



**Manuale per la gestione del protocollo informatico,  
dei flussi documentali e degli archivi del  
Comune di Flero  
(artt. 3 e 5 DPCM 3 dicembre 2013)**



# 1. Disposizioni generali

## 1.1 Digitalizzazione e riorganizzazione

Il Comune di Flero nell'organizzare autonomamente la propria attività utilizza le tecnologie dell'informazione e della comunicazione per la realizzazione degli obiettivi di efficienza, efficacia, economicità, imparzialità, trasparenza, semplificazione e partecipazione.

Al fine di garantire lo sviluppo del processo di digitalizzazione previsto dalla normativa vigente l'Ente provvede a razionalizzare e semplificare i procedimenti amministrativi, le attività gestionali, i documenti, la modulistica, le modalità di accesso e di presentazione delle istanze da parte dei cittadini e delle imprese.

## 1.2 Ambito di applicazione

Il presente manuale è adottato ai sensi degli articoli 3 e 5 del DPCM 3 dicembre 2013 per la gestione delle attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e conservazione dei documenti, oltre che la gestione dei flussi documentali e dei procedimenti del Comune di Flero. Esso descrive il sistema di gestione, anche ai fini della conservazione, dei documenti informatici e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi. Regolamenta inoltre le fasi operative per la gestione informatica dei documenti, nel rispetto della normativa vigente in materia di trasparenza degli atti amministrativi, di tutela della privacy e delle politiche di sicurezza.

## 1.3 Definizioni dei termini e riferimenti normativi

Per una corretta comprensione dei termini presenti all'interno del presente Manuale e di tutta la terminologia in materia di gestione documentale si applicano le definizioni del glossario allegato al presente Manuale che ne costituisce parte integrante. Si precisa che, ai fini del presente manuale, l'Ente si attiene alla normativa vigente in materia, riportata nel medesimo allegato di cui sopra.

## 1.4 Area Organizzativa Omogenea e Unità Organizzative Responsabili

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

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

Ai fini della gestione dei documenti è individuata una sola Area Organizzativa Omogenea (d'ora in poi AOO). La presente AOO è denominata "Comune di Flero" composta di tutte le sue unità organizzative come da organigramma allegato. L'Ente è accreditato presso l'Indice delle Pubbliche Amministrazioni; il codice identificativo è c\_d634, in forma estesa Comune di Flero.



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

Nell'ambito della AOO, è istituito con deliberazione della Giunta Comunale n. 22 del 22 febbraio 2017 il Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, di seguito denominato "Servizio per il protocollo informatico".

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

Il servizio svolge i seguenti compiti:

- a) attribuisce e provvede periodicamente ad aggiornare le autorizzazioni per l'accesso alle funzioni della procedura, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione e abilitazioni all'inserimento e alla modifica delle informazioni;
- b) garantisce che le operazioni di registrazione e segnatura di protocollo, classificazione ed indicizzazione dei documenti si svolgano nel rispetto delle disposizioni della normativa vigente;
- c) garantisce la corretta produzione e la conservazione del registro di protocollo;
- d) cura, in collaborazione con i Sistemi Informativi, che le funzionalità del sistema in caso di guasti o anomalie siano ripristinate entro ventiquattro ore dal blocco delle attività e, comunque, nel più breve tempo possibile;
- e) conserva il registro di emergenza;
- f) garantisce il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali e le attività di gestione degli archivi;
- g) autorizza le operazioni di annullamento e di modifica.

L'Ente nomina con deliberazione della Giunta Comunale n. 22 del 22 febbraio 2017 (in Allegato al presente manuale) il Responsabile della gestione documentale.

In caso di assenza o impedimento del Responsabile della Gestione Documentale è stato individuato un vicario attraverso il seguente atto di nomina: deliberazione della Giunta Comunale n. 22 del 22 febbraio 2017.

Il Responsabile della gestione documentale garantisce l'attuazione di quanto stabilito dall'art. 61 del DPR 445/2000 e propone i tempi, le modalità e le misure organizzative e tecniche finalizzate all'eliminazione dei protocolli di settore e di reparto, e più in generale, dei protocolli diversi dal protocollo informatico. Predisporre altresì il piano per la sicurezza informatica.

Il Responsabile della gestione documentale opera d'intesa con il Responsabile dei sistemi informativi/Ced

L'Ente nomina il Responsabile della conservazione con deliberazione della Giunta Comunale n. 22 del 22 febbraio 2017 (in Allegato al presente manuale).

Il Responsabile della gestione documentale svolge anche le funzioni di Responsabile della conservazione, ai sensi dell'art. 7 comma 4 del DPCM 3 dicembre 2013, e cura anche la predisposizione e l'aggiornamento del Manuale della Conservazione, garantendo la conservazione integrata dei documenti e delle informazioni di contesto generale, prodotte sia nelle fasi di gestione sia in quelle di conservazione degli stessi. Il Responsabile della gestione documentale provvede altresì alla conservazione degli strumenti di descrizione, ricerca, gestione e conservazione dei documenti.



## 1.6 Modello operativo adottato per la gestione dei documenti

Per la gestione dei documenti è adottato un modello operativo decentrato che prevede la partecipazione attiva di più UOR, come in tabella "Abilitazioni UOR alla registrazione di protocollo".

Gli utenti interni sono abilitati a svolgere soltanto le operazioni di propria competenza come indicato nella tabella "Abilitazioni utenti al sistema di protocollo" e "Autorizzazioni utenti ai software".

Nell'ambito della AOO, la numerazione delle registrazioni di protocollo è unica e progressiva, non si differenzia fra documenti in ingresso, in uscita o interni e si rinnova ogni anno solare. Il numero di protocollo e la data di protocollo sono generati tramite il sistema di protocollo informatico ed assegnati automaticamente a ciascun documento registrato. Ad ogni documento è assegnato un solo numero, che non può essere utilizzato per la registrazione di altri atti, anche se correlati allo stesso.

Il Comune è ente capofila dei seguenti servizi associati:

Nome del servizio associato	Enti aderenti	Oggetto del servizio associato
<b>Funzioni di segreteria comunale</b>	Pontoglio, Trenzano, Polaveno	Atti relativi al Segretario, all'esercizio congiunto delle funzioni di Segreteria ed alla gestione amministrativa e contabile della stessa
<b>Comando intercomunale di polizia locale di Flero e Poncarale</b>	Comune di Poncarale	Attività affidate alla Polizia Locale da leggi o regolamenti nell'ambito del territorio di competenza

I documenti relativi ai procedimenti afferenti ai sopraelencati servizi sono registrati, gestiti e archiviati secondo le modalità descritte nel presente manuale.

Il Comune ha aderito ai seguenti servizi associati:

Nome del servizio associato	Ente capofila	Oggetto del servizio associato
<b>Sistema bibliotecario "Bassa Bresciana Centrale"</b>	Comune di Manerbio	servizio di lettura, documentazione, informazione nonché definizione degli atti deliberativi relativi al sistema bibliotecario
<b>SUAP CLU</b>	Comune di Carpenedolo	Sportello unico della attività produttive (SUAP)

La documentazione relativa ai procedimenti afferenti a tali servizi sono gestiti dagli enti indicati nella citata tabella.

Il Comune ha esternalizzato i servizi sotto elencati. I documenti prodotti nello svolgimento di tali servizi sono gestiti dalle aziende/enti indicati nella tabella seguente come da convenzioni.

