico;
- recapito telefax;
- indirizzo di posta elettronica e indirizzo PEC;
- chiave pubblica della firma digitale.

#### 4.4. Profili di abilitazione di accesso interno ed esterno alle informazioni del protocollo informatico

Il sistema di gestione documentale assicura la protezione dei dati personali e dei dati sensibili tramite l'assegnazione differenziata dei profili di abilitazione, intervento, modifica e di visualizzazione dei documenti protocollati in rapporto alle funzioni e al ruolo svolto dagli utenti.

Il responsabile del Servizio per la gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi riceve dai responsabili degli uffici o delle posizioni organizzative richiesta scritta (anche tramite e-mail o form) di abilitazione per ciascun utente, concordando, caso per caso, le tipologie di abilitazione.

Presso il Comune di Gazzo Veronese sono attivi i seguenti profili:

- Consultatore trasversale/globale: visualizza i documenti della AOO, con l'eccezione dei documenti riservati
- Protocollista di UOR: visualizza e registra i documenti in partenza e i documenti soggetti a registrazione particolare di una UOR determinata, con l'eccezione dei documenti riservati

- **Protocollista:** visualizza e registra tutti i documenti e tutti i repertori di una AOO, compresi i documenti riservati
- **Responsabile della gestione documentale:** visualizza, registra e annulla tutti i documenti di una AOO, compresi i documenti riservati, nonché gestisce il sistema di abilitazione (ACL) e i profili di accesso alla procedura

Ulteriori abilitazioni o restrizioni per i profili di utenti del Gabinetto del Sindaco, del Segretario Generale o per Consiglieri comunali sono concordati caso per caso.

#### 4.5. Il repertorio dei fascicoli informatici

Il *repertorio dei fascicoli informatici* è costituito da un elenco ordinato e aggiornato dei fascicoli istruiti all'interno di ciascuna classe del titolario di classificazione adottato, riportante:

- segnatura archivistica completa:
- anno di apertura/istruzione
- titolo
- classe
- numero del fascicolo
- oggetto dell'affare, dell'attività o del procedimento,
- unità organizzativa responsabile
- nominativo del responsabile del procedimento,
- dati relativi alla movimentazione dei fascicoli.
- Anno e numero del fascicolo
- Data di apertura e chiusura
- Numero dei documenti contenuti

Il *repertorio dei fascicoli* è unico per ogni AOO, ha cadenza annuale ed è gestito in forma automatica dal sistema di gestione informatica dei documenti.

#### 4.6. Repertori

I repertori attivi e, di conseguenza, le registrazioni particolari ai sensi del DPR 28 dicembre 2000, n. 445, art. 53, comma 5, sono di seguito indicati:

- Deliberazioni del Consiglio comunale
- Deliberazione della Giunta comunale
- Ordinanze sindacali
- Determinazioni dirigenziali
- Contratti (sia in forma pubblica amministrativa sia soggetti a registrazione in caso d'uso)

- Accertamenti tributari

## **CAPITOLO 5. PROTOCOLLO INFORMATICO: REGISTRAZIONE E SEGNATURA**

### **5.1. Data e ora regolate sul TUC**

Il server del protocollo informatico è regolato sul Tempo Universale Coordinato (TUC) e, in particolare, sul Tempo Campione Italiano, secondo le indicazioni dell'Istituto Nazionale di Ricerca Metrologica - INRiM.

### **5.2. Modalità di produzione e conservazione delle registrazioni, per garantire l'immodificabilità, contemporaneità con la segnatura**

Ogni registrazione di protocollo informatico produce un record sul sistema che viene accodato in una base dati accessibile esclusivamente al sistema di gestione. Anche gli stessi file contenenti la base dati non sono condivisi ma accessibili unicamente agli amministratori del sistema.

I campi immodificabili non sono alterabili da alcuno, nemmeno dall'amministratore. Ogni operazione di inserimento e modifica viene registrata inoltre su un file di log in grado di evidenziare eventuali tentativi di modifica. Da esso l'amministratore del sistema è in grado di ottenere l'elenco delle modifiche effettuate su una data registrazione ottenendo in dettaglio:

- nome dell'utente
- data e ora
- tipo di comando (inserimento/modifica/visualizzazione/cancellazione)
- valore dei campi soggetti a modifica

permettendo quindi una completa ricostruzione cronologica di ogni registrazione e successiva lavorazione (smistamento, invio per conoscenza, restituzione, fascicolazione ecc.).

Requisiti necessari del programma di gestione documentaria devono essere la garanzia, ai sensi della normativa vigente, che le modalità di produzione delle registrazioni garantiscano l'assoluta immodificabilità del contenuto della registrazione stessa, e che vi sia una contemporanea apposizione della segnatura di protocollo.

Inoltre, le registrazioni giornaliere di protocollo, al fine di garantire l'immodificabilità del contenuto, devono essere trasmesse entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione.

### **5.3. Piano di eliminazione dei registri interni**

Il Comune di Gazzo Veronese provvede ad attuare il piano di eliminazione di cui all'art. 5, comma 2, lettera a) delle regole tecniche per il protocollo, dei cosiddetti registri interni, cioè dei protocolli di settore e di reparto, dei protocolli multipli, dei protocolli di telefax, e, più in generale, dei protocolli diversi dal protocollo informatico con la seguente pianificazione (ciò ai sensi dell'art. 3, comma 1, lettera e).

In particolare, il responsabile della gestione documentale effettua le seguenti operazioni:

- Ricognizione dei registri diversi dal registro di protocollo
- Attivazione del protocollo informatico
- Formazione del personale tecnico amministrativo
- Elaborazione della tempistica per la sostituzione dei registri cartacei
- Redazione atto formale di chiusura dei registri cartacei
- Attivazione del protocollo informatico

Il piano di eliminazione è attuato dal Responsabile della gestione documentale incaricato.

#### 5.4. Registro giornaliero di protocollo

Il registro giornaliero di protocollo è prodotto in maniera non presidiata dal software di gestione documentale entro il giorno lavorativo seguente, mediante la generazione o il raggruppamento delle informazioni registrate secondo una struttura logica predeterminata e memorizzato in forma statica, immodificabile e integra.

Attualmente, in base allo stato dell'arte delle tecnologie e dei formati, è utilizzato il formato PDF/a, a mente del DPCM 3 dicembre 2013, allegato 2.

Gli elementi memorizzati del registro giornaliero sono i seguenti:

- Data documento (data di creazione del registro)
- Impronta del documento informatico
- Oggetto (descrizione della tipologia di registro; ad es. "Registro giornaliero di protocollo")
- Codice identificativo del registro
- Numero progressivo del registro
- Numero della prima registrazione effettuata sul registro
- Numero dell'ultima registrazione effettuata sul registro

Il registro giornaliero è trasmesso al Sistema di Conservazione entro la giornata lavorativa successiva alla produzione

#### 5.5. Modalità di registrazione: informazioni annullate o modificate

È possibile annullare una registrazione di protocollo quando anche una sola delle informazioni registrate in forma immodificabile è errata.

L'annullamento o l'autorizzazione all'annullamento di una registrazione di protocollo avviene a cura del responsabile della gestione documentale o suo delegato.

L'annullamento è effettuato solo previa verifica della motivazione e avviene, nel caso di documenti in uscita o interni, solo se non ancora spediti.

Il documento analogico annullato riporta gli estremi dell'annullamento e viene conservato nel fascicolo.

Il documento informatico riporta gli estremi dell'annullamento nella registrazione di protocollo e viene conservato nel fascicolo informatico.

Se il documento analogico o informatico costituisce una tipologia documentale soggetta a registrazione particolare (ad es., un contratto) per la quale è prevista la conservazione permanente, lo stesso sarà conservato nel proprio repertorio con la dicitura "annullato".

