



**CITTA' DI ALESSANDRIA**

# **MANUALE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO, DEI FLUSSI DOCUMENTALI E DEGLI ARCHIVI**

*Ai sensi del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 03 dicembre 2013 "Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli artt. 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71 del Codice dell'amministrazione digitale di cui D.Lgs. 82 del 2005".*

Adottato con Deliberazione della Giunta Comunale n. 161 del 08/05/2025

## **INDICE**

### **1 PRINCIPI GENERALI**

1.1 Premessa	7
1.2 Ambito di applicazione del manuale	7
1.3 Definizioni	8
1.4 Norme di riferimento	8

### **2 DOCUMENTI E MODALITA' DI GESTIONE**

2.1 Il documento informatico amministrativo	8
2.2 Il documento analogico – cartaceo amministrativo	9
2.3 Documento in ingresso	9
2.4 Documento in uscita	10
2.5 Documento interno formale	10
2.6 Documento interno informale	11
2.7 Formazione del documento informatico	11
2.8 La firma	11
2.9 Autenticazione firma	13
2.10 Immodificabilità ed integrità del documento informatico, copie, duplicati ed estratti	13
2.11 Requisiti degli strumenti informatici di scambio	14
2.12 Trasmissione documenti con il sistema pubblico di connettività	15
2.13 Uso della Posta Elettronica Certificata	15
2.14 Interoperabilità dei sistemi di protocollo informatico	16

### **3 ORGANIZZAZIONE DELL'ENTE E DEL PROTOCOLLO**

3.1 Il protocollo informatico	17
3.2 Aree Organizzative Omogenee e modelli organizzativi	18
3.3 Accreditamento dell'amministrazione/AOO all'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA)	18
3.4 Individuazione del Responsabile della gestione documentale e del Servizio di Protocollo informatico	19
3.5 La classificazione dei documenti	20
3.6 Requisiti minimi di sicurezza dei sistemi di gestione documentale e protocollo informatico	21
3.7 Tutela dei dati personali	21
3.8 Formazione del personale	22

### **4 DESCRIZIONE DEL FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI**

4.1 Generalità	23
4.2 Flusso dei documenti ricevuti dalla AOO	24
4.2.1 Ricezione di documenti informatici sulle caselle di posta elettronica certificata	25
4.2.2 Ricezione di documenti informatici sulla casella di posta elettronica tradizionale	25
4.2.3 Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili	26
4.2.4 Ricezione di documenti informatici da portale web dell'Ente	26
4.2.5 Ricezione di documenti cartacei a mezzo servizio postale, corriere o consegnati a mano	26
4.2.6 Corrispondenza di particolare rilevanza e documenti esclusi	27
4.2.7 Errata ricezione di documenti digitali	27
4.2.8 Errata ricezione di documenti cartacei	27
4.2.9 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici	28

4.2.10 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti cartacei	28
4.2.11 Classificazione, assegnazione e presa in carico dei documenti	28
4.3 Flusso dei documenti creati e trasmessi dall'AOO	30
4.3.1 Sorgente interna dei documenti	31
4.3.2 Verifica formale dei documenti	31
4.3.3 Registrazione di protocollo e segnatura	31
4.3.4 Trasmissione di documenti informatici	31
4.3.5 Trasmissione di documenti cartacei a mezzo posta	32
4.3.6 Conteggi e spedizione corrispondenza cartacea	32
4.4 Documenti informali	33

## **5 SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE DIGITALE E ARCHIVIAZIONE**

5.1 Titolario o piano di classificazione	33
5.2 Classificazione dei documenti	33
5.3 La fascicolazione	34
5.4 La fascicolazione digitale	35
5.4.1 Processo di assegnazione dei fascicoli digitali ai documenti	36
5.4.2. Chiusura dei fascicoli digitali	36
5.5 Serie archivistiche e repertori	36
5.6 Archiviazione dei documenti - Tempi, criteri e regole di selezione del sistema di classificazione	37

## **6 GESTIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO**

6.1 Unicità del protocollo informatico	37
6.2 Registrazione di protocollo	38

6.3 Elementi facoltativi delle registrazioni di protocollo	39
6.4 Segnatura di protocollo dei documenti	40
6.5 Annullamento delle registrazioni di protocollo	40
6.6 Protocollazione documenti interni formali	41
6.7 Oggetti ricorrenti	41
6.8 Registrazione differita di protocollo	41
6.9 Documenti riservati (Protocollo riservato)	42

## **7 IL SISTEMA DI GESTIONE DOCUMENTALE E DI PROTOCOLLAZIONE ADOTTATO DALL'ENTE**

7.1 Descrizione funzionale ed operativa	42
---	----

## **8 REGISTRO DI EMERGENZA**

8.1 Utilizzo del registro di emergenza	43
--	----

## **9 SICUREZZA**

9.1 Obiettivi	44
9.2 Credenziali di accesso al sistema documentale	45
9.3 Sicurezza nella formazione dei documenti	46
9.4 Trasmissione ed interscambio dei documenti informatici	47
9.5 Accesso ai documenti informatici	48

## **10 NORME TRANSITORIE E FINALI**

10.1 Modalità di approvazione e aggiornamento del manuale	48
10.2 Pubblicità del manuale	49

**ALLEGATI**

- Allegato 1 – Glossario e definizioni
- Allegato 2 – Norme di riferimento
- Allegato 3 – I formati dei documenti
- Allegato 4 – Manuale di conservazione
- Allegato 5 – I metadati dei documenti informatici
- Allegato 6 – I metadati minimi del fascicolo informatico o della aggregazione documentale informatica
- Allegato 7 – Titolario di classificazione
- Allegato 8 – Titolario di classificazione Astengo
- Allegato 9 – Piano di conservazione degli archivi
- Allegato 10 – Il sistema documentale e di protocollazione adottato dall'Ente
- Allegato 11 – Nomina del Responsabile della gestione documentale e del Servizio di Protocollo informatico
- Allegato 12 – Nomina del Responsabile della Conservazione
- Allegato 13 – Documenti non soggetti a protocollazione
- Allegato 14 – Elenco registri particolari
- Allegato 15 – Regolamento generale di organizzazione e consultazione dell'archivio comunale
  - All. 1 – Scheda presa visione documentazione da personale interno all'Ente
  - All. 2 – Scheda consegna documentazione a personale interno all'Ente
  - All. 3 – Scheda versamento materiale presso archivio di deposito
  - All. 4 – Scheda riepilogativa versamento materiale all'archivio di deposito

## 1 PRINCIPI GENERALI

### 1.1 Premessa

Il manuale di gestione è uno strumento operativo che descrive e disciplina il sistema di produzione e di gestione documenti (analogici e digitali), come previsto dall'art. 5 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 03 dicembre 2013.

Il manuale di gestione:

- individua le procedure e fornisce le istruzioni per la corretta redazione della documentazione analogica e digitale, descrivendo le modalità di gestione dei flussi documentali e degli archivi, in modo tale da organizzare i documenti ricevuti, inviati o comunque gestiti dal Comune di Alessandria in armonia con quanto previsto dalla normativa vigente in tema di registrazione di protocollo, di assegnazione, classificazione, fascicolatura e reperimento dei documenti;
- affronta aspetti consolidati della registratura, ma anche nuove soluzioni e nuovi problemi posti dalla tecnologia e dalle richieste del legislatore orientato a un'amministrazione pubblica digitale;
- costituisce una guida ed è rivolto a tutto il personale, in quanto ciascun dipendente (a vario titolo e livello) è coinvolto nella gestione documentale.

### 1.2 Ambito di applicazione del manuale

Il presente Manuale di gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi è adottato ai sensi del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 03 dicembre 2013: "Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli artt. 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71 del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 *"Codice dell'amministrazione digitale"* (C.A.D.).

Esso descrive le attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione ed archiviazione dei documenti, oltre che la gestione dei flussi documentali dell'Ente.

Attraverso l'integrazione con le procedure di gestione dei procedimenti amministrativi, di accesso agli atti e di archiviazione dei documenti, il protocollo informatico realizza le condizioni operative per una più efficiente gestione del flusso informatico e documentale interno dell'amministrazione anche ai fini dello snellimento delle procedure e della trasparenza dell'azione amministrativa. Il protocollo fa fede, anche con effetto giuridico, dell'effettivo ricevimento e spedizione di un documento.

### 1.3 Definizioni

Le definizioni e gli acronimi utilizzati più di frequente sono elencate nell'Allegato 1 – Glossario e definizioni.

### 1.4 Norme di riferimento

Le principali norme di riferimento sono elencate nell'Allegato 2 - Norme di riferimento.

## **2 DOCUMENTI E MODALITA' DI GESTIONE**

Nell'ambito del processo di gestione documentale, il documento amministrativo, in termini tecnologici, è classificabile in:

- informatico (“rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti”);
- analogico (“rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti”).

In termini operativi, il documento amministrativo è invece classificabile in:

- ricevuto da mittente esterno all'Ente (compresi i dipendenti dell'Ente qualora di si tratti di richieste, comunicazioni e note sindacali, ecc);
- inviato a destinatari esterni all'Ente;
- interno formale;
- interno informale.

### 2.1 Il documento informatico amministrativo

Il Codice dell'Amministrazione Digitale definisce il documento informatico come “rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti”.

Gli atti formati dalle pubbliche amministrazioni con strumenti informatici, nonché i dati e i documenti informatici detenuti dalle stesse, costituiscono informazione primaria ed originale da cui è possibile effettuare, su diversi o identici tipi di supporto, duplicazioni e copie per gli usi consentiti dalla legge.



I documenti costituenti atti amministrativi con rilevanza interna al procedimento amministrativo sono sottoscritti con firma digitale ed hanno l'efficacia prevista dall'art. 2702 del codice civile.

Secondo quanto previsto dall'art. 40 del C.A.D. "1. Le pubbliche amministrazioni formano gli originali dei propri documenti con mezzi informatici secondo le disposizioni di cui al presente codice e le regole tecniche di cui all'articolo 71".

I formati dei documenti informatici sono elencati nell'Allegato 3.

## 2.2 Il documento analogico – cartaceo amministrativo

Per documento analogico si intende "la rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti" cioè un documento "formato utilizzando una grandezza fisica che assume valori continui, come: le tracce su carta (esempio: documenti cartacei), le immagini su film (esempio: pellicole mediche, microfilm), le magnetizzazioni su nastro (esempio: cassette e nastri magnetici audio e video) su supporto non digitale".

## 2.3 Documento in ingresso

La corrispondenza in ingresso può essere acquisita dalla AOO (Area Organizzativa Omogenea) con diversi mezzi e modalità in base alla tecnologia utilizzata dal mittente.

Un documento informatico può essere recapitato, preferibilmente con lettera di trasmissione, a titolo esemplificativo:

- a mezzo posta elettronica o posta elettronica certificata;
- su supporto rimovibile consegnato direttamente o inviato per posta convenzionale o corriere;
- fax server;
- tramite portale/ spazio web dedicato;

Un documento analogico può essere tipicamente recapitato:

- a mezzo posta convenzionale o corriere;
- a mezzo posta raccomandata;
- per telefax o telegramma;

- con consegna diretta a una delle unità organizzative aperte al pubblico da parte dell'interessato o di persona delegata.

L'Ente dà piena attuazione a quanto disposto dall'art. 45, comma 1, del C.A.D., in base al quale "I documenti trasmessi da chiunque a una pubblica amministrazione con qualsiasi mezzo telematico o informatico, idoneo ad accertarne la fonte di provenienza, soddisfano il requisito della forma scritta e la loro trasmissione non deve essere seguita da quella del documento originale".

