



COMUNE DI PISOGNE

MANUALE DI GESTIONE DOCUMENTALE

Ai sensi del paragrafo 3.5 delle Linee guida AgID sulla formazione,
gestione e conservazione dei documenti informatici

Versione 1.3
Gennaio 2024



ARCHIVI

Documento redatto da
il leggio società cooperativa sociale
Piazza Lino Vielmi, 8 - Breno (BS)
www.cooperativailleggio.it - archivi@cooperativailleggio.it

Indice

1. Disposizioni generali	7
1.1. Ambito di applicazione.....	7
1.2. Definizioni dei termini.....	7
1.3 Storia delle versioni del documento.....	7
1.4 Differenze rispetto alla versione precedente.....	8
1.5. Area organizzativa omogenea.....	8
1.6. Servizio per la gestione documentale e i suoi responsabili.....	8
1.7. Unicità del protocollo informatico.....	8
1.8. Modello operativo adottato per la gestione dei documenti.....	9
1.9. Misure per la protezione dei dati personali.....	11
2. Formazione dei documenti	12
2.1. Requisiti minimi del documento.....	12
2.2. Formazione dei documenti informatici.....	12
2.3. Formato dei documenti informatici.....	12
2.4. Metadati dei documenti informatici.....	12
2.5. Sottoscrizione dei documenti informatici.....	13
3. Ricezione dei documenti	14
3.1. Ricezione dei documenti su supporto analogico.....	14
3.2. Ricezione dei documenti informatici.....	14
3.3. Ricezione dei documenti informatici attraverso PEC Posta Elettronica Certificata....	15
3.4. Ricezione dei documenti informatici attraverso posta elettronica ordinaria.....	15
3.5. Ricezione dei documenti informatici attraverso fax.....	16
3.6. Ricezione dei documenti informatici attraverso moduli, formulari e altri sistemi.....	16
3.7. Acquisizione tramite copia informatica di documenti analogici.....	16
3.8. Ricevute attestanti la ricezione dei documenti.....	17
3.9. Orari di apertura per il ricevimento della documentazione.....	17
4. Registrazione dei documenti	18
4.1. Documenti soggetti a registrazione di protocollo.....	18
4.2. Documenti non soggetti a registrazione di protocollo.....	18
4.3. Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti.....	18
4.4. Formazione dei registri e repertori informatici particolari.....	19
4.5. Registrazione degli allegati.....	19
4.6. Segnatura di protocollo.....	20
4.7. Annullamento delle registrazioni di protocollo.....	20

4.8. Differimento dei termini di protocollazione.....	21
4.9. Registro giornaliero e annuale di protocollo.....	21
4.10. Registro di protocollo di emergenza.....	22
5. Documentazione particolare.....	23
5.1. Deliberazioni di giunta e consiglio, determinazioni dirigenziali, decreti, ordinanze, contratti, verbali sanzioni amministrative polizia locale e altri tipi di verbalizzazioni previsti dalla legge o da regolamenti, pubblicazioni all’albo online e notifiche.....	23
5.2 Documentazione di gare d’appalto.....	23
5.3. Documenti con mittente o autore non identificabile, posta personale.....	24
5.4. Documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato.....	24
5.5. Documenti ricevuti e inviati via fax.....	24
5.6. Corrispondenza con più destinatari e copie per conoscenza.....	24
5.7. Allegati.....	25
5.8. Documenti di competenza di altre amministrazioni.....	25
5.9. Oggetti plurimi.....	25
5.10. Documentazione relativa ai servizi gestiti in forma associata da altri enti.....	25
5.11. Documentazione prodotta e registrata in appositi gestionali.....	26
5.12. Modelli pubblicati.....	27
5.13. Trasmissioni telematiche e procedimenti amministrativi online.....	27
5.14. Gestione delle password.....	27
5.15. Copie conformi analogiche e altre copie di documenti informatici.....	27
5.16. Gestione dei documenti analogici ricevuti.....	28
5.17. Sportello Telematico Polifunzionale.....	28
5.18. Gestione delle istanze relative allo Sportello Unico Edilizia e allo Sportello Unico Attività Produttive (SUE/SUAP).....	29
5.19. Documentazione gestita tramite il Portale Scuola.....	30
5.20. Gestione delle buste chiuse inviate al messo per la notifica.....	30
5.21. Gestione della documentazione relativa ai concorsi pubblici e alle procedure di mobilità (Portale Unico del Reclutamento).....	31
5.22. Gestione delle notifiche inviate attraverso la Piattaforma notifiche digitali (PND) – Servizio notifiche digitali (SEND).....	31
6. Posta elettronica.....	33
6.1. Gestione della posta elettronica.....	33
6.2. La posta elettronica per le comunicazioni interne.....	33
6.3. La posta elettronica ricevuta da cittadini o altri soggetti privati.....	33

6.4. La posta elettronica ricevuta da altre Pubbliche Amministrazioni.....	34
7. Assegnazione dei documenti.....	35
7.1. Assegnazione.....	35
7.2. Modifica delle assegnazioni.....	35
8. Classificazione e fascicolazione dei documenti.....	36
8.1. Classificazione dei documenti.....	36
8.2. Formazione e identificazione dei fascicoli.....	36
8.3. Processo di formazione dei fascicoli.....	36
8.4. Modifica delle assegnazioni dei fascicoli.....	37
8.5. Fascicolo ibrido.....	37
8.6. Tenuta dei fascicoli dell'archivio corrente.....	37
9. Invio dei documenti destinati all'esterno.....	38
9.1. Spedizione dei documenti informatici mediante l'utilizzo della posta elettronica.....	38
9.2. Trasmissione dei documenti informatici in interoperabilità e in cooperazione applicativa (trasmissioni telematiche).....	38
9.3. Spedizione dei documenti cartacei.....	39
9.4. Notifiche trasmesse attraverso il Servizio notifiche digitali (SEND).....	39
10. Scansione dei documenti su supporto cartaceo.....	40
10.1. Documenti soggetti a scansione.....	40
10.2. Processo di scansione.....	40
10.3. Indicazioni sulle copie per immagine prodotte tramite scansione.....	40
11. Conservazione e tenuta dei documenti.....	41
11.1. Sistema informatico.....	41
11.2. Conservazione e memorizzazione dei documenti, indipendentemente dal formato o supporto.....	41
11.3. Misure specifiche in materia di conservazione dei documenti informatici.....	41
11.4. Censimento depositi documentari delle banche dati e dei software.....	42
11.5. Trasferimento delle unità archivistiche analogiche negli archivi di deposito e storico.....	42
11.6. Memorizzazione dei dati e dei documenti informatici e salvataggio della memoria informatica.....	42
11.7. Pacchetti di versamento.....	43
11.8. Versamento nel sistema di conservazione dei documenti informatici, dei fascicoli informatici e delle aggregazioni documentali informatiche.....	43
11.9. Conservazione in outsourcing.....	43

11.11. Conservazione dei documenti analogici.....	44
11.12. Selezione dei documenti.....	44
11.10. Trasferimento delle unità archivistiche analogiche nell'archivio di deposito.....	43
12.2. Accesso esterno.....	45
12.3. Consultazione di documenti degli archivi storici.....	46
12. Accesso a dati, informazioni e documenti.....	45
13.1. Adozione e approvazione.....	47
13.2. Revisione.....	47
13.3. Pubblicazione e divulgazione.....	47

Elenco degli allegati

- Allegato n. 1 – Glossario dei termini degli acronimi Allegato 1 alle “Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici”.
- Allegato n. 2 - Vademecum di gestione documentale per gli uffici
- Allegato n. 3 - Deliberazione della Giunta comunale di approvazione del Manuale di gestione documentale
- Allegato n. 4 Deliberazione della Giunta comunale di individuazione dell'Area Organizzativa Omogenea , di nomina del Responsabile della gestione documentale e del vicario, di nomina del Responsabile della conservazione e del vicario
- Allegato n. 5 - Elenco dei documenti soggetti a registrazione particolare
- Allegato n. 6 - Piano per la sicurezza informatica
- Allegato n. 7 - Manuale di conservazione del Comune di Pisogne
- Allegato n. 8 - Elenco dei documenti non soggetti a registrazione a protocollo
- Allegato n. 9 - Istruzioni per l'attivazione e la chiusura del registro di protocollo di emergenza
- Allegato n. 10 - Linee guida per l'inserimento dei dati nel protocollo informatico e per la compilazione delle anagrafiche
- Allegato n. 11 - Linee guida per la pubblicazione all'albo on line
- Allegato n. 12 - Piano di conservazione
- Allegato n. 13 - Linee guida per la gestione dell'archivio analogico
- Allegato n. 14 - Piano di classificazione
- Allegato n. 15 - Piano di fascicolazione
- Allegato n. 16 - Regolamento di accesso agli atti
- Allegato n. 17 - Elenco dei formati accettati
- Allegato n. 18 - Elenco delle istanze presentate allo Sportello telematico unificato soggette a protocollazione automatica

1. Disposizioni generali

1.1. Ambito di applicazione

Il presente Manuale di gestione documentale (d'ora in poi Manuale) è adottato ai sensi del paragrafo 3.5 delle Linee guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici (d'ora in poi «Linee guida AgID»).

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

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

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

1.2. Definizioni dei termini

Per quanto riguarda la definizione dei termini, che costituisce la corretta interpretazione del dettato del presente Manuale, si rimanda al Glossario dei termini e degli acronimi Allegato 1 al documento Linee Guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici (Allegato n.1).

1.3 Storia delle versioni del documento

Versione	Data	Modifiche
1	07/12/2022	Prima edizione del documento
1.1	26/04/2023	Aggiornamento del paragrafo 1.6 relativo all'indicazione delle nomine del Responsabile della gestione documentale e del vicario, del Responsabile della conservazione e del vicario. Aggiornamento dei paragrafi 5.17, 5.18 e 5.21 relativo alla descrizione delle nuove modalità di gestione dei documenti afferenti agli sportelli telematici e dei documenti attinenti ai concorsi e procedure di assunzione tramite il Portale unico del reclutamento
1.2	22/12/2023	Aggiornamento della numerazione degli allegati
1.3	29/01/2024	Aggiunta dei paragrafi 5.22 e 9.4 relativi all'adesione alla Piattaforma delle Notifiche Digitali (PND) e al Servizio

		<p>Notifiche Digitali (SEND). Modifica dei paragrafi 4.3 e 5.17 relativi alla registrazione di protocollo automatica delle tipologie documentarie gestite tramite lo Sportello telematico polifunzionale.</p>
--	--	---

1.4 Differenze rispetto alla versione precedente

Il documento è alla sua terza redazione.

Rispetto alla versione 1.2 sono state aggiunte le specifiche relative all'adesione da parte dell'Ente alla Piattaforma delle Notifiche Digitali (PND) e al Servizio Notifiche Digitali (SEND) e quelle relative alla registrazione di protocollo automatica delle istanze presentate attraverso lo Sportello Telematico Polifunzionale.

1.5. Area organizzativa omogenea

Ai fini della gestione dei documenti è individuata una sola Area Organizzativa Omogenea AOO denominata "Comune di Pisogne" composta dall'insieme di tutte le sue unità organizzative (Allegato n. 4). Il codice identificativo dell'Ente sull'Indice delle Pubbliche Amministrazioni è c_g710. Il codice univoco AOO è A52C502.