Esempi per i quali è richiesto l'annullamento possono essere:

- Errore di inserimento anche di uno solo dei dati immodificabili (caso più frequente);
- il documento registrato deve essere modificato per rettifica del destinatario, del testo o altro;
- la motivazione per cui il documento è stato prodotto è venuta meno.

## 5.6. Applicazione delle Raccomandazioni di Aurora

Nella registrazione delle anagrafiche e nella redazione degli oggetti Il Comune di Gazzo Veronese applica Le Raccomandazioni di Aurora e, per brevità, Le pillole di Aurora (allegato 9)

Ciascun Servizio può individuare tipologie di documenti per i quali concordare con l'RGD l'indicazione esatta dell'oggetto, la titolazione, la tipologia e l'assegnazione a predeterminati soggetti o ambiti organizzativi.

È compito di ciascun Servizio provvedere a verificare il permanere dell'attualità di ciascun oggetto individuato e del relativo smistamento.

### 5.6.1. Comportamenti da evitare tassativamente

La documentazione non registrata nel sistema informatico di gestione documentale è considerata giuridicamente inesistente presso l'amministrazione e i comportamenti dei pubblici ufficiali addetti alla registrazione sono improntati alla lealtà e alla trasparenza.

Le modifiche o le alterazioni non autorizzate del sistema o della base dati sono sanzionate dal codice penale, in particolare agli artt. 476 e 479.

In particolare, non sono consentite:

- l'identificazione dei documenti mediante l'assegnazione manuale di numeri di protocollo che il sistema informatico ha già attribuito ad altri documenti, anche se questi documenti sono strettamente correlati tra loro. Non è pertanto consentita in nessun caso la cosiddetta registrazione "a fronte", cioè l'utilizzo di un unico numero di protocollo per il documento in arrivo e per il documento in partenza.
- la protocollazione di un documento già protocollato; qualora ciò avvenisse per errore, la seconda protocollazione va annullata.

- la protocollazione di un documento in partenza o interno privi di sottoscrizione o di un foglio in bianco.
- la protocollazione fittizia di documenti non ancora prodotti o pervenuti (la cd “prenotazione di numeri di protocollo” o “buchi di protocollo”).
- l’assegnazione di numeri fittizi estranei al sistema, tipo /bis, /ter, /a, /b, etc.

### 5.7. Protocollo differito

Qualora dalla mancata registrazione di protocollo di un documento nella medesima giornata lavorativa di ricezione possa venire meno un diritto o una legittima aspettativa di terzi, ad esempio per la registrazione di un consistente numero di domande di partecipazione ad un concorso in scadenza, è ammessa la registrazione mediante l’uso del protocollo differito. Per protocollo differito si intende l’indicazione del differimento della decorrenza giuridica dei termini di arrivo del documento rispetto alla data di registrazione, dichiarandone espressamente la data effettiva di arrivo e le motivazioni del ritardo.

La registrazione differita di protocollo informatico è possibile solo per la tipologia di “documento in arrivo”.

Il differimento può avvenire su richiesta della UOR competente o su iniziativa del Servizio per la tenuta del protocollo informatico e la gestione dei flussi documentali e degli archivi.

Per il documento analogico ricevuto dalla UOR competente:

- La registrazione differita di un documento in arrivo nel sistema va richiesta al Responsabile della gestione documentale o suo delegato, col timbro sul documento analogico iscritto dall' UO/RPA del documento con indicazione della data di effettivo ricevimento.
- Per il documento analogico ricevuto dal Servizio per la tenuta del protocollo informatico e la gestione dei flussi documentali e degli archivi è cura del medesimo effettuare la registrazione differita corredata della motivazione.

Per il documento informatico pervenuto via PEC il sistema di protocollo informatico deve consentire la registrazione differita.

### 5.8. Segnatura

Per segnatura di protocollo si intende l'apposizione o l'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.

Le informazioni previste sono:

- l'identificazione in forma sintetica o estesa dell'amministrazione e dell'area organizzativa omogenea (AOO) individuata ai fini della registrazione e della gestione del documento,

- il codice identificativo dell'amministrazione
- il codice identificativo dell'area organizzativa omogenea
- il codice identificativo del registro di protocollo
- l'anno solare di riferimento del registro di protocollo
- titolo e classe di riferimento
- il numero progressivo di protocollo, costituito da almeno sette cifre numeriche
- la data di protocollo
- sigla dell'UO/RPA a cui il documento è assegnato per competenza e responsabilità

Pertanto, nel timbro di registrazione da utilizzare sui documenti analogici in arrivo, dovranno essere presenti: la denominazione dell'amministrazione e quella dell'area organizzativa omogenea deputata a registrare e gestire il documento, l'indice di classificazione, il numero progressivo di protocollo, la data di registrazione nel formato GGMMAAAA, le sigle delle UO e l'indicazione dell'RPA assegnatario del documento.

Nel caso in cui la competenza del documento sia attribuibile a uno o più UOR dovranno comparire le sigle delle UOR e il nominativi dell'RPA che dovranno gestire il documento.

Gli stessi elementi devono essere presenti sia nei documenti prodotti e da registrare in partenza, sia nei documenti scambiati tra le UOR della medesima AOO (protocollo tra uffici).

Per il documento informatico tutte le informazioni di cui sopra sono automaticamente generate dal sistema.

## 5.9. La ricevuta di avvenuta registrazione

### 5.9.1. Per il documento analogico

Qualora il documento analogico sia consegnato direttamente dal mittente o da altra persona a ciò delegata e sia richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna del documento, è cura del personale dell'UO che lo riceve rilasciare la ricevuta di avvenuta protocollazione prodotta direttamente dal protocollo informatico, o in alternativa fotocopia del frontespizio del documento ricevuto recante l'etichetta/timbro di segnatura.

La ricevuta di avvenuta protocollazione prodotta dal sistema di protocollo riporta i seguenti dati:

- il numero e la data di protocollo
- l'indicazione dell'AOO
- il mittente
- l'oggetto

- numero e descrizione degli allegati se presenti
- l'indicazione di Responsabilità: UOR e RPA cui è assegnato il documento per competenza
- l'operatore di protocollo che ha effettuato la registrazione

Qualora per ragioni organizzative o tecniche non sia possibile protocollare immediatamente il documento, l'addetto al protocollo comunica al mittente o ad altra persona incaricata il termine entro il quale il documento verrà protocollato (al massimo entro 48 ore), impegnandosi a far pervenire la ricevuta all'indirizzo o recapito indicato dal mittente stesso (anche tramite e-mail).

La ricevuta può essere altresì ritirata dall'interessato o da persona espressamente delegata nei giorni successivi.

Per il documento digitale

Se pervenuto via e-mail/PEC la ricevuta è inviata via e-mail/PEC

#### 5.10. Registro di emergenza

Il Responsabile della gestione documentale attiva il registro di emergenza, costituito da PC portatile in dotazione all'ufficio protocollo ed adibito esclusivamente a questa attività, ogni qualvolta per cause tecniche non sia possibile utilizzare la normale procedura informatica e se la mancata registrazione possa causare pregiudizio all'attività amministrativa o ledere diritti o legittime aspettative di terzi.

Sul registro di emergenza sono riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione, nonché la data e l'ora del ripristino delle funzionalità del sistema.

Qualora l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre ventiquattro ore, per cause di eccezionale gravità, è autorizzato l'uso del registro di emergenza per periodi successivi di non più di una settimana.

Sul registro di emergenza vanno riportati gli estremi del provvedimento di autorizzazione.

La sequenza numerica utilizzata su un registro di emergenza, anche a seguito di successive interruzioni, deve comunque garantire l'identificazione univoca dei documenti registrati nell'ambito del sistema documentario dell'area organizzativa omogenea.

Le informazioni relative ai documenti protocollati in emergenza sono inserite nel sistema informatico, utilizzando un'apposita funzione di recupero dei dati, senza ritardo al ripristino delle funzionalità del sistema.