## 2.4 Documento in uscita

I documenti informatici e gli eventuali allegati sono inviati di norma per mezzo della posta elettronica certificata quando diretti ad altra pubblica amministrazione, a soggetti iscritti a ordini professionali, al registro imprese e nei casi in cui il cittadino abbia comunicato il proprio indirizzo di posta elettronica certificata.

Il documento informatico può inoltre essere riversato su supporto digitale rimovibile in formato non modificabile, per la trasmissione al destinatario con altri mezzi di trasporto.

Lo scambio di documenti con altre Pubbliche Amministrazioni avviene mediante l'utilizzo della posta elettronica certificata o in cooperazione applicativa.

Gli allegati inseriti sull'applicativo dovranno essere in uno dei formati riportati negli Allegati 3 e 4 (Manuale di conservazione), preferibilmente in Pdf/A.

Nel caso di spedizione o trasmissione in forma diversa da quella informatica (invio di documento analogico), nella fase di protocollazione in uscita sarà inserita la copia scansione del documento.

## 2.5 Documento interno formale

I documenti interni sono formati con tecnologie informatiche avvalendosi di software di produttività individuale e/o di applicazioni di gestione documentale.

Il documento informatico di rilevanza amministrativa giuridico- probatoria scambiato tra unità organizzative mediante il sistema di gestione documentale viene preventivamente sottoscritto con firma digitale o altra firma elettronica e protocollato.

## 2.6 Documento interno informale

Per questa tipologia di corrispondenza vale quanto illustrato nel paragrafo precedente, ad eccezione della obbligatorietà dell'operazione di sottoscrizione digitale sostituito dalle credenziali personali che abilitano all'utilizzo del sistema.

La minuta corrispondenza, la conferma a riunioni e altre comunicazioni non aventi rilevanza giuridica vengono scambiate attraverso l'uso della posta elettronica.

## 2.7 Formazione del documento informatico

I documenti dell'amministrazione sono prodotti con sistemi informatici come previsto dalla vigente normativa.

Ogni documento formato per essere inoltrato all'esterno o all'interno in modo formale deve:

- trattare un unico argomento indicato in maniera sintetica, ma esaustiva a cura dell'autore nello spazio riservato all'oggetto;
- fare riferimento, in via principale, ad un solo fascicolo.

Le firme necessarie alla redazione e perfezione giuridica del documento in partenza devono essere apposte prima della sua protocollazione.

Il documento informatico assume la caratteristica di immodificabilità se formato in modo che forma e contenuto siano inalterabili nel tempo ovvero durante le fasi di tenuta e accesso e ne sia garantita la staticità nella fase di conservazione.

Nel caso di documento informatico, le caratteristiche di immodificabilità e di integrità sono delineate dalle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici dell'Agid (Agenzia per l'Italia Digitale).

Per agevolare il processo di formazione dei documenti informatici e consentire, al tempo stesso, la trattazione automatica dei dati in essi contenuti, l'AOO adotta e rende disponibili moduli e formulari standardizzati validi ad ogni effetto di legge.

## 2.8 La firma

Nell'ambito del sistema di gestione documentale, questo Ente utilizza le tipologie di firma citate dal C.A.D. e dal Regolamento UE n. 910/2014 sull'identità digitale- Regolamento eIDAS (electronic identification and trust services for electronic transactions in the internal market).

Firma elettronica: 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 elettronica viene utilizzata per l'autenticazione 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.

Non ha valore di sottoscrizione.

La firma elettronica viene rilasciata a tutti gli operatori del sistema di gestione documentale.

Firma avanzata: consente l'identificazione del firmatario e la connessione univoca ad esso. Le forme di firma avanzata utilizzabili da questo Ente sono: Certificati digitali, codici OTP (One Time Password), firma grafometrica, PEC con ricevuta completa, Carta Nazionale dei Servizi.

All'interno dell'Ente la firma avanzata viene utilizzata come sistema di validazione di fasi procedurali, di comunicazione interna, di abilitazione allo svolgimento di attività specifiche.

Non ha valore di sottoscrizione con rilevanza esterna.

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

Viene utilizzata per tutte le attività di natura pubblicistica che non richiedono che il documento informatico acquisisca le caratteristiche di immodificabilità ed integrità ed inoltre che non richieda l'apposizione di timbri o sigilli.

La firma qualificata viene può essere utilizzata da tutti i Responsabili di procedimento e tutti gli operatori legittimati alla sottoscrizione di documenti aventi rilevanza esterna.

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 e massiva.

In relazione al valore legale di firma autografa e sottoscrizione, garantisce, oltre alla provenienza, anche l'integrità e l'autenticità del documento sottoscritto. L'apposizione della firma digitale sostituisce l'apposizione di timbri, sigilli e punzoni.

Viene utilizzata per la firma di provvedimenti con effetto costitutivo, modificativo o estintivo di rapporti giuridici, sia di natura pubblicistica (delibere, decreti, determinazioni, ordinanze, buoni di ordinazione, ordinativi di incasso e pagamento, documenti finanziari e contabili, pareri etc.) che privatistica e contrattuale che verranno versati nel sistema di conservazione.

La firma digitale viene rilasciata a tutti i Dirigenti, ai Funzionari ed agli organi politici con delega all'adozione di provvedimenti, ai Responsabili di Servizio delegati e tutti gli operatori legittimati alla sottoscrizione di documenti aventi rilevanza esterna.

## 2.9 Autenticazione 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:

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

L'autenticazione avviene anche mediante l'acquisizione digitale della sottoscrizione autografa su apposito di dispositivo atto a memorizzare i dati biometrici del sottoscrittore, 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.

## 2.10 Immodificabilità e integrità del documento informatico, copie, duplicati ed estratti.

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

- a) conversione in formato privo di contenuti dinamici (macro istruzioni e codici eseguibili) quali in PDF/A o altri formati esplicitati nell'apposito allegato;

- b) sottoscrizione con firma digitale ovvero con firma elettronica qualificata;
- c) apposizione di una validazione temporale (marca temporale);
- d) trasferimento a soggetti terzi con posta elettronica certificata con ricevuta completa;
- e) memorizzazione su sistemi di gestione documentale che adottino idonee politiche di sicurezza;
- f) versamento ad un sistema di conservazione.

Con riferimento in particolare a documenti specifici quali:

- 1) le registrazioni di protocollo
- 2) la registrazione in ulteriori registri, repertori, albi, elenchi, archivi e raccolte di dati contenuti nel sistema di gestione documentale.

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

I metadati sono descritti nell'Allegato 5 (I metadati dei documenti informatici) e 6 (I metadati minimi del fascicolo informatico o della aggregazione documentale informatica).

## 2.11 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 invio e ricezione.

## 2.12 Trasmissione 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”. L’articolo 72 del C.A.D., distinguendo due 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.

## 2.13 Uso della Posta Elettronica Certificata

L’utilizzo della Posta Elettronica Certificata (PEC) o di altro sistema analogo consente di:

- conoscere in modo inequivocabile la data e l’ora di trasmissione;
- garantire l’avvenuta consegna all’indirizzo di posta elettronica certificata dichiarato dal destinatario;
- interoperare e cooperare dal punto di vista applicativo con altre *Aree Organizzative Omogenee (successivamente indicate come AOO)*;
- garantire l’integrità della trasmissione;

Il documento informatico trasmesso per via telematica si intende inviato e pervenuto al destinatario se trasmesso all’indirizzo elettronico dichiarato come domicilio digitale (IPA, INI-PEC, INAD). La dichiarazione da parte dell’utente del proprio indirizzo di posta elettronica certificata costituisce espressa accettazione dell’invio, tramite questo canale, degli atti e dei provvedimenti amministrativi relativi all’utente stesso. Quanto sopra vale anche per l’indirizzo di posta elettronica ordinaria, per le istanze, le comunicazioni e le dichiarazioni presentate all’Ente.

La trasmissione del documento informatico per via telematica, con una modalità che assicuri l’avvenuta consegna, equivale alla notificazione per mezzo della posta raccomandata, salvo che la legge disponga diversamente.

Le attuali tre banche dati nazionali sono:

- L'IPA (Indice dei domicili digitali delle Pubbliche Amministrazioni e dei Gestori di Pubblici Servizi): banca dati di libera consultazione contenente i riferimenti per comunicare con le Pubbliche Amministrazioni e i Gestori di Pubblici Servizi.
- INI-PEC: Indice Nazionale degli Indirizzi di Posta Elettronica Certificata) istituito dal Ministero dello Sviluppo Economico che raccoglie tutti gli indirizzi di PEC delle Imprese e dei Professionisti presenti sul territorio italiano;
- INAD (Indice nazionale dei domicili digitali delle persone fisiche, dei professionisti e degli altri enti di diritto privato non tenuti all'iscrizione in albi, elenchi o registri professionali o nel registro delle imprese): contiene l'indirizzo elettronico eletto presso un servizio di posta elettronica certificata (PEC) o un servizio elettronico di recapito certificato qualificato come definito dal Regolamento eIDAS, valido ai fini delle comunicazioni elettroniche aventi valore legale ai sensi dell'articolo 1, comma 1, lettera n-ter del CAD. Una volta eletto il proprio domicilio digitale su INAD, il cittadino deve ricevere le comunicazioni da parte della Pubblica Amministrazione (verbali di sanzioni amministrative e tutte le altre comunicazioni con valore legale ai sensi dell'art. 3-bis comma 4 del CAD)esclusivamente attraverso messaggio elettronico.

Ogni AOO dispone delle caselle di Posta Elettronica Certificata istituzionali per la corrispondenza, sia in ingresso che in uscita, pubblicate sull'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA), reperibile all'indirizzo: [www.indicepa.gov.it](http://www.indicepa.gov.it)

Tali caselle costituiscono l'indirizzo virtuale della AOO e di tutti gli uffici che ad essa fanno riferimento.

## 2.14 Interoperabilità dei sistemi di protocollo informatico

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 altresì le attività ed i processi amministrativi conseguenti (art. 55, comma 4, del Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445).

Per realizzare l'interoperabilità dei sistemi di protocollo informatico gestiti dalle pubbliche amministrazioni è necessario, in primo luogo, stabilire una modalità di comunicazione comune, che consenta la trasmissione telematica dei documenti sulla rete.

I sistemi di gestione informatica dei flussi documentali, orientati alla trasparenza amministrativa ed all'efficienza interna, si collocano in una dimensione più ampia nell'ottica della interconnessione e interoperabilità dei sistemi informativi pubblici.



### **3 ORGANIZZAZIONE DELL'ENTE E DEL PROTOCOLLO**

#### **3.1 Il protocollo informatico**

L'Ente gestisce un unico protocollo informatico per tutti i documenti in arrivo e in partenza nell'ambito di un sistema di gestione documentale conforme alle previsioni di cui alle Regole Tecniche per il protocollo informatico ai sensi:

- degli articoli 40 bis, 41, 47, 57 bis e 71 del Codice dell'Amministrazione digitale di cui al Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e s.m. e i. (C.A.D.) approvate con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013 (di seguito indicato come Regole Tecniche);
- del Testo Unico sulla documentazione amministrativa approvato con Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 (di seguito indicato come TU).

Il registro di protocollo è generato automaticamente dal sistema di protocollo che assegna a ciascun documento registrato il numero e la data di protocollazione.

All'unico sistema di protocollazione corrisponde un unico titolario di classificazione.

L'Ente produce un unico archivio, l'articolazione in archivio corrente, archivio di deposito ed archivio storico risponde esclusivamente a criteri di funzionalità.