<b>Azienda Speciale Consortile per i Servizi alla Persona</b>	Attuazione dei programmi e degli obiettivi previsti dal Piano di Zona per il triennio 2015-2017 Brescia Est Ambito 3: Area anziani Area minori e famiglia Area disabilità Area disagio adulto
<b>Sarida Srl</b>	Affidamento in concessione della gestione, accertamento liquidazione e riscossione, anche coattiva, dell'imposta comunale sulla pubblicità e dei



	diritti sulle pubbliche affissioni, compresa la materiale affissione dei manifesti in località Flero.
<b>Tempo Libero - Società Cooperativa Sociale ONLUS</b>	Gestione parziale delle scuole comunali paritarie dell'infanzia di Flero
<b>Maggioli spa</b>	Servizio di conservazione digitale a norma
<b>Uni IT Srl</b>	Servizio di conservazione dei documenti contabili prodotti dall'Ente



## 2 Formazione del documento

### 2.1 Requisiti minimi del documento

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

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

### 2.2 Formazione dei documenti informatici

L'Ente forma gli originali dei propri documenti con mezzi informatici secondo le regole tecniche di cui all'articolo 71 del CAD, ossia secondo le seguenti modalità:

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

Nella formazione dei documenti informatici effettuata nei diversi gestionali, viene attuato un controllo delle versioni degli stessi, tenendo traccia dei loro passaggi e trasformazioni fino alla versione definitiva inviata alla registrazione e, ove richiesto, vengono conservate le versioni stesse. Il documento informatico assume la caratteristica di immodificabilità quando forma e contenuto non sono alterabili durante le fasi di tenuta e accesso e sia garantita la staticità nella fase di conservazione. Gli atti formati con strumenti informatici, i dati e i documenti informatici dell'Ente costituiscono informazione primaria ed originale da cui è possibile effettuare, su diversi tipi di supporto, copie e duplicati per gli usi consentiti dalla legge. La copia o l'estratto di uno o più documenti informatici può essere sottoscritto con firma digitale o firma elettronica qualificata da chi effettua la copia. Affinché la copia non sia disconoscibile essa deve essere firmata da un pubblico ufficiale. I duplicati informatici di un documento informatico sono prodotti mediante processi e strumenti che assicurino che il documento informatico ottenuto sullo stesso sistema di memorizzazione, o su un sistema diverso, contenga la stessa sequenza di bit del documento informatico di origine.

### 2.3 Formato dei documenti informatici

I documenti informatici prodotti dall'Ente, indipendentemente dal software utilizzato, prima della loro sottoscrizione con firma elettronico/digitale, sono convertiti in uno dei formati standard previsti dalla normativa



vigente in materia di conservazione. L'evidenza informatica corrispondente al documento informatico immutabile è prodotta in uno dei formati contenuti nell'allegato 2 delle regole tecniche di cui al DPCM 3 dicembre 2013 in modo da assicurare l'indipendenza dalle piattaforme tecnologiche, l'interoperabilità tra sistemi informatici e la durata nel tempo dei dati in termini di accesso e di leggibilità.

L'Ente per la formazione dei documenti informatici, delle copie e degli estratti informatici adotta i seguenti formati standard, aperti e strutturati: PDF-PDF/A - TIFF - XML - JPG - OOXML - ODF - TXT. Formati diversi possono essere scelti nei casi in cui la natura del documento informatico lo richieda per un utilizzo specifico nel suo contesto tipico.

#### **2.4 Metadati dei documenti informatici**

Al documento informatico è associato l'insieme minimo dei metadati, con riferimento all'allegato 5 delle regole tecniche del CAD. L'insieme minimo dei metadati è il seguente:

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

Al documento amministrativo informatico sono inoltre associati i metadati indicati nell'art.53 del D.P.R. 445/2000 e quelli previsti dall'art. 9 del DPCM 3 dicembre 2013 "Regole tecniche per il protocollo informatico". I metadati dei documenti informatici soggetti a registrazione particolare sono individuati nell'allegato "Documenti soggetti a registrazione particolari".

#### **2.5 Sottoscrizione dei documenti informatici**

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

- Firma digitale: Cades, Pades e Xades tramite l'utilizzo di dispositivi di firma rilasciati da certificatore accreditato
- Firma elettronica: Username e password

#### **2.6 Copie e duplicati di documenti informatici**

L'Ente effettua copie e duplicati degli atti e documenti informatici per gli usi consentiti dalla legge su diversi tipi di supporto. La copia o l'estratto di uno o più documenti informatici può essere sottoscritto con firma digitale o firma elettronica qualificata da chi effettua la copia. Affinché la copia non sia disconoscibile essa deve essere firmata da un pubblico ufficiale. I duplicati informatici di un documento informatico sono prodotti mediante processi e strumenti che assicurino che il documento informatico ottenuto sullo stesso sistema di memorizzazione, o su un sistema diverso, contenga la stessa sequenza di bit del documento informatico di origine.

#### **2.7 Formazione dei registri e repertori informatici**

L'Ente forma i propri registri e repertori informatici esclusivamente su supporto informatico. I registri e i repertori possono essere creati mediante la generazione o raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più basi dati, anche appartenenti a più soggetti interoperanti, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica. I registri, i repertori, gli albi e gli elenchi e le raccolte di dati concernenti stati, qualità personali e fatti sono indicati nell'allegato "Elenco dei registri, repertori, albi e elenchi (database)". Periodicamente deve essere effettuato il censimento delle banche dati e dei software di gestione documentale in uso all'interno dell'Ente.



## 3. Trasmissione e Ricezione dei documenti

### 3.1 Ricezione dei documenti informatici

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

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

- a) siano trasmesse, via posta elettronica o via posta elettronica certificata, regolarmente sottoscritte con firma digitale o firma elettronica avanzata dotata di certificato valido rilasciato da un certificatore accreditato;
- b) l'autore del documento è identificato dal sistema informatico con l'uso della carta d'identità elettronica (CIE), della Carta Nazionale dei Servizi (CNS) o del Sistema pubblico di identità digitale (SPID);
- c) siano inviate dall'istante o dal dichiarante mediante la propria casella di posta elettronica certificata purché le relative credenziali di accesso siano state rilasciate previa identificazione del titolare e ciò sia attestato dal gestore del sistema nel messaggio o in un suo allegato;
- d) si tratti di rappresentazioni digitali di documenti originali cartacei sottoscritti e presentati unitamente alla copia del documento d'identità.

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

La ricezione è assicurata tramite la casella di posta elettronica certificata e istituzionale: protocollo@pec.comune.flero.bs.it.

La ricezione dei documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo trasmessi da posta elettronica ordinaria è garantita dalla casella di posta elettronica ordinaria istituzionale protocollo@comune.flero.bs.it.

I documenti informatici, eventualmente pervenuti alle UOR non abilitate alla registrazione di protocollo in entrata, devono essere inoltrati alle UOR abilitate secondo quanto previsto nella Sezione 8 del presente Manuale.

L'Ente riceve i documenti informatici anche attraverso un sistema di fax management come descritto nei paragrafi seguenti.

L'Ente accetta documenti informatici consegnati attraverso supporto removibile presso le postazioni abilitate al protocollo in ingresso.

L'Ente riceve i documenti informatici creati dall'utente attraverso i moduli e i formulari resi disponibili sul sito istituzionale mediante il sistema di sportello telematico Sportello telematico unificato descritto nell'allegato "Elenco portali".

### 3.2 Formati dei documenti

Vengono accettati, e conseguentemente registrati, documenti informatici in formati standard previsti dalla normativa vigente. Si ricevono formati che possiedono requisiti di leggibilità, interscambiabilità e staticità al fine di garantire la loro inalterabilità.





L'Ente dichiara di accettare comunicazioni e documenti informatici nei seguenti formati: PDF-PDF/A - TIFF - XML - JPG - OOXML - ODF - TXT, e i medesimi formati firmati digitalmente.

Si ricevono inoltre i medesimi formati sotto forma di cartella/file compressi: .zip, .rar.

Le istanze e dichiarazioni presentate tramite il sistema di sportello telematico sono generate nei formati indicati nell'allegato "Elenco Portali".