Durante la fase di ripristino, a ciascun documento protocollato nel registro di emergenza viene attribuito un numero di protocollo del sistema informatico ordinario, che provvede a mantenere stabilmente la correlazione con il numero utilizzato in emergenza.

I documenti annotati nel registro di emergenza e trasferiti nel protocollo generale recano, pertanto, due numeri:

1. numero di protocollo di emergenza
2. numero di protocollo generale

La data in cui è stata effettuata la protocollazione sul registro di emergenza è quella a cui si fa riferimento per la decorrenza dei termini del procedimento amministrativo. In tal modo è assicurata la corretta sequenza dei documenti che fanno parte di un determinato procedimento amministrativo.

Il registro di emergenza, come il protocollo generale, si rinnova ogni anno solare, pertanto, inizia il 1° gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno.

Al termine dell'emergenza si chiude il registro.

- inserire le registrazioni di emergenza nel protocollo informatico attivando l'apposita funzione;
- dare comunicazione alla/alle struttura/e organizzativa dell'amministrazione della revoca dell'emergenza;
- conservare il registro di emergenza in maniera immodificabile, statica e integra.

## **CAPITOLO 6. FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI IN ARRIVO E IN PARTENZA**

La competenza sulla registrazione di protocollo dei documenti avviene secondo un modello “federato”, distribuito come segue:

- la registrazione dei documenti in arrivo è effettuata centralmente presso il Servizio per la tenuta del protocollo informatico – Ufficio Affari Generali;
- la registrazione dei documenti in partenza è effettuata direttamente nelle UOR dal RPA (o un collaboratore che agisce sotto la responsabilità dello stesso RPA), il quale ha anche la responsabilità delle operazioni di creazione e della gestione del fascicolo sia informatico che analogico relativo all'affare, all'attività o al procedimento amministrativo;
- la registrazione dei documenti interni è affidata al RPA (o un collaboratore che agisce sotto la responsabilità dello stesso RPA), così come le operazioni di creazione e gestione del fascicolo relativo all'affare, o all'attività o al procedimento amministrativo.

Indipendentemente dal mezzo di trasmissione, è data priorità nella registrazione a protocollo a qualsiasi documento che implica scadenze.

### **6.1. Corrispondenza su supporto analogico**

La corrispondenza su supporto analogico in arrivo perviene al Servizio per la tenuta del protocollo informatico e della gestione dei flussi documentali secondo le seguenti modalità:

- posta pervenuta per il tramite del Servizio di posta ordinaria;
- posta pervenuta direttamente al Servizio per la tenuta del protocollo informatico e della gestione dei flussi documentali;
- posta recapitata personalmente, brevi manu;
- posta ricevuta via telefax da parte di terzi (no PA)

Per motivi organizzativi, le UOR informano con congruo anticipo il Servizio per la tenuta del protocollo informatico e della gestione dei flussi documentali di scadenze massive (gare, bandi, etc.).

### **6.2. Documenti su supporto analogico: apertura delle buste**

Le buste sono aperte a cura del Servizio per la tenuta del protocollo informatico e della gestione dei flussi documentali. Fanno eccezione, e pertanto non vengono aperte, le buste riportanti le seguenti diciture:

- riservato, personale, confidenziale, spm/sgm, o dalla cui confezione si evinca il carattere di corrispondenza privata

- riportanti le seguenti diciture: “offerta”, “gara d’appalto” o simili, o comunque dalla cui confezione si evinca la partecipazione ad una gara (ad esempio ceralacca, etc.).

Le altre buste indirizzate nominativamente al personale vanno aperte nella convinzione che nessun dipendente utilizzi l’Amministrazione come fermoposta o casella postale privata.

Ogni dipendente che ricevesse, tramite corrispondenza privata, documenti concernenti affari, attività o procedimenti amministrativi dell’amministrazione è tenuto a farli pervenire tempestivamente al Servizio per la tenuta del protocollo informatico e della gestione dei flussi documentali.

Le buste pervenute tramite posta raccomandata, celere e corriere o altra modalità per la quale si renda rilevante evidenziare il mezzo di trasmissione, sono pinzate assieme al documento e trasmesse alla UOR.

Tutte le altre buste sono conservate a parte in plichi quotidiani per trenta giorni.

Il Servizio per la tenuta del protocollo informatico e della gestione dei flussi documentali cura anche lo smistamento della corrispondenza in arrivo che perviene all’indirizzo istituzionale dell’ente, privo di specifiche indicazioni sul destinatario, è lo stesso servizio che provvede a individuare la UOR competente per materia.

### 6.3. Ricezione di documenti su supporto informatico

La corrispondenza su supporto informatico in arrivo perviene al Servizio per la tenuta del protocollo informatico e della gestione dei flussi documentali secondo le seguenti modalità:

#### 6.3.1. Posta ricevuta via e-mail istituzionale

Il documento informatico che perviene alla e-mail istituzionale del Servizio per la tenuta del protocollo informatico e della gestione dei flussi documentali viene protocollato se non rientra nelle tipologie individuate come “documento escluso dalla protocollazione”.

Il Servizio per la tenuta del protocollo informatico e della gestione dei flussi documentali cura anche lo smistamento alla UOR competente per materia.

Il documento informatico che perviene alla e-mail di altre UOR deve essere inoltrato a cura dell’UOR ricevente alla casella e-mail istituzionale che ne provvederà alla registrazione e allo smistamento. Il Servizio per la tenuta del protocollo informatico e della gestione dei flussi documentali provvederà alla registrazione del documento indicando il mittente originario.

#### 6.3.2. Posta ricevuta via PEC istituzionale

Di norma la ricezione dei documenti informatici è assicurata tramite la casella di posta elettronica certificata ed è accessibile solo da parte del Servizio deputato alla protocollazione in arrivo dei documenti.

Il documento informatico che perviene alla casella PEC istituzionale del Comune viene protocollato se non rientra nelle tipologie individuate come “documento escluso dalla protocollazione”.

Qualora il documento ricevuto non sia conforme agli standard previsti dalla normativa vigente ovvero non sia sottoscritto con firma digitale e si renda necessario attribuire efficacia probatoria, esso è comunque inserito nel sistema di gestione documentale con il formato di origine, protocollato, smistato, assegnato e gestito.

Il Servizio per la tenuta del protocollo informatico e della gestione dei flussi documentali cura anche lo smistamento alla UOR competente per materia. Spetta al responsabile del procedimento avviare le procedure di verifica dell'autenticità, della provenienza e dell'integrità dei documenti stessi.

#### 6.4. Registrazione e segnatura documenti analogici

La registrazione e la segnatura dei documenti analogici in arrivo è effettuata centralmente presso il Servizio per la tenuta del protocollo informatico e della gestione dei flussi documentali

#### 6.5. Registrazione documenti pervenuti via pec

Qualora i documenti pervenuti via PEC siano ricevuti dopo l'orario di chiusura del servizio, in giorni festivi o non lavorativi, gli stessi sono protocollati nel primo giorno successivo lavorativo utile.

Qualora la PEC riceva un documento informatico (sottoscritto con un tipo di firma elettronica) o un documento in copia (ad es., un pdf con il valore stabilito dall'art. 2712 del codice civile), e qualora il messaggio di PEC non contenga informazioni rilevanti (alla stregua di una copertina di trasmissione del telefax), si provvederà alla registrazione di protocollo del documento allegato (e non del messaggio di PEC), menzionando nel registro di protocollo il canale di ricezione o di trasmissione.

Le eccezioni che vengono gestite in caso di problemi nella consegna del messaggio sono:

- la non accettazione (ad es. in caso di presenza di virus o destinatari in copia nascosta – non ammessi per le PEC -, ecc.)
- la mancata consegna (in caso di problemi di rete o altro)
- la rilevazione di virus informatici nel messaggio.