Il modello operativo scelto dall'amministrazione è semidecentrato.

I responsabili dei procedimenti amministrativi dei singoli uffici provvedono alla implementazione della fascicolazione della corrispondenza in arrivo ed alla protocollazione della corrispondenza in partenza.

Gestiscono e custodiscono i documenti dell'archivio corrente (e, in alcuni casi, dell'archivio di deposito).

Nell'ambito della gestione documentale il sistema di protocollo si compone di:

- risorse archivistiche: piano di classificazione o titolario (Allegati 7 e 8) e piano di conservazione (Allegato 9) e presente manuale di gestione
- risorse informatiche: software applicativo dedicato descritto nell'apposito Allegato 10, piattaforma documentale, PEC e posta elettronica ordinaria, cooperazione applicativa tra Pubbliche Amministrazioni, piattaforme di interscambio;
- risorse umane: operatori del servizio e responsabile della gestione documentale (Allegato 11) e responsabile della conservazione (Allegato 12)

- risorse normative riportate nell'apposito Allegato 2, il presente manuale e relativi allegati, regolamenti comunali relativi all'accesso agli atti, ecc.

### 3.2 Aree Organizzative Omogenee e modelli organizzativi

L'amministrazione individua un'unica Area Organizzativa Omogenea (AOO) che è composta dall'insieme di tutte le unità organizzative (settori, servizi, uffici). All'interno della AOO il sistema di protocollazione è unico.

Nell'unica AOO è istituito un servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi. All'interno della AOO il sistema di protocollazione è centralizzato, con le sole eccezioni approvate dal Responsabile del Servizio Protocollo, per la corrispondenza in entrata mentre è decentralizzato per la corrispondenza in uscita, attraverso tutte le unità organizzative che svolgono anche i compiti di UOP.

Gli operatori incaricati dell'attività di protocollazione sono abilitati dal Responsabile della gestione documentale e del Servizio di Protocollo informatico che ha anche il compito di vigilare sulla corretta esecuzione delle attività.

L'amministrazione, nell'ambito degli adempimenti previsti, si è accreditata presso l'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA) fornendo le informazioni che individuano l'amministrazione stessa e le unità organizzative in cui è articolata. Per maggiori dettagli si rimanda alla sezione 3.3 del presente manuale di gestione.

### 3.3 Accreditamento dell'amministrazione/ AOO all'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA)

Nell'ambito degli adempimenti previsti, l'Amministrazione si è accreditata presso l'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA) fornendo le seguenti informazioni che individuano l'amministrazione stessa e le AOO in cui è articolata:

- la denominazione della amministrazione;
- il codice identificativo proposto per la amministrazione;
- l'indirizzo della sede principale della amministrazione;
- l'elenco delle proprie Aree Organizzative Omogenee con l'indicazione:
  - della denominazione;
  - del codice identificativo;
  - della casella di posta elettronica;

- del nominativo del RSP;
- della data di istituzione;
- dell'eventuale data di soppressione;
- l'elenco degli UOR e degli UU dell'AOO;
- i dati relativi alla fatturazione elettronica, la cui consultazione che prevede l'elenco dei codici di fatturazione per servizi è disponibile sul sito Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA) all'indirizzo <http://www.indicepa.gov.it>

L'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA) è accessibile tramite il relativo sito internet da parte di tutti i soggetti pubblici o privati.

L'amministrazione comunica tempestivamente all'IPA ogni successiva modifica delle proprie credenziali di riferimento e la data in cui la modifica stessa sarà operativa in modo da garantire l'affidabilità di tutti i dati. L'Amministrazione ogni 6 mesi aggiorna i dati relativi all'IPA ai sensi dell'art. 6-ter comma 3 del C.A.D.

Il codice IPA attribuito all'amministrazione è "c\_a182".

### 3.4 Individuazione del Responsabile della gestione documentale e del Servizio di Protocollo informatico

Nell'AOO è istituito un servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi.

Alla guida del suddetto servizio è posto il Responsabile e il Vicario della gestione documentale e del Servizio di Protocollo informatico (RSP). La nomina è riportata nell'Allegato 11 del presente manuale.

Il Responsabile è funzionalmente individuato nella figura del Responsabile dell'Area amministrativa. In caso di assenza del Responsabile, le sue funzioni sono demandate al vicario formalmente delegato.

È compito del Responsabile:

- provvedere all'aggiornamento e all'eventuale revisione del Manuale di gestione del Protocollo informatico, dei Flussi documentali e degli Archivi;
- provvedere alla pubblicazione e divulgazione del Manuale, anche attraverso il sito Internet dell'Amministrazione;

- abilitare gli addetti dell'amministrazione all'utilizzo del sistema software di gestione documentale e definire per ciascuno di essi il tipo di funzioni disponibili (ad esempio consultazione, modifica ecc.) e l'ambito di azione consentito;
- verificare il rispetto delle disposizioni normative durante le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo;
- supervisionare la corretta produzione del registro giornaliero di protocollo curata dall'ufficio protocollo;
- proporre eventuali modifiche al Titolare di classificazione;
- curare le funzionalità del sistema affinché, in caso di guasti o anomalie, siano ripristinate nel più breve tempo possibile e comunque in conformità a quanto stabilito nel Piano di continuità operativa/DR e relativi allegati;
- coordinare, unitamente al Responsabile della sicurezza informatica dei dati, la conservazione delle copie di salvataggio delle informazioni del sistema di protocollo;
- supervisionare il buon funzionamento degli strumenti e curare il rispetto delle procedure concernenti le attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali, incluse le funzionalità di accesso dall'esterno e le attività di gestione degli archivi;
- autorizzare le operazioni di annullamento della registrazione di protocollo;
- aprire e chiudere il registro di protocollazione di emergenza.

Le richieste di nuove abilitazioni (o modifica delle esistenti) di accesso alle caselle di settori, servizi, nuclei, ecc. devono essere inviate tramite e-mail alla casella [protocollo@comune.alessandria.it](mailto:protocollo@comune.alessandria.it) dal Responsabile settore/ servizio di appartenenza dell'utente da abilitare per la necessaria autorizzazione da parte del Responsabile della gestione documentale.

### 3.5 La classificazione dei documenti

La classificazione è un'attività di organizzazione logica di tutti i documenti correnti, protocollati e non (spediti, ricevuti, interni) secondo uno schema di voci che identificano attività e materie specifiche del soggetto produttore.

Il sistema complessivo di organizzazione dei documenti è definito nel titolare di classificazione.

Lo scopo del titolare di classificazione è quello di definire le modalità di sedimentazione dei documenti secondo le funzioni del soggetto. L'unità archivistica di base, di cui è costituito un

archivio sono i fascicoli. Questi vengono aperti dal responsabile dei singoli procedimenti sulla base dell'organizzazione logica del titolario di classificazione.

Il titolario di classificazione è riportato nell'apposito Allegato 7 e consultabile dall'applicativo che gestisce il flusso documentale.

### 3.6 Requisiti minimi di sicurezza dei sistemi di gestione documentale e protocollo informatico

1. Il sistema di gestione documentale e protocollo informatico assicura:

- a) l'univoca identificazione ed autenticazione degli utenti;
- b) la protezione delle informazioni relative a ciascun utente nei confronti degli altri;
- c) la garanzia di accesso alle risorse esclusivamente agli utenti abilitati;
- d) la registrazione delle attività rilevanti ai fini della sicurezza svolte da ciascun utente, in modo tale da garantirne l'identificazione;
- e) l'univoca identificazione dei documenti;

2. Il sistema di gestione documentale e protocollo informatico deve consentire il controllo differenziato dell'accesso alle risorse del sistema per ciascun utente o gruppo di utenti.

3. Il sistema di gestione documentale e protocollo informatico deve consentire il tracciamento di qualsiasi evento di modifica delle informazioni trattate e l'individuazione del suo autore.

4. Le registrazioni di cui ai commi 1, lettera d), e 3 devono essere protette da modifiche non autorizzate.

5. Il registro giornaliero di protocollo è trasmesso automaticamente, attraverso l'applicativo che gestisce il flusso documentale, entro la giornata lavorativa successiva al conservatore digitale garantendone così l'immodificabilità del contenuto.

### 3.7 Tutela dei dati personali e attuazione del Regolamento UE 679/2016 e s.m.e i.

Il Comune di Alessandria, con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 52/226 del 17/05/2018, ha approvato il Regolamento Comunale per l'attuazione del Regolamento UE 679/2016 (Regolamento generale sulla protezione dei dati –GDPR), relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, compresi i dati particolari, ovvero sensibili (ad esempio, dati giudiziari o relativi alla salute), contenuti nella documentazione amministrativa di propria pertinenza.

Relativamente agli adempimenti interni specifici, gli addetti autorizzati ad accedere al sistema di protocollo informatico e gestione documentale, sono formalmente incaricati.

Relativamente agli adempimenti esterni, l'Amministrazione si è organizzata 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 acquisite. Inoltre l'amministrazione certificante, in caso di accesso diretto ai propri archivi, rilascia all'amministrazione procedente apposita autorizzazione in cui vengono indicati i limiti e le condizioni di accesso volti ad assicurare la riservatezza dei dati personali ai sensi della normativa vigente. Di norma l'interfaccia di accesso viene configurata in modo da inglobare tali limitazioni, prevenendo così alla fonte eventuali accessi illeciti o eccedenti le effettive necessità.

Viene quindi garantito il diritto dei cittadini 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.

### 3.8 Formazione del personale

Nell'ambito delle attività di attivazione ed applicazione del sistema di gestione documentale e di workflow, l'Ente organizza periodicamente percorsi formativi specifici e generali che coinvolgono il personale.

In particolare, considerato che il personale assegnato al servizio di protocollo deve conoscere sia l'organizzazione e i compiti svolti da ciascuna unità organizzativa all'interno della AOO sia gli strumenti informatici e le norme di base per la tutela dei dati personali, la raccolta, la registrazione e l'archiviazione delle informazioni, periodicamente vengono effettuati percorsi formativi e di aggiornamento volti ad assicurare l'operatività del personale stesso.

## **4 DESCRIZIONE DEL FLUSSO DI ELABORAZIONE DEI DOCUMENTI**

Il presente capitolo descrive il flusso di lavorazione dei documenti ricevuti, spediti o interni, incluse le regole di registrazione per i documenti pervenuti secondo particolari modalità di trasmissione.

### 4.1 Generalità

Per descrivere i flussi di lavorazione dei documenti all'interno della AOO si fa riferimento ai diagrammi di flussi riportati nelle pagine seguenti.