1.6. Servizio per la gestione documentale e i suoi responsabili

Nell'ambito dell'Area Organizzativa Omogenea AOO, ai sensi della normativa vigente, con deliberazione della Giunta comunale n. 76 del 19 aprile 2023 viene istituito il Servizio di gestione documentale e viene nominata Responsabile della gestione documentale e Responsabile della conservazione la dipendente Elena Panada; viene inoltre nominata Responsabile vicaria la dipendente Adriana Alexandra Stan (Allegato n. 4).

La Responsabile della conservazione e della gestione documentale, d'intesa con il Responsabile dei sistemi informativi svolge le funzioni definite al paragrafo 4.5 delle Linee guida AgID. La Responsabile della conservazione, di concerto con il Responsabile dei sistemi informativi, provvede altresì alla conservazione degli strumenti di descrizione, ricerca, gestione e conservazione dei documenti.

Ai sensi dell'art. 37 par. 7 del Regolamento UE 2016/679, l'Ente ha provveduto a nominare il Responsabile per la protezione dei dati personali (DPO) nella figura di CSC Società Cooperativa Sociale di Ceto (BS) (paragrafo 1.9).

1.7. Unicità del protocollo informatico

La numerazione delle registrazioni di protocollo è unica, progressiva, corrisponde all'anno solare ed è composta da almeno sette numeri, tuttavia a norma dell'articolo 53, comma 5 del DPR 28 dicembre 2000, n. 445 sono possibili registrazioni particolari.

Il sistema di gestione informatica dei documenti è sincronizzato per il calcolo dell'ora con un orologio atomico.

Non esistono protocolli particolari o settoriali. L'Ente non riconosce validità a registrazioni particolari che non siano quelle individuate nell'elenco allegato al Manuale (Allegato n. 5).

Ad ogni documento è attribuito un solo numero che non può essere utilizzato per la registrazione di altri documenti anche se correlati allo stesso.

1.8. Modello operativo adottato per la gestione dei documenti

Per la gestione della corrispondenza è adottato un modello operativo decentrato: le registrazioni di protocollo in entrata vengono effettuate dall'Ufficio Segreteria, dall'Ufficio Protocollo e dall'Ufficio Servizi Demografici.

Le registrazioni in uscita sono invece in carico ai singoli uffici.

Il modello in uso comporta la partecipazione attiva di più soggetti, abilitati a svolgere soltanto le operazioni di loro competenza; le abilitazioni sono rilasciate/revocate dalla Responsabile della gestione documentale.

L'archivio comunale è conservato presso tre depositi di conservazione al piano interrato dell'edificio municipale.

Il primo locale di deposito è costituito da un unico ambiente accessibile da una porta di legno, chiusa a chiave, su cui è apposta una targhetta che riporta la dicitura «Archivio Storico». Le condizioni di umidità e di temperatura rilevate all'interno del locale non risultano di per sé adatte alla conservazione dei documenti. L'Ente si sta dotando di presidi per la deumidificazione dell'aria ed ha trasferito parte della documentazione più risalente, ivi conservata, in locali idonei. L'illuminazione è fornita da luci al neon. Sono presenti delle bocche di lupo che fanno filtrare la luce naturale. Non sono presenti impianti di rilevazione dei fumi o di spegnimento automatico dei fuochi né altri presidi antincendio. La documentazione è collocata su scaffalature metalliche aperte, zincate a caldo.

Il secondo locale di conservazione, antistante al precedente e accessibile anch'esso da una porta di legno chiusa a chiave, è costituito da un unico ambiente adibito anche a deposito di materiali e attrezzature dismessi.

Il terzo locale di deposito, accessibile dall'ufficio servizi socio assistenziali, è costituito da due ambienti.

Le condizioni di umidità e di temperatura rilevate nel secondo e nel terzo locale di deposito risultano adatte alla conservazione dei documenti. L'illuminazione è fornita da luci artificiali quali neon e lampade a incandescenza; non sono presenti finestre o altre aperture che permettano l'illuminazione naturale. Quali presidi antincendio sono presenti estintori a polvere. Le unità di conservazione della documentazione sono collocate su scaffalature metalliche aperte, zincate a caldo.

I documenti conservati nei depositi d'archivio coprono l'arco cronologico compreso tra il sec. XV e il 2023; l'archivio comunale ha una consistenza approssimativa di 580 metri lineari che corrispondono indicativamente a 4635 faldoni.

Oltre all'archivio del Comune di Pisogne sono presenti archivi aggregati di cui non è possibile identificare i soggetti produttori in quanto l'archivio comunale non è mai stato oggetto di censimento.

Si dispone di un unico strumento di corredo che è l'inventario di parte della

documentazione afferente alla sezione storica dell'archivio del Comune di Pisogne, ovvero dei documenti prodotti fino al 1936; l'inventario è stato redatto nel 1992 da Oliviero Franzoni ed è disponibile in edizione cartacea presso gli uffici comunali.

L'archivio corrente è conservato presso le diverse unità organizzative.

Attualmente è in corso un intervento di selezione e scarto della documentazione cartacea curato dal personale archivistico della Illeggio società cooperativa sociale di Breno (BS), affidato con determinazione del Servizio Segreteria n. 86 del 05 settembre 2022, e autorizzato dalla Soprintendenza archivistica e bibliografica della Lombardia con nota prot. 6130 del 6 dicembre 2023.

Per quanto riguarda la gestione informatica dei documenti e la loro conservazione si rimanda agli specifici articoli del Manuale di gestione e del Manuale di Conservazione (Allegato n. 7). La documentazione informatica è gestita inoltre secondo le modalità descritte nel Piano per la sicurezza informatica (Allegato n. 6).

Allo stato attuale il Comune di Pisogne trasmette per la conservazione in outsourcing le seguenti tipologie documentali:

1. Documenti del sistema di conservazione
2. Stampa giornaliera del registro di protocollo
3. Documenti amministrativi informatici
4. Documenti registrati a protocollo
5. Documenti soggetti a registrazione particolare
6. Corrispondenza elettronica (PEC - Email protocollate)
7. Contratti e convenzioni
8. Fatture attive
9. Fatture passive
10. Atti amministrativi (es: circolari, ordini di servizio e tutti gli atti amministrativi non compresi in una delle macro-categorie indicate)
11. Atti amministrativi con obbligo di pubblicazione (contiene tutti gli atti amministrativi con obbligo di pubblicazione non compresi in una delle macro-categorie indicate (es: ordinanze e decreti))
12. Deliberazioni del consiglio e della giunta comunali
13. Verbali di adunanza
14. Determinazioni dirigenziali e atti di liquidazione
15. Autorizzazioni e/o concessioni
16. Registri
17. Documenti di amministrazione del personale
18. Documenti demografici
19. Documenti di natura fiscale e tributaria (tutti i documenti di questo tipo non compresi in una delle macro-categorie indicate. Es: F23, F24, Bilanci).

Per le tipologie sopraelencate il conservatore individuato è Credemtel S.p.a.

Inoltre l'Ente gestisce i flussi documentali con il tesoriere (Ordinativi Informatici Locali OIL, giornale di cassa, verbali di verifica di cassa) attraverso il servizio Unimoney di Unimatica-RGI S.p.A. che garantisce anche la conservazione a norma dei predetti documenti per 10 anni (in riferimento alla data di esercizio degli ordinativi stessi) e l'eventuale rinnovo della conservazione per successivi 10 anni.

Le modalità di invio dei documenti e dei pacchetti di versamento al sistema di conservazione, i tempi di conservazione della documentazione, le modalità di consultazione, i processi di selezione e di scarto sono meglio descritti nel Manuale di Conservazione (Allegato n. 7) e nei relativi allegati.

Alcuni dei servizi comunali vengono gestiti in forma associata (paragrafo 5.10.); la documentazione prodotta relativa a questi servizi è di comproprietà dei soggetti pubblici che vi partecipano mentre la gestione e la conservazione della stessa sono di competenza all'ente capofila.

Con deliberazione del Consiglio Comunale n. 16 del 2 maggio 2023 il Comune di Pisogne approva la convenzione di adesione alla CUC Centrale Unica di Committenza - Area Vasta Brescia” per il periodo 2023-2027 per lo svolgimento di procedure di acquisti di forniture, servizi e lavori pubblici ai sensi dell'art.37, comma 4, lettera c del decreto legislativo n. 50/2016 e ss.mm.ii. La Centrale Unica di Committenza 'Area Vasta Brescia' è articolata in una sede principale identificata nella Provincia di Brescia e in sedi distaccate territoriali localizzate presso le comunità montane aderenti attraverso le quali opera; per il territorio di Pisogne l'ufficio competente si trova presso la Comunità Montana del Sebino Bresciano con sede a Sale Marasino.

1.9. Misure per la protezione dei dati personali

Con deliberazione della Giunta comunale n. 106 del 22 maggio 2018 il Comune ha aderito alla gestione associata del servizio di Protezione dei Dati Personali con capofila la Comunità Montana del Sebino Bresciano che ha nominato CSC Società Cooperativa Sociale di Ceto (BS) Responsabile per la protezione dei dati (RPD).

I contatti del Responsabile per la protezione dei dati sono pubblicati sul sito web istituzionale del Comune di Pisogne nella sezione Amministrazione Trasparente/Altri Contenuti/.

L'Ente ha redatto e aggiorna il proprio registro dei trattamenti.

Le misure di sicurezza informatica necessarie per la protezione dei dati personali conservati negli archivi informatici e cartacei sono descritte nel Piano per la sicurezza informatica (Allegato n. 6) e nelle Linee guida sulla gestione degli archivi analogici (Allegato n. 13).

2. Formazione dei documenti

2.1. Requisiti minimi del documento

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

- denominazione dell'ente/organizzazione
- indirizzo (via, numero civico, codice avviamento postale, città, sigla della provincia, numero di telefono, indirizzo di posta elettronica istituzionale dell'ente/organizzazione, PEC Posta Elettronica Certificata)
- indicazione del settore, servizio o ufficio che ha prodotto il documento
- luogo e data
- destinatario
- classificazione
- numero di protocollo
- oggetto del documento: un solo oggetto per documento
- testo
- numero degli allegati (se presenti)
- indicazione dello scrittore del documento
- sottoscrizione autografa o elettronico/digitale del responsabile
- indicazione del responsabile del procedimento

2.2. Formazione dei documenti informatici

I documenti informatici prodotti si intendono correttamente formati, trattati e conservati se conformi alle Linee guida AgID; l'Ente forma gli originali dei propri documenti informatici mediante l'utilizzo di appositi strumenti software.

Le tipologie particolari di documenti per i quali si stabiliscono modalità di trattamento specifiche o prodotti mediante modelli standard sono indicati nella Sezione n. 5.

2.3. Formato dei documenti informatici

I documenti informatici prodotti, indipendentemente dal software utilizzato, prima della loro sottoscrizione con firma elettronico/digitale sono convertiti in uno dei formati standard previsti dalla normativa vigente in materia di conservazione.

Per la formazione dei documenti informatici, delle copie e degli estratti informatici vengono adottati i formati di cui all'Allegato n. 22, selezionati tra quelli elencati nell'Allegato 2 delle Linee guida AgID.

2.4. Metadati dei documenti informatici

Al documento informatico è associato l'insieme minimo dei metadati (Allegato 5 delle Linee guida AgID) individuati dall'art. 53 del D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445 e dal

paragrafo 2.4.1 delle Linee guida AgID.