La comunicazione avviene sempre mediante protocolli sicuri (SMTPS per l'invio, POP3S o IMAPS per lo scarico dei messaggi). L'onere della garanzia della tracciabilità dei messaggi di posta elettronica certificata grava quindi sui gestori coinvolti (mittente e destinatario); l'Agenzia per l'Italia Digitale svolge l'attività di controllo sull'operato dei gestori accreditati.

Il Comune di Gazzo Veronese adotta la PEC di tipo "chiuso", che quindi può ricevere mail esclusivamente da altre PEC.

##### 6.5.1. Elenchi pubblici delle PEC

Gli indirizzi PEC delle imprese e dei professionisti sono pubblici e sono reperibili presso l'Indice nazionale degli indirizzi di posta elettronica certificata (INI-PEC) istituito presso il Ministero per lo sviluppo economico e accessibile all'indirizzo:

<https://www.inipec.gov.it>

Gli indirizzi PEC delle amministrazioni pubbliche e dei gestori di servizi pubblici sono reperibili presso l'indice degli indirizzi delle pubbliche amministrazioni (IPA) istituito presso l'Agenzia per l'Italia Digitale e accessibile all'indirizzo:

<http://www.indicepa.gov.it>

## 6.6. Assegnazione

Il Servizio per la tenuta del protocollo informatico e della gestione dei flussi documentali assegna il documento alla UOR competente e al suo RPA che provvederà alla gestione dello stesso, inserendolo nel relativo fascicolo sia informatico che analogico.

Se il documento coinvolge più UOR/RPA in quanto corresponsabili nel procedimento/attività, l'operatore assegnerà il documento alle stesse.

Qualora il documento contenga informazioni di interesse di altre UOR/RP, che ne debbono prendere solo visione, l'operatore di protocollo smista il documento in copia conoscenza (cc).

Concluso il procedimento, il RPA chiude il fascicolo e successivamente lo trasferisce all'archivio di deposito per la sua conservazione in base al piano di versamento predisposto dal Servizio per la tenuta del protocollo informatico e della gestione dei flussi documentali.

È compito del Servizio per la tenuta del protocollo informatico e della gestione dei flussi documentali riassegnare il documento alla UOR/RPA competente.

Il Servizio per la tenuta del protocollo informatico e della gestione dei flussi documentali effettua la nuova assegnazione solo dopo aver ricevuto il documento analogico originale. Nel caso di documento informatico, provvede direttamente tramite il sistema di gestione informatica dei documenti.

In caso di conflitto di competenze tra UOR, il Segretario Generale, su proposta del Responsabile della gestione documentale, determina lo smistamento definitivo.

## 6.7. Conferenza di servizi

La conferenza di servizi è la partecipazione al procedimento amministrativo di:

- più UOR della stessa AOO (conferenza di servizi interna)

Nella conferenza di servizi interna, pur essendo la responsabilità amministrativa ripartita tra più UOR e, di conseguenza, tra più RPA, la responsabilità della tenuta dei documenti in originale, cioè del fascicolo archivistico, spetta esclusivamente alla UOR che ha la competenza prevalente sul procedimento amministrativo, che il Servizio per la tenuta del protocollo informatico e della gestione dei flussi documentali provvederà ad inserire per prima nella registrazione e sarà la prima riportata nella segnatura di protocollo.

La registrazione e l'assegnazione alla UOR/RPA avviene nello stesso modo per il documento informatico.

## 6.8. Posta elettronica istituzionale

Ciascuna UOR è dotata della casella istituzionale di posta elettronica affidata alla responsabilità del proprio Responsabile. È compito della UOR procedere alla tempestiva lettura, almeno una volta al giorno, della corrispondenza pervenuta, adottando gli opportuni metodi di conservazione della stessa in relazione alle varie tipologie di messaggi e ai tempi di conservazione richiesti.

Le comunicazioni di documenti tra le pubbliche amministrazioni avvengono mediante l'utilizzo della posta elettronica o in cooperazione applicativa; esse sono valide ai fini del procedimento amministrativo una volta che ne sia verificata la provenienza. La mancata osservanza di tale condizione comporta, ferma restando l'eventuale responsabilità per danno erariale, responsabilità dirigenziale e responsabilità disciplinare.

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) sono dotate di segnatura di protocollo
- c) è comunque possibile accertarne altrimenti la provenienza,
- d) trasmesse attraverso sistemi di posta elettronica certificata.

È in ogni caso esclusa la trasmissione di documenti a mezzo fax tra amministrazioni pubbliche.

## 6.9. Posta elettronica amministrazione-dipendenti

Tutti i dipendenti sono dotati di una casella di posta elettronica istituzionale.

Conformemente alle previsioni di legge, il Comune utilizza la posta elettronica semplice per le comunicazioni ordinarie interne e tra amministrazioni, e quella certificata, per tutte le comunicazioni ufficiali da e verso i cittadini e le imprese.

Le comunicazioni inviate dalla casella istituzionale sono soggette al regime del protocollo informatico (DPR 445/2000, art. 53.5, in combinato disposto con il D.Lgs. 82/2005, art. 40bis), considerate sottoscritte con firma elettronica (semplice) e registrate solo se il contenuto è rilevante ai fini giuridico-probatori. Non si protocollano mail contenenti saluti, offerte commerciali non soggette a gara e comunicazioni informali e/o di servizio e, più in generale, i documenti descritti nell'allegato 1.

Nel caso di istanze/ricieste, è utilizzato il documento informatico sottoscritto con firma digitale o con gli strumenti previsti dalla normativa vigente (DPR 445/2000, art. 38, in combinato disposto con il D. Lgs. 82/2005, art. 65).

I documenti trasmessi da chiunque con qualsiasi mezzo telematico o informatico idoneo ad accertarne la fonte di provenienza soddisfano il requisito della forma scritta.

## 6.10. PEC istituzionale

L'ente ha attivato la seguente casella di PEC per la ricezione e la spedizione di documenti: [segreteria@pec.comune.gazzo.vr.it](mailto:segreteria@pec.comune.gazzo.vr.it)

La PEC è pubblicata nel sito dell'IPA e nel sito istituzionale a cura del Referente IPA dell'Ente.

Le pubbliche amministrazioni utilizzano per le comunicazioni tra l'amministrazione ed i propri dipendenti la posta elettronica o altri strumenti informatici di comunicazione nel rispetto delle norme in materia di protezione dei dati personali e previa informativa agli interessati in merito al grado di riservatezza degli strumenti utilizzati.

Conformemente alle previsioni di legge il Comune utilizza la posta elettronica certificata, per tutte le comunicazioni ufficiali da e verso i cittadini e le imprese. (cfr CIRC 1 /2010/DDI)

#### 6.10.1. Il documento costituito dal corpo della PEC istituzionale

La posta elettronica certificata è un mezzo di trasmissione e pertanto i documenti prodotti dall'amministrazione devono essere rappresentati da file e non da messaggi scritti nel corpo della PEC.

Nel caso in cui il documento vero e proprio sia lo stesso messaggio PEC ricevuto, il responsabile del procedimento amministrativo decide in merito alla sua eventuale protocollazione.

#### 6.10.2. Il documento costituito dal corpo della e-mail istituzionale

Le e-mail inviate dalla casella istituzionale sono considerate sottoscritte con firma elettronica semplice e sono soggette a protocollazione solo se il contenuto è rilevante ai fini giuridico-probatori.

È compito del responsabile del procedimento amministrativo valutare caso per caso la sua eventuale protocollazione.

### 6.11. Erronea assegnazione

#### 6.11.1. Erronea assegnazione del documento analogico

Qualora il responsabile della UOR/il RPA ritenga il documento in arrivo assegnatogli non di propria competenza lo restituisce al Servizio per la tenuta del protocollo informatico e della gestione dei flussi documentali motivando la restituzione e indicando la UOR ritenuta competente.