### **3.3 Controllo dei formati**

Il controllo dei formati dei documenti ricevuti da posta elettronica ordinaria e certificata è effettuato dai Responsabili dei procedimenti, successivamente alla registrazione. Il Responsabile del procedimento comunica al mittente l'eventuale non conformità del documento a quanto previsto dal presente manuale e/o l'assenza dei requisiti previsti dalla normativa. Qualora si ritenesse opportuno mantenere i documenti ricevuti in un formato diverso da quelli prescritti dal presente manuale, ma conformi alla normativa, tali documenti saranno convertiti in uno dei formati in uso nell'Ente. Nella scheda di registrazione di protocollo va annotata la non conformità del formato.

### **3.4 Sottoscrizione dei documenti informatici ricevuti**

L'Ente riceve documenti informatici sottoscritti con:

- Firma elettronica: Username e password, SPID, CNS
- Firma elettronica avanzata: posta elettronica certificata (credenziali di accesso rilasciate previa identificazione) - CNS
- Firma digitale: Cades, Pades e Xades tramite l'utilizzo di dispositivi di firma rilasciati da certificatore accreditato

### **3.5 Controllo dei certificati di firma**

Per quanto concerne la verifica della validità dei certificati di firma, le postazioni abilitate alla registrazione dei documenti in ingresso effettuano in fase di registrazione del documento attraverso il sistema un controllo preliminare, ma non bloccante, annotando l'eventuale presenza di certificati non validi. I servizi/uffici assegnatari dei documenti provvedono a loro volta a verificare la validità dei certificati e la corrispondenza tra il firmatario ed il titolare del certificato. In caso di certificati scaduti o revocati si rimanda alla sezione 7.

Durante l'apposizione della firma digitale dei documenti formati tramite sistema di sportello telematico il sistema stesso verifica la validità del certificato di firma, effettuando in caso di certificato scaduto e/o revocato e/o sospeso un blocco e non consentendo di continuare la procedura, come specificato nell'allegato "Portali telematici".

### **3.6 Trasmissione di documenti tra Pubbliche Amministrazioni**

Le comunicazioni di documenti tra le pubbliche amministrazioni avvengono mediante l'utilizzo della posta elettronica o in cooperazione applicativa; il documento può anche essere reso disponibile previa comunicazione delle modalità di accesso telematico allo stesso.

Le comunicazioni e i documenti trasmessi tra Pubbliche Amministrazioni sono valide ai fini del procedimento una volta che ne sia verificata la provenienza, ovvero quando:

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



Al di fuori delle predette ipotesi, i documenti ricevuti da altre Pubbliche Amministrazioni sono valutate in ragione della loro rispondenza a ragionevoli criteri di attendibilità e riconducibilità al mittente dichiarato e successivamente soggette, se del caso, a protocollazione.

### **3.7 Ricezione dei documenti su supporto analogico**

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

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

I documenti, esclusi quelli non soggetti a registrazione di protocollo, devono pervenire alle postazioni di protocollo abilitate per la loro registrazione. Gli orari definiti per la presentazione della documentazione analogica sono indicati sul sito web istituzionale dell'Ente. Le buste delle assicurate, corrieri, espressi, raccomandate vengono inoltrate all'UOR competente unitamente ai documenti.

### **3.8 Ricevute attestanti la ricezione dei documenti**

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

La ricevuta di consegna di un documento analogico può essere costituita dalla fotocopia del primo foglio del documento stesso con un timbro che attesti il giorno della consegna.

### **3.9 Apertura della posta**

Gli addetti dell'ufficio protocollo sono delegati all'apertura di tutta la corrispondenza analogica e digitale pervenuta all'Ente, salvo i casi particolari specificati nei paragrafi seguenti. L'apertura di peculiari tipologie documentali, anche oggetto di registrazione particolare, è delegata ai Responsabili di procedimento e può essere effettuata dagli uffici riceventi. Gli utenti abilitati all'apertura delle caselle di posta elettronica configurate nel sistema di protocollo informatico sono elencati nell'allegato "Autorizzazioni gestione PEC".

### **3.10 Spedizione dei documenti informatici**

Per la spedizione mediante posta elettronica di documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo l'Ente si avvale di indirizzi di posta elettronica certificata configurati nel sistema di protocollo informatico. Gli utenti abilitati a tale attività sono elencati nell'allegato "Autorizzazioni gestione PEC". I documenti vengono trasmessi, dopo essere stati classificati, fascicolati e protocollati, secondo le procedure previste dal manuale operativo del software di protocollo informatico (in allegato al presente Manuale), all'indirizzo di posta elettronica dichiarato dai destinatari abilitati alla ricezione della posta per via telematica ovvero:

- in caso di spedizione di un documento al cittadino, all'indirizzo di posta elettronica certificata comunicato in qualità di domicilio digitale e inserito all'interno dell'ANPR;
- in caso di PA all'indirizzo pubblicato sull'Indice degli indirizzi delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi;
- in caso di imprese e professionisti all'indirizzo pubblicato sull'Indice nazionale degli indirizzi PEC delle imprese e dei professionisti (INI PEC).

Le postazioni deputate ad effettuare l'invio telematico verificano l'avvenuto recapito dei documenti e il collegamento delle ricevute elettroniche alle registrazioni di protocollo. In assenza del domicilio digitale l'Ente può predisporre le comunicazioni ai cittadini come documenti informatici sottoscritti con firma digitale o firma elettronica avanzata ed inviare ai cittadini stessi, per posta ordinaria o raccomandata con avviso di ricevimento,



copia analogica di tali documenti secondo la normativa vigente. L'Ente dovrà conservare l'originale digitale nei propri archivi; sulla copia analogica spedita al cittadino è inserita la dicitura che il documento da cui la copia è tratta è stato predisposto e conservato presso l'amministrazione in conformità alle regole tecniche di cui all'articolo 71 del Codice dall'amministrazione digitale.

La spedizione di documenti informatici, attraverso posta elettronica, al di fuori dei canali istituzionali descritti è considerata una mera trasmissione di informazioni senza che a queste l'Ente riconosca un carattere giuridico-amministrativo che la impegni verso terzi. Per la riservatezza delle informazioni contenute nei documenti elettronici, chi spedisce si attiene a quanto prescritto dall'articolo 49 del CAD, a quanto previsto nell'apposita sezione del presente Manuale e dal Piano di sicurezza informatica dell'Ente. Per l'uso della posta elettronica si rimanda alla sezione di competenza del presente documento.

### **3.11 Trasmissione dei documenti informatici in interoperabilità e in cooperazione applicativa (trasmissioni telematiche)**

L'Ente effettua lo scambio di informazioni, dati e documenti soggetti a registrazione di protocollo attraverso messaggi trasmessi in cooperazione applicativa. I documenti gestiti nella modalità ivi descritta sono trasmessi dall'Ente con immissione diretta dei dati sul server dell'Ente destinatario, senza la produzione e conservazione dell'originale cartaceo. I documenti possono essere trasmessi senza firma digitale in quanto inviati tramite linee di comunicazione sicure, riservate e ad identificazione univoca attivati con i singoli enti destinatari. Gli invii telematici sostituiscono integralmente gli invii cartacei della medesima documentazione. L'elenco dei documenti trasmessi in cooperazione applicativa e interoperabilità (trasmissioni telematiche) è allegato al presente manuale.

### **3.12 Acquisizione dei documenti analogici o tramite copia informatica**

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

I documenti informatici e/o le immagini digitali dei documenti cartacei acquisite con lo scanner sono resi disponibili agli uffici, o ai responsabili di procedimento, tramite il sistema di gestione informatica dei documenti. Il processo di scansione della documentazione cartacea è effettuato successivamente alle operazioni di registrazione, classificazione, segnatura e si articola nelle seguenti fasi:

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

La copia informatica di un documento analogico, è acquisita nel sistema mediante processi e strumenti che assicurino che il documento informatico abbia contenuto identico a quello del documento analogico da cui è tratto. L'unitarietà è garantita dal sistema mediante il numero di protocollo, l'indice di classificazione e il numero di repertorio del fascicolo.