L'insieme minimo dei metadati è il seguente:

- identificativo univoco e persistente e/o numero di protocollo;
- data di chiusura e/o di protocollazione;
- oggetto;
- soggetto produttore, identificazione/codice univoco che identifica l'ente/organizzazione;
- destinatario;
- data e protocollo del documento ricevuto, se disponibili;
- impronta digitale.

Sono inoltre associati al documento i metadati relativi a:

- numero allegati e descrizione;
- classificazione;
- tempi di conservazione in coerenza con il piano di conservazione;
- relazione con l'aggregazione documentale informatica (fascicolo o serie) d'appartenenza

2.5. Sottoscrizione dei documenti informatici

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

L'Ente utilizza le seguenti firme:

- firma elettronica semplice;
- firma elettronica avanzata;
- firma elettronica qualificata;
- firma digitale;
- sigillo elettronico qualificato.

3. Ricezione dei documenti

3.1. Ricezione dei documenti su supporto analogico

I documenti su supporto analogico possono pervenire al Comune di Pisogne attraverso:

- a. il servizio postale;
- b. la consegna diretta agli uffici, ai funzionari, o agli uffici utente/sportelli URP Ufficio Relazioni con il Pubblico abilitati al ricevimento della documentazione;
- c. apparecchi telefax (paragrafi 3.5 e 5.5).

Al momento della registrazione di protocollo viene fatta una copia per immagine del documento analogico, preferibilmente utilizzando software che permettano il riconoscimento ottico dei caratteri (OCR); la copia per immagine così realizzata viene associata alla registrazione.

Dopo aver apposto sul documento cartaceo un'etichetta adesiva contenente tutti i dati della segnatura di protocollo, questo viene consegnato all'ufficio cui spetta la trattazione della pratica a cui il documento è collegato. L'ufficio provvede al suo inserimento in un fascicolo fisico, che costituisce, insieme alla documentazione elettronica relativa alla medesima pratica un fascicolo ibrido.

I documenti, esclusi quelli non soggetti a protocollazione, devono pervenire alle posizioni abilitate alla protocollazione in entrata per la loro registrazione.

Le buste dei documenti analogici pervenuti non si inoltrano agli uffici destinatari e non si conservano; invece le buste di assicurate, corrieri, espressi, raccomandate ecc. si inoltrano insieme ai documenti. Gli uffici addetti alla protocollazione si occupano dell'apertura di tutta la posta pervenuta (eccetto casi specifici descritti nella Sezione 5).

I documenti ricevuti agli sportelli dell'Ente relativi a procedimenti afferenti a servizi gestiti in forma associata vengono registrati al protocollo e in seguito trasmessi all'ente capofila della gestione associata.

3.2. Ricezione dei documenti informatici

Le comunicazioni e i documenti informatici sono validi ai fini del procedimento amministrativo una volta che ne sia accertata la provenienza e siano prodotti con i formati standard previsti dalla normativa vigente.

I formati accettati dal Comune di Pisogne sono elencati nell'Allegato n. 17.

Il controllo degli standard viene effettuato dalle postazioni che effettuano la registrazione di protocollo in entrata. I documenti ricevuti in un formato diverso da quelli prescritti dal presente Manuale, nonché cartelle o documenti in formati di compressione (es: .zip, .rar, .7-zip, .ace, ecc.) saranno rifiutati. In casi eccezionali potranno essere verificati e accettati se risultati compatibili col sistema, che procederà poi alla conversione in uno dei formati standard previsti.

Il certificato di firma è verificato da parte delle postazioni abilitate alla registrazione dei documenti in ingresso e/o dal responsabile del procedimento amministrativo.

In caso di certificati scaduti o revocati si rimanda alla Sezione 5.

I formati di dati e le modalità tecniche per assicurare il trasporto di documenti amministrativi informatici tra AOO della Pubblica Amministrazione sono individuati nell'Allegato 6 alle Linee Guida AgID.

3.3. Ricezione dei documenti informatici attraverso PEC (Posta Elettronica Certificata)

Gli indirizzi PEC Posta Elettronica Certificata sono pubblicati sul sito web dell'Ente. L'indirizzo ufficiale PEC Posta Elettronica Certificata è il seguente:

protocollo@pec.comune.pisogne.bs.it

Il recapito è riportato nell'Indice delle Pubbliche Amministrazioni e sul sito web istituzionale. Il Comune di Pisogne ha istituito un ulteriore indirizzo di posta elettronica certificata:

poliziale@pec.comune.pisogne.bs.it

che viene utilizzato dall'ufficio polizia locale per la ricezione degli atti di polizia giudiziaria. Questo indirizzo non è pubblicato sul sito web istituzionale in quanto riservato alla sola ricezione di comunicazioni da parte di altre pubbliche amministrazioni. Eventuali documenti non riguardanti l'attività di polizia giudiziaria ricevuti a questo indirizzo vengono inoltrati all'ufficio protocollo. Gli atti di polizia giudiziaria ricevuti (in quanto documentazione in copia, priva di firma digitale) non vengono registrati a protocollo (si veda l'Allegato n. 13); viene tenuto un repertorio cartaceo.

3.4. Ricezione dei documenti informatici attraverso posta elettronica ordinaria

La ricezione dei documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo trasmessi da posta elettronica ordinaria è garantita dalla casella di posta elettronica ordinaria istituzionale all'indirizzo seguente:

info@comune.pisogne.bs.it

L'indirizzo istituzionale non è direttamente collegato al sistema di gestione informatica dei documenti; in caso di ricezione di e-mail che devono essere protocollate il messaggio e i suoi allegati vengono trasmessi all'indirizzo di posta elettronica protocollo@comune.pisogne.bs.it, che è abilitato unicamente alla ricezione di documenti che provengano da indirizzi del dominio @comune.pisogne.bs.it e collegato al sistema di gestione documentale.

3.5. Ricezione dei documenti informatici attraverso fax

L'Ente non possiede un sistema di fax management per la ricezione dei documenti informatici. I documenti trasmessi via fax al Comune vengono ricevuti tramite un apparecchio posto presso l'Unità Organizzativa Segreteria. Per le modalità di gestione della corrispondenza trasmessa via fax si consulti il paragrafo 5.5.

3.6. Ricezione dei documenti informatici attraverso moduli, formulari e altri sistemi

Il Comune di Pisogne ha attivato uno Sportello telematico polifunzionale, il cui funzionamento è descritto al paragrafo 5.17, che permette ai cittadini di accedere ad alcuni servizi della Pubblica Amministrazione on-line presentando le proprie istanze tramite una comunicazione digitale.

Le istanze di accesso ai servizi scolastici vengono gestite attraverso il «Portale Spazio Scuola» come descritto al paragrafo 5.19.

Limitatamente alla presentazione di pratiche inerenti le attività produttive (SUAP) o l'edilizia (SUE), il servizio di Sportello telematico polifunzionale è gestito in forma associata attraverso la Comunità Montana del Sebino Bresciano; il flusso documentale generato è descritto al paragrafo 5.18.

La gestione documentale dei procedimenti di reclutamento del personale è svolta tramite il Portale Unico del Reclutamento Nazionale Inpa (paragrafo 5.21).

Le tipologie documentarie gestite tramite trasmissioni telematiche e sistemi di cooperazione applicativa sono indicate al paragrafo 5.13.

3.7. Acquisizione tramite copia informatica di documenti analogici

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

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

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

Il processo di scansione della documentazione cartacea è descritto nella Sezione 10.

3.8. Ricevute attestanti la ricezione dei documenti

La ricevuta della consegna di un documento analogico può essere prodotta con qualsiasi mezzo che ne attesti la data della consegna. Alla registrazione di protocollo vengono associate le ricevute generate dal sistema di gestione documentale e, nel caso di registrazione di messaggi di posta elettronica certificata spediti, anche i dati

relativi alla consegna rilasciati dal sistema di posta certificata correlati al messaggio oggetto di registrazione.

Nel caso di ricezione di istanze, segnalazioni o comunicazioni attraverso lo Sportello telematico polifunzionale viene rilasciata ai sensi della Legge 241/1990 art. 18-bis immediata ricevuta, che attesta l'avvenuta presentazione dell'istanza, della segnalazione e della comunicazione e indica i termini entro i quali l'Ente è tenuto, ove previsto, a rispondere, o entro cui il silenzio equivale all'accoglimento dell'istanza.

La data di protocollazione dell'istanza, segnalazione o comunicazione non può comunque essere diversa da quella di effettiva presentazione, salvo la presentazione di istanze tramite canali telematici durante gli orari di chiusura degli uffici.

In seguito alla ricezione e registrazione a protocollo di un messaggio PEC Posta Elettronica Certificata, il sistema genera automaticamente una notifica di ricezione che viene trasmessa all'indirizzo PEC del mittente. Nell'oggetto della comunicazione sono riportati il numero e la data di protocollo assegnati al documento.

3.9. Orari di apertura per il ricevimento della documentazione

Le postazioni di protocollo sono abilitate al ricevimento di tutti i documenti e all'apertura di tutta la corrispondenza analogica e informatica pervenuta all'Ente salvo i casi particolari specificati nella Sezione 7 .

Se i documenti vengono ricevuti da un ufficio diverso, essi sono prontamente trasmessi ad una delle postazioni di protocollo per la registrazione.

Gli orari di apertura degli uffici sono indicati sul sito web del Comune di Pisogne.

4. Registrazione dei documenti

4.1. Documenti soggetti a registrazione di protocollo

Tutti i documenti prodotti e ricevuti dall'Ente, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati e ad eccezione di quelli indicati nel successivo articolo, sono registrati al protocollo. Sarà cura di ogni unità organizzativa e di ogni responsabile del procedimento amministrativo verificarne le caratteristiche. Si veda anche quanto previsto al paragrafo 3.8.

4.2. Documenti non soggetti a registrazione di protocollo

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo: gazzette ufficiali, bollettini ufficiali, notiziari della pubblica amministrazione, note di ricezione delle circolari e di altre disposizioni, materiale statistico ricevuto, atti preparatori interni, giornali, riviste, materiale pubblicitario, inviti a manifestazioni, stampe varie, plichi di libri. Particolari tipologie documentarie per le quali non è prevista la protocollazione sono specificate nell'Allegato n. 13.

4.3. Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti

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

- numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- mittente o destinatario dei documenti ricevuti o spediti, registrato in forma non modificabile;
- oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
- data e numero di protocollo dei documenti ricevuti, se disponibili;
- impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica, registrato in forma non modificabile;
- classificazione: categoria, classe, fascicolo (si veda titolario);
- assegnazione.

Inoltre possono essere aggiunti:

- data di arrivo;
- allegati (numero e descrizione);
- estremi del provvedimento differimento dei termini di registrazione;
- mezzo di ricezione/spedizione (posta elettronica ordinaria, pec, altre modalità di ricezione informatica e analogica);
- ufficio di competenza;
- tipo di documento;

- livello di riservatezza;
- elementi identificativi del procedimento amministrativo, se necessario;
- numero di protocollo e classificazione: categoria, classe, fascicolo, del documento ricevuto.

Alcune tipologie di istanza presentate attraverso lo Sportello telematico polifunzionale sono soggette a registrazione di protocollo automatica: il sistema compila in questo caso i metadati di registrazione seguendo le impostazioni di configurazione decise dall'Ente (paragrafo 5.17 e Allegato n. 18).

Per la compilazione delle anagrafiche e la redazione dell'oggetto della registrazione, si consultino le Linee guida allegate al Manuale (Allegato n. 15).