Sarà compito del Servizio per la tenuta del protocollo informatico e della gestione dei flussi documentali riassegnare il documento alla UOR/RPA competente.

Il Servizio per la tenuta del protocollo informatico e della gestione dei flussi documentali effettuerà la nuova assegnazione solo dopo aver ricevuto il documento analogico originale.

In caso di conflitto di competenze tra UOR, oppure se il documento viene rigettato per 3 volte, è il Dirigente o il Segretario Generale, su proposta del Responsabile della gestione documentale, che determina lo smistamento definitivo.

#### 6.11.2. Erronea assegnazione del documento digitale

Qualora il responsabile della UOR/il RPA ritenga il documento in arrivo assegnatogli non di propria competenza lo rigetta al Servizio per la tenuta del protocollo informatico

e della gestione dei flussi documentali motivando la restituzione e indicando la UOR ritenuta competente.

Sarà compito del Servizio per la tenuta del protocollo informatico e della gestione dei flussi documentali riassegnare il documento alla UOR/RPA competente.

#### 6.12. Flusso del documento analogico in partenza: registrazione, segnatura spedizione e fascicolazione

Per documenti in partenza si intendono i documenti aventi rilevanza giuridico-probatoria prodotti dall'ente nell'esercizio delle proprie funzioni.

##### 6.12.1. Registrazione e segnatura

Il documento in partenza viene registrato a protocollo solo quando è completo di firma/e.

La registrazione dei documenti in partenza appartenenti ai singoli procedimenti è affidata a quanti risultano abilitati alla registrazione al protocollo afferenti alla UOR di cui è titolare il Responsabile del procedimento amministrativo competente. Anche i documenti in partenza devono contenere gli elementi della segnatura (cfr. 5.8. Segnatura)

##### 6.12.2. Associazione del file

Alla registrazione viene associato il relativo file (con divieto di formati modificabili, quali ad esempio il file doc) o l'immagine del documento (completo anche di eventuali allegati) acquisito via scanner.

##### 6.12.3. Spedizione di documenti su supporto analogico

Il documento prodotto su supporto analogico viene spedito tramite il servizio postale a cura del Servizio per la tenuta del protocollo informatico e della gestione dei flussi documentali utilizzando il mezzo di invio indicato dall'RPA.

##### 6.12.4. Spedizione tramite e-mail istituzionale di documenti su supporto informatico

Il documento informatico viene redatto su supporto immutabile, registrato dall'ufficio di protocollazione decentrata afferente alla UOR di cui è titolare il Responsabile del procedimento amministrativo competente.

Una volta protocollato e associato alla registrazione il file costituente il documento informatico viene inviato dalla mail collegata al registro di protocollo automaticamente dalla procedura di gestione del Protocollo Informatico.

##### 6.12.5. Spedizione tramite pec istituzionale di documenti su supporto informatico

Il documento informatico viene redatto su supporto immutabile, registrato dall'ufficio di protocollazione decentrata afferente alla UOR di cui è titolare il Responsabile del procedimento amministrativo competente.

Una volta protocollato e associato alla registrazione il file costituente il documento informatico viene inviato dalla PEC collegata al registro di protocollo automaticamente dalla procedura di gestione del Protocollo Informatico.

#### 6.12.6. Fascicolatura

Il Responsabile del procedimento amministrativo cura la fascicolatura del documento dall'apertura del fascicolo alla sua chiusura. Il fascicolo chiuso, con cadenza annuale verrà trasferito all'archivio di deposito secondo le modalità previste.

#### 6.13. Flusso del documento informatico tra UOR

Il documento tra uffici (o interno) è quello che una UOR invia ad un'altra UOR della stessa AOO. La differenza sostanziale tra documento in partenza e documento scambiato tra uffici sta nel fatto che nel secondo caso due UOR gestiscono lo stesso documento per due attività diverse. Il documento tra uffici è scambiato tassativamente in formato digitale o con i sistemi di cooperazione applicativa, evitando la trasmissione di esemplari cartacei.

#### 6.14. Trasmissione documento informatico

Al fine di limitare il flusso di documenti analogici fra le UOR di una medesima AOO, i documenti informatici prodotti a seguito della protocollazione e scansione di documenti originali analogici trasmessi tra le UOR sono trasmessi in formato digitale mediante l'assegnazione del documento direttamente dal sistema di protocollo informatico senza procedere all'inoltro dell'originale.

Sono esclusi dalla digitalizzazione solo quei documenti o allegati per i quali la procedura di scansione risulta impossibile o difficoltosa in ragione del formato (documento rilegato, planimetrie pubblicazioni, ecc.) o per il tipo di supporto.

Nei casi in cui, per le ragioni suesposte, non sia possibile digitalizzare integralmente i documenti e gli allegati, è inserita una annotazione della registrazione di protocollo la dicitura "non si procede alla scansione del ... (indicare la tipologia di documento) in quanto ..." (indicare la motivazione).

Registrazione, fascicolazione e archiviazione avvengono esclusivamente mediante il sistema informatico a cura del RPA.

#### 6.15. Flusso del documento informatico

Al pari del documento analogico, anche il documento informatico deve essere protocollato con le medesime procedure descritte nel punto precedente e può essere trasmesso a mezzo PEC (Posta Elettronica Certificata) o per e-mail istituzionale.

Il documento da trasmettere per email, per posta elettronica certificata (PEC) non integrate con il sistema di gestione documentale è protocollato e i riferimenti del protocollo indicati nella e-mail di trasmissione, dopo aver associato nella e-mail una copia informatica (va prodotto un file con estensione pdf).

L'AOO che riceve il documento dovrà registrarlo con le procedure del protocollo in arrivo e associare alla scheda informatica di registrazione il documento informatico trasmesso.

Nel caso in cui il documento sia trasmesso con email, PEC integrate con il sistema di protocollo, si dovranno effettuare le procedure di registrazione in partenza e associare il documento alla scheda di protocollazione.

Dopo la generazione da parte del sistema del numero e della data di registrazione, si provvede alla trasmissione telematica dello stesso secondo le procedure previste dal sistema di gestione documentale.

Il sistema infatti invia al destinatario il documento informatico creato secondo gli standard tecnici previsti dalla normativa di riferimento, contenente la segnatura di protocollo e le informazioni relative al soggetto trasmettente.

Nel caso in cui il sistema di protocollo informatico consenta l'interoperabilità tra sistemi documentali le procedure di gestione del documento sia in partenza che in arrivo sono le medesime descritte nel punto precedente.

#### **6.15.1. Differenze tra l'e-mail e la PEC**

Mentre la semplice email non soddisfa il requisito della forma scritta, non ha – di norma – efficacia probatoria e può essere disconosciuta, la posta elettronica certificata è un vettore sicuro e qualificato di trasmissione di documenti informatici. In pratica, è il corrispettivo digitale della tradizionale raccomandata A/R. Essa infatti garantisce l'avvenuta trasmissione e l'avvenuta consegna di un messaggio o di un documento informatico.

In virtù del DPCM 6 maggio 2009, da vettore qualificato, la PEC si è trasformata anche in dispositivo di firma elettronica (c.d. “leggera”, non digitale).

#### **6.16. Trasmissione di documenti tra amministrazioni pubbliche e imprese/professionisti**

La presentazione di istanze, dichiarazioni, dati e lo scambio di informazioni e documenti, anche a fini statistici, tra le imprese e il Comune di Gazzo Veronese avviene in via telematica. Esse sono valide ai fini del procedimento amministrativo una volta che ne sia verificata la provenienza.

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

- a) sottoscritte con firma digitale o altro tipo di firma elettronica qualificata;
- b) trasmesse attraverso sistemi di posta elettronica certificata.

## CAPITOLO 7. LA GESTIONE DELL'ARCHIVIO CORRENTE

### 7.1. Gli strumenti dell'archivio corrente

Il trattamento dell'intero sistema documentale del Comune di Gazzo Veronese passa attraverso la predisposizione di strumenti di gestione dell'archivio nelle sue diverse fasi.