Essi si riferiscono, in particolare, ai documenti:

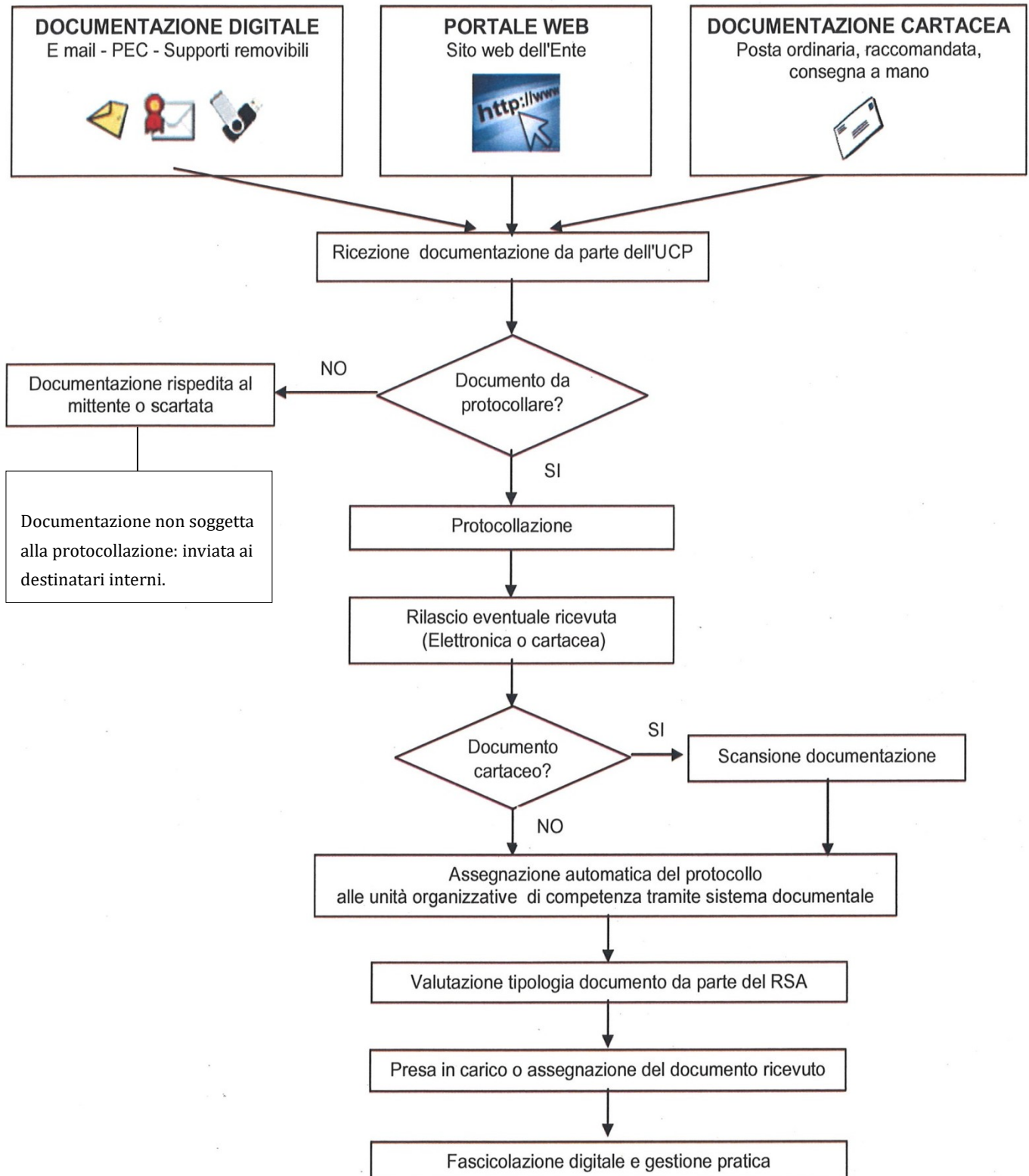
- ricevuti dalla AOO, dall'esterno
- inviati dalla AOO, all'esterno

La schematizzazione relativa ai documenti ricevuti si riferisce ad un flusso di lavoro ove la maggior parte delle operazioni sono gestite dall'ufficio protocollo.

L'avvio effettivo del procedimento collegato alla documentazione protocollata viene gestita dalle singole unità organizzative competenti

La schematizzazione relativa ai documenti inviati si riferisce ad un flusso di lavoro svolto prevalentemente dall'unità organizzativa competente.

## 4.2 Flusso dei documenti ricevuti dalla AOO





#### 4.2.1 Ricezione di documenti informatici sulle caselle di posta elettronica certificata

Di norma la ricezione dei documenti informatici è assicurata tramite le caselle di posta elettronica certificata.

Tale modalità rappresenta la norma anche per la ricezione dei documenti per i quali è richiesta la pubblicazione all'Albo Pretorio on line dell'Ente.

Ogni messaggio deve riferirsi a un solo documento. Anche nel caso in cui vengano inviati contestualmente più documenti si attribuisce all'invio un unico numero di protocollo e una unica classificazione.

Quando i documenti informatici pervengono all'ufficio protocollo la stessa unità, previa verifica della validità della firma apposta e della leggibilità del documento, procede alla registrazione di protocollo.

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, definizioni dei tipi di informazioni minime ed accessorie comunemente scambiate tra le AOO e associate ai documenti protocollati.

Per motivi di gestione documentale a norma, di sicurezza informatica e compliance privacy, l'Ente non accetta, per l'acquisizione al protocollo generale, la trasmissione formale di documenti attraverso link di file sharing (quali ad esempio Dropbox, WeTransfer ecc.). Eventuale documentazione trasmessa tramite i suddetti link sarà considerata come non pervenuta.

I documenti ricevuti per via telematica sono resi disponibili ai destinatari interni attraverso il sistema di gestione documentale adottato dall'Ente subito dopo le operazioni di protocollazione e di classificazione.

#### 4.2.2 Ricezione di documenti informatici sulla casella di posta elettronica non istituzionale

Nel caso in cui un messaggio venga ricevuto su una casella di posta elettronica non istituzionale e il titolare della casella ritenga che il documento debba essere protocollato, tale messaggio viene inoltrato alla casella PEC dell'Ente o alla casella email [municipio@comune.alessandria.it](mailto:municipio@comune.alessandria.it) con l'indicazione degli uffici destinatari. L'Ufficio Protocollo verificherà la sussistenza dei requisiti per la protocollazione.

I documenti pervenuti tramite fax server a indirizzi diversi da quello assegnato al Nucleo Protocollo sono trattati con gli stessi criteri indicati per la posta elettronica tradizionale. È intendimento dell'Amministrazione sostituire i fax tradizionali con i fax management.

A ogni messaggio di posta elettronica corrisponde una unica operazione di registrazione di protocollo. Quest'ultima si può riferire sia al corpo del messaggio, sia a uno o più file allegati.

È previsto il decentramento della protocollazione in entrata in casi eccezionali e previamente valutati e autorizzati, per i servizi di polizia locale nonché per i servizi la cui attività prevede un accoglimento diretto di istanze o documentazione cartacea.

#### 4.2.3 Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili

I documenti digitali possono essere recapitati su supporti rimovibili. L' AOO si riserva la facoltà di acquisire e trattare tutti i documenti informatici ricevuti su supporto rimovibile nei casi in cui sia possibile verificare la provenienza e decodificare e/o interpretare la documentazione con le tecnologie a sua disposizione.

#### 4.2.4 Ricezione di documenti informatici da portale web dell'Ente

I documenti digitali potranno essere ricevuti dall'Ente tramite apposita sezione del sito internet istituzionale, attraverso un servizio web per cittadini, i professionisti e le imprese. I soggetti interessati potranno avviare “on line” la procedura di erogazione dei servizi messi a disposizione dall'Ente ed eventualmente ricevere una attestazione dell'avvenuta presa in carico, con le modalità che l'Ente adotterà.

#### 4.2.5 Ricezione di documenti cartacei a mezzo servizio postale (posta ordinaria e raccomandata), corriere o consegna a mano

I documenti pervenuti a mezzo posta convenzionale o tramite corriere sono consegnati all'ufficio protocollo nei giorni lavorativi. Le raccomandate con o senza ricevuta di ritorno sono accompagnate dal relativo elenco recante la data del giorno di consegna. In caso di discrepanza tra la data di consegna e la data dell'elenco, sulle pratiche inviate con raccomandata con ricevuta di ritorno viene apposto un timbro con la dichiarazione della data in cui sono state effettivamente firmate le ricevute.

I documenti consegnati a mano agli uffici comunali sono verificati e protocollati direttamente dall'ufficio ricevente nel caso in cui sia abilitato alle attività di protocollazione in entrata; nel caso contrario saranno consegnati all'ufficio protocollo per la protocollazione e per l'inserimento nel sistema di gestione documentale.

La corrispondenza cartacea relativa a bandi di gara è registrata con scansione della busta e annotazione dell'orario preciso di ricezione ove richiesto e successivamente consegnata in busta chiusa all'ufficio responsabile della gara.

La corrispondenza nominativa che dovesse pervenire al protocollo con la dicitura “personale” o “riservata”, non viene aperta né protocollata bensì consegnata al destinatario per la valutazione del contenuto. Nel caso in cui dovesse riguardare l'Ente, il documento torna all'ufficio protocollo per l'eventuale protocollazione.

Quando la corrispondenza non rientri nelle categorie da ultimo indicate, si procede all'apertura delle buste e si eseguono gli ulteriori controlli preliminari alla registrazione. La corrispondenza

in arrivo è aperta il giorno lavorativo in cui è pervenuta, e protocollata nel più breve tempo possibile.

#### 4.2.6 Corrispondenza di particolare rilevanza, anonimi e documenti esclusi

Quando un documento pervenuto appare di particolare rilevanza o delicatezza è inviato in visione al Segretario Comunale per l'individuazione dei destinatari e di eventuali indicazioni riguardo alla gestione del documento stesso.

Il documento anonimo di prassi è destinato al Segretario Generale oltre che al/ai Settore/i di competenza per materia.

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo i documenti elencati all'Allegato 13.

#### 4.2.7 Errata ricezione di documenti digitali

Nel caso in cui pervengano alle caselle e-mail/PEC della AOO messaggi istituzionali dal cui contenuto si rilevi che sono stati erroneamente ricevuti, l'addetto rispedisce il messaggio al mittente con la dicitura *"Messaggio pervenuto per errore- non di competenza di questa Amministrazione"*.

#### 4.2.8 Errata ricezione di documenti cartacei

Nel caso in cui pervengano erroneamente all'Ente documenti indirizzati ad altre Amministrazioni o soggetti, possono verificarsi le seguenti eventualità:

- se si tratta di documento cartaceo ricevuto con posta ordinaria e la busta viene aperta per errore, la busta stessa viene richiusa con l'apposizione del timbro *"trattasi di documentazione non di competenza del Comune di Alessandria"*. Nel caso di posta raccomandata (semplice o con ricevuta di ritorno) si riconsegna all'addetto del servizio postale esterno segnando la stessa come *"cessa"* sull'elenco giornaliero delle raccomandate;
- in casi eccezionali il documento è protocollato in entrata e successivamente in uscita inserendo nel campo "oggetto" la frase *"documento pervenuto per errore"*, provvedendo quindi al rinvio al mittente;
- se si tratta di un documento consegnato a mano dall'utente allo sportello front-office del protocollo, con rilascio dell'apposita ricevuta, si contatta l'utente per farsi riconsegnare la ricevuta, che verrà distrutta, e per restituirgli la pratica originale su cui è stato annullato il timbro d'arrivo del protocollo.

#### 4.2.9 Rilascio di ricevute attestanti l'avvenuta protocollazione di documenti informatici

La ricezione di documenti attraverso le caselle di posta elettronica certificata comporta automaticamente la notifica al mittente dell'avvenuto recapito al destinatario, assicurata dallo stesso servizio di posta certificata.

Nel caso di ricezione di documentazione tramite posta elettronica (certificata e ordinaria) o servizi on line messi a disposizione dall'Ente, una volta effettuata la protocollazione l'applicativo invia automaticamente una *Notifica di avvenuta protocollazione* contenente data, numero di protocollo e assegnatari dello stesso.

Nel caso di documenti inviati con posta elettronica certificata per la pubblicazione all'Albo pretorio Comunale, la conferma di pubblicazione (se richiesta) potrà essere trasmessa al mittente attraverso lo stesso canale, immediatamente dopo la scadenza della pubblicazione richiesta.