4.4. Formazione dei registri e repertori informatici particolari

L'Ente forma i propri registri e repertori informatici particolari mediante la generazione o raggruppamento, anche in via automatica, di un insieme di dati o registrazioni provenienti da una o più basi dati, anche appartenenti a più soggetti interoperanti, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica.

I registri, i repertori, gli albi e gli elenchi e le raccolte di dati concernenti stati, qualità personali e fatti sono indicati nell'elenco allegato (Allegato n. 5).

Periodicamente la Responsabile della gestione documentale, di concerto con il Responsabile dei sistemi informativi, provvede ad effettuare il censimento delle banche dati e dei software di gestione documentale in uso all'interno dell'Ente.

Ogni registrazione deve riportare necessariamente:

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

4.5. Registrazione degli allegati

Per allegato si intende il documento unito a un altro documento per prova, per chiarimento o integrazione di notizie; esso deve sempre rimanere unito al documento a cui pertiene.

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

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

In presenza di allegati analogici su ciascuno è riportata la segnatura di protocollo.

4.6. Segnatura di protocollo

La segnatura di protocollo apposta o associata al documento è effettuata contemporaneamente alla registrazione di protocollo o di altra registrazione cui esso è soggetto. La segnatura dei documenti analogici avviene mediante etichetta.

I requisiti necessari di ciascuna segnatura di protocollo sono:

- codice identificativo dell'ente;
- codice identificativo dell'area organizzativa omogenea;
- codice identificativo del registro;
- data di protocollo;
- progressivo di protocollo.

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

- oggetto del documento;
- mittente;
- destinatario/i.

Inoltre possono essere aggiunti:

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

L'Ente si sta dotando di un sistema che permetta la sottoscrizione con un sigillo elettronico certificato del file contenente i metadati di segnatura come previsto dall'Allegato n. 6 delle Linee Guida AgID.

La tipologia e la rappresentazione (formati dati) delle informazioni associate ai documenti amministrativi informatici protocollati che costituiscono la segnatura di protocollo sono individuate nel medesimo allegato.

4.7. Annullamento delle registrazioni di protocollo

Le registrazioni di protocollo, tutte o in parte, possono essere annullate/modificate con una specifica funzione del sistema di gestione informatica dei documenti, a seguito di motivata richiesta scritta alla Responsabile della gestione documentale.

*A: responsabile della gestione documentale
del Comune di Pisogne*

Oggetto: Richiesta di annullamento della registrazione di protocollo n. <numero

di protocollo>/<anno>

Con la presente si richiede l'annullamento della registrazione in oggetto, con la seguente motivazione: _____.

Qualora la richiesta sia autorizzata, si provvederà a riportare gli estremi del provvedimento di autorizzazione e la motivazione della richiesta di annullamento nel campo «Note» della registrazione annullata.

<data>

<firma del richiedente>

La richiesta e l'autorizzazione sono registrate nel protocollo come corrispondenza interna.

L'autorizzazione non è necessaria in caso di annullamento dovuto a errore materiale: in tal caso l'addetto al protocollo provvede all'annullamento tramite l'apposita funzione del sistema, registrando la causa dell'annullamento (errore materiale) con l'apposita funzione del sistema.

Le registrazioni annullate rimangono memorizzate nella base di dati e sono evidenziate dal sistema. Il sistema durante la fase di annullamento registra gli estremi del provvedimento autorizzativo redatto dalla Responsabile della gestione documentale.

Le richieste di annullamento dei numeri di protocollo pervengono alla Responsabile della gestione documentale, cui compete l'autorizzazione all'annullamento stesso. Una copia per immagine del documento analogico con protocollo annullato è conservata a cura della Responsabile della gestione documentale insieme al verbale.

Non è possibile annullare il solo numero di protocollo e mantenere valide le altre informazioni della registrazione.

4.8. Differimento dei termini di protocollazione

La Responsabile della gestione documentale, con apposito provvedimento motivato, può autorizzare la registrazione in tempi successivi fissando un limite di tempo entro il quale i documenti devono essere protocollati. Ai fini giuridici i termini decorrono dalla data di ricezione riportata sul documento analogico tramite un apposito timbro; il sistema informatico mantiene traccia del ricevimento dei documenti.

4.9. Registro giornaliero e annuale di protocollo

Il registro giornaliero di protocollo è trasmesso automaticamente entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, garantendone l'immodificabilità del contenuto secondo quanto previsto nel Manuale di conservazione (Allegato n. 17).

Delle registrazioni del protocollo informatico è sempre possibile estrarre evidenza analogica.

4.10. Registro di protocollo di emergenza

Qualora, per cause tecniche, non sia possibile utilizzare il sistema di protocollo informatico la Responsabile della gestione documentale autorizza il personale abilitato

ad effettuare le registrazioni di protocollo su di un supporto alternativo, come per esempio un registro di emergenza cartaceo.

Si applicano le modalità di registrazione dei documenti sul registro di emergenza e di recupero delle stesse nel sistema di protocollo informatico in ottemperanza all'articolo 63 del DPR 28 dicembre 2000, n. 445 e precisamente:

- 1) Il responsabile della gestione documentale autorizza lo svolgimento anche manuale delle operazioni di registrazione di protocollo su uno o più registri di emergenza, ogni qualvolta per cause tecniche non sia possibile utilizzare la normale procedura informatica. Sul registro di emergenza sono riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione nonché la data e l'ora del ripristino della funzionalità del sistema.
- 2) Qualora l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre ventiquattro ore, per cause di eccezionale gravità, il responsabile per la tenuta del protocollo può autorizzare l'uso del registro di emergenza per periodi successivi di non più di una settimana. Sul registro di emergenza vanno riportati gli estremi del provvedimento di autorizzazione
- 3) Per ogni giornata di registrazione di emergenza è riportato sul registro di emergenza il numero totale di operazioni registrate manualmente.
- 4) La sequenza numerica utilizzata su un registro di emergenza, anche a seguito di successive interruzioni, deve comunque garantire l'identificazione univoca dei documenti registrati nell'ambito del sistema documentario dell'area organizzativa omogenea.
- 5) Le informazioni relative ai documenti protocollati in emergenza sono inserite nel sistema informatico, utilizzando un'apposita funzione di recupero dei dati, senza ritardo al ripristino delle funzionalità del sistema. Durante la fase di ripristino, a ciascun documento registrato in emergenza viene attribuito un numero di protocollo del sistema informatico ordinario, che provvede a mantenere stabilmente la correlazione con il numero utilizzato in emergenza.

Una volta ripristinata la piena funzionalità del sistema la Responsabile della gestione documentale provvede alla chiusura del registro di emergenza annotando sullo stesso il numero delle registrazioni effettuate, la data e l'ora di chiusura.

All'inizio di ogni anno la Responsabile della gestione documentale provvede a istituire il registro di emergenza su supporto cartaceo o informatico e a depositarlo presso l'Ufficio Protocollo; per le istruzioni relative all'attivazione e alla revoca si consulti l'Allegato n. 9.

5. Documentazione particolare

5.1. Deliberazioni di giunta e consiglio, determinazioni dirigenziali, decreti, ordinanze, contratti, verbali sanzioni amministrative polizia locale e altri tipi di verbalizzazioni previsti dalla legge o da regolamenti, pubblicazioni all'albo online e notifiche.

Le deliberazioni di giunta e consiglio comunale o di altri organi, le determinazioni dirigenziali, i decreti, le ordinanze, i contratti, i verbali di polizia locale e altri tipi di verbalizzazioni previsti dalla legge o da regolamenti, se sono documenti già soggetti a registrazione particolare da parte dell'ente possono non essere registrati al protocollo. Il software di produzione e conservazione di questa tipologia particolare di documentazione deve consentire di eseguire su di essi tutte le operazioni previste nell'ambito della gestione dei documenti e del sistema adottato per il protocollo informatico. Ogni registrazione deve riportare necessariamente:

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

Per le pubblicazioni all'albo online e per le notifiche si rimanda alle apposite linee guida (Allegato n. 11).

5.2 Documentazione di gare d'appalto

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

Per la documentazione relativa a gare gestite al di fuori del mercato elettronico, per ragioni di sicurezza, si riceve di norma per via telematica solo la registrazione del partecipante alla gara e la documentazione che non faccia esplicito riferimento all'offerta economica, che invece dovrà essere inviata in cartaceo o tramite sistemi informatici di criptazione dell'offerta. Le buste contenenti le offerte sono registrate al protocollo senza effettuarne l'apertura. Dopo l'apertura a cura dell'ufficio che gestisce la gara dovranno essere riportati su ciascun documento la data e il numero di protocollo assegnato alla busta.

Per la gestione di gare d'appalto svolte su sistemi gestionali nazionali (MePA Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione) e regionali (SINTEL), a conclusione della procedura la documentazione prodotta viene scaricata dal portale e trasmessa all'ufficio protocollo anche attraverso posta elettronica ordinaria all'indirizzo protocollo@comune.pisogne.bs.it, dove viene protocollata e conservata con la medesima modalità di conservazione dei documenti digitali (archiviata nel sistema di gestione documentale ed eventualmente trasmessa al conservatore).

La gestione e conservazione della documentazione relativa a gare telematiche svolte

attraverso la CUC Centrale Unica di Committenza compete all'ente capofila del servizio (paragrafo 5.10).

5.3. Documenti con mittente o autore non identificabile, posta personale

I documenti analogici o digitali ricevuti e indirizzati al personale dell'Ente e quelli di cui non sia identificabile l'autore sono regolarmente aperti e registrati al protocollo, salvo diversa valutazione da parte della Responsabile della gestione documentale.

Non si registra la posta indirizzata nominalmente quando sulla busta o nell'oggetto sia indicata la dicitura "personale" o "riservata personale";

Il destinatario di posta elettronica su indirizzo personale rilasciato dall'Ente potrà richiederne la registrazione inoltrando il messaggio al protocollo tramite l'indirizzo protocollo@comune.pisogne.bs.it.

5.4. Documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato

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

5.5. Documenti ricevuti e inviati via fax

La normativa vigente prevede l'esclusione della corrispondenza trasmessa via fax fra pubbliche amministrazioni.

Invece i documenti trasmessi via fax da cittadini o altri soggetti privati non aventi l'obbligo di comunicazione in forma telematica con la pubblica amministrazione prevedono la registrazione a protocollo. Una volta acquisito, il documento viene registrato a protocollo e assegnato all'ufficio di competenza; del documento analogico viene prodotta copia per immagine che viene collegata alla registrazione di protocollo.

Di norma al fax non segue mai il documento originale; qualora arrivasse gli si attribuirà lo stesso numero di protocollo.

5.6. Corrispondenza con più destinatari e copie per conoscenza

Tutte le comunicazioni che abbiano più destinatari si registrano con un solo numero di protocollo. Se in uscita, i destinatari possono essere descritti in elenchi associati al documento dotati dei requisiti minimi del documento previsti al paragrafo 2.1 del Manuale.

Dei documenti analogici pervenuti, di cui si necessita la distribuzione interna, si producono copie per immagine che vengono assegnate attraverso strumenti informatici.

5.7. Allegati

Tutti gli allegati devono essere trasmessi con i documenti a cui afferiscono alle postazioni decentrate di protocollo per la registrazione. Su ogni allegato analogico è riportata l'etichetta della segnatura di protocollo. Il sistema informatico provvede automaticamente a registrare gli allegati come parte integrante di un documento elettronico. Nel caso di documenti allegati illeggibili trasmessi via PEC si dovranno chiedere chiarimenti al mittente.

