



Manuale di gestione documentale del Comune di Lodi

Approvato con Delibera di Giunta Comunale n. del



Sommario

1. Disposizioni generali	4
1.1 Digitalizzazione e riorganizzazione	4
1.2 Ambito di applicazione	4
1.3 Definizioni dei termini e riferimenti normativi.....	4
1.4 Assetto organizzativo e Responsabilità	4
1.5 Area Organizzativa Omogenea e Unità Organizzative.....	5
1.6 Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi e Responsabile della gestione documentale.....	5
1.7 Modello operativo adottato per la gestione dei documenti.....	7
2. Il documento informatico.....	8
2.1 Definizioni del documento	8
2.2 Requisiti minimi del documento.....	8
2.3 Formazione dei documenti.....	8
2.4 Sottoscrizione dei documenti informatici	10
2.5 Copie e duplicati di documenti informatici	11
2.6 Riferimento temporale	11
2.7 Formati elettronici.....	11
2.8 Procedura per la valutazione periodica di interoperabilità.....	12
3. Registrazione dei documenti	13
3.1 Formazione dei registri e repertori informatici.....	13
3.2 Documenti soggetti a registrazione di protocollo	13
3.3 Documenti non soggetti a registrazione di protocollo.....	13
3.4 Documentazione soggetta a registrazione particolare	13
3.5 Registrazione di protocollo dei documenti e relativi allegati.....	13
3.6 Segnatura di protocollo	15
3.7 Annullamento delle registrazioni di protocollo.....	16
3.8 Registro giornaliero di protocollo.....	17
3.9 Registro di protocollo di emergenza	17
3.10 Differimento dei termini di protocollazione.....	17
4. Flusso dei documenti ricevuti, trasmessi e ad uso interno	18
4.1 Ricezione dei documenti informatici.....	18
4.1.1 Ricezione tramite posta elettronica	18



4.1.2 Ricezione tramite fax management	19
4.1.3 Ricezione tramite strumenti removibili	19
4.1.4 Ricezione tramite sportelli telematici.....	19
4.1.5 Ricevute di avvenuta registrazione	19
4.2 Controllo dei certificati di firma e dei formati dei documenti informatici ricevuti.....	19
4.3 Ricezione dei documenti su supporto analogico.....	20
4.4 Acquisizione dei documenti analogici	20
4.5 Trasmissione di documenti tra Pubbliche Amministrazioni	21
4.6 Spedizione dei documenti informatici.....	21
4.7 Spedizione dei documenti cartacei	22
4.8 Gestione dei documenti interni.....	23
4.9 Smistamento dei documenti	23
4.10 Modifica degli smistamenti	24
4.11 Consegna dei documenti analogici originali	24
5. Classificazione e fascicolazione dei documenti	25
5.1 Classificazione dei documenti	25
5.2 Aggiornamento e storicizzazione del Piano di classificazione (Titolario)	25
5.3 La fascicolazione: descrizione e finalità.....	25
5.4 Fascicolo informatico e aggregazioni documentali informatiche	26
5.5 Formazione e identificazione dei fascicoli e delle aggregazioni documentali informatiche	27
6. Posta elettronica.....	28
6.1 Gestione della posta elettronica	28
6.2 La posta elettronica nelle comunicazioni interne	28
6.3 La posta elettronica ricevuta da cittadini o altri soggetti privati.....	28
7. Casi particolari e flussi di particolari tipologie documentali	30
7.1 Documenti anonimi e/o di cui non è identificabile l'autore	30
7.2 Documenti di altre amministrazioni o altri soggetti erroneamente recapitati al Comune di Lodi	30
7.3 Corrispondenza con più destinatari	30
7.4 Produzione seriale di documenti analogici sulla base di un modello generale.....	30
7.5 Ricezione di messaggi di posta elettronica con allegati più documenti informatici.	30
7.6 Registrazione di documenti digitali di dimensioni superiori alla capacità della casella PEC.....	31
7.7 Documenti analogici indirizzati nominalmente al personale dell'Ente	31
7.8 Flussi di particolari tipologie documentali	31



7.8.1 Documentazione di gare d'appalto telematiche	31
7.8.2 Documenti afferenti al SUAP	31
7.8.3 Workflow implementati nel sistema di gestione documentale	31
7.8.4 Segnalazione di illecito definite dalla norma in materia di Anticorruzione	31
7.9 Registri analogici.....	32
8. Criteri di tutela e Sicurezza dei documenti informatici	33
8.1 Generalità	33
8.2 Sicurezza dei dati e documenti informatici	33
8.3 Adempimenti in materia di protezione dei dati personali	34
8.4 Misure organizzative di sicurezza per la protezione e la tutela dei dati nel sistema di gestione documentale.....	34
8.5 Registrazione delle attività rilevanti sul Sistema di gestione documentale	35
8.6 Memorizzazione dei dati e dei documenti informatici e salvataggio della memoria informatica	35
8.7 Gestione dell'emergenza	35
8.8 Accesso al sistema gestione informatica dei documenti da parte di utenti esterni alla AOO	36
9. Conservazione e tenuta dei documenti.....	37
9.1 Piano di conservazione	37
9.2 Conservazione dell'archivio informatico	37
9.3 Pacchetti di versamento dei documenti informatici, dei fascicoli informatici e delle aggregazioni documentali informatiche	37
9.4 Conservazione dei documenti informatici, dei fascicoli informatici e delle aggregazioni documentali informatiche	37
9.5 Versamento dei documenti analogici e delle unità archivistiche nell'archivio di deposito	37
9.6 Conservazione dei documenti analogici	38
9.7 Selezione dei documenti	38
10. Disposizioni finali	39
10.1 Modalità di approvazione.....	39
10.2 Revisione.....	39
10.3 Pubblicazione e divulgazione.....	39
Allegati.....	40



1. Disposizioni generali

1.1 Digitalizzazione e riorganizzazione

L'Ente, nel perseguimento degli obiettivi dettati da Agenzia per l'Italia Digitale (d'ora in poi Agid) e dal legislatore italiano per la promozione dell'innovazione e nell'utilizzo delle tecnologie digitali, adotta strumenti informatici nel rispetto dei principi di efficienza, efficacia, economicità, imparzialità, trasparenza, semplificazione e partecipazione amministrativa.

Al fine di garantire lo sviluppo del processo di digitalizzazione previsto dalla normativa vigente, l'Ente provvede a razionalizzare e semplificare i procedimenti amministrativi, a ridefinire le attività gestionali interne e i flussi documentali, garantendo l'utilizzo delle tecnologie ai cittadini e alle imprese attraverso l'implementazione di canali telematici per la presentazione delle istanze e di modulistica elettronica nonché attraverso la messa a disposizione di servizi digitali.

Per garantire l'attuazione delle linee strategiche per la riorganizzazione e la digitalizzazione dell'amministrazione definite dal Governo, in coerenza con gli obiettivi previsti nel Piano Triennale dell'Informatica e dal Codice dell'Amministrazione Digitale, l'Ente con deliberazione della Giunta comunale del 14/06/2023 n. 84 ad oggetto COSTITUZIONE UFFICIO PER LA TRANSIZIONE AL DIGITALE E INDIVIDUAZIONE RESPONSABILE DELLA TRANSIZIONE DIGITALE (RTD), ha individuato il Responsabile per la transizione al digitale a cui affidare il processo di transizione nell'Ente alla modalità operativa digitale e la riorganizzazione dei processi finalizzati alla realizzazione di un'amministrazione digitale e aperta, dei servizi facilmente utilizzabili e di qualità, attraverso una maggiore efficienza ed economicità. Il nominativo del Responsabile per la transizione al digitale è riportato sull'IndicePA nella UO denominata "Ufficio per la transizione al Digitale".

1.2 Ambito di applicazione

Il presente manuale è adottato ai sensi del par. 3.5 delle Linee Guida Agid in tema di formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici (d'ora in poi Linee Guida Agid) e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi. In coerenza con il quadro normativo di riferimento, esso descrive altresì i processi e le attività che governano la fase di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e conservazione dei documenti informatici ricevuti, spediti e a valenza interna del soggetto produttore, oltre che la gestione dei flussi documentali e dei procedimenti.

Descrive altresì eventuali modalità di interazione dei sistemi informatici in regime di interoperabilità e cooperazione applicativa. Regola, inoltre, le fasi operative per la gestione informatica dei documenti, nel rispetto della normativa vigente in materia di accesso al sistema di gestione documentale, di trasparenza amministrativa e di sicurezza del patrimonio informativo dell'Ente.

1.3 Definizioni dei termini e riferimenti normativi

Per una corretta comprensione dei termini presenti all'interno del manuale e di tutta la terminologia in materia di gestione documentale si applicano le definizioni del glossario in allegato (allegato 1). Nello stesso sono riportati i principali riferimenti normativi vigenti in materia.

1.4 Assetto organizzativo e Responsabilità

L'Ente è accreditato presso l'Indice dei domicili digitali delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di servizi pubblici (IndicePA); il codice identificativo è c_e648, in forma estesa Comune di Lodi. L'Ente ha provveduto a individuare al suo interno un Referente IPA con il compito di aggiornare, anche tempestivamente, tutti i dati necessari e di verificarli almeno ogni 6 mesi.



Ai fini della gestione dei documenti è stata individuata con deliberazione della Giunta comunale n. 151 del 23 luglio 2008 una sola Area Organizzativa Omogenea (d'ora in poi AOO) denominata Comune di Lodi. La stessa è resa pubblica sull'IndicePA con i seguenti dati necessari previsti dal legislatore: codice identificativo (univoco per l'Ente e definito dall'Ente stesso), domicilio digitale, indirizzo, nominativo del responsabile, data di istituzione.

All'interno dell'AOO è garantita una gestione unica o coordinata dei documenti e sono assicurati criteri uniformi di classificazione e archiviazione.