#### 4.2.10 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti cartacei

Quando il documento cartaceo è consegnato direttamente dal mittente o da altra persona incaricata allo sportello dell'ufficio protocollo, è previsto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna consistente nella fotocopia della sola prima pagina dell'istanza sulla quale viene posto un timbro con la data di arrivo. Qualora l'utente richieda il rilascio della ricevuta dell'avvenuta protocollazione dell'istanza, una volta effettuata la protocollazione l'ufficio rilascia una ricevuta generata dal sistema di protocollo recante data, numero di protocollo e assegnatari dello stesso.

#### 4.2.11 Classificazione, assegnazione e presa in carico dei documenti

Gli addetti alla protocollazione, per i documenti da loro trattati in entrata, eseguono la classificazione sulla base del Titolario di classificazione adottato presso l'AOO.

La proposta di assegnazione viene fatta valutando il contenuto del documento nella sua totalità (compresi eventuali messaggio .eml, lettera di trasmissione, allegati, ecc.).

Qualora il mittente abbia indicato espressamente i nominativi dei destinatari, la proposta di assegnazione tende a seguire la volontà manifesta del mittente, tranne nei casi in cui appaia opportuna una diversa e/o più ampia assegnazione (es: evidenti errori nell'identificazione dei destinatari, casi particolari per cui l'assegnazione di certe tipologie di pratiche sia stata richiesta, per iscritto, da uffici o assessorati, ecc.).

Una volta protocollata, attraverso il flusso documentale gestito dall'applicativo, l'istanza viene recapitata sulla casella dell'unità organizzativa di destinazione affinché venga presa in carico dallo smistatore il quale:

- esegue una verifica di congruità in base alle proprie competenze, consultando anche l'allegato *messaggio .eml* quando presente;
- in caso di errore, ritrasmette nel minor tempo possibile il documento all'ufficio protocollo attraverso l'invio alla casella "Protocolli resi";

- in caso di verifica positiva, assegna all'ufficio competente;

mentre l'ufficio competente che riceve il documento:

- esegue l'operazione di presa in carico e fascicolazione digitale;
- in caso di errore, nel minor tempo possibile ritrasmette il documento allo smistatore;
- gestisce il documento, anche inoltrandolo ad altri settori ad es. per l'acquisizione di un parere, o qualora il documento sia anche di loro competenza, senza modificare le assegnazioni originariamente proposte dal protocollo;
- nel caso in cui invece venga proposta una modifica alle assegnazioni (esempio: aggiunta o eliminazione di uno o più assegnatari), la richiesta deve essere tassativamente inviata tramite e-mail alla casella [protocollo@comune.alessandria.it](mailto:protocollo@comune.alessandria.it)

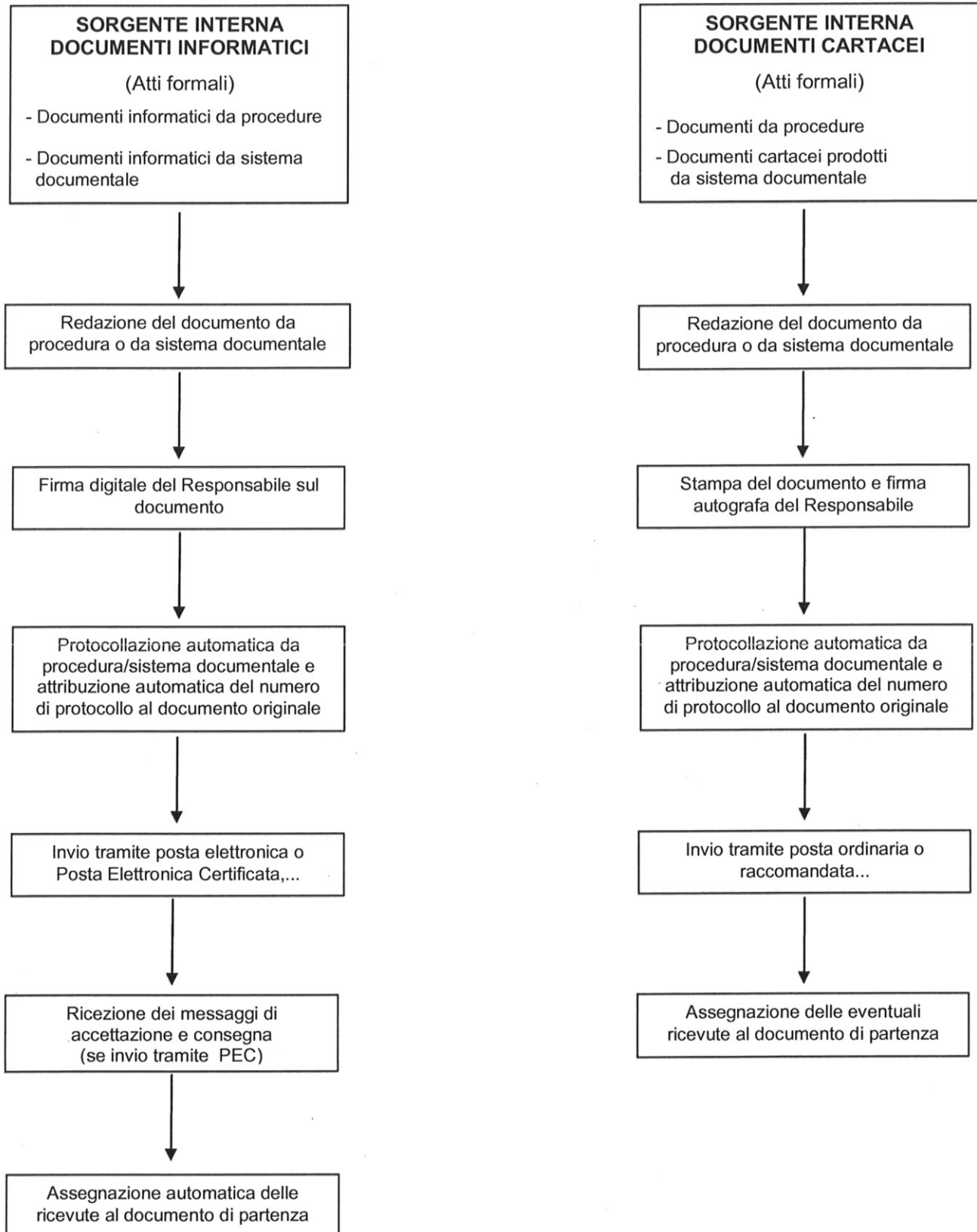
Chiunque riceva sulla propria casella e-mail un messaggio che necessita di protocollazione, deve inoltrare il medesimo, completo di allegati, all'indirizzo [municipio@comune.alessandria.it](mailto:municipio@comune.alessandria.it) ai fini della protocollazione. La ricezione di messaggi sulla propria casella e-mail va sempre disincentivata promuovendo l'invio diretto da parte del mittente esterno ad una delle caselle istituzionali dell'Ente.

Il flusso documentale dell'Ente è unico e va gestito esclusivamente attraverso l'applicativo in dotazione. Al fine di preservare la continuità del flusso, non è consentito lo scambio di documentazione protocollata attraverso le e-mail.

Tutti i documenti ricevuti dall'AOO per via telematica, o comunque disponibili in formato digitale, sono assegnati all'unità organizzativa competente attraverso il sistema di gestione documentale.

I documenti ricevuti dall'amministrazione in formato cartaceo, di regola acquisiti in formato immagine o altro formato standard non modificabile con l'ausilio di scanner, una volta concluse le operazioni di registrazione, segnatura e assegnazione sono fatti pervenire al Servizio di competenza per via informatica attraverso il sistema di gestione documentale. Tali scansioni del documento possono essere parziali (limitandosi alla sola lettera di trasmissione, istanza...) oppure integrali. L'originale cartaceo viene anch'esso trasmesso alla struttura di competenza, nell'ambito della gestione giornaliera della posta cartacea interna.

#### 4.3 Flusso dei documenti creati e trasmessi dall'AOO



#### 4.3.1 Sorgente interna dei documenti

Per documenti in partenza s'intendono quelli prodotti dal personale degli uffici dell'AOO nell'esercizio delle proprie funzioni, aventi rilevanza giuridico - probatoria e destinati ad essere trasmessi a soggetti esterni all'Amministrazione.

Il documento viene predisposto in formato digitale, secondo gli standard illustrati nei precedenti capitoli, e inviato tramite posta elettronica certificata (la posta elettronica certificata è la modalità di inoltro dell'applicativo in uso). I documenti vengono prodotti con il sistema documentale in dotazione all'Ente con le modalità descritte nell'Allegato 7.

Per i documenti che devono necessariamente essere inviati in formato analogico, il mezzo di recapito della corrispondenza è tipicamente costituito dal servizio postale, nelle sue diverse forme.

#### 4.3.2 Verifica formale dei documenti

Il personale interno all'Ente registrato sull'applicativo di gestione del flusso documentale è autorizzato dal Responsabile della gestione documentale e del Servizio di Protocollo informatico a svolgere attività di registrazione di protocollo e apposizione della segnatura per la corrispondenza in uscita.

Le unità organizzative provvedono quindi ad eseguire al loro interno le verifiche di conformità della documentazione predisposta per essere trasmessa.

#### 4.3.3 Registrazione di protocollo e segnatura

La protocollazione e la segnatura della corrispondenza in partenza, sia essa in formato digitale che in formato analogico, è effettuata direttamente dalle singole unità organizzative abilitate, in quanto collegate al sistema di protocollo informatico della AOO a cui appartengono.

Possono essere gestiti registri particolari, che sono registri che raccolgono documenti con caratteristiche omogenee come contenuto, finalità o modalità di gestione. La loro gestione può avvenire in formato informatico, generati da più aree organizzative omogenee, previsti da regolamenti o norme interne, come da Allegato 14.

#### 4.3.4 Trasmissione di documenti informatici

I documenti informatici sono trasmessi all'indirizzo elettronico dichiarato dai destinatari, ovvero abilitato alla ricezione della posta per via telematica.

Per la spedizione dei documenti informatici, l'AOO si avvale di un servizio di "Posta Elettronica Certificata", conforme al decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68, offerto da un soggetto esterno in grado di garantire la sicurezza del canale di comunicazione, e di dare certezza sulla data di spedizione e di consegna dei documenti attraverso una procedura di rilascio di ricevute di ritorno elettroniche. In particolare, la PEC è strumento ordinario di

trasmissione verso le pubbliche amministrazioni ed i gestori di pubblici servizi, i cittadini che hanno dichiarato il loro domicilio digitale, nonché verso i soggetti inseriti nell'Indice nazionale degli indirizzi PEC delle imprese e dei professionisti, o in altri indici analoghi che si rendessero disponibili in futuro.

In caso di più destinatari riferiti a un unico numero di protocollo, si generano tante PEC quanti sono i destinatari.

Nel caso di trasmissione di allegati al documento che eccedano la capienza della casella di posta elettronica, è possibile utilizzare supporti rimovibili o avvalersi di adeguati canali telematici alternativi.

La trasmissione telematica di comunicazioni che necessitano di una ricevuta di invio e di una ricevuta di consegna avviene sempre, ove tecnicamente possibile, mediante posta elettronica certificata, con effetto equivalente alla notificazione per mezzo della posta raccomandata.

Gli allegati inseriti sull'applicativo dovranno essere in uno dei formati riportati negli Allegati 3 e 4 (Manuale di conservazione), preferibilmente in Pdf/A.

#### 4.3.5 Trasmissione di documenti cartacei a mezzo posta

L'ufficio protocollo gestisce le operazioni di spedizione della corrispondenza predisposta dagli uffici comunali.