5.8. Documenti di competenza di altre amministrazioni

I documenti pervenuti di competenza di altre amministrazioni vanno inviati al destinatario e possono non essere protocollati. Nel caso in cui il destinatario non sia individuabile il documento deve essere rimandato al mittente.

5.9. Oggetti plurimi

L'invio di trasmissioni con oggetti plurimi (un'unica trasmissione afferente a procedimenti, attività, affari differenti) è deprecato; i documenti e le comunicazioni con oggetto plurimo possono essere rifiutate dalle postazioni di protocollo che dovranno inviare una notifica al mittente, comunicando i motivi della mancata registrazione e invitando il corrispondente a ripresentare le istanze in forma corretta (una trasmissione e un documento per ciascuna attività o procedimento).

Qualora un documento con oggetti plurimi venga accettato al protocollo deve essere assegnato a più fascicoli: per questo si dovranno produrre copie autentiche dello stesso documento e successivamente registrarle, classificarle e fascicolarle indipendentemente una dall'altra. Ciascun documento in uscita avrà un unico oggetto.

5.10. Documentazione relativa ai servizi gestiti in forma associata da altri enti

I documenti relativi ai procedimenti amministrativi afferenti ai servizi di seguito elencati sono gestiti in forma associata:

1. Servizio di protezione civile: gestione associata presso la Comunità Montana del Sebino Bresciano per i comuni di Pisogne, Zone, Marone, Sale Marasino, Sulzano, Monte Isola, Monticelli Brusati, Ome, Iseo e Provaglio d'Iseo (deliberazione della Giunta comunale n. 4 del 06 marzo 2018 e Convenzione 3 settembre 2020).
2. Istanze presentate tramite gli sportelli SUAP/SUE: gestione associata presso la Comunità Montana del Sebino Bresciano per i comuni di Pisogne, Zone, Marone, Sale Marasino, Sulzano, Monte Isola, Monticelli Brusati, Ome, Iseo, Provaglio d'Iseo e Corte Franca (deliberazione della Giunta esecutiva della Comunità Montana n. 2 del 10 gennaio 2018).
3. Servizio di segretariato sociale: gestione associata in capo alla Atsp Azienda Territoriale per i Servizi alla Persona di Valle Camonica (Contratto di servizio del 25 gennaio 2021);

4. Servizio di protezione dei dati personali: gestione associata in capo alla Comunità Montana del Sebino Bresciano (deliberazione della Giunta comunale n. 106 del 22 maggio 2018).

I documenti prodotti nell'ambito dei servizi citati sono registrati nel sistema di protocollo informatico dei soggetti capofila della gestione associata. La gestione di questi documenti è descritta nei manuali di gestione documentale dei soggetti capofila e secondo quanto specificato nelle deliberazioni degli organi comunali che hanno istituito le gestioni associate.

Qualora documenti relativi a questi procedimenti siano trasmessi o consegnati al Comune di Pisogne sarà cura dell'Ente trasmetterli al soggetto capofila attraverso il servizio di posta per quanto riguarda la documentazione cartacea, oppure attraverso gli indirizzi di posta elettronica ordinaria o certificata per quanto riguarda i documenti ricevuti tramite questi canali.

A decorrere dal 1 novembre 2015 è divenuta operativa la CUC Centrale Unica di Committenza del Sebino Bresciano alla quale aderisce il Comune di Pisogne.

La CUC Centrale Unica di Committenza cura, per conto degli enti aderenti, l'aggiudicazione di contratti pubblici per la realizzazione di lavori, la prestazione di servizi e l'acquisizione di forniture, ai sensi dell'articolo 37 del D.Lgs n. 50/2016, svolgendo tale attività in ambito intercomunale nella forma dell'aggregazione su base convenzionale ai sensi dell'art. 30 del d.lgs. 267/2000.

I comuni associati possono delegare alla CUC Centrale Unica di Committenza anche appalti di importo inferiore all'ambito di operatività della stessa aventi carattere di omogeneità in quanto rispondenti ad esigenze comuni degli enti associati.

La CUC Centrale Unica di Committenza partecipa al progetto di aggregazione provinciale attivato dall'Area Vasta della Provincia di Brescia (paragrafo 1.8).

La gestione e la conservazione dei documenti afferenti alla CUC Centrale Unica di Committenza sono in capo alla Provincia di Brescia.

5.11. Documentazione prodotta e registrata in appositi gestionali

L'Ente è dotato di software gestionali (suite Halley informatica Srl) che sono in grado di acquisire automaticamente la registrazione di protocollo, mediante specifico collegamento tra i sistemi, nell'ambito di procedimenti riguardanti le attività dei servizi finanziari (ad eccezione degli atti di liquidazione per cui si consulti il paragrafo 5.19) e tributari e la gestione del personale.

Invece i documenti afferenti alle pratiche edilizie vengono registrati in Solo 1 di GLOBO srl. Il software, che risiede sui server dell'ente, è in grado di organizzare e fascicolare la documentazione. A causa del mancato collegamento con il protocollo informatico l'applicativo non può garantire l'integrità, l'immodificabilità e l'attribuzione dei documenti: la creazione e gestione di questi fascicoli deve dunque avvenire attraverso il protocollo informatico.

5.12. Modelli pubblicati

I modelli di documenti prodotti dall'Ente e pubblicati sul sito internet dovranno essere

classificati secondo il piano di classificazione in uso. Non possono essere pubblicati modelli, formulari ecc. che non siano classificati.

5.13. Trasmissioni telematiche e procedimenti amministrativi online

Le trasmissioni telematiche sono effettuate con immissione diretta dei dati nel sistema dell'ente destinatario. I documenti possono essere trasmessi senza firma digitale in quanto inviati tramite linee di comunicazione sicure, riservate ed a identificazione univoca attivate con i singoli destinatari. Gli invii telematici sostituiscono integralmente gli invii cartacei della medesima documentazione.

5.14. Gestione delle password

Il sistema garantisce la gestione e conservazione delle password di accesso al sistema stesso e ai servizi online degli utenti interni e esterni secondo le modalità descritte nel Piano per la sicurezza informatica (Allegato n. 6).

5.15. Copie conformi analogiche e altre copie di documenti informatici

Nel caso della produzione di copie cartacee conformi di documenti informatici dovrà essere obbligatoriamente riportata l'indicazione:

Riproduzione cartacea del documento informatico sottoscritto digitalmente da <dati_firma> il <data_firma> ai sensi degli articoli 20, 21, e 23 del Dlgs.82/2005

La presente copia, composta di n._____pagine è conforme all'originale depositata agli atti del Comune di Pisogne.

Il Sottoscritto _____

Dirigente/RPA _____ Data _____

Firma _____

Nel caso della produzione di copie cartacee semplici di documenti informatici dovrà essere obbligatoriamente riportata l'indicazione:

Riproduzione del documento informatico sottoscritto digitalmente da <dati_firma> il <data_firma> ai sensi degli articoli 20, 21, e 23 del Dlgs.82/2005. L'originale del documento è conservato presso l'archivio dell'ente.

F.to <dati_firma>

5.16. Gestione dei documenti analogici ricevuti

I documenti analogici ricevuti vengono registrati a protocollo e classificati.

Il documento originale analogico viene consegnato, munito di un'etichetta adesiva contenente tutti i dati della segnatura di protocollo, all'ufficio a cui è diretto/che lo deve gestire.

La copia per immagine registrata nel protocollo informatico è fascicolata dal/dalla responsabile del procedimento amministrativo nel fascicolo informatico di

appartenenza. Il documento cartaceo è fascicolato in un fascicolo fisico sulla copertina del quale vengono indicate le seguenti informazioni:

- categoria e classe del titolare;
- numero del fascicolo;
- oggetto del fascicolo;
- data di apertura.

Viene inoltre riportata sulla copertina la dicitura «Fascicolo ibrido».

La medesima dicitura viene inserita nel campo note all'interno della maschera del fascicolo informatico corrispondente.

La documentazione analogica viene gestita come previsto nelle Linee guida per la gestione dell'archivio analogico (Allegato n. 13) e conservata per i tempi previsti dal Piano di conservazione (Allegato n. 12) ed eventualmente sottoposta alle procedure di scarto.

5.17. Sportello Telematico Polifunzionale

Lo Sportello telematico polifunzionale permette ai cittadini di presentare le proprie istanze all'Ente tramite una comunicazione digitale che può venire protocollata automaticamente dal sistema; l'elenco delle istanze soggette a protocollazione automatica costituisce un allegato al presente Manuale (Allegato n. 18).

Lo Sportello telematico è accessibile da un'interfaccia Web raggiungibile all'indirizzo: <https://sportellotelematico.comune.pisogne.bs.it/>.

L'utente accede tramite la Carta Nazionale dei Servizi (CNS), la Carta di Identità Elettronica (CIE) e il Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID).

Lo Sportello telematico è impostato per trasmettere le istanze dell'utente al sistema di protocollo informatico utilizzando un messaggio di Posta Elettronica Certificata che contiene:

- un file Xml con la segnature del messaggio che risponde alle specifiche della circolare dell'Agenzia per l'Italia Digitale n. 60 del 23 gennaio 2013, utilizzabile dai sistemi di protocollo informatico dell'Ente;
- un file Xml denominato faldone telematico nel quale, per ogni modulo compilato, sono riportati i valori inseriti nei campi;
- i moduli Pdf/a eventualmente firmati dall'istante o da altri soggetti interessati;
- gli eventuali allegati al modulo principale.

La sottoscrizione dei moduli può avvenire a seguito dell'accreditamento all'interno del portale attraverso l'apposizione di una firma elettronica avanzata.

Attualmente la trasmissione delle istanze al sistema informatico di gestione documentale avviene tramite messaggio di Posta Elettronica Certificata.

Lo sportello è progettato in modo che non tutti gli allegati al modulo principale siano trasmessi tramite il messaggio PEC per limitare la dimensione della trasmissione. La loro presenza è comunque segnalata nel file segnature.xml nel campo «Riferimenti

Esterni», dove sono contenute anche tutte le informazioni necessarie affinché il sistema di gestione documentale possa scaricare anche questi documenti senza l'intervento di un operatore umano, allegandoli alla medesima registrazione di protocollo del modulo principale. Qualora il protocollo informatico non sia configurato per procedere automaticamente in questo modo, sarà compito dell'ufficio di protocollo recuperare i documenti non inviati tramite Posta Elettronica Certificata dal server dello Sportello telematico e procedere alla loro registrazione.

Tramite la «Domanda di partecipazione all'Avviso Pubblico "Misura 1.4.3 APP IO" - Missione 1 Componente 1 del PNRR, finanziato dall'Unione europea nel contesto dell'iniziativa Next Generation EU - Investimento 1.4 "SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE"» inviata alla Presidenza del Consiglio dei Ministri il 01 luglio 2022, L'Ente ha richiesto l'accesso ai fondi del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza per l'implementazione sullo sportello telematico delle interfacce di servizio Simple Object Access Protocol (Soap) descritte nell'Allegato 6, appendice B delle Linee Guida AgID.

Il flusso documentale, in questo modello, transita tramite Web Service secondo quanto previsto dal medesimo Allegato 6 e in conformità con le indicazioni contenute nelle Linee Guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni (Circolare AgID 1/2020).