Le unità organizzative (UO) che costituiscono l'AOO sono descritte nell'organigramma allegato (2).

1.5 Area Organizzativa Omogenea e Unità Organizzative

L'Ente è responsabile della gestione dei documenti, dalla fase della loro formazione a quella della loro conservazione e dell'accesso agli archivi, anche nel caso in cui le modalità di gestione dovessero comportare l'esternalizzazione di determinati servizi.

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

Nell'ambito della AOO, è istituito, con deliberazione della Giunta comunale n. 151 del 23 luglio 2008, il Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi (d'ora in poi Servizio per il protocollo informatico).

Il Servizio per il protocollo informatico ha competenza sulla gestione dell'intera documentazione archivistica, ovunque trattata, distribuita o conservata dalla AOO, ai fini della sua corretta registrazione, classificazione, conservazione, selezione e ordinamento.

Il Servizio per il protocollo informatico svolge i seguenti compiti:

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

Le figure responsabili individuate sono le seguenti:

Ruolo	Nominativo	Estremi Atto di nomina	Attività di competenza
Responsabile della Gestione documentale	Demuro Giuseppe	Decreto sindacale n. 19 del 3 agosto 2023	• Predisposizione e aggiornamento del manuale di gestione documentale e allegati tecnici



Ruolo	Nominativo	Estremi Atto di nomina	Attività di competenza
			• Adozione di criteri uniformi per la gestione informatica dei documenti • Monitoraggio dei processi e delle attività che governano le fasi di formazione, gestione e versamento in conservazione dei documenti informatici • Verifica dell'avvenuta eliminazione dei protocolli di settore, dei protocolli multipli e dei protocolli diversi dal protocollo informatico • Produttore del PdV
Delegato del responsabile della gestione documentale	Samarati Bianca	Decreto sindacale n. 19 del 3 agosto 2023	Su indicazione del RGD: • Predisposizione e aggiornamento del manuale di gestione documentale e allegati tecnici • Adozione di criteri uniformi per la gestione informatica dei documenti • Monitoraggio dei processi e delle attività che governano le fasi di formazione, gestione e versamento in conservazione dei documenti informatici • Produttore del PdV
Responsabile per la conservazione	Demuro Giuseppe	Decreto sindacale n. 19 del 3 agosto 2023	• Definizione e attuazione delle politiche complessive del sistema di conservazione e gestione del sistema con piena responsabilità • Redazione del Manuale di conservazione
Delegato del responsabile per la conservazione	Baini Ivano	Decreto sindacale n. 19 del 3 agosto 2023	Su indicazione del RC: • Monitoraggio e verifica dell'attuazione delle politiche complessive del sistema di conservazione e gestione del sistema • Predisposizione del Manuale di conservazione
Responsabile della sicurezza informatica	Brambati Paolo	Nomina EQ	• Gestione dei sistemi informatici, gestione back up dei dati, profilazione delle utenze



Il Responsabile della gestione documentale ricopre anche il ruolo di Responsabile della conservazione e di Responsabile per la transizione al digitale, acquisendo laddove necessario i pareri del Responsabile per la protezione dei dati personali.

I dati di contatto del Responsabile per la protezione dei dati personali sono stati comunicati al Garante per la protezione dei dati personali e sono reperibili sul sito istituzionale dell'Ente.

Ad ogni responsabile di UO è comunque affidato il compito di gestire la documentazione in conformità alle disposizioni del presente manuale e di monitorare che le medesime disposizioni siano seguite da parte dei propri collaboratori nella trattazione di affari, attività e procedimenti amministrativi. Si sottolinea che prima di attivare una procedura automatica, o acquisire nuovi strumenti informatici, ciascun responsabile UO è tenuto a coinvolgere le figure elencate in tabella.

1.7 Modello operativo adottato per la gestione dei documenti

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

Per la gestione dei documenti è adottato un modello che prevede la partecipazione attiva di più unità organizzative per la protocollazione dei documenti in entrata, in uscita e interni, come descritto nell'allegato "Abilitazioni UO alla registrazione di protocollo" (3).

Il sistema di gestione documentale permette l'assegnazione differenziata dei profili di abilitazione, intervento, modifica e visualizzazione dei documenti in rapporto alle funzioni e al ruolo svolto dagli uffici/utenti, garantendo la tutela dei dati personali.

Le abilitazioni dei singoli utenti sono estraibili dal sistema di gestione documentale in qualsiasi momento. Le modalità di rilascio delle abilitazioni di accesso degli utenti al sistema di gestione informatica dei documenti, e la relativa profilazione, avviene secondo i criteri individuati dalla AOO nella "Procedura per la gestione delle abilitazioni di accesso al protocollo informatico" (allegato 4) in allegato al presente manuale.



2. Il documento informatico

2.1 Definizioni del documento

Il documento informatico è la rappresentazione informatica di atti, fatti e dati giuridicamente rilevanti. Il documento informatico amministrativo è la rappresentazione di atti, fatti, anche interni, formati dalla Pubblica Amministrazione nell'ambito dell'espletamento della propria attività amministrativa. Il documento informatico è una sequenza determinata di valori binari indifferente al supporto fisico su cui è memorizzata. Il documento analogico è la rappresentazione non informatica, di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti. Qualsiasi documento non informatico (ad es., un documento cartaceo) è, dunque, un documento analogico. Nella gestione dei flussi documentali della AOO, i documenti si distinguono in documenti ricevuti, spediti e interni:

- i documenti ricevuti sono tutti i documenti ricevuti dalla AOO nell'espletamento della propria attività, provenienti da soggetti esterni (persone fisiche o persone giuridiche, pubbliche e private, altre AOO). Sono da considerarsi soggetti esterni anche i dipendenti dell'Ente, qualora inoltrino documentazione di carattere personale o comunque non direttamente connessa all'espletamento delle loro funzioni;
- i documenti spediti sono tutti i documenti prodotti dalla AOO nell'ambito della propria attività e destinati a soggetti esterni (persone fisiche o persone giuridiche, pubbliche e private, altre AOO);
- per documenti interni o tra uffici si intendono i documenti scambiati tra le diverse Unità Organizzative Responsabili (UOR) afferenti alla stessa Area Organizzativa Omogenea (AOO). I documenti interni di preminente carattere giuridico-probatorio sono quelli redatti dal personale nell'esercizio delle proprie funzioni al fine di documentare fatti inerenti all'attività svolta e alla regolarità delle azioni amministrative o qualsiasi altro documento dal quale possano nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi. Per comunicazioni informali tra uffici si intende lo scambio di informazioni, con o senza documenti allegati, delle quali è facoltativa la conservazione. Questo genere di comunicazioni sono ricevute e trasmesse per posta elettronica interna e di norma non sono protocollate.

2.2 Requisiti minimi del documento

I documenti formati dalla AOO riportano le seguenti informazioni:

- denominazione dell'Ente con indirizzo completo e domicilio digitale;
- AOO e unità organizzativa competente;
- luogo e data;
- destinatario;
- indice di classificazione;
- oggetto del documento;
- testo;
- numero degli allegati (se presenti);
- eventuali riferimenti a precedenti;
- indicazione del Responsabile del procedimento;
- sottoscrizione autografa o elettronico/digitale del Responsabile del procedimento.

2.3 Formazione dei documenti

Gli originali dei documenti sono formati con mezzi informatici secondo le modalità previste dalle Linee Guida Agid in materia. Nello specifico:

- a) creazione tramite l'utilizzo di strumenti software o servizi cloud qualificati;



- b) acquisizione di un documento informatico per via telematica o su supporto informatico, della copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico, della copia informatica di un documento analogico;
- c) memorizzazione su supporto informatico in formato digitale delle informazioni risultanti da transazioni o processi informatici o dalla presentazione telematica di dati attraverso moduli o formulari resi disponibili all'utente;
- d) 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.

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

In base alle modalità previste per la formazione del documento informatico, questi assume le caratteristiche di immodificabilità e di integrità quando forma e contenuto non sono alterabili durante le fasi di accesso, gestione e conservazione.

Nel caso di documento informatico formato secondo la lettera a), l'immodificabilità e l'integrità sono garantite da una o più delle seguenti operazioni:

- apposizione di una firma elettronica qualificata, di una firma digitale o di un sigillo elettronico qualificato o firma elettronica avanzata;
- memorizzazione su sistemi di gestione documentale che adottino idonee misure di sicurezza;
- trasferimento a soggetti terzi attraverso un servizio di posta elettronica certificata o un servizio elettronico di recapito certificato qualificato valido ai fini delle comunicazioni elettroniche aventi valore legale;
- versamento ad un sistema di conservazione.

Nel caso di documento informatico formato secondo la lettera b) l'immodificabilità ed integrità sono garantite da una o più delle seguenti operazioni mediante:

- apposizione di una firma elettronica qualificata, di una firma digitale o di un sigillo elettronico qualificato o firma elettronica avanzata;
- memorizzazione su sistemi di gestione documentale che adottino idonee misure di sicurezza;
- versamento ad un sistema di conservazione.

Nel caso di documento informatico formato secondo le sopracitate lettere c) e d) le caratteristiche di immodificabilità e di integrità sono garantite da una o più delle seguenti operazioni:

- apposizione di una firma elettronica qualificata, di una firma digitale o di un sigillo elettronico qualificato o firma elettronica avanzata;
- registrazione nei log di sistema dell'esito dell'operazione di formazione del documento informatico, compresa l'applicazione di misure per la protezione dell'integrità delle basi di dati e per la produzione e conservazione dei log di sistema;
- produzione di una estrazione statica dei dati e il trasferimento della stessa nel sistema di conservazione.