### **3.13 Spedizione dei documenti cartacei**

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



La spedizione dei documenti cartacei avviene con le seguenti modalità: la compilazione delle pezze accompagnatorie viene effettuata da parte degli uffici produttori mentre l'affrancatura e la postalizzazione è demandata all'ufficio protocollo.



## 4. Registrazione dei documenti

### 4.1 Documenti soggetti a registrazione di protocollo

Tutti i documenti prodotti e ricevuti dall'Ente, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono registrati al protocollo, ad eccezione di quelli indicati successivamente (articolo e sezione).

### 4.2 Documenti non soggetti a registrazione di protocollo

Ai sensi dell'articolo 53, DPR 445/2000, sono esclusi dalla registrazione di protocollo:

- gazzette ufficiali, bollettini ufficiali, notiziari della pubblica Amministrazione
- note di ricezione delle circolari e altre disposizioni
- materiale statistico
- atti preparatori interni
- giornali, riviste, materiale pubblicitario, stampe varie, plichi di libri
- biglietti augurali, inviti a manifestazioni e documenti di occasione vari che non attivino procedimenti amministrativi
- bolle accompagnatorie

Sono inoltre esclusi dalla protocollazione le seguenti tipologie documentali generate e archiviate in appositi gestionali elencate nell'allegato "Documenti non soggetti a protocollo e non a registrazione particolare".

### 4.3 Documentazione soggetta a registrazione particolare

I documenti elencati nell'allegato "Documenti soggetti a registrazione particolare" sono documenti già soggetti a registrazione particolare da parte dell'Ente e possono non essere registrati al protocollo. I software di produzione e conservazione delle tipologie particolari di documentazione consentono di eseguire tutte le operazioni previste nell'ambito della gestione dei documenti e del sistema adottato per il protocollo informatico. Ogni registrazione deve riportare necessariamente:

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

L'elenco delle tipologie documentarie sottoposte a registrazione particolare viene aggiornato tempestivamente dal Responsabile della gestione documentale e approvato con determinazione dirigenziale.

### 4.4 Registrazione di protocollo dei documenti

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

I metadati di registrazione di protocollo sono:

- numero di protocollo
- data di registrazione di protocollo



- oggetto del documento
- mittente o destinatario dei documenti ricevuti o spediti
- altri mittenti / destinatari
- data e ora di arrivo
- tipo documento
- mezzo invio
- classificazione
- fascicolo di appartenenza
- allegati (tipo cartaceo / elettronico / informatico)
- impronta del documento informatico
- livello di riservatezza
- data e numero di protocollo dei documenti ricevuti
- uffici destinatari per competenza/conoscenza
- uffici/soggetti in copia conoscenza
- note

La descrizione funzionale e operativa del sistema di protocollo informatico è illustrata nella guida all'utilizzo dell'applicativo informatico allegata al presente manuale.

Le regole di scrittura sono descritte nelle "linee guida per l'inserimento e l'aggiornamento dei dati nel protocollo informatico e per la compilazione della banca dati anagrafica", allegate al presente manuale.

Al termine della registrazione il sistema genera automaticamente un numero progressivo, collegato in modo univoco e imm modificabile alla data di protocollazione; esso rappresenta il numero di protocollo attribuito al documento. Il numero progressivo di protocollo è un numero ordinale costituito da almeno sette cifre numeriche.

Il Registro di protocollo si configura come atto pubblico di fede privilegiata fino a querela di falso. La registrazione della documentazione pervenuta avviene nell'arco della giornata lavorativa successiva al ricevimento.

#### **4.5 Registrazione degli allegati**

Il numero e la descrizione degli allegati sono elementi essenziali per l'efficacia di una registrazione. Tutti gli allegati devono pervenire con il documento principale alle postazioni abilitate alla protocollazione al fine di essere inseriti nel sistema di protocollo informatico. Si annota l'eventuale mancanza degli allegati. In presenza di allegati analogici su ciascuno è riportata la segnatura di protocollo.

Gli allegati dei documenti ricevuti tramite canale telematico sono gestiti in forma automatizzata.

#### **4.6 Segnatura di protocollo**

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

I requisiti necessari di ciascuna segnatura di protocollo sono:

- codice identificativo dell'Ente
- codice identificativo dell'area organizzativa omogenea
- codice identificativo del registro
- data di protocollo
- progressivo di protocollo

Per i documenti informatici trasmessi ad altre pubbliche amministrazioni, i dati relativi alla segnatura di protocollo sono contenuti, un'unica volta nell'ambito dello stesso messaggio, in un file conforme alle specifiche



dell'Extensible Markup Language (XML) e compatibile con il Document Type Definition (DTD) e comprendono anche:

- oggetto del documento
- mittente
- destinatario/i

Inoltre possono essere aggiunti:

- persona o ufficio destinatari
- classificazione e fascicolazione di competenza
- identificazione degli allegati
- informazioni sul procedimento e sul trattamento

Per i documenti analogici la segnatura è apposta con apposito timbro/etichetta riportante i seguenti dati: nome dell'Ente – data e numero di protocollo – indice di classificazione.

#### **4.7 Annullamento e modifica delle registrazioni di protocollo**

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

L'annullamento della registrazione di protocollo è effettuata dal Responsabile della gestione documentale e suo vicario.

L'annullamento avviene tramite specifica funzione del sistema di protocollo informatico, a seguito di apposita autorizzazione.

L'annullamento anche di un solo campo delle informazioni registrate in forma immutabile, necessario per correggere errori intercorsi in sede di immissione dei dati, è effettuato dal Responsabile della gestione documentale ed eventuali suoi delegati, come descritto nell'allegato "Abilitazioni al protocollo".

L'operazione di annullamento è eseguita con le modalità di cui all'art. 54 del DPR 445/2000.

Non è possibile annullare il solo numero di protocollo e mantenere valide le altre informazioni della registrazione. Gli interventi, su campi registrati in forma immutabile necessari per correggere errori in sede di immissione di dati, comportano la rinnovazione del campo stesso con i dati corretti e la contestuale memorizzazione in modo permanente del valore precedentemente attribuito, unitamente a data, ora e autore della modifica.

Le richieste di annullamento delle registrazioni di protocollo o di uno dei campi registrati in forma immutabile avvengono attraverso apposita funzione nel sistema.

Le operazioni di modifica sui campi modificabili sono effettuate dai profili utente autorizzati.

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

#### **4.8 Registro giornaliero di protocollo**

Il registro giornaliero di protocollo è trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, garantendone l'immutabilità del contenuto secondo quanto previsto nel Manuale di conservazione. Delle registrazioni del protocollo informatico è sempre possibile estrarre evidenza analogica.



#### **4.9 Registro di emergenza**

Le procedure adottate dal Responsabile della gestione documentale per l'attivazione, la gestione e il recupero dei dati contenuti nel registro di emergenza sono descritte nell'art. 13.5.





## 5. Assegnazioni dei documenti

### 5.1 Assegnazione dei documenti

Le postazioni abilitate alla protocollazione in ingresso provvedono ad assegnare i documenti acquisiti tramite il sistema di protocollo informatico sulla base dell'organigramma, alle UOR competenti per materia/funzione, anche qualora il documento ricevuto rechi in indirizzo il nominativo di un dipendente. I documenti informatici e le copie immagine di documenti analogici sono resi disponibili tramite il sistema di gestione informatica dei documenti. I servizi assegnatari sono tenuti a prendere in carico i documenti attraverso apposita funzione del sistema, o a rifiutarli se non di competenza.

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

Le abilitazioni all'assegnazione dei documenti sono rilasciate dal responsabile della gestione documentale.

### 5.2 Modifica delle assegnazioni

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

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

### 5.3 Consegna dei documenti analogici originali

I documenti analogici, protocollati e assegnati, e la posta che non necessita di protocollazione, sono ritirati dagli uffici assegnatari presso le postazioni di protocollazione.