Gli uffici comunali consegnano al protocollo i plichi da spedire in tempo utile per consentire di organizzare al meglio la gestione. L'ufficio protocollo verifica i destinatari delle lettere da affrancare e rimanda agli uffici quelle che sono in modo evidente indirizzate ad altre pubbliche amministrazioni e a gestori di pubblici servizi, a imprese e professioni di cui è possibile reperire l'indirizzo pec da questi dichiarato, al fine di contenere le spese di spedizione e di implementare nel modo più completo possibile il fascicolo digitale del procedimento amministrativo.

#### 4.3.6 Conteggi e spedizione corrispondenza cartacea

L'ufficio protocollo effettua i conteggi relativi alle spese giornaliere e mensili sostenute per le operazioni di invio della corrispondenza cartacea e cura il costante monitoraggio della spesa e verifica la disponibilità delle necessarie risorse economiche, informando con congruo anticipo il Responsabile dell'imminente esaurimento dei fondi a disposizione.

Il Responsabile della gestione documentale e del Servizio di Protocollo informatico promuove l'utilizzo di strumenti alternativi al servizio postale (e-mail, e-mail certificata ecc.) presso gli uffici comunali.



#### 4.4 Documenti informali

Si considerano documenti informali quelli che non assumono rilievo all'interno di procedimenti (informazioni etc).

Gli scambi di documenti informali all'interno dell'AOO o verso l'esterno, non danno luogo a protocollazione.

### **5 SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE DIGITALE E ARCHIVIAZIONE**

Il presente capitolo illustra il sistema di classificazione dei documenti, di formazione del fascicolo digitale e di corretta gestione e formazione dell'archivio corrente e di deposito.

#### 5.1 Titolario o piano di classificazione

La classificazione dei documenti, destinata a realizzare una corretta organizzazione dei documenti nell'archivio, è obbligatoria per legge.

Il piano di classificazione è lo schema logico utilizzato per organizzare i documenti d'archivio in base alle funzioni e alle materie di competenza dell'ente.

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

Viene garantita la storicizzazione delle variazioni di Titolario e la possibilità di ricostruire le diverse voci nel tempo, mantenendo stabili i legami dei fascicoli digitali e dei documenti con la struttura del Titolario vigente al momento della produzione degli stessi.

Per ogni modifica di una voce, viene riportata la data di introduzione e la data di variazione.

Le variazioni sono di norma introdotte a partire dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello di approvazione del nuovo Titolario, e valgono almeno per l'intero anno.

#### 5.2 Classificazione dei documenti

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

Essa è generalmente strutturata a livelli che si articolano gerarchicamente tra loro.

Le voci di primo e secondo livello del titolario (titoli e classi) individuano le funzioni primarie e di organizzazione dell'Ente.

L'elenco dei titoli e delle classi associate è disponibile negli Allegati 6 e 7.

I successivi livelli di classificazione (macro-fascicoli, fascicoli, sotto-fascicoli...) corrispondono a specifiche competenze che rientrano concettualmente nelle macrofunzioni descritte dai primi livelli.

Ciascun documento deve essere classificato in base alla sua funzione (cioè in base allo scopo del documento) e non in base alle competenze (cioè in base all'ufficio che tratta il documento). Se ne deduce che tutti i documenti relativi a un procedimento amministrativo devono essere classificati con lo stesso titolo e classe, in quanto tutti i documenti relativi a un procedimento amministrativo hanno lo stesso scopo.

Le operazioni di classificazione e fascicolazione vengono generalmente svolte in momenti diversi e da personale differente. I primi due livelli di classificazione (*titolo- classe*) vengono attribuiti nella fase di protocollazione; l'individuazione dei successivi livelli (*macro-fascicolo, fascicolo, sotto-fascicolo digitale...*) è invece di competenza del Responsabile del procedimento o suo incaricato.

Tutti i documenti ricevuti e prodotti dall'Ente, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono classificati in base al titolario.

### 5.3 La fascicolazione

I documenti ricevuti e prodotti dall'Ente sono raccolti in fascicoli costituiti in modo che ciascuno rappresenti l'insieme ordinato dei documenti riferiti ad uno stesso procedimento amministrativo o, comunque, ad una stessa pratica.

I fascicoli possono essere:

- Fascicoli cartacei: laddove tutta la documentazione originale della pratica è prodotta in formato cartaceo;
- Fascicoli informatici: laddove tutta la documentazione originale della pratica è prodotta in formato elettronico;
- Fascicoli ibridi: nel caso in cui la documentazione riguardante la pratica sia stata formata da documenti prodotti, in originale, sia in formato cartaceo che in formato elettronico.

In questi casi vengono prodotti due fascicoli distinti:

- un fascicolo cartaceo nel quale viene raccolta la documentazione cartacea

- un fascicolo informatico, archiviato nel sistema di gestione documentale, nel quale sono raccolti tutti i documenti prodotti in formato elettronico e i riferimenti di protocollo dei documenti prodotti in formato cartaceo.

I due fascicoli sono collegati tra loro e i riferimenti al fascicolo collegato sono riportati sia nella copertina del fascicolo cartaceo che nei dati di identificazione del fascicolo informatico.

Oltre ai fascicoli informatici possono essere costituiti fascicoli per serie documentale, in cui vengono aggregati documenti della stessa tipologia.

I fascicoli possono anche essere distinti in annuali e non annuali, con riferimento alla durata e alla tipologia delle pratiche.

#### 5.4 La fascicolazione digitale

Il fascicolo digitale corrisponde generalmente ad una "Aggregazione strutturata e univocamente identificata di atti, documenti o dati informatici, prodotti e funzionali all'esercizio di una specifica attività o di uno specifico procedimento".

Qualora un documento dia luogo all'avvio di un nuovo procedimento amministrativo, il soggetto preposto provvede all'apertura di un nuovo fascicolo/sottofascicolo collegato ad un macro-fascicolo digitale già esistente.

La formazione di un nuovo fascicolo/sotto-fascicolo avviene attraverso l'operazione di "apertura" che comprende la registrazione di alcune informazioni essenziali (metadati) così come previsto nell'allegato 5 del *D.P.C.M. del 3 dicembre 2013* (regole tecniche in materia di sistema di conservazione ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5 -bis, 23 -ter, comma 4, 43, commi 1 e 3, 44, 44 -bis e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005).

L'insieme minimo dei metadati attribuiti ai fascicoli digitali è riportato nell'Allegato 6 del presente manuale.

Ogni unità organizzativa è responsabile per la creazione e la gestione dei fascicoli nell'ambito dei servizi di competenza e delle attività effettuate. I documenti contenuti in un fascicolo hanno di norma identica classificazione, e sono facilmente ricercabili sia attraverso quest'ultima che attraverso metadati.

I criteri di visibilità dei fascicoli digitali e dei loro relativi sottofascicoli all'interno dell'AOO sono definiti dai vari Responsabili dei Procedimenti Amministrativi in accordo con il Responsabile del Servizio per la tenuta del Protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi.

I fascicoli possono anche essere distinti in annuali e non annuali, con riferimento alla durata e alla tipologia delle pratiche e dei relativi procedimenti ai quali queste si riferiscono.

#### 5.4.1 Processo di assegnazione dei fascicoli digitali ai documenti

Quando un nuovo documento viene recapitato al servizio competente o creato dall'Ente, il Responsabile del servizio o suo incaricato stabilisce se il documento si riferisce a un nuovo affare o procedimento; in caso affermativo è necessario aprire un nuovo fascicolo, altrimenti, se il documento stesso può essere ricollegato ad un affare o procedimento in corso, viene inserito in un fascicolo digitale già esistente.

A seconda delle ipotesi, si procede come segue:

Se il documento dà avvio ad un *NUOVO PROCEDIMENTO*, il soggetto preposto:

- esegue l'operazione di apertura del fascicolo/sottofascicolo collegato al macro-fascicolo;
- collega il documento al nuovo fascicolo aperto;
- si occupa della gestione del documento o assegna il documento al collaboratore che dovrà istruire la pratica.

Se il documento si ricollega ad un *affare o procedimento in corso*, l'addetto:

- seleziona il relativo fascicolo utente collegato al macro-fascicolo;
- collega il documento al fascicolo selezionato;
- si occupa della gestione del documento o assegna il documento al collaboratore che dovrà gestire la pratica;
- effettua le operazioni di chiusura del fascicolo.

#### 5.4.2 Chiusura dei fascicoli digitali

Il fascicolo digitale viene chiuso generalmente al termine del procedimento amministrativo o all'esaurimento dell'affare.

#### 5.5 Serie archivistiche e repertori

I documenti soggetti a registrazione particolare, come i verbali, le delibere degli organi di governo dell'amministrazione, o i contratti, costituiscono una serie archivistica.

Tali documenti sono organizzati nel registro di repertorio.

Per quanto concerne la gestione dei documenti informatici, ogni verbale, delibera, determinazione, decreto, ordinanza e contratto è, di norma, associato:

- al registro di repertorio con il numero progressivo di repertorio;
- al fascicolo, insieme ai documenti che afferiscono al medesimo affare o procedimento amministrativo.

Nel repertorio generale sono riportati gli elementi obbligatori del documento (data, classifica e numero di repertorio) che identificano il documento all'interno del repertorio stesso.

Il repertorio è costantemente aggiornato.

#### 5.6 Archiviazione dei documenti - Tempi, criteri e regole di selezione del sistema di classificazione

Si rinvia all'Allegato 15 Regolamento generale di organizzazione e consultazione dell'archivio comunale.

## **6 GESTIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO**

Il presente capitolo illustra le modalità di produzione delle registrazioni di protocollo informatico, nonché le modalità di registrazione delle informazioni annullate o modificate nell'ambito di ogni sessione di attività di registrazione.

### 6.1 Unicità del protocollo informatico

Nell'ambito della AOO il registro di protocollo è unico e la numerazione progressiva delle registrazioni di protocollo è unica indipendentemente dal modello organizzativo.

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

Il numero di protocollo individua un unico documento e, di conseguenza, ogni documento reca un solo numero di protocollo. Il numero di protocollo è costituito da almeno sette cifre numeriche.

Non è consentita 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 documentazione che non è stata registrata sul protocollo viene considerata giuridicamente inesistente presso l'amministrazione, fatta eccezione per quella soggetta a registrazione particolare.

Non è consentita la protocollazione di un documento già protocollato (doppio protocollo ad uno stesso documento). Qualora ciò avvenisse per errore, la seconda protocollazione va annullata.

Il registro di protocollo è il registro informatico di atti e documenti in ingresso e in uscita che permette la registrazione e l'identificazione univoca del documento informatico all'atto della sua immissione cronologica nel sistema di gestione informatica dei documenti. Di fatto è un atto pubblico munito di fede privilegiata ed è idoneo a produrre effetti giuridici.

Il registro giornaliero di protocollo è trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, garantendone l'immodificabilità del contenuto.

## 6.2 Registrazione di protocollo

Di seguito vengono illustrate le regole di registrazione del protocollo valide per tutti i tipi di documenti trattati dall'AOO (ricevuti, trasmessi ed interni formali, digitali o informatici e analogici).

Su ogni documento ricevuto o spedito dall'AOO è effettuata una registrazione di protocollo con il sistema di gestione del protocollo informatico, consistente nella memorizzazione dei dati obbligatori.

Tale registrazione è eseguita in un'unica operazione, senza possibilità per l'operatore di inserire le informazioni in più fasi successive.