I documenti informatici amministrativi assumono le caratteristiche di immodificabilità e di integrità anche attraverso la registrazione nel registro di protocollo, negli ulteriori registri, nei repertori, negli albi, negli elenchi, negli archivi o nelle raccolte di dati contenute nel sistema di gestione informatica dei documenti.



Nella formazione dei documenti informatici effettuata nei diversi gestionali, viene attuato un controllo delle versioni degli stessi, tenendo traccia dei loro passaggi e trasformazioni fino alla versione definitiva inviata alla registrazione.

I documenti informatici prodotti, indipendentemente dal software utilizzato, prima della loro sottoscrizione, sono convertiti in uno dei formati conformi alle indicazioni normative.

Nella fase di formazione, nonché durante l'intero ciclo di vita a tutti i documenti informatici, sono associati i metadati previsti dall'Allegato 5 *I metadati* delle Linee Guida Agid. Per metadati si intendono le informazioni per la decodifica, l'identificazione, il recupero, l'accesso e l'uso dei documenti informatici. La codifica dell'informazione digitale, infatti, a differenza di altre, non è mai né auto-sufficiente né auto-esplicativa, ma deve sempre e necessariamente documentare sé stessa al livello minimo del singolo atomo di informazione, aggiungendo al dato/contenuto vero e proprio le informazioni necessarie per la decodifica, l'identificazione, il recupero, l'accesso e l'uso.

Gli obiettivi dei metadati archivistici sono:

- garantire l'identificazione permanente dei singoli oggetti informativi, ad es.: identificativo univoco (numero di protocollo, data, autore, ecc.);
- garantire l'identificazione permanente delle relazioni tra gli oggetti informativi, ad es., indici di classificazione e fascicolazione;
- conservare le informazioni che supportano l'intellegibilità degli oggetti informativi, ad es., procedimento amministrativo cui il documento è connesso.

Ai documenti informatici viene attribuito un riferimento temporale costituito dalla data e ora determinata con riferimento al Tempo Universale Coordinato (UTC).

Di norma il documento analogico è un documento formato su supporto analogico prodotto con strumenti analogici (ad es., documento scritto a mano) o con strumenti informatici (ad es., documento prodotto con un sistema di videoscrittura) e stampato su carta.

I documenti analogici dotati di firma autografa aventi per destinatario un ente o un soggetto terzo, sono di norma redatti in due esemplari, un originale per il destinatario e una minuta da conservare agli atti nel fascicolo corrispondente.

La sottoscrizione dei documenti sia informatici che analogici viene effettuata prima della loro registrazione.

2.4 Sottoscrizione dei documenti informatici

Il documento informatico si caratterizza per la pluralità di firme elettroniche (con il valore di sottoscrizione, firma, sigla o visto), che caratterizzano e diversificano l'efficacia giuridico-probatoria del documento. La firma elettronica non è, infatti, la rappresentazione informatica grafica della firma, ma un meccanismo di associazione di dati per l'imputazione di effetti giuridici in capo a un determinato soggetto che ne appare l'autore.

Il documento informatico può essere sottoscritto con firma elettronica, avanzata, qualificata o digitale: il tipo di firma utilizzata differenzia il valore giuridico del documento, secondo le norme previste dalla legge. Il documento informatico sottoscritto con firma elettronica semplice è liberamente valutabile dal giudice sia per quanto riguarda l'efficacia giuridica che per l'efficacia probatoria tenuto conto delle sue caratteristiche oggettive di qualità, sicurezza, integrità e immutabilità.

Il documento informatico sottoscritto con firma avanzata, se formato nel rispetto delle regole tecniche che garantiscano l'identificabilità dell'autore, l'integrità e l'immutabilità, al pari di una scrittura privata, fa piena prova fino a querela di falso della provenienza della dichiarazione da chi l'ha sottoscritta, se colui



contro il quale è prodotta ne riconosce la sottoscrizione ovvero se questa è legalmente considerata come riconosciuta.

Il documento informatico sottoscritto con firma qualificata o con firma digitale, se formato nel rispetto delle regole tecniche che garantiscano l'identificabilità dell'autore, fa piena prova fino a querela di falso della provenienza della dichiarazione da chi l'ha sottoscritta. L'utilizzo del dispositivo si presume riconducibile al titolare, salvo che questi ne dia prova contraria.

L'associazione a un documento informatico di una firma digitale o di un altro tipo di firma elettronica qualificata basata su un certificato elettronico revocato, scaduto o sospeso equivale a mancata sottoscrizione. Tuttavia le firme elettroniche qualificate e digitali, ancorché sia scaduto, revocato o sospeso il relativo certificato qualificato del sottoscrittore, sono valide se alle stesse è associabile un riferimento temporale opponibile ai terzi che collochi la generazione di dette firme rispettivamente in un momento precedente alla scadenza, revoca o sospensione del suddetto certificato.

Le tipologie di sottoscrizione utilizzate sono:

- firma elettronica (a titolo esemplificativo username e password)
- firma elettronica avanzata (FEA) (a titolo esemplificativo CNS - CIE)
- firma elettronica qualificata (FEQ):
 - firma (qualificata) digitale - token, smart card e firma remota rilasciati da Certificatori Accreditati

2.5 Copie e duplicati di documenti informatici

L'Ente effettua copie e duplicati degli atti e documenti informatici per gli usi consentiti dalla legge su diversi tipi di supporto. La copia o l'estratto di uno o più documenti informatici possono essere sottoscritti con firma digitale o firma elettronica qualificata da chi effettua la copia. Affinché la copia non sia disconoscibile, essa deve essere firmata da un pubblico ufficiale.

I duplicati informatici di un documento informatico sono prodotti mediante processi e strumenti che assicurino che il documento informatico ottenuto sullo stesso sistema di memorizzazione, o su un sistema diverso, contenga la stessa sequenza di bit del documento informatico di origine.

Le modalità in uso presso l'Ente per effettuare copie e duplicati degli atti e dei documenti è descritta nell'allegato tecnico "Procedure per la produzione di copie e duplicati" (allegato 5).

2.6 Riferimento temporale

Per attribuire una data certa ai documenti informatici si utilizza prevalentemente il riferimento temporale contenuto nella segnatura di protocollo. Laddove necessario è possibile avvalersi del servizio di marcatura temporale fornito da certificatore accreditato. Per eventuali tipologie documentali, non soggette a registrazione di protocollo, può essere adottato come riferimento temporale opponibile a terzi la data e l'ora del rapporto di versamento generato con la procedura di conservazione digitale.

2.7 Formati elettronici

Il "formato" del file è il mezzo con cui vengono rappresentati i documenti informatici oggetto di creazione, elaborazione, ricezione, condivisione e conservazione.

Vengono gestiti documenti informatici prodotti attraverso formati che garantiscono principi di interoperabilità tra i sistemi di gestione documentale e di conservazione. Tali formati sono individuati considerando la necessità di garantire le caratteristiche di integrità, leggibilità e fruibilità al documento informatico nell'intero ciclo di vita dello stesso. Vengono inoltre tenuti in considerazione i requisiti previsti dalla normativa di settore, nonché le raccomandazioni volte a prevenire il rischio dell'obsolescenza tecnologica e a facilitare il processo di riversamento.

I formati da utilizzare sono scelti tenendo conto in modo particolare dei seguenti fattori:

- formati aperti;



- formati non proprietari;
- formati standard *de jure*;
- formati estendibili;
- formati parlanti;
- formati completamente robusti;
- formati indipendenti da dispositivo.

Per la scelta dei formati viene effettuata, sulla base di quanto riportato nell'Allegato 2 *Formati di file e riversamento* delle Linee Guida Agid, una valutazione delle caratteristiche degli stessi al fine di definire la validità durante il ciclo di vita dei documenti.

Formati diversi possono essere scelti, in accordo con il conservatore, nei casi in cui la natura del documento informatico lo richieda per un utilizzo specifico nel suo contesto tipico.

2.8 Procedura per la valutazione periodica di interoperabilità

Periodicamente si effettua la valutazione di interoperabilità allo scopo di individuare i cambiamenti delle condizioni riferite all'utilizzo di formati indicati nel paragrafo precedente.

La valutazione consiste in un rapporto contenente:

- censimento dei formati con relativi dettagli tecnici;
- eventuali processi di riversamento;
- eventuali tempistiche future per operare sui documenti informatici;
- valutazioni in merito alla conservazione delle evidenze informatiche nel formato originale;
- valutazioni di formati di file di categorie specifiche;
- dipendenza dei formati di file da licenze d'uso, marche e brevetti o altra proprietà intellettuale e da sistemi e architetture proprietarie.

A seguito della valutazione di interoperabilità viene valutata l'esigenza di pianificare il riversamento dei file, da un formato ad un altro, al fine di migliorarne l'interoperabilità tenendo in considerazione quanto previsto nell'Allegato 2 *Formati di file e riversamento* delle Linee Guida Agid.



3. Registrazione dei documenti

3.1 Formazione dei registri e repertori informatici

I registri e repertori informatici sono formati esclusivamente su supporto informatico. I registri e i repertori possono essere creati mediante la generazione o il raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più basi dati, anche appartenenti a più soggetti interoperanti, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica. I registri, i repertori, gli albi e gli elenchi e le raccolte di dati concernenti stati, qualità personali e fatti sono indicati nell'allegato "Elenco dei registri, repertori, albi e elenchi (database)" (6). Periodicamente deve essere effettuato il censimento delle banche dati e dei software di gestione documentale in uso all'interno dell'AOO.

Qualsiasi registrazione eventualmente effettuata su registri non autorizzati è nulla di diritto e non può produrre alcun effetto giuridico-probatorio.

3.2 Documenti soggetti a registrazione di protocollo

Tutti i documenti prodotti, ricevuti e tutti i documenti informatici dell'AOO sono registrati al protocollo, ad eccezione di quelli indicati negli articoli successivi.