## 6. Classificazione e fascicolazione dei documenti

### 6.1 Classificazione dei documenti

Tutti i documenti ricevuti e prodotti, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono classificati in base al Piano di classificazione (Titolario) per gli archivi dei Comuni italiani (ed. 2005).

La classificazione dei documenti in arrivo è effettuata durante la protocollazione dalle unità abilitate alla registrazione in ingresso. La classificazione dei documenti in partenza è effettuata dagli uffici produttori. Sono classificati anche i documenti soggetti a registrazione particolare. I dati di classificazione sono riportati su tutti i documenti. Il software di protocollo informatico non permette la registrazione di documenti non classificati.

### 6.2 Storicizzazione del quadro di classificazione (Titolario)

Il sistema informatico adottato garantisce la storicizzazione delle variazioni del Titolare e la possibilità di ricostruire le diverse voci nel tempo, mantenendo stabili i legami dei fascicoli e dei documenti in relazione al Titolare vigente al momento della produzione degli stessi. Per ogni modifica viene riportata la data di introduzione o quella di variazione, cioè la durata della stessa. La sostituzione delle voci del Titolare comporta l'impossibilità di aprire nuovi fascicoli nelle voci precedenti, a partire dalla data di attivazione delle nuove voci.

### 6.3 Fascicolo informatico e aggregazioni documentali informatiche

Le pubbliche amministrazioni danno luogo a fascicoli informatici contenenti atti, documenti e dati relativi ad un procedimento amministrativo, al fine di adempiere agli obblighi imposti dalla normativa per una corretta gestione documentale. Ai sensi del comma 2-bis dell'art. 41 del CAD, "Il fascicolo informatico è realizzato garantendo la possibilità di essere direttamente consultato ed alimentato da tutte le amministrazioni coinvolte nel procedimento [...]." Il fascicolo informatico reca l'indicazione:

- dell'Ente titolare del procedimento
- delle altre amministrazioni partecipanti
- del responsabile di procedimento
- dell'oggetto del procedimento
- dell'elenco dei documenti contenuti
- dell'identificativo del fascicolo medesimo

L'Ente costituisce le aggregazioni documentali riunendo documenti informatici o fascicoli informatici, per caratteristiche omogenee, in relazione alla natura e alla forma dei documenti stessi, o in relazione all'oggetto e alla materia, o in relazione alle funzioni.

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

I documenti, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono riuniti in fascicoli o aggregazioni documentali nel rispetto del Titolare e dei tempi di conservazione previsti dal piano di conservazione degli archivi dei Comuni italiani (ed. 2005). Le abilitazioni per le diverse attività previste nella gestione di fascicoli nel sistema informatico di gestione documentale sono rilasciate dal Responsabile della gestione documentale. Ad ogni fascicolo e aggregazione documentale informatica è associato l'insieme minimo dei metadati definiti dall'allegato 5 delle Regole tecniche del CAD. Il sistema di protocollo informatico aggiorna automaticamente il repertorio/elenco dei fascicoli. Nelle "Linee guida per la formazione e la gestione dei fascicoli e delle aggregazioni



documentali informatiche” sono descritte le procedure adottate per la formazione e gestione dei fascicoli e delle aggregazioni documentali informatiche dell’Ente.



## 7. Casi particolari

### 7.1 Documenti anonimi e/o di cui non è identificabile l'autore

I documenti, analogici o digitali, ricevuti dall'Ente di cui non sia identificabile l'autore o il mittente di norma non sono protocollati e consegnati al responsabile interessato.

I documenti analogici ricevuti dall'Ente privi di sottoscrizione, ma di cui il mittente è chiaramente identificabile, non sono protocollati e vengono consegnati al responsabile di procedimento.

### 7.2 Documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato

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

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

### 7.3 Documenti ricevuti e inviati via fax

La normativa vigente prevede l'esclusione della corrispondenza via fax fra pubbliche amministrazioni. La trasmissione di documenti via fax con cittadini o altri soggetti privati non aventi l'obbligo di comunicazione in forma telematica con la pubblica amministrazione richiede la registrazione di protocollo.

I documenti ricevuti mediante fax management vengono mantenuti in formato digitale e acquisiti nel sistema di gestione informatica dei documenti attraverso la protocollazione.

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

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

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

### 7.5 Corrispondenza con più destinatari

Le comunicazioni che abbiano più destinatari si registrano con un solo numero di protocollo. Se la trasmissione avviene in modalità elettronica, i destinatari sono inseriti negli appositi campi di registrazione. Se la trasmissione avviene in modalità analogica i destinatari possono essere inseriti negli appositi campi oppure descritti in elenchi associati al documento. Qualora i documenti debbano essere inviati tramite PEC a più destinatari, i cui nominativi



o indirizzi di posta elettronica non devono essere posti a conoscenza tra loro per tutela della privacy o non devono essere resi visibili tra loro a garanzia di procedure contrattuali o per altre motivazioni, dovranno essere effettuati tanti invii quanti sono i destinatari.

#### **7.6 Produzione seriale di documenti analogici sulla base di un modello generale**

Nel caso di produzione in serie di documenti analogici base che abbiano destinatari multipli, e parti minime variabili di contenuto (quali la diversità di importi, date, ecc.), dovranno essere compilati gli elenchi dei destinatari e delle parti variabili dei documenti base ad essi riferiti. Nella registrazione di protocollo dovrà essere inserita nel campo del destinatario la dicitura "Destinatari diversi - vedi elenco". Sui documenti inviati ai destinatari, ai quali non si vuole apporre singolarmente la sottoscrizione deve essere riportata l'indicazione del Responsabile del procedimento o del Sottoscrittore e la dicitura che la copia originale del documento è conservata dall'Ente.

#### **7.7 Documenti analogici indirizzati nominalmente al personale dell'Ente**

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

#### **7.8 Documentazione di gare d'appalto**

Per la documentazione delle gare telematiche l'Ente utilizza le piattaforme del mercato elettronico in uso secondo la normativa vigente, acquisendo nel proprio sistema di gestione informatica i documenti relativi alla procedura di gara.

Per assicurare la trasparenza, la regolarità, l'economicità della gestione dei contratti pubblici, l'Ente aderisce alla Centrale Unica di Committenza (CUC) a cui riconosce la funzione di stazione appaltante. La CUC è gestita dal seguente ente: Provincia di Brescia.

#### **7.9 Fatturazione elettronica**

Le fatture elettroniche sono ricevute tramite la casella di posta elettronica certificata istituzionale. L'Ente ha individuato i seguenti uffici destinatari di fattura elettronica: Segreteria, Affari Generali e protocollo (LAEFF7) - Urbanistica, Edilizia privata, Lavori Pubblici (BD4Q5L) - Ragioneria, Tributi e Cimitero (EOPMSF)- Polizia Locale, Protezione Civile e Commercio (5IDSAC) - Socio Assistenziale e Pubblica Istruzione (G1NA1F). La situazione di cui sopra è stata rappresentata all'interno di IndicePA.

#### **7.10 Carta d'identità elettronica**

L'Ente rilascia la Carta d'Identità Elettronica (CIE) mediante applicativo dedicato messo a disposizione dal Ministero dell'Interno, all'interno del quale sono memorizzati i dati dei cittadini cui è rilasciato il documento e i relativi cartellini elettronici.

#### **7.11 Registri analogici**

L'Ente mantiene in formato analogico i seguenti registri per la vidimazione periodica da parte degli enti competenti: registri dello Stato Civile e repertorio dei Contratti Pubblici.



## 8 Posta elettronica

### 8.1 Gestione della posta elettronica

La posta elettronica viene utilizzata per l'invio di comunicazioni, informazioni e documenti sia all'interno dell'Ente, sia nei rapporti con i cittadini e altri soggetti privati, sia con altre Pubbliche Amministrazioni. Le comunicazioni formali e la trasmissione di documenti informatici, il cui contenuto impegni l'Ente verso terzi, avvengono tramite le caselle di posta elettronica istituzionali, secondo quanto descritto nella Sezione 3.