5.18. Gestione delle istanze relative allo Sportello Unico Edilizia e allo Sportello Unico Attività Produttive (SUE/SUAP)

In attuazione della convenzione sottoscritta tra la Comunità montana del Sebino Bresciano, i comuni membri e i comuni di Provaglio d'Iseo e di Corte Franca è attivo il Servizio sportello telematico unificato della Comunità Montana, in conformità al DPR 7 settembre 2010, n. 160 e s.m.i.

Lo sportello gestisce la presentazione delle pratiche afferenti allo Sportello Unico delle Attività Produttive (SUAP) e Sportello Unico Edilizia (SUE); la presentazione delle istanze avviene in modalità telematica tramite il portale web all'indirizzo <<https://www.sportellotelematico.cmsebino.bs.it/>>.

I moduli compilati e firmati con firma digitale o elettronica avanzata vengono trasmessi all'indirizzo PEC del Comune di Pisogne. La conservazione della documentazione è in carico all'Ente stesso.

Quando il sistema di gestione documentale del Comune di Pisogne riceve una trasmissione dallo Sportello telematico, questa viene registrata nel protocollo informatico.

Per una mancata integrazione tra lo sportello telematico e il sistema di gestione documentale dell'Ente, il protocollo non è in grado di scaricare autonomamente eventuali allegati che non vengono trasmessi dallo Sportello telematico ma la cui presenza è segnalata nel campo «Riferimenti Esterni» del file `segnatura.xml`, allegato al messaggio di posta elettronica certificata ricevuto, in conformità alla Circolare AgID n. 60 23 gennaio 2013.

In attesa che questa anomalia venga risolta sarà cura dell'ufficio che effettua la protocollazione scaricare tutti gli allegati dal portale attraverso il collegamento ipertestuale (link) presente nel testo della PEC e registrarli al protocollo insieme al

messaggio principale.

Si ricorda che i documenti sono disponibili sui server dello Sportello telematico per 90 giorni dal momento della presentazione dell'istanza e che trascorso quel periodo di tempo vengono cancellati.

Dal momento in cui l'integrazione tra sportello telematico e protocollo informatico dell'Ente sarà efficace, i documenti non allegati alla PEC ma i cui metadati sono indicati nel campo «Riferimenti Esterni» verranno scaricati dal sistema e aggiunti automaticamente alla registrazione di protocollo del documento principale trasmesso via PEC.

Fanno eccezione: la documentazione relativa alle pratiche di vincolo idrogeologico che viene gestita e conservata dalla Comunità Montana del Sebino Bresciano e le pratiche di deposito sismico di cui una copia viene conservata nel sistema di gestione informatica dei documenti della Comunità Montana.

5.19. Documentazione gestita tramite il Portale Spazio Scuola

Il Comune di Pisogne ha attivato un servizio denominato Portale Spazio Scuola per la presentazione di istanze di accesso a vari servizi scolastici.

L'accesso al Portale avviene tramite l'indirizzo https://www.schoolesuite.it/default1/NSC_Login.aspx?installation_code=pisogne, previa autenticazione attraverso la Carta di Identità Elettronica (CIE) o il Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID).

Le istanze non vengono registrate nel protocollo informatico dell'Ente; viene invece generato periodicamente un elenco riepilogativo delle istanze presentate adeguato alle caratteristiche minime del documento (paragrafo 2.1) che viene firmato digitalmente e protocollato.

5.20. Gestione delle buste chiuse inviate al messo per la notifica

Le buste chiuse inviate al messo comunale per la notifica agli interessati non devono essere protocollate o aperte. Si protocolla l'elenco di trasmissione delle buste, contenente l'indicazione dell'autorità che richiede la notifica e i nominativi dei destinatari, sottoscritto da un rappresentante del mittente. Qualora le buste siano consegnate prive di elenco di trasmissione, la documentazione di norma non potrà essere ricevuta. In casi eccezionali la postazione che effettua la registrazione di protocollo potrà produrre l'elenco di trasmissione da far firmare al corriere in quanto rappresentante del mittente.

5.21. Gestione della documentazione relativa ai concorsi pubblici e alle procedure di mobilità (Portale Unico del Reclutamento)

La documentazione relative alle procedure di concorso, di mobilità e di nomina dell'Organismo Interno di Valutazione (OIV) sono gestite attraverso il Portale Unico del Reclutamento istituito ai sensi dell'art. 35-ter del d.lgs. 165/2001 e raggiungibile all'indirizzo: <https://www.inpa.gov.it/>

Il funzionamento del portale è descritto dalla Circolare 1/2022 del Dipartimento della

Funzione Pubblica (disponibile al link: https://www.funzionepubblica.gov.it/sites/funzionepubblica.gov.it/files/dfp_52963_Circolare_Portale_inPA_1_7_2022_signed.pdf).

Il Comune di Pisogne conserva la documentazione afferente ai concorsi nel proprio archivio secondo le modalità descritte nel Manuale di gestione documentale e nel Manuale di conservazione (Allegato n. 7) e per i tempi previsti dal Piano di Conservazione (Allegato n. 12).

5.22. Gestione delle notifiche inviate attraverso la Piattaforma notifiche digitali (PND) – Servizio Notifiche Digitali (SEND)

In seguito alla partecipazione all'avviso 1.4.5 - Piattaforma Notifiche Digitali del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), il Comune di Pisogne ha aderito alla Piattaforma delle Notifiche Digitali (PND) e al Servizio Notifiche Digitali (SEND).

Il sistema permette all'Ente di inviare notifiche ai cittadini depositando l'atto da notificare sulla PND. I destinatari (cittadini o imprese) vengono identificati attraverso il codice fiscale o la partita IVA e, se indicati dal destinatario, viene fornito alla PND il domicilio digitale speciale ed il domicilio fisico.

PND, in autonomia, completa l'informazione, dove necessario, accedendo alle banche dati pubbliche che possono fornire informazioni sui domicili digitali e fisici dei destinatari (Inad, IniPEC, IPA, ANPR, Registro delle imprese, banche dati di Agenzia delle Entrate).

PND verifica le informazioni ricevute e, nel caso in cui queste risultino corrette, fornisce l'Identificativo Univoco di Notifica (IUN), che può essere utilizzato dall'Ente per ottenere informazioni sull'andamento del processo di notifica.

PND permette al Comune ed al destinatario di avere visibilità di tutte le notifiche da essi inviate o ricevute. Nel caso l'atto notificato prevedesse un pagamento, al destinatario è permesso di pagare quanto dovuto e, in questa fase del processo, PND fornisce al Comune l'informazione relativa alla data di perfezionamento della notifica e del costo di notifica.

Attualmente il Comune ha integrato due tipologie di atti amministrativi all'interno della piattaforma:

1. le notifiche di violazioni al codice della strada;
2. le notifiche relative ai tributi.

Per queste tipologie documentarie l'invio delle notifiche avviene in automatico, tramite API che comunicano con il sistema informatico di gestione documentale dell'ente.

Il Comune si sta attivando per l'integrazione delle altre tipologie di atti amministrativi previste dal SEND.

È comunque possibile per gli operatori caricare singoli atti, di tipologie non ancora integrate, direttamente dal portale SEND.

6. Posta elettronica

6.1. Gestione della posta elettronica

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

Le comunicazioni formali e la trasmissione di documenti informatici, il cui contenuto impegni l'Ente verso terzi, avvengono tramite le caselle di posta elettronica istituzionali, secondo quanto descritto nella Sezione 3.

I documenti informatici eventualmente pervenuti agli indirizzi non abilitati alla ricezione devono essere inoltrati agli indirizzi di posta elettronica istituzionali indicati dall'Ente come deputati alle operazioni di registrazione, secondo quanto previsto negli articoli seguenti.

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

A chi ne fa richiesta deve sempre essere data la risposta dell'avvenuto ricevimento. Non è possibile inviare messaggi dalla casella di posta elettronica nominativa quando il contenuto di questi impegni l'Amministrazione verso terzi.

La posta elettronica nominativa non può essere utilizzata per la spedizione di documenti a firma digitale per i quali si utilizza la casella di Posta Elettronica Certificata PEC ufficiale.

6.2. La posta elettronica per le comunicazioni interne

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

La posta elettronica viene utilizzata per:

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

6.3. La posta elettronica ricevuta da cittadini o altri soggetti privati

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

1. siano sottoscritte mediante una delle forme di cui all'articolo 20 del CAD Codice dell'Amministrazione Digitale (firma digitale, firma elettronica qualificata, firma

- elettronica avanzata o se il documento è formato, previa identificazione informatica del suo autore, attraverso un processo avente i requisiti fissati dall'AgID ai sensi dell'articolo 71 del CAD Codice dell'Amministrazione Digitale);
2. l'istante o il dichiarante sia identificato attraverso il Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID), nonché attraverso Carta Nazionale dei Servizi o Carta di Identità Elettronica;
 3. siano trasmesse dal domicilio digitale del mittente, se il gestore del sistema attesta, nel messaggio o in un suo allegato, di avere rilasciato le credenziali di accesso previa identificazione del titolare del domicilio digitale;
 4. si tratti di istanze o dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà trasmesse secondo le modalità di cui all'art. 38 comma 3 del DPR 28 dicembre 2000, n. 445.

Al di fuori delle predette ipotesi, le comunicazioni di posta elettronica che pervengono all'indirizzo istituzionale, dei singoli servizi o a quelli nominativi, non vengono di norma registrate al protocollo; sarà cura dell'ufficio che ha ricevuto la comunicazione informare il corrispondente circa le corrette modalità di trasmissione dell'istanza o della dichiarazione, rimandando eventualmente all'apposita sezione del sito Web.

Solo in casi eccezionali, possono venire valutate in ragione della loro rispondenza a ragionevoli criteri di attendibilità e riconducibilità al mittente dichiarato, e successivamente soggette, se del caso, a protocollazione secondo le seguenti modalità:

- a) Messaggi di posta elettronica con allegate rappresentazioni digitali di documenti originali cartacei: nel caso in cui via posta elettronica pervengano rappresentazioni digitali di documenti originali cartacei in uno dei seguenti formati standard Tiff, Pdf, Pdf/a, Jpeg, la rappresentazione digitale e il messaggio che la trasmette verranno inoltrati alla casella di posta elettronica istituzionale protocollo@comune.pisogne.bs.it con richiesta di protocollazione da parte del responsabile del procedimento;
- b) Messaggi di posta elettronica: qualora si volessero registrare al protocollo semplici messaggi di posta elettronica ordinaria/nominativa, il responsabile del procedimento amministrativo dovrà fare richiesta di protocollazione; poiché le istanze e le dichiarazioni presentate con tale modalità non sono valide ai sensi dell'art. 65 del CAD Codice dell'Amministrazione Digitale, la richiesta di protocollazione dovrà contenere la dichiarazione della certezza della provenienza.

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

6.4. La posta elettronica ricevuta da altre Pubbliche Amministrazioni

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

1. sono sottoscritti con firma elettronica/digitale;
2. sono dotati di segnatura di protocollo secondo quanto definito dall'Allegato 6 alle Linee Guida AgID;
3. sono trasmessi attraverso sistemi di posta elettronica certificata.

7. Assegnazione dei documenti

7.1. Assegnazione

Le postazioni abilitate al ricevimento, protocollazione e registrazione provvedono ad assegnare ciascun documento tramite il sistema di gestione documentale agli uffici competenti. L'assegnatario può a sua volta smistare i documenti ad altre unità organizzative attraverso l'apposita funzione del software di gestione documentale.