3.3 Documenti non soggetti a registrazione di protocollo

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

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

3.4 Documentazione soggetta a registrazione particolare

L'AOO ha individuato i documenti sottoposti a registrazione particolare riportati nell'allegato "Documenti soggetti a registrazione particolare" (7) con i relativi metadati associati. I software di produzione e archiviazione dei documenti a registrazione particolare consentono di eseguire tutte le operazioni previste nell'ambito della gestione dei documenti e del sistema adottato per il protocollo informatico.

L'elenco delle tipologie documentarie sottoposte a registrazione particolare viene aggiornato dal Responsabile della gestione documentale e approvato con Deliberazione di Giunta Comunale.

3.5 Registrazione di protocollo dei documenti e relativi allegati

La registrazione dei documenti ricevuti, spediti e interni (e relativi allegati) è effettuata in un'unica operazione, utilizzando le apposite funzioni previste dal sistema di protocollo e presuppone l'esistenza di un documento firmato. Il Registro di protocollo si configura come atto pubblico di fede privilegiata fino a querela di falso.

La registrazione della documentazione pervenuta avviene nell'arco della giornata lavorativa successiva al ricevimento o, se intercorrono dei giorni festivi o di chiusura programmata dell'Ente, nel primo giorno lavorativo utile.

A ciascun documento informatico ricevuto o spedito dall'AOO corrisponde un'unica registrazione di protocollo.



La protocollazione dei documenti informatici ricevuti o trasmessi per posta elettronica deve essere effettuata in modo da far corrispondere ad ogni messaggio una registrazione.

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

Nella fase di registrazione l'addetto al protocollo deve individuare, a seguito di lettura della documentazione pervenuta, il documento principale e gli eventuali allegati al fine di valorizzare correttamente i campi di registrazione.

La registrazione di protocollo per ogni documento è effettuata mediante la memorizzazione di elementi obbligatori immutabili, elementi obbligatori modificabili ed elementi non obbligatori e modificabili.

I metadati associati ai documenti informatici e agli eventuali allegati in fase di registrazione sono indicati nella tabella sotto riportata.

Denominazione del metadato nel protocollo informatico	Obbligatorietà per rilascio numero di protocollo	Note
Numero di protocollo	Generato automaticamente dal sistema	
Data di protocollo	Generato automaticamente dal sistema	
Impronta	Generata automaticamente dal sistema	Visualizzabile nel data base
Oggetto	Si	
Classificazione	Si	
Ufficio esibente	No	Solo in partenza/interno
Estremi documento	No	Solo in arrivo - Indicazione numero di protocollo della organizzazione mittente
Precedente	No	Numero di protocollo eventualmente collegato alla pratica oggetto di protocollazione
Mittente/Destinatario	Si	
Riservato	No	
Documento principale	No	Si valorizza allegando il file
Tramite	No	Mezzo di trasmissione
Fascicolo	No	
Ricevuto il	No	Solo in arrivo per documenti analogici
Spedito il	No	Solo in arrivo per documenti trasmessi tramite PEC e Portali
Scaricato il	No	Solo in arrivo per documenti trasmessi tramite PEC e Portali
Smistamento	Si (solo in arrivo)	
Allegati	No	
Note	No	



Al fine di garantire i principi di interoperabilità e di disponibilità delle informazioni, il sistema di gestione documentale permette l'esportazione dei metadati associati ai diversi oggetti digitali tramite file .XML

Qualora vi siano allegati, in fase di registrazione, deve essere specificato il documento principale. Se si tratta di documenti di tipo analogico dev'essere specificato il numero degli stessi. Qualora non sia possibile procedere con l'acquisizione della copia per immagine, dovrà essere necessario un maggior dettaglio descrittivo della documentazione. Il numero e la descrizione degli allegati sono elementi essenziali per l'efficacia di una registrazione. Tutti gli allegati devono pervenire con il documento principale alle postazioni abilitate alla protocollazione al fine di essere inseriti nel sistema di protocollo informatico. Di conseguenza, ogni documento principale con i relativi allegati reca un solo numero di protocollo immutabile. L'eventuale mancanza degli allegati deve essere annotata in fase di registrazione. In presenza di allegati analogici su ciascuno è riportata la segnatura di protocollo.

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

I mittenti e i destinatari devono essere indicati riportando almeno nome e cognome, nel caso di persona fisica, e ragione sociale, nel caso di persona giuridica. Non è corretto valorizzare il metadato indicando l'indirizzo di posta elettronica dal quale pervengono, o al quale si inviano, i documenti.

Data l'importanza in fase di registrazione della corretta redazione dell'oggetto del documento e dell'identificazione dei corrispondenti, sono stabilite le regole di scrittura descritte nelle "Linee guida per l'inserimento e l'aggiornamento dei dati nel protocollo informatico e per la compilazione della banca dati anagrafica" (allegato 8), allegato al presente manuale.

La descrizione funzionale e operativa del sistema di protocollo informatico è illustrata nel manuale operativo del software di protocollo informatico allegato al presente documento (allegato 9), aggiornato alla release in uso.

3.6 Segnatura di protocollo

La segnatura di protocollo consiste nell'apposizione o nell'associazione al documento in originale, in forma non modificabile e permanente, delle informazioni memorizzate nel registro di protocollo. Essa consente di individuare ciascun documento in modo univoco.

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

Per garantire un'identificazione certa e univoca ai documenti amministrativi informatici (ed eventuali allegati), il sistema di protocollo informatico garantisce l'apposizione o l'associazione in forma permanente dei metadati relativi alla fase di registrazione di protocollo attraverso la generazione di un file conforme alle specifiche dell'Extensible Markup Language (XML). Le operazioni di segnatura avvengono contestualmente alla fase di registrazione del documento.

Le informazioni relative alla segnatura di protocollo sono memorizzate nel sistema di gestione documentale e associate al documento informatico amministrativo di riferimento.

Il file di segnatura di protocollo è composto dalle seguenti sezioni:

- intestazione;
- descrizione;
- *signature*.

L'intestazione riporta i seguenti dati:



- Amministrazione mittente;
- AOO mittente;
- indicazione del registro nell'ambito del quale viene effettuata la registrazione;
- numero progressivo di protocollo;
- data di registrazione;
- oggetto del messaggio di protocollo;
- classificazione del messaggio di protocollo;
- fascicolo del messaggio di protocollo.

La descrizione contiene le seguenti informazioni:

- mittente;
- destinatario;
- riferimenti al documento primario e agli eventuali allegati;
- impronta informatica del documento principale e degli eventuali allegati.

La *Signature* contiene le informazioni relative al sigillo elettronico qualificato apposto al file di segnatura XML.

Per i documenti analogici la segnatura è apposta con apposita etichetta riportante i seguenti dati:

- Nome Ente
- AOO
- Tipo di Registro
- N. di protocollo
- Data Protocollo
- Indice di Classificazione

3.7 Annullamento delle registrazioni di protocollo

Qualora dopo la registrazione di protocollo, si rilevino errori di inserimento delle informazioni registrate in forma immodificabile si determinerà l'annullamento del numero di protocollo. Non è possibile annullare il solo numero di protocollo e mantenere valide le altre informazioni della registrazione.

I motivi per i quali è richiesto l'annullamento possono essere:

- errori di inserimento nei campi oggetto, mittente e destinatario;
- il documento registrato deve essere sostituito per rettifica del destinatario, dell'oggetto;
- la motivazione per cui il documento è stato prodotto è venuta meno purché il documento non sia già stato diffuso. Qualora il documento sia stato diffuso si può procedere con la redazione di un nuovo documento che annulla e sostituisce il precedente (in questo caso è necessario citare il riferimento del protocollo del documento che viene sostituito);
- il documento è stato registrato erroneamente più volte;
- è stato allegato un documento (file) errato.

Si specifica che, essendo l'impronta dei documenti informatici un'informazione immodificabile ai sensi dell'art. 53 del DPR 445/2000, qualora fosse necessario sostituire un documento informatico allegato alla registrazione di protocollo, sarà necessario procedere con una nuova registrazione previo annullamento della registrazione precedente.

Si precisa che la procedura di cui sopra ai sensi del DPR 445/2000 è relativa agli annullamenti delle registrazioni di protocollo. In tema di annullamento dei provvedimenti amministrativi la procedura da adottare è, invece, disciplinata dalle disposizioni di cui alla L. 241/1990.



In caso di annullamento di comunicazioni inviate in regime di interoperabilità a pubbliche amministrazioni (PEC interoperabile) il sistema provvederà in automatico all'invio dell'opportuna notifica. Di norma non verranno annullate comunicazioni già inviate a privati ma si dovrà provvedere con opportune comunicazioni di rettifica.

Solo il Responsabile della gestione documentale (o un suo delegato individuato ufficialmente) autorizza l'annullamento della registrazione di un documento. L'operazione di annullamento è eseguita con le modalità di cui all'art. 54 del DPR 445/2000 ed è effettuata dal delegato alla gestione documentale. L'annullamento avviene tramite specifica funzione del sistema di protocollo informatico, a seguito di apposita richiesta e rilascio di autorizzazione. Il sistema di protocollo informatico consente le modifiche dei metadati di registrazione diversi da quelli elencati quali non modificabili all'art. 53 del DPR 445/2000, tra cui l'assegnazione interna e la classificazione da parte delle unità organizzative autorizzate. I dati riferiti alle registrazioni annullate/modificate, comprensivi anche dell'identificativo dell'operatore, sono tracciati e storicizzati dal sistema di protocollo informatico e resi visibili e comparabili.

3.8 Registro giornaliero di protocollo

Il registro giornaliero di protocollo è trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, garantendone l'immodificabilità del contenuto secondo quanto previsto nel Manuale di conservazione (allegato 10). Delle registrazioni del protocollo informatico è sempre possibile estrarre evidenza analogica.