I documenti informatici eventualmente pervenuti agli uffici non abilitati alla ricezione, devono essere inoltrati all'indirizzo di posta elettronica istituzionale indicato dall'Ente come deputato alle operazioni di registrazione, secondo quanto previsto negli articoli seguenti. Le semplici comunicazioni informali ricevute o trasmesse per posta elettronica, che consistano in semplice scambio di informazioni che non impegnino l'Ente verso terzi, possono non essere protocollate. A chi ne fa richiesta deve sempre essere data la risposta dell'avvenuto ricevimento. Non è possibile inviare messaggi dalla casella di posta elettronica personale quando il contenuto di questi impegni l'Ente verso terzi. Nel formato dei messaggi di posta elettronica non certificata è inserito automaticamente il seguente testo: *"Questo messaggio contiene informazioni appartenenti al mittente, che potrebbero essere di natura confidenziale, esclusivamente dirette al destinatario sopra indicato. Qualora Lei non sia il destinatario indicato, Le comunichiamo che, ai sensi dell'articolo 616 Codice penale e del D. Lgs 196/03, sono severamente proibite la revisione, divulgazione, rivelazione, copia, ritrasmissione di questo messaggio nonché ogni azione correlata al contenuto dello stesso"*. La posta elettronica individuale/nominativa non può essere utilizzata per la ricezione o la spedizione di documenti a firma digitale per i quali è prevista una apposita casella ufficiale; è vietato l'utilizzo di tale casella per comunicazioni non attinenti all'attività dell'Ente.

### 8.2 La posta elettronica nelle comunicazioni interne

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

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

### 8.3 La posta elettronica ricevuta da cittadini o altri soggetti privati

Le istanze e dichiarazioni ricevute alle caselle di posta elettronica ordinaria dei singoli servizi sono valide ai sensi di legge se regolarmente sottoscritte con firma digitale o se trattasi di rappresentazioni digitali di documenti originali cartacei, sottoscritte con firma autografa con allegato documento d'identità del sottoscrittore.

Tali documenti devono pertanto essere inoltrati all'indirizzo di posta elettronica [protocollo@comune.flero.bs.it](mailto:protocollo@comune.flero.bs.it) per la protocollazione.

Al di fuori delle predette ipotesi, le comunicazioni di posta elettronica sono valutate in ragione della loro rispondenza a ragionevoli criteri di attendibilità e riconducibilità al mittente dichiarato e successivamente soggette, se del caso, a protocollazione secondo le seguenti modalità:



a) Messaggi di posta elettronica con allegate rappresentazioni digitali di documenti originali cartacei: nel caso in cui alle caselle di posta elettronica ordinaria dei singoli servizi, pervengano rappresentazioni digitali di documenti originali cartacei in uno dei seguenti formati standard TIFF, PDF, PDF-A, JPEG, la rappresentazione digitale e il messaggio che la trasmette verranno inoltrati alla casella di posta elettronica istituzionale [protocollo@comune.flero.bs.it](mailto:protocollo@comune.flero.bs.it) per la protocollazione. In fase di registrazione di protocollo, verrà annotata la mancanza del documento di identità.

b) Messaggi di posta elettronica senza documenti sottoscritti allegati: qualora si volessero registrare al protocollo semplici messaggi di posta elettronica ordinaria, o messaggi di posta elettronica con documenti allegati non sottoscritti i quali non corrispondono ad istanza di parte o dichiarazione e che non diano avvio ad un procedimento amministrativo, il Responsabile del procedimento potrà fare richiesta di protocollazione inviando una mail alla casella di posta elettronica istituzionale [protocollo@comune.flero.bs.it](mailto:protocollo@comune.flero.bs.it).

Le comunicazioni e le segnalazioni presentate con tali modalità dovranno essere inoltrate all'indirizzo di posta elettronica per la protocollazione dichiarando il mittente originale, preventivamente riconosciuto dall'ufficio competente e ricevente la mail.

Qualora, invece, si tratti di istanze di parte e dichiarazioni, la protocollazione non può essere effettuata.

In ogni caso spetterà al responsabile del procedimento, ove ne rilevi la necessità, richiedere al mittente la regolarizzazione dell'istanza o della dichiarazione, acquisendo ogni utile documentazione integrativa, compresa la firma autografa del documento.



## 9. Conservazione e tenuta dei documenti

### 9.1 Memorizzazione dei dati e dei documenti informatici e salvataggio della memoria informatica

I dati e i documenti informatici sono memorizzati nel sistema di gestione informatica dei documenti al termine delle operazioni di registrazione. Le procedure di memorizzazione sono descritte nel piano della sicurezza informatica.

### 9.2 Pacchetti di versamento dei documenti informatici, dei fascicoli informatici e delle aggregazioni documentali informatiche

Almeno una volta all'anno il Responsabile della gestione documentale provvede a trasmettere al sistema di conservazione i fascicoli e le serie documentarie anche relative a procedimenti conclusi. Il Responsabile della gestione documentale assicura la trasmissione del contenuto del pacchetto di versamento al sistema di conservazione secondo le modalità operative definite nel Manuale di conservazione. Il Responsabile della conservazione genera il rapporto di versamento relativo ad uno o più pacchetti di versamento e una o più impronte relative all'intero contenuto del pacchetto, secondo le modalità descritte nel Manuale di conservazione.

### 9.3 Conservazione dei documenti informatici, dei fascicoli informatici e delle aggregazioni documentali informatiche

I documenti informatici, i fascicoli informatici e le aggregazioni documentali informatiche sono versati nel sistema di conservazione con i metadati ad essi associati di cui all'allegato di competenza delle regole tecniche sulla conservazione, in modo non modificabile, nei tempi previsti dal Manuale di conservazione. I fascicoli e le aggregazioni contengono i riferimenti che identificano univocamente i singoli oggetti documentali che appartengono al fascicolo o all'aggregazione. Tutti i documenti destinati alla conservazione utilizzano i formati previsti nell'allegato 2 delle regole tecniche sulla conservazione. In caso di migrazione dei documenti informatici la corrispondenza fra il formato originale e quello migrato è garantita dal Responsabile della conservazione. La documentazione prodotta nell'ambito del manuale di conservazione deve essere conservata integralmente e perennemente nell'archivio dell'Ente.

La conservazione dei documenti informatici dell'Ente è affidata in outsourcing ed è strutturata secondo le seguenti specifiche:

Nome Outsourcer	Oggetto del servizio	Scadenza del servizio
Maggioli Spa	Servizio di conservazione dell'archivio digitale prodotto dall'Ente	31 dicembre 2018
Uni IT Srl	Servizio di conservazione dei documenti contabili prodotti dall'Ente: ordinativi di liquidazione, ordinativi di pagamento, quietanze, giornale di cassa, verifiche di cassa, etc..	31 Dicembre 2020

Le modalità di conservazione e accesso ai documenti informatici sono specificate nel Manuale di conservazione.

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





#### **9.4. Trasferimento delle unità archivistiche analogiche nell'archivio di deposito**

Il Responsabile della gestione documentale cura il versamento nell'archivio di deposito delle unità archivistiche non più utili per la trattazione degli affari in corso, individuate dagli uffici produttori. Le procedure di versamento sono descritte nell'allegato denominato "Linee Guida per la gestione degli archivi analogici". Delle operazioni di trasferimento deve essere lasciata traccia documentale. La documentazione analogica corrente è conservata a cura del responsabile del procedimento fino al trasferimento in archivio di deposito.

#### **9.5 Conservazione dei documenti analogici**

I documenti analogici dell'Ente sono conservati presso i depositi archivistici individuati nell'apposito allegato al presente Manuale. Le procedure attivate per la corretta conservazione e accesso ai documenti analogici sono specificate nelle "Linee guida per la gestione degli archivi analogici" (allegate al presente Manuale).