Per permettere un'efficiente gestione documentale (l'efficacia è garantita dalla registrazione di protocollo o di repertorio) il Comune di Gazzo Veronese ha adottato i seguenti strumenti per l'archivio corrente, di seguito descritti:

- Registro di protocollo
- Repertori particolari
- Titolario di classificazione
- Repertorio dei fascicoli
- Massimario di selezione

### 7.2. La classificazione: nozione

Ogni documento – protocollato o non protocollato – deve essere classificato e fascicolato (a mente del DPR 445/2000, art. 64, comma 4).

La classificazione avviene attraverso l'applicazione del titolare ai documenti ricevuti, spediti e interni al fine di individuare correttamente la funzione esercitata e poter determinare i presupposti di una corretta gestione, tenuta e tutela dei documenti.

### 7.3. Titolare di classificazione e modalità di aggiornamento

Il titolare di classificazione è l'insieme delle voci logiche gerarchicamente strutturate e articolate in gradi divisionali (titolo/classe) stabilite sulla base delle funzioni e delle attività di competenza dell'ente. Ciascun documento, entrata/uscita/tra uffici, anche non sottoposto a protocollazione, è classificato in ordine alla corrispondenza tra il suo oggetto e la relativa voce attribuibile, desunta dal titolare, e successivamente fascicolato. La classificazione, necessaria e fondamentale, assegna al documento la collocazione all'interno del fascicolo.

La relazione tra i documenti (vincolo) di un'unità archivistica è garantita dalla classificazione e da una corretta fascicolatura.

Il titolare di classificazione può essere corredato da un'appendice denominata *Voci d'indice* (Allegato 5). Si tratta di un'ulteriore strumento, strettamente correlato al titolare, che agevola le operazioni di classificazione. In esso sono presenti le possibili varianti, trattate e riportate in modo analitico, che possono essere incontrate nell'oggetto.

Il titolare di classificazione e, di conseguenza, il prontuario delle voci d'indice sono inseriti nel sistema di gestione documentale. Possono essere soggetti a revisione periodica, qualora ciò si renda necessario a seguito di modifiche di carattere normativo e

statutario. In questo caso, essi sono adottati a partire dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello di approvazione.

Il sistema di gestione documentale garantisce che le voci del titolare siano storicizzate, mantenendo stabili i legami dei fascicoli e dei documenti con la struttura del titolare vigente al momento della loro produzione.

Il titolare di classificazione è descritto nell'allegato 4.

#### 7.4. Massimario di selezione : regole di selezione e scarto

Il massimario di selezione è lo strumento con cui il Comune di Gazzo Veronese individua le disposizioni di massima e definisce i criteri e le procedure attraverso i quali la documentazione che, decorsi i termini di validità giuridico-probatoria e non rivestendo interesse storico ai fini della conservazione permanente, può essere eliminata, previa autorizzazione dell'organo di vigilanza (Soprintendenza Archivistica della Regione Veneto).

Nel sistema di gestione documentale, già nella fase di registrazione e di protocollazione, possono essere definiti i tempi di conservazione. Le operazioni di selezione, necessarie a garantire la corretta gestione e la conservazione del complesso documentale dell'ente, avvengono nella fase di deposito, in modo tale da sedimentare solo la documentazione ritenuta rilevante ai fini della conservazione permanente.

La proposta di scarto formulata su apposito modulo [v. allegato 7], in cui sono indicate le tipologie documentarie, gli estremi cronologici, il volume (espresso in metri lineari o in chilogrammi) e le motivazioni dell'eliminazione, corredata da disposizione direttoriale/dirigenziale, è inviata all'autorità competente nelle modalità concordate.

A seguito dell'autorizzazione la società appaltatrice per il ritiro del materiale effettuerà le operazioni di macero e trasmetterà all'amministrazione il relativo verbale di esecuzione. Il fascicolo del procedimento di scarto è a conservazione illimitata.

Il Massimario di selezione è descritto nell'allegato 6.

## CAPITOLO 8. II FASCICOLO

### 8.1. Il fascicolo: nozione, definizione, funzione

Il fascicolo è l'unità archivistica di base dell'archivio, in cui sono conservati in maniera ordinata e sedimentata i documenti relativi a un affare, a un'attività o a un procedimento amministrativo.

All'interno di ciascun fascicolo i documenti sono inseriti secondo l'ordine di sedimentazione (registrazione a protocollo, a repertorio o, se assente, data di produzione/ricezione).

Ogni fascicolo contiene documenti classificati in maniera omogenea, secondo il grado divisionale attribuito dal titolare di classificazione in base alla funzione esercitata.

Fanno eccezione, ad esempio, i fascicoli di persona fisica e giuridica (di personale, di ente consorziato, etc.) e, più in generale, i dossier e i fascicoli di lavoro organizzati per materia (fascicolo della sicurezza, fascicolo di fabbricato, etc.).

### 8.2. Il fascicolo informatico: formazione, implementazione e gestione

Il Comune Gazzo Veronese ha l'obbligo di conservare in un fascicolo informatico gli atti, i documenti e i dati di un procedimento amministrativo da chiunque essi siano stati formati.

Il fascicolo informatico reca le indicazioni seguenti:

- amministrazione titolare del procedimento, che cura la costituzione e la gestione del fascicolo medesimo;
- altre amministrazioni partecipanti;
- responsabile del procedimento;
- oggetto del procedimento;
- elenco dei documenti contenuti;
- indice di classificazione (cioè: titolo, classe, sottoclasse, etc.);
- numero del fascicolo, che è identificativo di una catena numerica relativamente alla classe di riferimento dell'anno di creazione;
- data di apertura
- data di chiusura.

Il fascicolo informatico è realizzato garantendo la possibilità di essere direttamente consultato da tutte le amministrazioni coinvolte nel procedimento. Le regole per la costituzione, l'identificazione e l'utilizzo del fascicolo sono conformi ai principi di una corretta gestione documentale e alla disciplina della formazione, gestione, conservazione e trasmissione del documento informatico.

Il fascicolo può essere ulteriormente suddiviso in sottofascicoli e inserti. Queste suddivisioni sono identificate con un'ulteriore catena numerica, gerarchicamente posta al di sotto del numero di fascicolo o del sottofascicolo.

L'indicazione dell'Unità Organizzativa Responsabile (UOR) e del Responsabile del Procedimento Amministrativo (RPA) concorrono all'identificazione del fascicolo e al riconoscimento del responsabile.

La UOR e l'RPA devono essere gli stessi del documento e del fascicolo.

Peculiari aggregazioni documentali informatiche, quale ad esempio repertorio dei contratti, dei decreti, dei verbali etc., le stesse dovranno essere comunque inserite nel sistema di gestione documentale.

### 8.3. Il fascicolo ibrido

Il fascicolo ibrido è composto da documenti formati su supporto cartaceo (analogico) e su supporto informatico (digitale).

Ciò dà origine a due unità di conservazione distinte fisicamente, ma non logicamente. L'unitarietà concettuale del fascicolo è garantita dal sistema informatico mediante gli elementi identificativi del fascicolo (anno di creazione, titolo/classe, numero del fascicolo) e dal contenuto dei documenti, di cui alcuni sono originali in digitale, mentre altri risultano copie di documenti cartacei ottenute mediante scansione (cd. "copia per immagine di documento analogico").

Viceversa, è possibile creare il fascicolo cartaceo corrispondente al fascicolo digitale (identificato con gli stessi estremi), il quale conterrà i documenti originali cartacei uniti alle copie dei documenti digitali ottenute mediante stampa.

Il fascicolo informatico può essere incrementato sia da documenti informatici (ad es., pervenuti via PEC) e da copie informatiche (scansioni) di documenti analogici. Di conseguenza, il fascicolo è ibrido in quanto alla natura giuridica dei formati dei documenti, completo in quanto archivisticamente conserva tutti i tipi di documenti relativi al procedimento.