3.9 Registro di protocollo di emergenza

Le procedure adottate dal Responsabile della gestione documentale per l'attivazione, la gestione e il recupero dei dati contenuti nel registro di protocollo di emergenza sono riportate nel paragrafo denominato "Gestione dell'emergenza" del presente manuale.

3.10 Differimento dei termini di protocollazione

Qualora un procedimento comporti una quantità di documenti da registrare in entrata tanto elevata da rendere impossibile, con le risorse di personale disponibile, il rispetto della protocollazione entro la giornata lavorativa successiva all'acquisizione, il Responsabile della gestione documentale può differire, con apposita autorizzazione, la registrazione di protocollo, fissando un limite di tempo entro il quale i documenti devono essere protocollati e conferendo valore alla data d'arrivo.



4. Flusso dei documenti ricevuti, trasmessi e ad uso interno

4.1 Ricezione dei documenti informatici

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

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

- siano trasmesse, o comunque consegnate, regolarmente sottoscritte con firma digitale o altro tipo di firma elettronica qualificata o avanzata, o comunque formate previa identificazione informatica del proprio autore, con modalità tali da garantire la sicurezza, l'integrità e immodificabilità del documento e, in maniera manifesta ed inequivoca, la sua riconducibilità all'autore;
- l'istante o il dichiarante del documento è identificato attraverso il Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID), l'uso della Carta d'Identità Elettronica (CIE) e della Carta Nazionale dei Servizi (CNS);
- siano formate tramite uno dei punti di accesso telematico per i dispositivi mobili (AppIO);
- siano trasmesse dall'istante o dal dichiarante dal proprio domicilio digitale purché le relative credenziali di accesso siano state rilasciate previa identificazione del titolare, e ciò sia attestato dal gestore del sistema nel messaggio o in un suo allegato;
- si tratti di rappresentazioni digitali di documenti originali cartacei (scansione) sottoscritti e presentati unitamente alla copia del documento d'identità.

4.1.1 Ricezione tramite posta elettronica

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

La ricezione è assicurata tramite il domicilio digitale: comunedilodi@legalmail.it.

L'Ufficio Protocollo afferente al Servizio per il protocollo informatico è delegato all'apertura dei messaggi di posta elettronica pervenuti alla AOO come indicato nell'allegato "Abilitazioni UO alla registrazione di protocollo" (allegato 3).

L'indirizzo di posta elettronica certificata non è abilitato alla ricezione dei documenti provenienti da indirizzi di posta elettronica ordinaria.

Per le trasmissioni di documenti provenienti da indirizzi di posta elettronica ordinaria è attivo un indirizzo PEO configurato nel sistema di gestione documentale del comune di Lodi e dichiarato sui portali comunali. Gli indirizzi di posta elettronica certificata gestiti dalla AOO per trattare peculiari tipologie documentali, anche oggetto di registrazione particolare, sono elencati nell'allegato "Elenco delle caselle di posta elettronica certificata" (allegato 11), inseriti nell'Indice dei domicili digitali delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi e pubblicizzati sul sito web istituzionale con l'indicazione delle funzionalità cui sono preposti.

Gli uffici abilitati alla gestione delle caselle di posta elettronica certificata configurate nel sistema di gestione documentale sono delegati dal Responsabile della gestione documentale all'apertura dei messaggi di posta elettronica ricevuti. Le abilitazioni all'apertura delle caselle di posta sono elencate nell'allegato "Abilitazioni UO alla registrazione di protocollo" (allegato 3).



Per i documenti ricevuti tramite servizio di posta elettronica certificata, l'avvenuto recapito del messaggio è garantito dal servizio di posta elettronica certificata utilizzato dall'AOO.

4.1.2 Ricezione tramite fax management

I documenti informatici che provengono esclusivamente da privati cittadini possono essere ricevuti anche attraverso un sistema di fax management. I documenti ricevuti mediante fax management vengono mantenuti in formato digitale e acquisiti nel sistema di gestione informatica dei documenti attraverso la protocollazione.

4.1.3 Ricezione tramite strumenti removibili

Di norma non si accettano documenti informatici consegnati attraverso supporto removibile. Eventuali eccezioni sono valutate dal Responsabile della gestione documentate sentito il parere del Responsabile dei sistemi informativi. Eventuali documenti informatici consegnati su supporto removibile sono scaricati e registrati nel sistema di gestione documentale. La modalità di ricezione è annotata durante la registrazione.

4.1.4 Ricezione tramite sportelli telematici

Si ricevono i documenti informatici generati dall'utente attraverso i moduli e i formulari resi disponibili sul sito istituzionale mediante i sistemi di sportello telematico descritti nell'allegato "Elenco portali" (allegato 12).

4.1.5 Ricevute di avvenuta registrazione

La ricezione dei documenti informatici e la loro registrazione nel sistema di protocollo comporta l'invio al mittente della ricevuta di avvenuta registrazione del documento.

4.2 Controllo dei certificati di firma e dei formati dei documenti informatici ricevuti

Le postazioni abilitate alla registrazione dei documenti in ingresso effettuano in fase di registrazione del documento, attraverso il sistema, un controllo preliminare ma non bloccante, dei certificati di firma. Resta traccia nel sistema di eventuali forzature scaturite da certificati non validi che andranno verificate dalle unità organizzative destinatarie degli atti.

Le unità organizzative assegnatarie dei documenti, nel momento della presa in carico nel sistema, provvedono a verificare la validità dei certificati e la corrispondenza tra il firmatario ed il titolare del certificato.

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

Qualora si ricevano documenti informatici firmati digitalmente il cui certificato di firma, valido nel momento della sottoscrizione e invio tramite PEC, risulta scaduto o revocato nella fase di protocollazione, questi verranno protocollati poiché è presente il riferimento temporale ottenuto dall'utilizzo della posta elettronica certificata.

Il controllo dei formati dei documenti ricevuti è effettuato dai Responsabili dei procedimenti, successivamente alla registrazione. Qualora pervenisse un documento informatico in un formato diverso da quelli indicati nel paragrafo 2.7, il responsabile del procedimento richiederà al mittente la presentazione del documento in uno dei formati gestiti. È a cura del responsabile del procedimento o del referente della pratica segnalare, utilizzando il campo note, la non conformità del formato degli allegati.



4.3 Ricezione dei documenti su supporto analogico

I documenti su supporto analogico possono pervenire attraverso:

- il servizio postale;
- gli apparecchi fax (solo per i privati cittadini);
- la consegna diretta all'Ufficio Protocollo.

I documenti analogici devono pervenire alle postazioni deputate alle operazioni di registrazione di protocollo, ad eccezione dei casi elencati e descritti al punto 3.3 o al punto 3.4. Gli orari definiti per la presentazione della documentazione analogica sono indicati sul sito web istituzionale dell'Ente. Le buste delle assicurate, corrieri, espressi, raccomandate vengono inoltrate all'UO competente unitamente ai documenti.

I documenti ricevuti via fax tradizionale, laddove soggetti a registrazione di protocollo, vengono gestiti come descritto al paragrafo precedente (punto 3) riferito ai documenti analogici.

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

Gli operatori abilitati alla protocollazione dei documenti in arrivo sono delegati all'apertura di tutta la corrispondenza analogica pervenuta, salvo i casi particolari specificati nei paragrafi seguenti.

La ricevuta di consegna di un documento analogico può essere costituita dalla fotocopia del primo foglio del documento stesso con un timbro che attesti il giorno della consegna ovvero dalla stampa prodotta dal sistema di protocollo informatico contenente gli elementi principali di protocollazione, nel caso in cui l'operazione di protocollazione avvenga in tempo reale.

4.4 Acquisizione dei documenti analogici

I documenti analogici vengono acquisiti attraverso la copia per immagine su supporto informatico e/o attraverso la copia informatica. Le copie per immagine sono prodotte mediante processi e strumenti che assicurino che il documento informatico abbia contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto. Le copie per immagine di uno o più documenti analogici, qualora ve ne fosse la necessità, possono essere sottoscritte da un pubblico ufficiale con firma digitale o firma elettronica qualificata.

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

Il processo di scansione della documentazione cartacea è effettuato successivamente alle operazioni di registrazione, classificazione, segnatura e si articola nelle seguenti fasi:

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

La digitalizzazione dei documenti avviene al momento della loro registrazione nel sistema di gestione documentale, come fase finale dell'inserimento dei dati che li identificano.



Eventuali documenti cartacei ricevuti fuori formato (es. tavole tecniche) non vengono acquisiti nel sistema ma conservati unicamente nel loro formato originario.

4.5 Trasmissione di documenti tra Pubbliche Amministrazioni

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

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

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

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

La certezza della provenienza dei documenti trasmessi da parte di un'altra Pubblica Amministrazione non ne comporta automaticamente la validità ai fini dell'instaurarsi del procedimento per cui è necessaria la verifica di forma e contenuto.

Qualora una pubblica amministrazione renda disponibile i documenti informatici in uno spazio web appositamente predisposto e invii con un messaggio di PEC il link agli stessi, è necessario provvedere al download dei documenti informatici e alla loro protocollazione.

La trasmissione di informazioni, dati e documenti può avvenire attraverso immissione diretta sulle piattaforme dell'Ente destinatario. Gli invii telematici così effettuati sostituiscono integralmente gli invii cartacei della medesima documentazione, nonché gli invii tramite posta elettronica. Di norma le ricevute rilasciate dai sistemi, nonché eventuali copie dei documenti generati, sono acquisiti nel sistema di gestione documentale.