Le procedure attivate per la corretta conservazione sono descritte nell'allegato "Linee guida per le procedure di conservazione dei documenti analogici". Il loro aggiornamento compete al Responsabile della gestione documentale.

#### **9.6 Selezione dei documenti**

Periodicamente, in base al Piano di conservazione per gli archivi dei comuni italiani (ed. 2005), viene effettuata la procedura di selezione della documentazione da proporre allo scarto ed attivato il procedimento amministrativo di scarto documentale con l'invio della proposta alla competente Soprintendenza Archivistica. Le modalità di selezione e scarto per i documenti informatici sono descritte nel Manuale di Conservazione. Le procedure per la selezione e lo scarto dei documenti analogici sono descritte nelle succitate "Linee Guida per la gestione degli archivi analogici".



## 10. Accesso ai dati, informazioni e documenti informatici

### 10.1 Accessibilità da parte degli utenti appartenenti all'Area Organizzativa Omogenea

Per ogni documento, all'atto della registrazione, il sistema consente di stabilire quali utenti o gruppi di utenti hanno accesso ad esso, nel rispetto della normativa in materia di trattamento e tutela dei dati personali. Ogni dipendente dell'Ente può consultare i documenti relativi ad affari di propria competenza ad esso assegnati e quei documenti di carattere generale e infrastrutturale necessari a concludere il procedimento. Il controllo degli accessi al sistema di gestione informatica dei documenti è assicurato mediante le modalità descritte nel Piano della Sicurezza Informatica allegato al presente Manuale. Sulla base della struttura organizzativa e funzionale dell'Ente, il Responsabile della gestione documentale attribuisce almeno i seguenti livelli di autorizzazione:

- a) abilitazione alla consultazione
- b) abilitazione all'inserimento
- a) abilitazione alla cancellazione e alla modifica delle informazioni

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

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

L'accesso agli atti nell'Ente è garantito secondo la normativa vigente in materia e il regolamento per l'accesso agli atti in vigore presso l'Ente, pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente, visionabile all'interno della sezione "Amministrazione Trasparente", nell'area "Regolamenti".

### 10.3 Accesso da parte di altre amministrazioni

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

- interoperabilità di base: i servizi per la realizzazione, gestione ed evoluzione di strumenti per lo scambio di documenti informatici fra le pubbliche amministrazioni e tra queste e i cittadini

- interoperabilità evoluta: i servizi idonei a favorire la circolazione, lo scambio di dati e informazioni, e l'erogazione fra le pubbliche amministrazioni e tra queste e i cittadini

- cooperazione applicativa: la parte del sistema pubblico di connettività finalizzata all'interazione tra i sistemi informatici delle pubbliche amministrazioni per garantire l'integrazione dei metadati, delle informazioni e dei procedimenti amministrativi. Il rispetto degli standard di protocollazione e di scambio dei messaggi garantisce l'interoperabilità dei sistemi di protocollo. L'interoperabilità e la cooperazione applicativa tra le Amministrazioni Pubbliche sono attuate attraverso un'infrastruttura condivisa a livello nazionale, operante sul Sistema Pubblico di Connettività (d'ora in poi SPC), che si colloca nel contesto definito dal CAD. Quest'ultimo definisce il SPC come "insieme di infra-strutture 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."



## 11. Pubblicità legale e trasparenza amministrativa

### 11.1 Modelli pubblicati

L'Ente provvede a definire e a rendere disponibile per via telematica l'elenco della documentazione richiesta per i singoli procedimenti, i moduli e i formulari validi ad ogni effetto di legge, anche ai fini delle dichiarazioni sostitutive di certificazione e delle dichiarazioni sostitutive di notorietà. I modelli di documenti pubblicati sul sito internet o sulla rete intranet dell'Ente sono classificati secondo il piano di classificazione in uso.

### 11.2 Albo on line

Per le pubblicazioni all'Albo on line si rimanda alle apposite linee guida presenti in allegato al presente Manuale. Per la consultazione dell'albo da parte dei cittadini il Comune mette a disposizione una postazione pubblica presso la sede comunale e una presso la Biblioteca Comunale.

### 11.3. Obblighi di pubblicità trasparenza e diffusione di informazioni (diritto di accesso civico)

La trasparenza, ai sensi della Legge sulla trasparenza amministrativa, è intesa come accessibilità totale delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività dell'Ente, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche. La trasparenza, nel rispetto delle disposizioni in materia di segreto di Stato, di segreto d'ufficio, di segreto statistico e di protezione dei dati personali, concorre ad attuare il principio democratico e i principi costituzionali di eguaglianza, di imparzialità, buon andamento, responsabilità, efficacia ed efficienza nell'utilizzo di risorse pubbliche, integrità e lealtà nel servizio alla nazione. Essa è condizione di garanzia delle libertà individuali e collettive, nonché dei diritti civili, politici e sociali e concorre alla realizzazione di un'amministrazione aperta, al servizio del cittadino. L'Ente provvede a pubblicare sul proprio sito istituzionale, all'interno della sezione "Amministrazione Trasparente" i dati, i documenti e le informazioni secondo quanto previsto dalla normativa di settore. I documenti, le informazioni e i dati oggetto di pubblicazione obbligatoria sono pubblicati in formato di tipo aperto. I dati, le informazioni e i documenti oggetto di pubblicazione obbligatoria sono pubblicati per un periodo di 5 anni, decorrenti dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello da cui decorre l'obbligo di pubblicazione, e comunque fino a che gli atti pubblicati producono i loro effetti, fatti salvi i diversi termini previsti dalla normativa in materia di trattamento dei dati personali. Alla scadenza del termine di durata dell'obbligo di pubblicazione, i documenti, le informazioni e i dati sono comunque conservati e resi disponibili, all'interno di distinte sezioni del sito istituzionale nella sezione "Archivio", collocate e debitamente segnalate nell'ambito della sezione "Amministrazione trasparente".

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



## 12. Tutela dei dati personali

### 12.1 Modalità di trattamento dei dati personali

L'Ente, a norma del D.Lgs. 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali (d'ora in poi Codice Privacy), è Titolare dei dati personali, intesi come "...qualunque informazione relativa a persona fisica, identificata o identificabile, anche indirettamente, mediante riferimento a qualsiasi altra informazione, ivi compreso un numero di identificazione personale". Gli stessi vengono, poi, sotto ripartiti in:

- comuni identificativi "i dati personali che permettono l'identificazione diretta dell'interessato"
- sensibili "i dati personali idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale"
- giudiziari "i dati personali idonei a rivelare provvedimenti di cui all'articolo 3, comma 1, lettere da a) ad o) e da r) a u), del D.P.R. 14 novembre 2002, n. 313, in materia di casellario giudiziale, di anagrafe delle sanzioni amministrative dipendenti da reato e dei relativi carichi pendenti, o la qualità di imputato o di indagato ai sensi degli articoli 60 e 61 del codice di procedura penale".

I dati personali sono contenuti nella documentazione amministrativa - in arrivo, in partenza e interna, sia analogica che informatica - di pertinenza dell'Ente, che, in qualità di Titolare del trattamento dei dati stessi, è responsabile per quanto riguarda le decisioni in ordine alle finalità, alle modalità del trattamento e agli strumenti utilizzati, ivi compreso il profilo della sicurezza. L'Ente dà attuazione al dettato del Codice privacy con atti formali aventi rilevanza interna ed esterna quali il Regolamento sui dati sensibili e giudiziari e la documentazione relativa al trattamento e alla tutela dei dati personali. Relativamente agli adempimenti esterni, l'Ente si organizza per garantire che i certificati e i documenti trasmessi ad altre pubbliche amministrazioni riportino le sole informazioni relative a stati, fatti e qualità personali previste da leggi e regolamenti e strettamente necessarie per il perseguimento delle finalità per le quali vengono acquisiti. In relazione alla protezione dei dati personali trattati, l'Ente dichiara di aver ottemperato a quanto previsto dal Codice privacy, con particolare riferimento:

- al principio di necessità nel trattamento dei dati
- al diritto di accesso ai dati personali da parte dell'interessato
- alle modalità del trattamento e ai requisiti dei dati
- all'informativa fornita agli interessati ed al relativo consenso quando dovuto
- alla nomina degli incaricati del trattamento, per gruppo o individualmente
- alle misure minime di sicurezza

L'Ente garantisce il diritto degli individui e delle imprese ad ottenere che il trattamento dei dati effettuato, mediante l'uso di tecnologie telematiche, sia conformato al rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato.