Qualora sia necessario consegnare un documento analogico originale, questo dovrà essere consegnato all'ufficio che risulta assegnatario nel sistema di gestione documentale.

Le assegnazioni per conoscenza devono essere effettuate tramite il sistema di gestione documentale.

Le abilitazioni all'assegnazione dei documenti sono rilasciate dalla Responsabile della gestione documentale. Qualora si tratti di documenti originali analogici viene assegnata per conoscenza l'immagine acquisita secondo le modalità indicate.

7.2. Modifica delle assegnazioni

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

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

8. Classificazione e fascicolazione dei documenti

8.1. Classificazione dei documenti

Tutti i documenti ricevuti o prodotti, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono classificati in base al Piano di classificazione o titolario (Allegato n. 14).

La classificazione dei documenti in arrivo è effettuata dall'unità di protocollo che li registra; fanno eccezione i documenti trasmessi tramite lo Sportello telematico polifunzionale (si veda il paragrafo 5.17), che vengono classificati in automatico dal sistema sulla base di criteri impostati dagli uffici. Le abilitazioni sono rilasciate dalla Responsabile della gestione documentale. Sono classificati anche gli atti preparatori interni, le minute dei documenti spediti o altri documenti che non vengono protocollati o siano soggetti a registrazione particolare.

I documenti prodotti dall'Ente sono classificati e protocollati dagli uffici che li formano.

I dati di classificazione sono riportati su tutti i documenti.

Il programma di protocollo informatico non permette la registrazione di documenti non classificati.

8.2. Formazione e identificazione dei fascicoli

Tutti i documenti, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono riuniti in fascicoli o serie documentarie. L'apertura di un nuovo fascicolo è effettuata dal responsabile del procedimento amministrativo consultando il Piano di fascicolazione (Allegato n. 15).

La formazione di un nuovo fascicolo avviene attraverso l'operazione di apertura, regolata dal manuale operativo del sistema, che prevede la registrazione nel sistema informatico delle seguenti informazioni:

- categoria e classe del titolario;
- numero del fascicolo;
- oggetto del fascicolo;
- data di apertura;
- ufficio a cui è assegnato;
- responsabile del procedimento amministrativo;
- livello di riservatezza eventualmente previsto;
- tempo previsto di conservazione.

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

8.3. Processo di formazione dei fascicoli

In presenza di un documento da inserire in un fascicolo, il responsabile del procedimento amministrativo stabilisce, consultando le funzioni del protocollo informatico o il repertorio dei fascicoli, se esso si colloca nell'ambito di un affare o procedimento in corso oppure se dà avvio ad un nuovo procedimento amministrativo.

Se il documento deve essere inserito in un fascicolo già aperto, dopo la classificazione e protocollazione, viene rimesso al responsabile del procedimento amministrativo che ha cura di inserirlo fisicamente nel fascicolo; nel caso di documenti informatici il sistema provvede automaticamente, dopo l'assegnazione del numero di fascicolo, a inserire il documento nel fascicolo informatico stesso. Se invece dà avvio a un nuovo affare, il responsabile apre un nuovo fascicolo.

I documenti prodotti dall'Ente sono fascicolati da chi li produce, che si occupa, nel sistema decentrato, anche della loro protocollazione.

I dati di fascicolazione sono riportati su tutti i documenti. Ai documenti informatici prodotti nei software gestionali tramite l'utilizzo di modelli standard sono associati automaticamente dal sistema di gestione documentale i metadati minimi del fascicolo informatico o aggregazione documentale informatica cui appartengono o a cui danno avvio.

8.4. Modifica delle assegnazioni dei fascicoli

La riassegnazione di un fascicolo è effettuata, su istanza scritta dell'ufficio o dell'unità organizzativa che ha in carico il fascicolo, dal Responsabile della gestione documentale che provvede a correggere le informazioni del sistema informatico e del repertorio dei fascicoli e inoltra successivamente il fascicolo al nuovo responsabile del procedimento amministrativo.

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

8.5. Fascicolo ibrido

Il fascicolo ibrido è composto da documenti formati su due supporti, quello cartaceo e quello informatico, afferenti ad un affare o procedimento amministrativo che dà origine a due unità archivistiche di conservazione differenti; l'unitarietà del fascicolo è garantita dal sistema mediante l'indice di classificazione e il numero di repertorio che dovrà essere apposto identico su entrambe le unità archivistiche. In presenza di documenti cartacei da inserire in fascicoli informatici dovrà essere prodotta copia per immagine conforme secondo la normativa vigente.

L'originale cartaceo sarà conservato presso l'ufficio competente alla gestione della pratica.

8.6. Tenuta dei fascicoli dell'archivio corrente

I fascicoli afferenti all'archivio corrente sono formati a cura dei responsabili di procedimento e conservati, fino al trasferimento nell'archivio di deposito, presso gli uffici di competenza. Per la gestione dei fascicoli informatici si consulti la Sezione 11.

9. Invio dei documenti destinati all'esterno

9.1. Spedizione dei documenti informatici mediante l'utilizzo della posta elettronica

Per la spedizione dei documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo o a registrazione particolare mediante l'utilizzo della posta elettronica l'Ente si avvale di indirizzi di posta elettronica certificata o ordinaria.

I documenti vengono trasmessi, dopo essere stati classificati, fascicolati e protocollati, secondo le procedure previste dall'applicativo di gestione documentale, all'indirizzo di posta elettronica dichiarato dai destinatari abilitati alla ricezione della posta per via telematica ovvero:

- in caso di spedizione di un documento al cittadino/utente, all'indirizzo di posta elettronica certificata comunicato in qualità di domicilio digitale e inserito all'interno dell'ANPR;
- in caso di pubbliche amministrazioni, all'indirizzo pubblicato su indicepa.gov.it;
- in caso di imprese e professionisti all'indirizzo pubblicato sull'Indice Nazionale degli Indirizzi PEC delle imprese e dei professionisti (INI PEC).

Le postazioni deputate ad effettuare l'invio telematico verificano l'avvenuto recapito dei documenti e il collegamento delle ricevute elettroniche alle registrazioni di protocollo. I corrispondenti destinatari sono descritti in appositi elenchi costituenti l'anagrafica unica dell'Ente.

In assenza del domicilio digitale l'Ente può predisporre le comunicazioni ai cittadini come documenti informatici sottoscritti con firma digitale o firma elettronica avanzata ed inviare ai cittadini stessi, per posta ordinaria o raccomandata con avviso di ricevimento, copia analogica di tali documenti secondo la normativa vigente.

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

La spedizione di documenti informatici attraverso posta elettronica al di fuori dei canali istituzionali descritti è considerata una mera trasmissione di informazioni prive di carattere giuridico-amministrativo che non impegna l'Ente verso terzi.

Per l'uso della posta elettronica si rimanda alla Sezione 6.

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

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

Le trasmissioni telematiche sono effettuate attraverso immissione diretta dei dati nel sistema informatico dell'ente destinatario, senza la produzione e conservazione dell'originale cartaceo.

I documenti possono essere trasmessi senza firma digitale in quanto inviati tramite

linee di comunicazione sicure, riservate e ad identificazione univoca attivate con i singoli enti destinatari.

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

9.3. Spedizione dei documenti cartacei

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

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

Eventuali situazioni di urgenza che modifichino la procedura descritta devono essere valutate e autorizzate dalla Responsabile della gestione documentale.

I corrispondenti destinatari sono descritti in appositi elenchi costituenti l'anagrafica unica dell'ente.

9.4. Notifiche trasmesse attraverso il Servizio notifiche digitali (SEND)

L'ente può inviare le comunicazioni a valore legale attraverso il Servizio Notifiche Digitali (SEND). Il Servizio consente di automatizzare l'invio delle notifiche e di tenere traccia delle trasmissioni, oltre a permettere ai soggetti destinatari delle comunicazioni di ricevere la documentazione presso il proprio domicilio digitale o tramite altri canali come per esempio l'App IO. Per una descrizione più approfondita del funzionamento del sistema si consulti il paragrafo 5.22.

10. Scansione dei documenti su supporto cartaceo

10.1. Documenti soggetti a scansione

I documenti su supporto cartaceo, dopo le operazioni di registrazione, classificazione e segnatura, vengono acquisiti all'interno del sistema di protocollo informatico in formato immagine con l'ausilio di scanner (paragrafi 3.1 e 10.2-3).

10.2. Processo di scansione

Il processo di scansione si articola nelle seguenti fasi:

- acquisizione delle immagini in modo che a ogni documento, anche composto da più fogli, corrisponda un unico file in un formato standard abilitato alla conservazione;
- verifica della leggibilità delle immagini acquisite e della loro esatta corrispondenza con gli originali cartacei;
- collegamento delle rispettive immagini alla registrazione di protocollo, in modo non modificabile;
- memorizzazione delle immagini, in modo non modificabile;
- autenticazione, attraverso sottoscrizione digitale, di ogni singolo file, o comunque secondo quanto previsto dalla legge, solo nel caso che il responsabile del procedimento lo richieda ai fini della trattazione della pratica.

Nel caso di produzione di fascicoli ibridi, il fascicolo è composto da due supporti, quello cartaceo e quello informatico; l'unitarietà del procedimento stesso è garantita dal sistema mediante l'indice di classificazione e il numero di repertorio del fascicolo.

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

10.3. Indicazioni sulle copie per immagine prodotte tramite scansione

La scansione dei documenti analogici è effettuata di norma tramite sistemi di riconoscimento ottico dei caratteri detti OCR volti al rilevamento dei caratteri contenuti in un documento e al loro trasferimento in testo digitale leggibile da una macchina.

Il processo quindi produce copie per immagine che contengono un testo interpretabile anche da una macchina e che può per questo essere selezionato, copiato, modificato.

Per queste caratteristiche, le copie ottenute tramite tecnologia OCR rispettano i principi generali per l'accessibilità di cui all'art. 3-bis della l. 4/2004.

Si ricorda che tutti i documenti pubblicati all'albo on line e all'interno della sezione Amministrazione Trasparente del sito web devono rispettare questi principi generali; la pubblicazione in queste sezioni di copie per immagine di documenti analogici dovrà essere effettuata quindi tramite tecnologie OCR.

11. Conservazione e tenuta dei documenti

11.1. Sistema informatico

Il sistema informatico, le misure di sicurezza fisica e logica, le procedure comportamentali adottate per la gestione del sistema documentale e del sistema informatico sono descritte nel Piano della sicurezza informatica (Allegato n. 6).

Il Piano sicurezza informatica è predisposto e aggiornato annualmente dal Responsabile per la gestione documentale e della conservazione, in accordo con il Responsabile per la transizione digitale una volta acquisito il parere del Responsabile della protezione dei dati personali.

11.2 Conservazione e memorizzazione dei documenti, indipendentemente dal formato o supporto

I documenti dell'Ente, su qualsiasi formato prodotti, sono conservati a cura del Servizio di gestione documentale, d'intesa con la Responsabile della conservazione (vedi articolo n. 1.6). La documentazione corrente è conservata a cura del responsabile del procedimento fino al trasferimento in archivio di deposito.

I documenti informatici sono memorizzati nel sistema, in modo non modificabile, al termine delle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo e conservati nell'archivio informatico.