4.6 Spedizione dei documenti informatici

Per la spedizione mediante posta elettronica di documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo l'AOO si avvale di indirizzi di posta elettronica certificata configurati nel sistema di protocollo informatico. Le abilitazioni a tale attività sono elencate nell'allegato "Abilitazioni UO alla registrazione di protocollo" (allegato 3). I documenti vengono trasmessi, dopo essere stati classificati, fascicolati e protocollati, secondo le procedure previste dal manuale operativo del software di protocollo informatico, in allegato al presente documento (allegato 9), all'indirizzo di posta elettronica dichiarato dai destinatari abilitati alla ricezione della posta per via telematica ovvero:

- in caso di cittadini, di persone fisiche o altri enti di diritto privato non tenuti all'iscrizione in albi professionali o nel registro delle imprese, all'indirizzo di posta elettronica certificata comunicato in qualità di domicilio digitale e pubblicato nell'Indice dei domicili digitali delle persone fisiche e degli altri Enti di diritto privato (INAD);
- in caso di PA e di gestori di pubblici servizi all'indirizzo pubblicato sull'Indice dei domicili digitali delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi (IPA);
- in caso di imprese e professionisti all'indirizzo pubblicato sull'Indice nazionale dei domicili digitali delle imprese e dei professionisti (INI-PEC).



In assenza del domicilio digitale del destinatario, nell'espletamento della propria attività amministrativa, le comunicazioni ai cittadini possono essere predisposte come documenti informatici e spedite all'indirizzo di posta elettronica comunicato dagli stessi.

Gli indirizzi di posta elettronica ordinaria comunicati dal cittadino per specifici procedimenti o procedure non devono essere utilizzati per fini diversi da quelli per cui sono stati acquisiti.

Alla registrazione di protocollo vengono associate le ricevute rilasciate dal sistema di posta elettronica certificata integrato nel sistema di gestione documentale.

Le postazioni deputate ad effettuare l'invio telematico verificano l'avvenuto recapito dei documenti e il collegamento delle ricevute elettroniche alle registrazioni di protocollo. È responsabilità del Responsabile del procedimento monitorare la corretta registrazione e la presenza delle ricevute.

Si possono predisporre le comunicazioni ai soggetti privi di domicilio digitale come documenti informatici sottoscritti con firma digitale o firma elettronica avanzata ed inviare a tali soggetti, per posta ordinaria o raccomandata con avviso di ricevimento, copia analogica di tali documenti, prodotti con i sistemi informatici o telematici automatizzati, sottoscritti con firma autografa sostituita a mezzo stampa, predisposta secondo le disposizioni di cui all'art. 3 del D.Lgs. 12 febbraio 1993, n. 39 e come riportato nella tabella di cui al paragrafo 2.5 "Copie e duplicati di documenti informatici" del presente Manuale. I documenti informatici sono conservati negli archivi dell'Ente.

La spedizione di documenti informatici, attraverso posta elettronica, al di fuori dei canali istituzionali descritti è considerata una mera trasmissione di informazioni senza che a queste l'Ente riconosca un carattere giuridico-amministrativo che lo impegni verso terzi. Per l'uso della posta elettronica si rimanda alla sezione di competenza del presente documento (Paragrafo 6).

4.7 Spedizione dei documenti cartacei

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

La spedizione dei documenti cartacei avviene con le seguenti modalità: gli uffici predispongono la documentazione in idonee buste che riportino con esattezza e completezza l'indirizzo del destinatario (es: numero civico, CAP, ecc.). Per le spedizioni con raccomandata A/R oltre alla predisposizione della documentazione in idonee buste che riportino con esattezza e completezza l'indirizzo del destinatario (es: numero civico, CAP, ecc.) andrà predisposto a cura dei singoli uffici l'elenco delle raccomandate da spedire con nominativi e indirizzi dei relativi destinatari. A seconda delle modalità di gestione del servizio da parte della ditta incaricata verranno di volta in volta segnalate agli uffici le modalità particolari riguardanti la spedizione delle A/R (indicare sulla busta "A/R, compilazione cartolina, ecc.). La ditta incaricata del Servizio di gestione della corrispondenza del Comune consente la spedizione di pacchi fino a 2 kg di peso. Il materiale oggetto di spedizione deve essere recapitato all'ufficio comunale individuato per la gestione della corrispondenza, tramite il servizio di consegna/ prelievo della posta eseguito dal personale comunale incaricato o, in caso di particolari esigenze, a mano, da parte dei singoli dipendenti, solo nell'orario di apertura del citato ufficio.

L'Ente si riserva di introdurre un sistema di spedizione della corrispondenza con flusso digitale, previo accertamento delle modalità e delle strumentazioni necessarie a attribuire valore giuridico della trasmissione ai fini dell'attività amministrativa.



4.8 Gestione dei documenti interni

I documenti informatici interni ossia i documenti scambiati tra servizi o uffici dell'Amministrazione sono gestiti all'interno del sistema di gestione informatica dei documenti da parte delle unità organizzative competenti.

Per la registrazione dei documenti informatici interni si utilizza l'apposito flusso di registrazione previsto nel sistema (interno). I documenti interni acquisiscono la numerazione unica e progressiva del registro di protocollo dell'AOO.

Non sono da considerarsi interne le istanze inoltrate dai dipendenti o dai collaboratori dell'Ente agli uffici comunali. In questo caso va utilizzato il flusso previsto per i documenti in ingresso.

I documenti informali che vengono scambiati tra uffici non richiedono la registrazione di protocollo. Per comunicazione informale tra uffici si intende lo scambio di informazioni di cui non è necessaria la conservazione. Questo genere di comunicazioni è ricevuto e trasmesso per posta elettronica interna.

4.9 Smistamento dei documenti

I documenti informatici acquisiti nel sistema sono resi disponibili alle unità organizzative tramite la funzionalità di smistamento. Lo smistamento dei documenti informatici all'interno del sistema è realizzato attraverso la valorizzazione di metadati che abilitano l'accesso al solo personale avente diritto.

Ciascun documento in fase di acquisizione nel sistema è smistato per competenza, sulla base dell'organigramma, alle UO competenti per materia/funzione o a ruoli funzionali in base alle politiche organizzative dell'Ente. Ai fini di tutela della riservatezza dei dati i documenti non devono essere smistati a unità organizzative che non abbiano una specifica competenza alla gestione della pratica. Ai funzionari e ai responsabili di ufficio preposti spetterà la valutazione di ulteriori smistamenti necessari all'espletamento della pratica amministrativa.

Per i documenti in entrata lo smistamento è effettuato dalle postazioni abilitate alla protocollazione in ingresso.

I servizi a cui i documenti sono stati smistati sono tenuti a prendere in carico i documenti attraverso apposita funzione del sistema, o a rifiutarli con adeguata motivazione, se non di competenza, entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione, tenuto conto dell'orario lavorativo dell'ufficio.

Le Unità Organizzative a cui sono smistati i documenti, dopo la presa in carico, possono a loro volta smistarli o inoltrarli. Rispetto ad un ulteriore smistamento, con l'inoltro l'attività viene eliminata dalla scrivania virtuale di chi inoltra e vengono anche eliminate le competenze di modifica sul documento; sarà comunque possibile continuare a visualizzare il documento dalle ricerche del sistema di gestione documentale.

I documenti presenti in scrivania, qualora si sia in possesso del ruolo opportuno, possono essere assegnati nominativamente ad altri utenti. Nello specifico il responsabile può assegnare nominativamente i documenti ai colleghi che operano all'interno della sua unità organizzativa e di quelle gerarchicamente dipendenti, mentre gli altri operatori possono assegnare, in ogni caso su indicazione del responsabile, ai colleghi appartenenti alla stessa unità organizzativa.

I documenti formati tramite sistema di sportello telematico sono assegnati automaticamente al servizio competente.



4.10 Modifica degli smistamenti

Nel caso di primo smistamento errato effettuato in fase di registrazione dall'ufficio protocollo, prima della presa in carico, tramite apposita funzionalità, è possibile rifiutare lo smistamento. È necessario indicare la motivazione del rifiuto e, se conosciuta, l'unità organizzativa competente. Qualora erroneamente il documento sia stato preso in carico, va restituito all'unità che ha effettuato lo smistamento mediante la funzionalità di inoltro, la quale provvederà a nuovo smistamento, correggendo le informazioni inserite nel gestionale ed inviando il documento alla struttura di competenza. Nel caso di documento analogico lo stesso dovrà essere restituito all'unità di protocollazione per la consegna alla UO di competenza.

Nel caso di smistamenti successivi alla registrazione di protocollo effettuati dalle unità organizzative competenti, è allo stesso modo possibile rifiutare lo smistamento all'unità che lo ha effettuato.

In caso di documentazione analogica è necessario restituire il documento rifiutato o all'ufficio protocollo o all'ufficio che ha effettuato lo smistamento.

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

4.11 Consegna dei documenti analogici originali

I documenti analogici, protocollati e smistati, e la posta che non necessita di protocollazione, vengono distribuiti ai vari uffici tramite il servizio di consegna/prelievo della posta eseguito dal personale comunale incaricato.



5. Classificazione e fascicolazione dei documenti

5.1 Classificazione dei documenti

Tutti i documenti ricevuti e prodotti, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono classificati in base al Piano di classificazione (Titolario) per gli archivi dei Comuni italiani (ed. 2005) in allegato al presente Manuale (allegato 13).

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

La classificazione dei documenti in ingresso viene effettuata dagli uffici deputati, contestualmente alla registrazione di protocollo.

La classificazione dei documenti in uscita viene effettuata sul sistema di protocollo, contestualmente al momento della registrazione. I dati di classificazione devono essere riportati, dove possibile, sul documento in fase di formazione.

Sono classificati anche i documenti soggetti a registrazione particolare.

5.2 Aggiornamento e storicizzazione del Piano di classificazione (Titolario)

Il Responsabile della gestione documentale verifica periodicamente la rispondenza ai procedimenti amministrativi e agli affari e valuta eventuali necessità di aggiornamento del Piano di classificazione. Il Piano di classificazione aggiornato prevede l'adozione attraverso deliberazione di Giunta Comunale, a conclusione della procedura con la competente Soprintendenza archivistica.