## 13. Sicurezza dei documenti informatici

### 13.1 Generalità

Il Piano per la sicurezza informatica (allegato al presente Manuale) è predisposto nell'ambito del Piano generale della sicurezza dell'Ente ed in coerenza con quanto previsto in materia dagli artt. 50-bis e 51 del Codice dell'amministrazione digitale e dalle relative linee guida emanate dall'Agenzia per l'Italia Digitale.

### 13.2 Formazione dei documenti informatici

Le risorse strumentali e le procedure utilizzate per la formazione dei documenti informatici garantiscono:

- l'identificabilità del soggetto che ha formato il documento e l'Ente/AOO di riferimento
- la sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, ai sensi delle vigenti norme tecniche
- l'idoneità dei documenti ad essere gestiti mediante strumenti informatici e ad essere registrati mediante il sistema di protocollo informatico
- l'accesso ai documenti informatici tramite sistemi informativi automatizzati
- la leggibilità dei documenti nel tempo
- l'interscambiabilità dei documenti all'interno della stessa AOO e con AOO diverse

Le funzionalità del protocollo informatico e dell'ambiente elaborativo dell'Ente garantiscono il rispetto dei requisiti di riservatezza, di integrità, di disponibilità e non ripudio, oltre a quelli sopra richiamati. I documenti informatici e i formati utilizzati dall'Ente per la produzione dei documenti possiedono i requisiti di leggibilità, interscambiabilità, non alterabilità, immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura. A tale fine i documenti informatici non devono contenere macroistruzioni o codice eseguibile, tali da attivare funzionalità che possano modificarne la struttura o il contenuto. Le caratteristiche di immutabilità e di integrità dei documenti informatici sono determinate da operazioni quali:

- l'apposizione di una validazione temporale
- la sottoscrizione con firma digitale ovvero con firma elettronica qualificata
- il trasferimento a soggetti terzi con posta elettronica certificata con ricevuta completa
- la memorizzazione su sistemi di gestione documentale che adottino politiche di sicurezza
- l'applicazione di misure per la protezione dell'integrità delle basi di dati
- l'applicazione di misure per la produzione e conservazione dei log di sistema
- il versamento ad un sistema di conservazione anche successivamente all'estrazione statica dei dati

Per attribuire una data certa ai documenti informatici prodotti all'interno dell'Ente, si applicano le regole per la validazione temporale e per la protezione dei documenti informatici, secondo la normativa vigente e secondo quanto indicato nel piano della sicurezza informatica (allegato al presente Manuale).

### 13.3 Sistema di gestione del protocollo informatico e dei documenti

Il sistema di gestione informatica del protocollo e dei documenti utilizzato dall'amministrazione è conforme alle specifiche previste dalla normativa di settore (scritture di sicurezza e controllo accessi). Il sistema di gestione informatica del protocollo e dei documenti, assicura:

- l'univoca identificazione ed autenticazione degli utenti



- la protezione delle informazioni relative a ciascun utente nei confronti degli altri
- la garanzia di accesso alle risorse esclusivamente agli utenti abilitati
- la registrazione delle attività rilevanti ai fini della sicurezza svolte da ciascun utente, in modo tale da garantire l'identificabilità dell'utente stesso. Tali registrazioni sono protette da modifiche non autorizzate

Il sistema inoltre:

- consente il controllo differenziato dell'accesso alle risorse del sistema per ciascun utente o gruppi di utenti
- assicura il tracciamento di qualsiasi evento di modifica delle informazioni trattate e l'individuazione del suo autore

Tali registrazioni sono protette da modifiche non autorizzate. La conformità del sistema alle specifiche di cui sopra sono attestate dal fornitore con idonea documentazione. Il sistema di gestione informatica del protocollo rispetta le misure di sicurezza previste dal disciplinare tecnico di cui all'Allegato B del D.Lgs. 196/2003.

#### **13.4 Classificazione della riservatezza dei documenti**

Per garantire l'adeguato livello di riservatezza ai documenti, il sistema consente di associare ad essi un livello di riservatezza. Un documento mantiene il livello di classificazione assegnato nella fase di creazione o acquisizione per l'intero ciclo di vita all'interno dell'amministrazione e può essere modificato dagli addetti solo attraverso apposita procedura con riferimento a quanto disposto dall'art. 4.7 del presente Manuale.

#### **13.5 Gestione dell'emergenza**

In condizioni di emergenza, l'Ente garantisce la protezione del proprio sistema informativo attraverso le misure preventive e correttive indicate nel Piano di Sicurezza informatica, al fine di evitare, o almeno minimizzare, gli impatti negativi e disservizi nei procedimenti svolti e nei servizi erogati all'utenza. Nell'attuazione del suddetto Piano, l'Ente non deve prescindere da quanto disposto in tema di sicurezza, dematerializzazione e conservazione dei documenti informatici. In condizioni di emergenza e per garantire la normale attività di protocollazione in entrata e in uscita il Responsabile della gestione documentale, autorizza lo svolgimento delle operazioni di protocollo sul registro di emergenza.

L'Ente è dotato di registro di protocollo di emergenza analogico.

Qualora non sia possibile utilizzare gli strumenti informatici, sarà necessario attivare il registro di emergenza analogico. Per attivare il registro di protocollo di emergenza si devono infatti verificare tre condizioni, non necessariamente dipendenti una dall'altra:

- 1) guasto al software di protocollazione informatica
- 2) guasto all'infrastruttura informatica
- 3) mancanza di energia elettrica

Per l'attivazione del protocollo di emergenza si deve:

- a) redigere il verbale di attivazione
- b) compilare il registro di emergenza
- c) dare comunicazione alla struttura organizzativa dell'amministrazione della attivazione dell'emergenza

Al termine dell'emergenza si deve:

- a) revocare l'autorizzazione al protocollo di emergenza
- b) inserire le registrazioni di emergenza nel protocollo informatico
- c) dare comunicazione alla struttura organizzativa dell'amministrazione della revoca dell'emergenza;
- d) conservare il registro di emergenza



La numerazione del registro di emergenza è unica per l'intero anno. Ricomincia dal numero successivo all'ultimo utilizzato per ogni attivazione.





## **14. Disposizioni finali**

### **14.1 Modalità di approvazione**

Il presente manuale è adottato con deliberazione della Giunta Comunale su proposta del Responsabile della gestione documentale, dopo avere ricevuto il nulla osta della competente Soprintendenza archivistica.

### **14.2 Revisione**

Il presente manuale è rivisto, ordinariamente, ogni due anni su iniziativa del Responsabile della gestione documentale. La modifica o l'aggiornamento di uno o tutti i documenti allegati al presente manuale non comporta la revisione del manuale stesso. Qualora se ne presenti la necessità si potrà procedere a revisione del manuale anche prima della scadenza prevista. Le modifiche al manuale sono comunicate alla Soprintendenza archivistica. Atteso il rapido evolversi della legislazione in materia di gestione documentale e di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione, si evidenzia che le disposizioni normative citate, in vigore al momento dell'approvazione, potrebbero subire variazioni prima dell'aggiornamento del presente manuale.

### **14.3 Pubblicazione e divulgazione**

Il Manuale di gestione è reso pubblico tramite la sua diffusione sul sito internet dell'amministrazione. La pubblicazione viene effettuata nell'albo on line degli atti di adozione e revisione e deve essere inviata copia alla Soprintendenza archivistica e ad altri enti o uffici.