Ciascuna registrazione di protocollo contiene, almeno, i seguenti dati obbligatori:

- il numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- la data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- l'indicazione del mittente o del destinatario, registrata in forma non modificabile;
- l'oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
- la data e protocollo del documento ricevuto, se disponibili;
- la classificazione;

- l'impronta del documento informatico.

Le registrazioni di protocollo, in armonia con la normativa vigente, prevedono inoltre elementi accessori, rilevanti sul piano amministrativo, organizzativo e gestionale, sempre che le rispettive informazioni siano disponibili.

L'oggetto di un protocollo deve descrivere il contenuto della documentazione trattata in maniera chiara e sintetica, riportando "parole chiave" che consentano in futuro di effettuare una ricerca (ad esempio: l'indicazione della via, il progetto o la manifestazione a cui si fa riferimento, se la documentazione riguarda la TARI o l'IMU e l'anno di riferimento e così via); non deve quindi contenere solo indicazioni del tipo: comunicazione/i, invio atto/ documento, riferimento al protocollo n...). L'oggetto è la sintesi dei contenuti di carattere giuridico, amministrativo e narrativo di un documento. Oltre a costituire un elemento indispensabile per la ricerca del documento, l'oggetto contribuisce a identificarlo e a definirne la relazione con il fascicolo a cui appartiene.

L'oggetto di un protocollo deve descrivere il contenuto della documentazione trattata in maniera chiara e sintetica, riportando "parole chiave" che consentano in futuro di effettuare una ricerca (ad esempio: l'indicazione della via, il progetto o la manifestazione a cui si fa riferimento, se la documentazione riguarda la TARI o l'IMU e l'anno di riferimento e così via); non deve quindi contenere solo indicazioni del tipo: comunicazione/i, invio atto/ documento, riferimento al protocollo n ....).

L'oggetto di un documento in lingua straniera si riporta per esteso nella lingua originale seguito dalla descrizione in lingua italiana.

L'oggetto non deve contenere riferimenti normativi muti o richiami non espliciti: I riferimenti normativi non possono da soli costituire l'oggetto del documento, semmai ne formano il presupposto. Non è corretto, quindi, redigere l'oggetto di un documento limitandosi a richiamare un riferimento normativo senza ulteriori specificazioni. Il semplice rinvio a norme – talvolta anche in modo incompleto, citando cioè solo il numero o la data – di solito non fornisce alcuna informazione sul reale contenuto del documento, al pari delle sigle e degli acronimi che non vengano opportunamente sciolti.

I moduli istituzionali si descrivono per esteso: Alla forma estesa del modulo segue l'acronimo, separato da un trattino, preceduto e seguito da uno spazio. L'acronimo è riportato con caratteri maiuscoli e senza punti di separazione. es: Documento unico di regolarità contributiva – DURC.

### 6.3 Elementi facoltativi delle registrazioni di protocollo

Il Responsabile del Servizio Protocollo, con proprio provvedimento e al fine di migliorare la gestione, la ricerca e la conservazione della documentazione, può modificare e integrare gli elementi facoltativi del protocollo, anche per singole categorie o tipologie di documenti. La registrazione degli elementi facoltativi del protocollo, previa autorizzazione del Responsabile della gestione documentale e del Servizio di Protocollo informatico, può essere modificata, integrata e cancellata in base alle effettive esigenze delle unità organizzative o del servizio

protocollo. I dati facoltativi sono modificabili senza necessità di annullare la registrazione di protocollo, fermo restando che il sistema informatico di protocollo registra tali modifiche.

#### 6.4 Segnatura di protocollo dei documenti

L'operazione di segnatura di protocollo è effettuata contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo.

La segnatura di protocollo è l'apposizione o l'associazione all'originale del documento, in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti 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 documentale;
- il codice identificativo dell'amministrazione;
- il codice identificativo del registro di protocollo;
- titolo e classe di riferimento;
- il numero progressivo di protocollo, costituito da almeno sette cifre numeriche
- la data di protocollo

Per i documenti analogici le informazioni sopra riportate vengono riportate sul documento attraverso il timbro di registratura di protocollo.

Per i documenti informatici tutte le informazioni sopra riportate sono generate automaticamente dal sistema e sono incluse nella segnatura informatica di ciascun messaggio protocollato

#### 6.5 Modifiche e annullamento delle registrazioni di protocollo

Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013, all'art. 8, comma 2, dispone che:

*2. L'annullamento anche di un solo campo delle altre informazioni registrate in forma immutabile, necessario per correggere errori intercorsi in sede di immissione di dati delle altre informazioni, deve comportare la rinnovazione del campo stesso con i dati corretti e la contestuale memorizzazione, in modo permanente, del valore precedentemente attribuito*



*unitamente alla data, l'ora e all'autore della modifica. La disposizione di cui al primo periodo si applica per lo stesso campo, od ogni altro, risultato successivamente errato.*

Le informazioni relative alla registrazione di protocollo modificata o annullata rimangono memorizzate nel registro informatico del protocollo per essere sottoposte alle elaborazioni previste dalla procedura, ivi comprese le visualizzazioni e le stampe, insieme a data, ora e autore dell'annullamento e agli estremi dell'autorizzazione all'annullamento del protocollo rilasciata dal Responsabile.

Solo il Responsabile della gestione documentale e del Servizio di Protocollo informatico è autorizzato ad annullare, direttamente o delegando gli addetti, una registrazione di protocollo.

L'annullamento di una registrazione di protocollo generale deve essere richiesto con specifica nota, adeguatamente motivata, indirizzata al Responsabile della gestione documentale e del Servizio di Protocollo ed inviata tramite e-mail alla casella [protocollo@comune.alessandria.it](mailto:protocollo@comune.alessandria.it).

#### 6.6 Protocollazione documenti interni formali – protocolli interni

I documenti formali prodotti e scambiati internamente sono soggetti a protocollazione e indicati come protocolli interni. Vengono inseriti nel sistema di gestione documentale con opportuna classificazione, assegnazione di visibilità, collegamento ai documenti o procedimenti correlati, fascicolazione e archiviazione.

#### 6.7 Oggetti ricorrenti

Ciascun Servizio può individuare tipologie di documenti per i quali concordare con il Protocollo generale l'indicazione esatta dell'oggetto, la titolazione, la tipologia e l'assegnazione a predeterminati soggetti o ambiti organizzativi. E' compito di ciascun Servizio provvedere a verificare il permanere dell'attualità di ciascun oggetto individuato e del relativo smistamento.

#### 6.8 Registrazione differita di protocollo

Per "*protocollo differito*" si intende la registrazione di documento in arrivo che indica nello specifico la data alla quale si riferisce il ricevimento del documento stesso e la causa che ne ha determinato il differimento. (es: concorsi, gare e più in generale tutto ciò che ha una scadenza).

Il documento in argomento viene comunque protocollato inserendo la data di ricezione (che sarà diversa da quella della protocollazione) e la motivazione per cui è stato protocollato successivamente al suo ingresso nell'Ente.

## 6.9 Documenti riservati (Protocollo riservato)

Sono previste particolari forme di riservatezza per i documenti relativi a procedimenti disciplinari nei confronti dei dipendenti, vicende o a fatti privati, politici o giudiziari (giudizi pendenti) o documenti che richiedono, comunque, una trattazione riservata. Per tali atti sul registro di protocollo generale compare solo il numero attribuito a ciascun documento e l'annotazione "Riservato".

I documenti registrati con tali forme appartengono al cosiddetto "protocollo riservato" costituito dalle registrazioni il cui accesso è autorizzato solo alle persone espressamente abilitate. Queste ultime hanno comunque la visibilità dei soli documenti riservati trattati dall'unità di appartenenza. Le procedure adottate per la gestione dei documenti ad accesso riservato, comprese le registrazioni, la segnatura, la classificazione e la fascicolazione, sono le stesse adottate per gli altri documenti.

Qualora nella formulazione dell'oggetto del documento fosse necessario introdurre elementi riconducibili a dati "*sensibili*", è opportuna l'indicazione della persona fisica direttamente interessata con le iniziali puntate di cognome e nome (senza spazio fra le iniziali) sia nell'oggetto sia nel campo mittente.

## 7 IL SISTEMA DI GESTIONE DOCUMENTALE E DI PROTOCOLLAZIONE ADOTTATO DALL'ENTE

Il sistema di gestione documentale e di protocollazione adottato dall'Ente è basato su applicativo software.

La soluzione per la protocollazione prevede un modulo specifico che gestisce tutte le fasi di protocollazione in arrivo/ partenza nonché di registro interno pratiche in modo totalmente integrato con il sistema documentale.

La soluzione gestisce la ricezione e trasmissione dei messaggi informatici con la protocollazione e l'archiviazione nel sistema documentale in modo sicuro e non modificabile.

I documenti pervenuti vengono assegnati agli uffici ed operatori destinatari e vengono tracciati nell'iter burocratico/ flusso documentale.

I documenti prodotti dall'Ente vengono gestiti nell'ambito del sistema documentale sia nella fase di redazione che in quella di archiviazione, di protocollazione e di trasmissione.

### 7.1 Descrizione funzionale ed operativa

La descrizione funzionale ed operativa del sistema di protocollo informatico viene specificata in dettaglio all'interno dell'Allegato 10.

## **8 REGISTRO DI EMERGENZA**

### **8.1 Utilizzo del registro di emergenza**

Il Dirigente responsabile del servizio di protocollo informatico autorizza lo svolgimento delle operazioni di registrazione di protocollo sull'apposito registro di emergenza, ogni qualvolta per cause tecniche non sia possibile utilizzare il sistema.

L'apertura e chiusura del registro di protocollo di emergenza avviene tramite apposita annotazione a firme del Dirigente responsabile servizio di protocollo informatico.

Il registro di emergenza è unico ed è gestito dall'Ufficio Protocollo. Tutti i servizi comunali, in caso di necessità, fanno quindi riferimento a questo ufficio per ottenere l'assegnazione di un numero di protocollo di emergenza, in entrata o in uscita.

Il registro di emergenza si rinnova ogni anno solare, pertanto inizia il primo gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno.

Si applicano le seguenti modalità di registrazione e di recupero dei dati:

- sul registro di emergenza sono riportate le cause, la data e l'ora di inizio dell'interruzione nonché la data e l'ora del ripristino della funzionalità del sistema;
- per ogni giornata di registrazione in emergenza è riportato sul registro il numero totale di operazioni registrate;
- la sequenza numerica utilizzata su un registro di emergenza, anche a seguito di successive interruzioni, garantisce comunque l'identificazione univoca dei documenti registrati nell'ambito del sistema documentario dell'AOO;
- le informazioni relative ai documenti protocollati in emergenza sono inserite successivamente, con immediatezza nel sistema di protocollo informatico ripristinato;
- durante la fase di ripristino, a ciascun documento registrato in emergenza viene attribuito un numero di protocollo del sistema informatico ordinario, annotando nella scheda di protocollo gli elementi necessari a mantenere stabilmente la correlazione univoca con il numero attribuito in emergenza.

## **9 SICUREZZA**

La sicurezza e l'integrità dei dati di protocollo e dei documenti elettronici archiviati sono garantiti dall'applicazione informatica adottata dall'Ente.

Il piano di sicurezza informatica del sistema informativo dell'amministrazione è definito dall'organizzazione dell'Ente che gestisce il sistema informatico generale.

Il presente capitolo riporta le misure di sicurezza adottate specifiche per l'infrastruttura di protocollo informatico anche in relazione alle norme sulla protezione dei dati personali.