### 8.4. Modello organizzativo per classificazione e fascicolatura

Per i documenti in arrivo:

- La classificazione è apposta (o associata) dall'Archivio Generale
- La fascicolatura, unitamente alla verifica della correttezza della classificazione, è compito del responsabile del procedimento amministrativo

Per i documenti in partenza e interni:

- La classificazione e la fascicolatura sono compito del responsabile del procedimento amministrativo

L'Ufficio protocollo è incaricato della verifica periodica sulla congruità delle classificazioni e delle fascicolature.

## CAPITOLO 9. CASISTICA E COMPORTAMENTI

Qui di seguito vengono fornite alcune indicazioni operative riguardo ai comportamenti da adottare di fronte ad alcune situazioni che si verificano comunemente negli uffici di registrazione.

### 9.1. Gli atti giudiziari

Gli atti giudiziari e i documenti contenenti termini perentori o scadenze devono essere protocollati prioritariamente.

### 9.2. Gare

#### 9.2.1. Gare gestite in modalità analogica

Le buste riportanti le seguenti diciture: «offerta», «gara d'appalto» o simili, o comunque dalla cui confezione si evinca la partecipazione ad una gara (ad es.: ceralacca, etc.), possono essere aperte esclusivamente dal responsabile del procedimento.

Per garantire comunque la data certa di acquisizione, tali buste si registrano a protocollo riportando nell'oggetto la seguente dicitura: "plico non apribile con descrizione .....

Per le offerte consegnate nel giorno di scadenza sulla busta viene indicata l'ora di consegna, oltre alla segnatura di protocollo.

Se la registrazione avviene dopo l'ora fissata per la consegna o se la consegna avviene dopo la scadenza stabilita dal bando di gara, a protocollo viene inserita anche una "Annotazione" immutabile in cui si dà contezza del fatto, del tipo: "documento pervenuto/consegnato alle ore 00.00 del gg/mm/aaaa come risulta dall'indicazione riportata sulla busta che si digitalizza".

#### 9.2.2. Gare gestite in modalità telematica – tramite portale

I documenti inerenti a gare svolte mediante portale telematico o pervenuti in modalità elettronica sono soggetti a registrazione di protocollo.

Qualora il portale non abbia possibilità di riversare i files della documentazione di gara nel sistema di gestione documentale, sarà cura della UOR provvedere a inserirli nelle rispettive registrazioni di protocollo. Tale procedura dovrà essere seguita anche qualora le caselle di posta elettronica certificata e istituzionale non dovessero essere integrate nel sistema di gestione documentale.

### 9.3. Gestione dei concorsi/selezioni

Poiché le istanze di partecipazione a concorsi, selezioni, etc., sono spesso corredate di allegati numerosi e, in alcuni casi, anche voluminosi, alla registrazione di protocollo può essere associata la sola scansione dell'istanza e non quella degli allegati.

Nei casi in cui l'istanza viene prima visionata dal Servizio competente e gli allegati trattenuti direttamente presso il Servizio, le UOR competenti possono trasmettere alla UOR incaricata della registrazione a protocollo solo l'istanza dei candidati, avendo cura

di annotare a penna o mediante timbro sul documento il numero degli allegati trattenuti, sottoscrivendo la nota. In alternativa la UOR trasmette insieme all'istanza l'elenco degli allegati, che viene scansionato e unito alla registrazione.

Nella registrazione di protocollo si riportano:

- Come numero di allegati l'effettiva quantità pervenuta e indicata sul documento
- Come descrizione degli allegati la dicitura "allegati trattenuti dal Servizio ....."

La documentazione per la partecipazione a concorsi, selezioni, etc., per cui non sia stato possibile procedere alla registrazione a protocollo nella giornata di ricezione, deve essere protocollata con provvedimento di differimento della registrazione alla data di ricezione.

Documentazione pervenuta in modalità digitale:

La documentazione per la partecipazione a concorsi, selezioni, etc., è trasmessa in modalità elettronica a mezzo di posta elettronica certificata o portale.

#### 9.4. Documento con oggetto multiplo

Nel caso di documenti in arrivo inerenti a più argomenti di competenza di UOR diverse, cosiddetto "oggetto multiplo", il documento è registrato redigendo l'oggetto in maniera esaustiva attraverso le informazioni necessarie a comprendere i vari argomenti. La classificazione del documento riguarderà l'argomento prevalente o comunque individuato come tale e smistato alla UOR competente sullo stesso.

Compatibilmente con la funzionalità del sistema di gestione documentale, ciascuna UOR corresponsabile può creare la propria copia informatica al fine di effettuare la gestione e la fascicolatura.

Nel caso di documento in partenza è compito della UOR responsabile verificare che il documento prodotto tratti un solo argomento, chiaramente espresso nel campo "oggetto".

#### 9.5. Individuazione del mittente del documento pervenuto a mezzo PEC

La PEC è un vettore qualificato di consegna di documenti. Pertanto il mittente è da individuare nel soggetto giuridico o nel firmatario del documento.

Nel caso di amministrazioni pubbliche, per una corretta individuazione è necessario ricercare l'AOO mittente, in primo luogo partendo dagli elementi presenti nella segnatura di protocollo del mittente. Qualora permangano dubbi o nella segnatura di protocollo non sia presente l'informazione relativa all'AOO, si procederà a effettuare la ricerca nell'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA), riportando l'informazione nel campo "Annotazione" della registrazione di protocollo in modo immodificabile. Qualora il documento inviato sia firmato in modo generico (ad es., "la Segreteria"), ma dalla tipologia di indirizzo di PEC sia desumibile l'Amministrazione, si provvede a farne ricerca nell'indice delle PA, riportando la modalità di individuazione nel campo "Annotazione" in modo immodificabile.

Per gli enti che comunque abbiano più indirizzi di PEC associati a una sola AOO (ad esempio, indirizzi per singole UOR o Aree), si possono creare anagrafiche specifiche (si suggerisce l'utilizzo delle raccomandazioni descritte nel progetto "AURORA").

Nel caso una persona fisica utilizzi come vettore l'indirizzo di PEC di altra persona giuridica/fisica, il mittente sarà il firmatario del documento e nell'anagrafica verrà associato l'indirizzo di PEC utilizzato.

Per i professionisti che utilizzano un indirizzo di PEC individuale per l'invio di documenti nell'ambito della propria attività, si crea un'anagrafica di persona giuridica intestata alla società come rinvenibile dalla documentazione (es: Studio Legale Rossi Mario e soci), associandovi l'indirizzo individuale. Tuttavia, nei casi in cui essi utilizzino il proprio indirizzo di PEC per l'invio di documenti non inerenti all'attività professionale, il mittente è la persona (fisica o giuridica) come si ricava dall'analisi del documento trasmesso (si rinvia al progetto Aurora).

Per i professionisti che svolgono attività di curatela fallimentare su incarico di Tribunali (avvocati, commercialisti, ecc.) si crea un'anagrafica di persona giuridica, indicando l'indirizzo di PEC per la specifica curatela nell'area apposita.

Qualora il documento sia riconducibile a un'attività svolta in collaborazione da più entità (pubbliche e/o private) e non sia individuabile il mittente in maniera univoca (promotore principale), si indica come corrispondente il primo di essi, come desumibile dalla sottoscrizione o dalla carta intestata e si indica nel campo "Annotazione" in modo immodificabile gli altri possibili co-mittenti.

Se nonostante la ricerca in IPA o in altri portali ufficiali non sia possibile individuare il mittente, si riporta nel relativo campo l'indirizzo di PEC di provenienza. Infatti, qualora il documento pervenuto avvii procedure di rilevanza giudiziaria, si certifica "fino a querela di falso" l'inviante che potrà essere individuato mediante controlli presso l'ente gestore del servizio di PEC dagli organi competenti.