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

11.3. Misure specifiche in materia di conservazione dei documenti informatici

La Responsabile della gestione documentale provvede, in collaborazione con il Responsabile dei servizi informativi e con il supporto della tecnologia disponibile, a conservare i documenti informatici e a controllare periodicamente a campione (almeno ogni sei mesi) la leggibilità dei documenti stessi. L'intervento della Responsabile della gestione documentale deve svolgersi in modo che si provveda alla conservazione integrata dei documenti e delle informazioni di contesto generale, prodotte sia nelle fasi di gestione sia in quelle di conservazione degli stessi. Il Servizio di gestione documentale, di concerto con i sistemi informativi dell'ente, provvede altresì alla conservazione degli strumenti di descrizione, ricerca, gestione e conservazione dei documenti. Il sistema fornisce la documentazione del software di gestione e conservazione, del sistema di sicurezza, delle responsabilità per tutte le fasi di gestione del sistema documentario, delle operazioni di conservazione dei documenti.

La documentazione prodotta nell'ambito del manuale di gestione e dei relativi aggiornamenti deve essere conservata integralmente e perennemente nell'archivio dell'ente.

11.4. Censimento depositi documentari delle banche dati e dei software

Ogni anno la Responsabile della gestione documentale provvede ad effettuare il censimento dei depositi documentari, dei registri particolari (Sezione 5), delle banche dati e dei software di gestione documentale in uso all'ente/organizzazione, per programmare i versamenti dei documenti cartacei all'archivio di deposito, dei documenti informatici sui supporti di memorizzazione e per predisporre, di concerto con il Responsabile dei sistemi informativi, il Piano per la continuità operativa, il *disaster recovery* e gli aggiornamenti del Piano per la sicurezza informatica (Allegato n. 6).

11.5. Trasferimento delle unità archivistiche analogiche negli archivi di deposito e storico

All'inizio di ogni anno gli uffici individuano i fascicoli da versare all'archivio di deposito dandone comunicazione alla Responsabile della gestione documentale, che provvede al loro trasferimento e compila o aggiorna il repertorio dei fascicoli. Delle operazioni di trasferimento deve essere lasciata traccia documentale o attivata l'apposita funzione all'interno del sistema informatico di gestione dei documenti. La Responsabile della gestione documentale provvede, sentiti i responsabili delle unità organizzative, a trasferire i fascicoli informatici e a versarli nelle unità informatiche di conservazione. Di norma sono versati all'archivio storico tutti i documenti anteriori all'ultimo quarantennio. È tuttavia possibile depositare anche documentazione più recente, purché non rivesta più un preminente carattere giuridico-amministrativo per l'ente.

11.6. Memorizzazione dei dati e dei documenti informatici e salvataggio della memoria informatica

I dati e i documenti informatici sono memorizzati nel sistema di gestione documentale al termine delle operazioni di registrazione. Le procedure di memorizzazione vengono descritte nel capoverso seguente.

Alla fine di ogni giorno sono create, a cura del gestore del sistema (paragrafo 11.3), copie di backup della memoria informatica dell'ente, che verranno poi riversate su supporti di memorizzazione tecnologicamente avanzati e conservati secondo quanto previsto dal Piano di Continuità Operativa e *Disaster Recovery* e dalle procedure di salvataggio dati descritte all'interno del Piano per la sicurezza informatica (Allegato n. 6).

11.7. Pacchetti di versamento

La Responsabile della gestione documentale assicura la trasmissione del contenuto dei pacchetti di versamento al sistema di conservazione secondo le modalità operative definite nel Manuale di conservazione (Allegato n. 17).

La Responsabile della conservazione genera il rapporto di versamento relativo ad uno o più pacchetti di versamento e una o più impronte relative all'intero contenuto del pacchetto, secondo le modalità descritte nel Manuale di conservazione (Allegato n. 17).

11.8. Versamento nel sistema di conservazione dei documenti informatici, dei fascicoli informatici e delle aggregazioni documentali informatiche

I documenti informatici, i fascicoli informatici e le aggregazioni documentali informatiche sono versati nel sistema di conservazione con i metadati ad essi associati di cui all'Allegato 5 delle Linee guida AgID, in modo non modificabile, nei tempi previsti dal Manuale di conservazione (Allegato n. 7). Tutti i documenti destinati alla conservazione utilizzano i formati previsti nell'Allegato n. 22.

In caso di migrazione dei documenti informatici la corrispondenza fra il formato originale e quello migrato è garantita dalla responsabile della conservazione.

11.9. Conservazione in outsourcing

Per la conservazione a norma dei documenti informatici l'Ente si avvale del sistema di conservazione fornito da Credemtel Spa; fanno eccezione i documenti relativi al servizio di tesoreria per i quali il conservatore è Unimatica RGI SpA.

Le modalità di conservazione e accesso ai documenti digitali sono specificate con riferimento al Manuale di conservazione (Allegato n. 7) e nei relativi allegati.

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

Non è prevista conservazione in outsourcing di documenti analogici.

11.10. Trasferimento delle unità archivistiche analogiche nell'archivio di deposito

La Responsabile della gestione documentale cura il versamento nell'archivio di deposito delle unità archivistiche non più utili per la trattazione degli affari in corso, individuate dagli uffici produttori.

Le procedure di versamento sono descritte nell'Allegato n. 13 "Linee Guida per la gestione degli archivi analogici".

Delle operazioni di trasferimento deve essere lasciata traccia documentale o attivata l'apposita funzione all'interno del sistema informatico di gestione dei documenti.

La documentazione analogica corrente è conservata a cura del responsabile del procedimento fino al trasferimento in archivio di deposito.

11.11. Conservazione dei documenti analogici

I documenti analogici afferenti alle sezioni storica e di deposito d'archivio sono conservati presso locali di deposito situati nel piano seminterrato (paragrafo 1.8).

La documentazione analogica residuale dell'archivio corrente è conservata presso gli uffici.

Le procedure adottate per la corretta conservazione sono descritte nelle allegate "Linee

Guida per la gestione degli archivi analogici” (Allegato n. 13).

Il loro aggiornamento compete alla Responsabile della gestione documentale.

I fascicoli non soggetti a operazioni di scarto sono conservati nell’archivio di deposito e quindi trasferiti nell’archivio storico per la conservazione permanente.

11.12. Selezione dei documenti

Periodicamente, in base al Piano di conservazione (Allegato n. 12), viene effettuata la procedura di selezione della documentazione da proporre allo scarto ed attivato il procedimento amministrativo di scarto documentale con l’invio della proposta alla competente Soprintendenza archivistica e bibliografica. Le modalità di selezione e scarto per i documenti informatici sono descritte nel Manuale di Conservazione (Allegato n. 7).

La documentazione afferente a servizi gestiti in forma associata viene conservata a cura del soggetto capofila della gestione, e sottoposta alle procedure di selezione e scarto come previsto dal manuale di gestione documentale del capofila.

12. Accesso a dati, informazioni e documenti

12.1 Accessibilità da parte degli utenti appartenenti all'Amministrazione

La sicurezza e la riservatezza delle registrazioni di protocollo e dei documenti informatici è garantita dal sistema attraverso l'uso di profili e password, o altre tecniche e dispositivi di autenticazione sicura.

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

Sulla base della struttura organizzativa e funzionale dell'Ente, la Responsabile della gestione documentale attribuisce, in coordinamento con il responsabile della sicurezza informatica, almeno i seguenti livelli di autorizzazione:

1. abilitazione alla consultazione
2. abilitazione all'inserimento
3. abilitazione alla cancellazione e alla modifica delle informazioni.

12.2. Accesso esterno

L'accesso ai documenti è disciplinato dal Regolamento per l'accesso agli atti (Allegato n. 16) e secondo le modalità di seguito descritte.

Non è attualmente previsto l'accesso per via telematica da parte di utenti esterni all'Ente.

L'Ente provvede a pubblicare sul sito web istituzionale, all'interno della sezione "Amministrazione Trasparente", i dati, i documenti e le informazioni secondo quanto previsto dalla normativa di settore e come previsto nel Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza.

I documenti, le informazioni e i dati oggetto di pubblicazione obbligatoria sono pubblicati in formato di tipo aperto (es. html, xml, csv, pdf).

I dati, le informazioni e i documenti oggetto di pubblicazione obbligatoria sono pubblicati per un periodo di 5 anni, decorrenti dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello da cui decorre l'obbligo di pubblicazione, e comunque fino a che gli atti pubblicati producono i loro effetti, fatti salvi i diversi termini previsti dalla normativa in materia di trattamento dei dati personali. L'obbligo previsto dalla normativa vigente di pubblicare documenti, informazioni o dati comporta il diritto di chiunque a richiedere i medesimi, nei casi in cui sia stata omessa la loro pubblicazione (accesso civico).

Lo scambio dei documenti informatici tra le varie amministrazioni avviene, limitatamente alle trasmissioni telematiche già descritte, attraverso meccanismi di "interoperabilità" e "cooperazione applicativa".

12.3. Consultazione di documenti degli archivi storici

Come ribadito dalla circolare della Soprintendenza Archivistica e Bibliografica della Lombardia prot. 6017/2019 del 9 dicembre 2019 (MIBACTSAB-LOM091220190006017), ai

sensi del Codice dei Beni Culturali (d.lgs. 42/2004) le richieste di consultazione della documentazione dell'archivio storico devono essere autorizzate dall'Ente, con provvedimento scritto della Responsabile della gestione documentale.

L'accesso alla documentazione dell'archivio storico per finalità di lettura, studio e ricerca, è consentito liberamente e gratuitamente a tutti i cittadini.

Fanno eccezione: i documenti dichiarati di carattere riservato, su disposizione del Ministero dell'Interno, relativi alla politica estera o interna dello Stato, che diventano consultabili cinquanta anni dopo la loro data; i documenti contenenti dati sensibili nonché dati relativi a provvedimenti di natura penale espressamente indicati dalla normativa in materia di trattamento dei dati personali, che diventano consultabili quaranta anni dopo la loro data. Il termine è di settanta anni se i dati sono idonei a rivelare lo stato di salute, la vita sessuale o rapporti riservati di tipo familiare.

I documenti dichiarati di carattere riservato possono essere consultati prima dei termini previsti solo con autorizzazione del Ministero dell'Interno, sentita la Soprintendenza archivistica e bibliografica della Lombardia.

La consultazione dei documenti avviene nei locali indicati dall'Ente, sotto la sorveglianza dell'archivista o di altro personale addetto.

La riproduzione dei documenti per finalità di studio, personali o per la loro valorizzazione, se attuata senza scopo di lucro, è gratuita.

Al fine di consentire la funzione di vigilanza degli archivi, l'Ente invia entro il mese di febbraio di ogni anno, dati statistici relativi alle autorizzazioni alla consultazione di documentazione degli archivi storici.

13. Approvazione, revisione e pubblicazione

13.1. Adozione e approvazione

Il presente Manuale è adottato con deliberazione della Giunta comunale n. 83 del 3 maggio 2023 su proposta della Responsabile della gestione documentale (Allegato n. 3).

Il Manuale viene sottoposto all'approvazione della Soprintendenza archivistica e bibliografica della Lombardia.

13.2. Revisione

Il Manuale è rivisto, ordinariamente, ogni due anni su iniziativa della Responsabile della gestione documentale. Qualora se ne presenti la necessità, si potrà procedere a revisione o integrazione del Manuale anche prima della scadenza prevista.

13.3. Pubblicazione e divulgazione

Il Manuale di gestione documentale è reso pubblico tramite la sua diffusione sul sito internet dell'Amministrazione, secondo le modalità previste dalla normativa vigente, ovvero in *Amministrazione Trasparente>Disposizioni generali>Atti generali>Atti amministrativi generali>Altre disposizioni*.