Di norma, il nuovo Titolario si adotta a partire dal primo gennaio dell'anno successivo a quello di approvazione e, il Responsabile della gestione documentale, se necessario, predispone una tabella di corrispondenza tra il nuovo Titolario e il precedente, al fine di guidare la classificazione dei documenti secondo il nuovo schema in uso.

Il sistema informatico adottato garantisce la storicizzazione delle variazioni del Titolario e la possibilità di ricostruire le diverse voci nel tempo, mantenendo stabili i legami dei fascicoli e dei documenti in relazione al Titolario vigente al momento della produzione degli stessi.

Il Responsabile della gestione documentale stabilisce e propone, laddove necessario, l'implementazione di nuovi sottolivelli di Titolario.

Per ogni modifica effettuata viene riportata la data di introduzione o quella di variazione, cioè la durata della stessa. La sostituzione delle voci del Titolario, a partire dalla data di attivazione delle nuove voci, comporta l'impossibilità di aprire nuovi fascicoli nelle voci precedenti.

5.3 La fascicolazione: descrizione e finalità

Al fine di garantire l'accessibilità e l'agevole reperimento della documentazione, è necessario completare le operazioni di registrazione e classificazione con la creazione di fascicoli e aggregazioni documentali. La fascicolazione, che consente di riunire in un'unica entità (il fascicolo) i documenti riguardanti uno stesso procedimento amministrativo/affare, o riferiti a una stessa attività, a una persona fisica o giuridica, è un'operazione strategica per un ente. I fascicoli costituiscono l'unità di base indivisibile di un archivio e,



insieme alle aggregazioni documentali (serie che aggregano documenti e serie che aggregano fascicoli), sono strettamente legati allo svolgimento quotidiano dell'attività amministrativa e, pertanto, ai procedimenti/affari/attività svolti dalla AOO.

Per l'individuazione delle tipologie di fascicolo si è scelto di utilizzare le seguenti definizioni di fascicolo archivistico:

- Il fascicolo per procedimento comprende tutti i documenti ricevuti, inviati o interni, afferenti al medesimo procedimento amministrativo. Ad ogni procedimento amministrativo deve corrispondere un unico fascicolo procedimentale, tenuto dalla struttura competente, che può essere alimentato da Unità Organizzative diverse appartenenti allo stesso Ente e/o da altre Pubbliche Amministrazioni. Il fascicolo per procedimento ha una data di apertura, una durata circoscritta ed una data di chiusura, che coincide con l'adozione del provvedimento finale, e contiene documenti classificati in base alla medesima voce di Titolario rispondente alla funzione a cui i documenti afferiscono.
- Il fascicolo per affare comprende i documenti, recanti tutti la medesima classifica, che non richiedono l'apertura di un procedimento o l'attivarsi di una procedura, prodotti da uno o più uffici per la trattazione di uno stesso affare. Tale fascicolo, essendo relativo ad un affare, non si chiude mai con un atto finale, né ha tempi predeterminati.
- Il fascicolo per attività comprende i documenti prodotti nello svolgimento di un'attività amministrativa semplice, non discrezionale, ripetitiva e proceduralizzata, che si esaurisce in risposte obbligate o meri adempimenti. La sua chiusura è periodica, tendenzialmente annuale, salvo diverse esigenze gestionali.
- Il fascicolo per materia comprende tutti i documenti che si riferiscono ad un determinato oggetto o materia. La sua chiusura è periodica (trimestrale, annuale, etc.), secondo le esigenze gestionali.
- Il fascicolo nominativo, ossia per persona fisica o giuridica, comprende tutti i documenti, anche con classifiche diverse, che si riferiscono a una determinata persona fisica o giuridica. Si tratta di fascicolo permanente, attivo fino quando è "attiva" la persona a cui è intestato.

Il sistema di gestione documentale garantisce la gestione di fascicoli e aggregazioni documentali ibridi, costituiti da componenti digitali e cartacei.

5.4 Fascicolo informatico e aggregazioni documentali informatiche

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

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

Le aggregazioni documentali informatiche vengono costituite riunendo documenti informatici o fascicoli informatici, per caratteristiche omogenee, in relazione alla natura e alla forma dei documenti stessi, o in relazione all'oggetto e alla materia, o in relazione alle funzioni.



5.5 Formazione e identificazione dei fascicoli e delle aggregazioni documentali informatiche

I documenti, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono riuniti in fascicoli o aggregazioni documentali informatiche nel rispetto del Titolario di classificazione e dei tempi di conservazione.

Le abilitazioni per le diverse attività previste nella gestione dei fascicoli nel sistema informatico di gestione documentale sono rilasciate dal Responsabile della gestione documentale o suo delegato. Ad ogni fascicolo e aggregazione documentale informatica è associato l'insieme minimo dei metadati definiti nelle "Linee guida per la gestione dei fascicoli e delle aggregazioni informatiche" (allegato 14) allegate al presente manuale, nelle quali sono descritte le procedure adottate per la formazione e la gestione dei fascicoli e delle aggregazioni documentali informatiche dell'AOO.

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



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 nei paragrafi precedenti.

Qualora pervengano documenti informatici agli indirizzi di posta elettronica ordinaria nominativi o d'ufficio questi non verranno protocollati e sarà inviata all'indirizzo mittente una comunicazione contenente le indicazioni rispetto ai corretti canali (PEC, sportello telematico, portali dedicati, indirizzo di posta elettronica ordinaria configurato nel sistema di gestione documentale) per l'invio della documentazione.

La posta elettronica individuale/nominativa non può essere utilizzata per la ricezione o la spedizione di documenti amministrativi per i quali sono previsti i canali istituzionali descritti nel paragrafo "Ricezione dei documenti informatici". Le caselle nominative non devono essere utilizzate per comunicazioni non attinenti all'attività dell'Ente.

Le semplici comunicazioni informali ricevute o trasmesse per posta elettronica, che consistano in mero scambio di informazioni che non impegnino l'Ente verso terzi, possono non essere protocollate. A chi ne fa richiesta deve sempre essere data la risposta dell'avvenuto ricevimento. Non è possibile inviare messaggi dalla casella di posta elettronica personale quando il contenuto di questi impegni l'Ente verso terzi. Nel formato dei messaggi di posta elettronica non certificata è inserito automaticamente il seguente testo: *"Le informazioni, i dati e le notizie contenute nella presente comunicazione e i relativi allegati sono di natura privata e come tali possono essere riservate e sono, comunque, destinate esclusivamente ai destinatari indicati in epigrafe. La diffusione, distribuzione e/o la copiatura del documento trasmesso da parte di qualsiasi soggetto diverso dal destinatario è proibita, sia ai sensi dell'art. 616 c.p., sia ai sensi del Regolamento EU 2016/679. Se avete ricevuto questo messaggio per errore, vi preghiamo di distruggerlo e di darcene immediata comunicazione anche inviando un messaggio di ritorno all'indirizzo e-mail del mittente."*

6.2 La posta elettronica nelle comunicazioni interne

Le comunicazioni tra l'Ente e i propri dipendenti, nonché tra le varie strutture, possono avvenire 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.

La posta elettronica per lo più viene utilizzata per:

- convocare riunioni (interne all'Ente);
- inviare comunicazioni di servizio o notizie dirette ai dipendenti in merito a informazioni generali di organizzazione;
- diffondere circolari, ordini di servizio;
- comunicazioni interne informali.

6.3 La posta elettronica ricevuta da cittadini o altri soggetti privati

Le istanze e dichiarazioni pervenute alla casella di posta elettronica ordinaria configurata nel sistema di gestione documentale vengo protocollate e smistate alle UO di competenza.



Le istanze e le dichiarazioni presentate tramite l'indirizzo sopra citato sono da ritenersi valide al fine del procedimento amministrativo, secondo quanto previsto all'art. 65, comma 1 del CAD quando:

- sono trasmesse regolarmente sottoscritte con firma digitale (documento principale firmato digitalmente allegato alla mail)
- sono trasmesse come copie per immagine di originali analogici sottoscritte con allegato documento di identità (scansione del documento principale e del documento di identità allegati alla mail)

Al di fuori delle predette ipotesi, le comunicazioni di posta elettronica verranno protocollate secondo le seguenti modalità:

a) *Messaggi di posta elettronica con allegate rappresentazioni digitali di documenti originali cartacei*: nel caso in cui alla casella di posta elettronica ordinaria, pervengano mail con allegate copie immagine di documenti originali cartacei, nella registrazione di protocollo sarà indicata la mancanza del documento di identità.

b) *Messaggi di posta elettronica senza documenti sottoscritti allegati*: nel caso in cui pervengano alla casella di posta elettronica ordinaria semplici messaggi di posta elettronica (il messaggio è scritto nel corpo della mail), o messaggi di posta elettronica con documenti allegati non sottoscritti, nella registrazione di protocollo verrà data nota della modalità di invio del mittente della documentazione.

Il Responsabile dell'Unità Organizzativa o il Responsabile del procedimento, avrà cura di valutare tali istanze e dichiarazioni in base alla loro rispondenza a ragionevoli criteri di attendibilità e riconducibilità al mittente dichiarato. Si ricorda che le comunicazioni inviate con la modalità *b* possono ritenersi valide solo se non corrispondenti a istanza di parte o dichiarazione e se non danno avvio ad un procedimento amministrativo. In ogni caso spetta al Responsabile del procedimento, ove ne rilevi la necessità, richiedere al mittente, attraverso i canali ufficiali di comunicazione dell'Ente, la regolarizzazione dell'istanza o della dichiarazione, acquisendo ogni utile documentazione integrativa, compresa la sottoscrizione del documento.