## 9.1 Obiettivi

La politica in merito alla sicurezza di questo Ente è finalizzata a assicurare che:

- i documenti e le informazioni trattati dall'amministrazione/AOO siano resi disponibili, integri e riservati;
- i dati personali, compresi i dati sensibili, vengano custoditi in modo da ridurre al minimo, mediante l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza, i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta, in relazione alle conoscenze acquisite in base al progresso tecnico, alla loro natura e alle specifiche caratteristiche del trattamento.

A tale fine l'Ente definisce:

- le politiche generali e particolari di sicurezza da adottare all'interno della AOO;
- le modalità di accesso al servizio di protocollo, di gestione documentale ed archivistico;
- gli interventi operativi adottati sotto il profilo organizzativo, procedurale e tecnico, con particolare riferimento alle misure minime di sicurezza, di cui al disciplinare tecnico richiamato nell'Allegato B) del regolamento UE 679/2016 e smi – Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali, in caso di trattamento di dati personali;
- i piani specifici di formazione degli addetti;
- le modalità con le quali deve essere effettuato il monitoraggio periodico dell'efficacia e dell'efficienza delle misure di sicurezza.

Il Responsabile dei Servizi ICT (Servizi Informatici) in accordo con il Responsabile della gestione documentale adotta le misure tecniche e organizzative di seguito specificate, al fine di assicurare la sicurezza dell'impianto tecnologico dell'AOO, la riservatezza delle informazioni registrate nelle banche dati, l'univoca identificazione degli utenti interni ed esterni:

- protezione periferica della Intranet dell'amministrazione/AOO;
- protezione dei sistemi di accesso e conservazione delle informazioni;

- assegnazione ad ogni utente del sistema di gestione del protocollo e dei documenti, di una credenziale di identificazione pubblica (user ID), di una credenziale riservata di autenticazione (password) e di un profilo di autorizzazione;
- cambio delle password con frequenza prestabilita durante la fase di esercizio;
- piano di continuità del servizio con particolare riferimento, sia alla esecuzione e alla gestione delle copie di riserva dei dati e dei documenti da effettuarsi con frequenza giornaliera, sia alla capacità di ripristino del sistema informativo in caso di disastro;
- conservazione delle copie di riserva dei dati e dei documenti, in locali diversi e se possibile lontani da quelli in cui è installato il sistema di elaborazione di esercizio che ospita l'applicativo di gestione del Protocollo;
- gestione delle situazioni di emergenza informatica attraverso la costituzione di un gruppo di risorse interne qualificate (o ricorrendo a strutture esterne qualificate);
- impiego e manutenzione di un adeguato sistema antivirus e di gestione dei "moduli" (patch e service pack) correttivi dei sistemi operativi;
- cifratura o uso di codici identificativi (o altre soluzioni ad *es. separazione della parte anagrafica da quella "sensibile"*) dei dati sensibili e giudiziari contenuti in elenchi, registri o banche di dati, tenuti con l'ausilio di strumenti elettronici, allo scopo di renderli temporaneamente inintelligibili anche a chi è autorizzato ad accedervi e permettendo di identificare gli interessati solo in caso di necessità;
- impiego delle misure precedenti anche nel caso di supporti cartacei di banche dati idonee a rilevare lo stato di salute e la vita sessuale;
- archiviazione giornaliera, in modo non modificabile, delle copie del registro di protocollo;
- conservazione dei file di log di sistema, di rete e applicativo contenenti le informazioni sulle operazioni effettuate da ciascun utente durante l'arco della giornata, comprese le operazioni di backup e manutenzione del sistema. I dati personali registrati nel log del sistema operativo, del sistema di controllo degli accessi e delle operazioni svolte con il sistema di protocollazione e gestione dei documenti utilizzato saranno consultati solo in caso di necessità dal Responsabile del Servizio Protocollo e dal titolare dei dati con la supervisione e il supporto tecnico del Responsabile della sicurezza informatica e, ove previsto, dalle Forze dell'Ordine.

## 9.2 Credenziali di accesso al sistema documentale

Il controllo degli accessi è il processo che garantisce l'impiego degli oggetti/servizi del sistema informatico di gestione documentale e protocollo informatico nel rispetto di modalità prestabilite.

Il processo è caratterizzato da utenti che accedono ad oggetti informatici (applicazioni, dati, programmi) mediante operazioni specifiche (lettura, aggiornamento, esecuzione).

Gli utenti del programma di gestione documentale e protocollo, in base alle rispettive competenze, dispongono di autorizzazioni di accesso differenziate.

Ad ogni utente è assegnata:

- una credenziale di accesso, costituita da una componente pubblica che permette l'identificazione dell'utente da parte del sistema (userID), e da una componente privata o riservata di autenticazione (password);
- una autorizzazione di accesso (profilo) che limita le operazioni di protocollo, gestione documentale e work flow effettuabili alle sole funzioni necessarie.

La visibilità normalmente attribuita ad un utente si limita alla documentazione relativa ai servizi di competenza. La visibilità su altri documenti può essere attribuita dal responsabile della pratica o del procedimento.

L'accesso diretto alla banca dati, l'inserimento di nuovi utenti, la modifica dei diritti e le impostazioni sui documenti sono consentiti esclusivamente agli amministratori del sistema.

I diversi livelli di autorizzazione sono assegnati agli utenti dal RSP, in base alle indicazioni fornite dai Responsabili dei servizi di appartenenza.

Gli accessi esterni a documenti, dati e informazioni non divulgabili sono subordinati alla registrazione sul sistema e al possesso di apposite credenziali, rilasciate previa identificazione diretta da parte di un dipendente abilitato.

Gli accessi esterni a documenti, dati e informazioni divulgabili sono consentiti anche senza autenticazione all'accesso, garantendo comunque il diritto alla riservatezza e all'oblio, e la tutela dei dati personali in conformità alle disposizioni vigenti.

Gli accessi esterni vengono di norma gestiti attraverso il sito web dell'Ente. I dati in libera consultazione vengono esposti in formato aperto (con dovute eccezioni, indotte anche da considerazioni di carattere tecnico, organizzativo o gestionale) che ne consentano il riutilizzo.

### 9.3 Sicurezza nella formazione dei documenti

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'amministrazione/AOO di riferimento;

- la sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, con firma digitale ai sensi delle vigenti norme tecniche;
- l'idoneità dei documenti ad essere gestiti mediante strumenti informatici e ad essere registrati mediante il 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.

I documenti sono prodotti con l'ausilio dell'applicativo specificato nell'Allegato 10 che possiede i requisiti di leggibilità, interscambiabilità, non alterabilità, immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura.

Si adottano preferibilmente i formati PDF/A, XML, TIFF. I documenti informatici prodotti dall'AOO con altri prodotti di *text editor* sono convertiti, prima della loro sottoscrizione con firma digitale, nei formati standard (PDF/A, XML e TIFF) come previsto dalle regole tecniche per la conservazione dei documenti, al fine di garantire la leggibilità per altri sistemi, la non alterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura del documento.

Per attribuire in modo certo la titolarità del documento, la sua integrità e, se del caso, la riservatezza, il documento è sottoscritto con firma digitale.

Per attribuire una data certa a un documento informatico prodotto all'interno di una AOO, si applicano le regole per la validazione temporale e per la protezione dei documenti informatici.

L'esecuzione del processo di marcatura temporale avviene utilizzando le procedure previste dal certificatore accreditato, con le prescritte garanzie di sicurezza; i documenti così formati, prima di essere inviati a qualunque altra stazione di lavoro interna all'AOO, sono sottoposti ad un controllo antivirus centralizzato onde eliminare qualunque forma di contagio che possa arrecare danno diretto o indiretto all'amministrazione/AOO.

#### 9.4 Trasmissione ed interscambio dei documenti informatici

Gli addetti alle operazioni di trasmissione per via telematica di atti, dati e documenti formati con strumenti informatici non possono prendere cognizione della corrispondenza telematica, duplicare con qualsiasi mezzo o cedere a terzi, a qualsiasi titolo, informazioni anche in forma sintetica o per estratto sull'esistenza o sul contenuto di corrispondenza, comunicazioni o messaggi trasmessi per via telematica, salvo che si tratti di informazioni che, per loro natura o per espressa indicazione del mittente, sono destinate ad essere rese pubbliche.

Al fine di tutelare la riservatezza dei dati personali, i dati, i certificati ed i documenti trasmessi all'interno della AOO o ad altre pubbliche amministrazioni, contengono soltanto le informazioni relative a stati, fatti e qualità personali di cui è consentita la diffusione e che sono strettamente necessarie per il perseguimento delle finalità per le quali vengono trasmesse.

Il server di posta certificata del fornitore esterno (*provider*) di cui si avvale l'amministrazione, oltre alle funzioni di un server SMTP tradizionale, svolge anche le seguenti operazioni:

- accesso all'indice dei gestori di posta elettronica certificata allo scopo di verificare l'integrità del messaggio e del suo contenuto;
- tracciamento delle attività nel file di log della posta;
- gestione automatica delle ricevute di ritorno.

Lo scambio per via telematica di messaggi protocollati tra AOO di amministrazioni diverse presenta, in generale, esigenze specifiche in termini di sicurezza, quali quelle connesse con la protezione dei dati personali, sensibili e/o giudiziari come previsto dal regolamento UE 679/2016 GDPR.

## 9.5 Accesso ai documenti informatici

Il controllo degli accessi è assicurato utilizzando le credenziali di accesso ed un sistema di autorizzazione basato sulla profilazione degli utenti in via preventiva.

La profilazione preventiva consente di definire le abilitazioni/ autorizzazioni che possono essere effettuate/rilasciate ad un utente del servizio di protocollo e gestione documentale.

Ciascun utente dell'applicativo di gestione del Protocollo può accedere solamente ai documenti che sono stati assegnati alla sua Unità Organizzativa Responsabile (UOR) o agli Uffici Utente (UU) ad esso subordinati.

Il sistema consente altresì di associare un livello differente di riservatezza per ogni tipo di documento trattato dall'amministrazione. I documenti non vengono mai visualizzati dagli utenti privi di diritti di accesso, neanche a fronte di una ricerca generale nell'archivio.

## 10 NORME TRANSITORIE E FINALI

### 10.1 Modalità di approvazione e aggiornamento del manuale

L'amministrazione adotta il "Manuale di gestione" su proposta del Responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi (RSP).



Il Manuale sarà aggiornato a seguito di:

- normativa sopravvenuta;
- introduzione di nuove pratiche tendenti a migliorare l'azione amministrativa in termini di efficacia, efficienza e trasparenza;
- inadeguatezza delle procedure rilevata nello svolgimento delle attività correnti;
- introduzione di nuove procedure

Il Manuale viene approvato e modificato con deliberazione della Giunta Comunale.

Gli allegati sono modificati, di norma e fatte salve le eccezioni esplicitamente dichiarate, con provvedimenti del Responsabile del Servizio per la tenuta del Protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi.

## 10.2 Pubblicità del manuale

Il Manuale, a norma dell'art. art.15 della legge n. 15 del 2005, è reso disponibile alla consultazione del pubblico che ne può prendere visione in qualsiasi momento.

Inoltre copia del presente Manuale è:

- resa disponibile a tutto il personale dell'AOO tramite il sistema di gestione documentale;
- inviata all'organo di revisione;
- inviata alla Soprintendenza Archivistica e Bibliografica del Piemonte e della Valle d'Aosta
- pubblicata sul sito internet nella sezione di Amministrazione Trasparente

## 10.3 Entrata in vigore

Il presente documento diventa efficace a seguito di approvazione da parte della Giunta Comunale.