#### 9.6. Il secondo esemplare del documento

Per essere certi che si tratti di un secondo esemplare di un documento già protocollato è necessario verificare l'esatta corrispondenza tra i due esemplari, inclusi gli allegati, in tutte le loro parti (firme, date, ecc.). Per i documenti sottoscritti con firma elettronica è necessario verificare anche che la data di firma coincida.

Una volta appurata la perfetta identità tra i due documenti, si agirà diversamente nel trattamento a seconda della modalità di ricezione del secondo esemplare.

Se il secondo esemplare perviene in formato analogico, si appone su di esso la segnatura di protocollo e l'indicazione "Secondo esemplare". Nella registrazione di protocollo si inserisce la "Annotazione" in modo immodificabile del tipo "Pervenuto secondo esemplare mediante RR/Posta/Mano" al fine di poter recuperare tutti gli esemplari pervenuti nel caso si debba, ad esempio, modificare la UOR indicata nella segnatura di protocollo.

Nel caso di arrivo mediante PEC o altro sistema informatico (e-mail semplice, ecc.) si effettua una registrazione come "Documento non protocollato", riportandovi i dati già

inseriti nella registrazione di protocollo del primo esemplare (oggetto, mittente, RPA, classificazione, fascicolo, etc.).

Si inserisce, inoltre, la “Annotazione” in modo immutabile del tipo “Il documento non è stato protocollato in quanto trattasi di secondo esemplare del documento già pervenuto e registrato col prot. n. 000000 del GG/MM/AAAA”. Nella registrazione di protocollo del primo esemplare andrà invece inserita l’annotazione “Pervenuto secondo esemplare via PEC (o altro mezzo) – vedi id. n. 0000000000”.

#### 9.7. Quando il documento trasmesso a mezzo PEC si identifica solo col messaggio di PEC

Talvolta pervengono a mezzo PEC documenti che in realtà sono identificabili come allegati, mentre il documento principale si limita all’oggetto del messaggio elettronico, presentato dal protocollo informatico come oggetto nell’apposito campo in fase di registrazione.

In tale caso l’oggetto proposto resta inalterato e si riporta nel campo “Annotazione” in modo immutabile la seguente dicitura: “Considerato che nessuna [istanza / lettera di accompagnamento / altro] è pervenuta tramite questa PEC, e che il documento allegato è (descrizione allegato/i), si desume che la richiesta sia rappresentata da quanto descritto nel campo oggetto dal mittente. Si è pertanto proceduto con la protocollazione”.

#### 9.8. Documentazione contabile: fattura elettronica

Dal 31 marzo 2015 è obbligatorio emettere fatture elettroniche nei confronti delle amministrazioni pubbliche, sia per il ciclo attivo che per quello passivo.

La fattura elettronica non è prevista per i fornitori non residenti in Italia che dovranno attendere l’emanazione di uno specifico decreto. In tal caso la fattura andrà gestita come qualsiasi documento analogico: protocollata, assegnata, registrata nel registro delle fatture e fascicolata. Con il termine ‘fattura elettronica’ si intende la fattura emessa e ricevuta nel formato XML.

La fattura elettronica può essere trasmessa via PEC oppure via web secondo l’indirizzo stabilito dall’Ente e registrato sull’indice IPA nel corrispondente Ufficio di fatturazione.

La fattura passiva così pervenuta dovrà essere protocollata, anche mediante sistema automatizzato, ed immediatamente assegnata all’ufficio contabile competente per la registrazione della stessa sul registro delle fatture, entro 10 giorni dal ricevimento della stessa. (dl 66/2014 art. 42)

La data di protocollo fa fede quale termine iniziale dei 30 giorni previsti dalla legge decorsi i quali, in assenza di pagamento, iniziano automaticamente a decorrere gli interessi moratori (decreto lgs 192/2012, art. 1 comma 1 lett d).

Per inoltrare e ricevere le fatture elettroniche è necessario integrare il sistema documentale con il sistema di contabilità.

Le fatture elettroniche trasmesse dai fornitori dovranno essere obbligatoriamente conservate in modalità elettronica, secondo quanto espressamente disposto dalla legge. Nel sistema di protocollo è possibile utilizzare un indirizzo di posta elettronica certificata destinato alla ricezione delle fatture elettroniche.

Sull'unica PEC del Comune confluiranno le fatture elettroniche che dovranno essere protocollate, smistate alla UOR di competenza e trasmesse al sistema di contabilità dove dovranno essere prese in carico per verificare eventuali contestazioni.

#### 9.9. Dure

Il Documento unico di regolarità contributiva - DURC, è l'attestazione dell'assolvimento, da parte dell'impresa, degli obblighi legislativi e contrattuali nei confronti di INPS, INAIL e Cassa Edile.

La verifica della regolarità contributiva avverrà con modalità esclusivamente telematiche ed in tempo reale. La risultanza dell'interrogazione avrà validità di 120 giorni dalla data di acquisizione e sostituirà ad ogni effetto il DURC, ovunque previsto, fatta eccezione per le ipotesi di esclusione individuate dalla legge (art. 4 legge 78/2014)

I DURC di norma pervengono a protocollo a mezzo posta elettronica certificata – PEC e sono validi per 120 giorni dalla data di emissione, ma trattandosi di certificazione non sono soggetti a registrazione di protocollo ma soltanto di inserzione a fascicolo.

#### 9.10. Flusso delle denunce di infortuni

Il datore di lavoro è tenuto a denunciare all'INAIL gli infortuni da cui siano colpiti i dipendenti prestatori d'opera, e che siano prognosticati non guaribili entro tre giorni, indipendentemente da ogni valutazione circa la ricorrenza degli estremi di legge per l'indennizzabilità.

Pertanto, per non incorrere nelle sanzioni previste dall'art. 2 della L. n. 561/1993, come modificato dall'art. 1, comma 1177 della Legge Finanziaria per il 2007, è necessario provvedere tempestivamente alla registrazione della documentazione di infortunio pervenuta all'AOO. Qualora tale documentazione dovesse rivestire carattere di riservatezza, la registrazione a protocollo dovrà essere resa riservata e si procederà alla digitalizzazione di tutta la documentazione pervenuta (qualora non fosse pervenuta tramite PEC).

#### 9.11. Certificati di malattia (oltre a non essere protocollati arrivano esclusivamente via PEC)

I certificati di malattia sono inviati dai medici in forma telematica all'INPS, vengono trasmessi per posta elettronica certificata al Comune e restano altresì disponibili nella banca dati dell'INPS per eventuali e ulteriori accessi. I certificati di malattia sono una tipologia di documenti esclusa dalla protocollazione.

#### 9.12. Documenti anonimi - analogico e digitale

La ratio che deve governare il comportamento di un operatore durante la fase di registrazione di un documento in arrivo deve essere improntata alla avalutatività. In altre parole, l'operatore di protocollo deve attestare che un documento determinato così come si registra è pervenuto. Si tratta dunque di una delicata competenza di tipo certificativo, attestante la certezza giuridica di data, forma e provenienza per ogni documento.

Le lettere anonime, pertanto, sono soggette a registrazione di protocollo.

In questi casi, può essere opportuno l'utilizzo del protocollo riservato, che permette di limitare la visibilità del documento anonimo alla UOR o agli organi interessati. Nel campo mittente va indicata l'anagrafica "Anonimo".

## **CAPITOLO 10. ALLEGATI**

1. Documenti Riservati
2. Organigramma (Tabella delle UOR)
3. Piano della sicurezza
4. Titolario (piano di classificazione)
5. Voci d'Indice
6. Massimario di selezione (piano di conservazione)
7. Modulo di scarto
8. Elenco dei documenti non soggetti a registrazione - repertori
9. Le pillole di Aurora
10. Modello di carta intestata
11. Nomina Responsabile della Gestione Documentale