7. Casi particolari e flussi di particolari tipologie documentali

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

I documenti anonimi analogici e digitali non sono registrati al protocollo ma semplicemente inoltrati, se contengono informazioni o dati di interesse per l'amministrazione, alla segreteria del Sindaco, la quale valuterà l'opportunità di dare seguito a queste comunicazioni individuando le eventuali procedure da sviluppare.

I documenti analogici ricevuti dall'AOO privi di sottoscrizione, ma di cui il mittente è chiaramente identificabile, saranno regolarmente protocollati e smistati alle UO competenti.

7.2 Documenti di altre amministrazioni o altri soggetti erroneamente recapitati al Comune di Lodi

Qualora sia recapitato erroneamente al Comune di Lodi un documento indirizzato ad un'altra amministrazione o di un altro soggetto, nel caso in cui il documento sia cartaceo, questo dovrà essere restituito al vettore di consegna (corrieri, servizi postali ecc.) e di norma i documenti non vengono protocollati.

Nel caso in cui la documentazione sia ricevuta tramite canale telematico, si procederà alla protocollazione in arrivo e verrà inviata al mittente con protocollo in uscita comunicazione relativa all'errata trasmissione al comune di Lodi. Qualora la documentazione sia stata smistata ad una UO, sarà cura del responsabile della UO inviare al mittente la comunicazione dell'errata trasmissione al comune di Lodi.

7.3 Corrispondenza con più destinatari

Le comunicazioni che abbiano più destinatari si registrano con un solo numero di protocollo, inserendo i destinatari negli appositi campi di registrazione.

Se la trasmissione avviene in modalità elettronica e i nominativi o indirizzi dei destinatari non devono essere posti a conoscenza tra loro per tutela della privacy, o non devono essere resi visibili tra loro a garanzia di procedure contrattuali o per altre motivazioni, dovranno essere effettuati singoli invii o dovrà essere attivata l'apposita funzione "invio singolo" prevista dal programma di protocollo; in quest'ultimo caso si procederà contestualmente alla disattivazione della funzionalità "segnatura con tutti i destinatari".

7.4 Produzione seriale di documenti analogici sulla base di un modello generale

Nel caso di produzione in serie di documenti analogici sulla base di un modello standard che abbiano destinatari multipli, e parti minime variabili di contenuto (quali la diversità di importi, date, ecc.), dovranno essere compilati gli elenchi dei destinatari e delle parti variabili dei documenti creati sulla base di un modello standard ad essi riferiti. Nella registrazione di protocollo dovrà essere inserita nel campo del destinatario la dicitura "Destinatari diversi - vedi elenco".

Sui documenti inviati ai destinatari deve essere riportata la firma del Responsabile del procedimento o del sottoscrittore.

7.5 Ricezione di messaggi di posta elettronica con allegati più documenti informatici.

Qualora si riceva un messaggio di posta elettronica con allegati uno o più documenti informatici afferenti a procedimenti diversi, poiché non è possibile gestire i documenti in modo distinto, si effettuano tanti smistamenti quanti sono i servizi coinvolti nei procedimenti.



7.6 Registrazione di documenti digitali di dimensioni superiori alla capacità della casella PEC

Qualora pervenisse tramite casella di posta elettronica certificata un'istanza, una dichiarazione o una comunicazione le cui dimensioni hanno comportato la scomposizione dei file in più messaggi di PEC, è cura del Responsabile della gestione documentale valutare quale sia la modalità di gestione più pertinente.

Di prassi si procede a effettuare tante registrazioni di protocollo quanti sono i messaggi di PEC e a collegare tra loro le diverse registrazioni. La motivazione di tale registrazione viene specificata in apposito campo per le annotazioni.

Qualora sia necessario inviare documenti le cui dimensioni siano maggiori del limite di quota della casella PEC del destinatario o del Comune di Lodi, si procederà nel seguente modo:

- nel caso in cui il limite di quota venga superato a causa del numero dei destinatari, si eseguiranno invii plurimi dello stesso documento, per il quale è stato generato un unico numero di protocollo
- nel caso in cui il limite di quota venga superato a causa delle dimensioni dei documenti allegati, si predisporranno trasmissioni degli allegati tramite invii frazionati, per ciascuno dei quali dovrà essere generato apposito protocollo, con l'avvertenza di annotare i collegamenti tra le diverse trasmissioni

7.7 Documenti analogici indirizzati nominalmente al personale dell'Ente

La posta indirizzata nominativamente al personale dell'AOO, viene regolarmente aperta e registrata al protocollo, a meno che sulla busta non sia riportata la dicitura "riservata" o "personale". In questo caso viene recapitata la busta chiusa al destinatario il quale, dopo averla aperta e preso visione del contenuto, valuta se il documento ricevuto vada protocollato o meno. Nel caso il documento vada registrato dovrà essere riconsegnato al servizio Protocollo.

7.8 Flussi di particolari tipologie documentali

7.8.1 Documentazione di gare d'appalto telematiche

Per la documentazione delle gare telematiche si utilizzano le piattaforme telematiche del mercato elettronico in uso secondo la normativa vigente. La documentazione gestita nell'ambito delle gare viene acquisita nel sistema di gestione documentale. L'acquisizione può essere effettuata durante lo svolgimento delle procedure per i singoli documenti oppure alla conclusione della procedura stessa. All'unità organizzativa o al Responsabile del procedimento compete la verifica della corretta acquisizione dei documenti di gara nel sistema di gestione documentale.

7.8.2 Documenti afferenti al SUAP

Le istanze, segnalazioni, dichiarazioni afferenti allo Sportello unico attività produttive (SUAP) sono presentate esclusivamente in forma telematica tramite il portale SUAP di impresainungiorno.gov.it. Le istanze, pur essendo registrate nel protocollo dell'AOO, sono gestite sulla piattaforma di impresainungiorno.gov.it, dalla quale vengono anche inviate nel sistema di conservazione gestito dalla stessa piattaforma.

7.8.3 Workflow implementati nel sistema di gestione documentale

Sono state integrate soluzioni di workflow management per la gestione dei processi/procedimenti come descritto nell'allegato "Workflow management integrati nel sistema di gestione documentale" (Allegato 15).

7.8.4 Segnalazione di illecito definite dalla norma in materia di Anticorruzione

Le segnalazioni di illecito definite dalla norma in materia di Anticorruzione, al fine di garantire l'eventuale anonimato del segnalante e la riservatezza delle informazioni contenute nella segnalazione, sono gestite



all'interno di un applicativo dedicato raggiungibile attraverso il link
<https://comunedilodi.whistleblowing.it/#/>

7.9 Registri analogici

L'Ente mantiene in formato analogico i seguenti registri per la vidimazione periodica da parte degli Enti competenti: Repertorio dei contratti pubblici amministrativi, Registri dello Stato civile. Non sono ammesse altre forme di registrazione analogica all'interno dell'Ente.



8. Criteri di tutela e Sicurezza dei documenti informatici

8.1 Generalità

Nel sistema di gestione informatica dei documenti sono predisposte idonee misure tecniche e organizzative per garantire livelli di sicurezza e di rischio adeguati, in ottemperanza ai principi definiti dalla normativa in materia di tutela e protezione dei dati personali.

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

A tal fine sono individuate e descritte misure idonee per la protezione, la disponibilità, l'accessibilità, l'integrità e la riservatezza dei dati e di tutto il patrimonio informativo attraverso la predisposizione del Piano per la sicurezza del sistema di gestione informatica dei documenti (allegato 16). Quest'ultimo redatto in coerenza con quanto previsto dalla normativa di settore è da considerarsi parte integrante del Piano generale della sicurezza dell'Ente.

8.2 Sicurezza dei dati e documenti informatici

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

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

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

Il sistema garantisce:

- l'immodificabilità delle registrazioni di protocollo e la contemporaneità delle stesse con l'operazione di segnatura;
- l'annullamento e non cancellazione fisica delle registrazioni di protocollo;
- la protezione delle informazioni relative a ciascun utente nei confronti degli altri.

Per attribuire una data certa ai documenti informatici prodotti all'interno dell'A OO, si applicano le regole per la validazione temporale e per la protezione dei documenti informatici, secondo la normativa vigente e secondo quanto indicato nel Piano della sicurezza del sistema di gestione informatica dei documenti allegato al presente Manuale.



8.3 Adempimenti in materia di protezione dei dati personali

Nei casi in cui il trattamento viene sviluppato, per conto del Titolare, da un responsabile esterno individuato ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 679/2016 l'adozione delle misure tecniche ed organizzative è in capo anche a quest'ultimo.

I soggetti esterni a cui è delegata la tenuta del sistema di gestione informatica dei documenti sono individuati come Responsabili di trattamento ai sensi dell'art. 28 Regolamento UE 679/2016.

Il Piano della sicurezza del sistema di gestione informatica dei documenti ricomprende anche la procedura per la gestione della violazione dei dati personali ai sensi degli articoli 33-34 Regolamento UE 679/2016.

8.4 Misure organizzative di sicurezza per la protezione e la tutela dei dati nel sistema di gestione documentale

Il sistema di gestione documentale utilizzato dall'AOO è conforme alle specifiche previste dalla normativa di settore (scritture di sicurezza e controllo accessi). Il sistema di gestione documentale assicura:

- l'univoca identificazione e autenticazione degli utenti che accedono al sistema di gestione informatica dei documenti tramite [UserID/password]. Le credenziali di autenticazione sono rilasciate dal Responsabile della gestione documentale o suo delegato secondo quanto previsto dalla "Procedura per la gestione delle abilitazioni di accesso al protocollo informatico" in allegato al presente manuale (allegato 4).

Sulla base della struttura organizzativa e funzionale, il Responsabile della gestione documentale attribuisce almeno i seguenti livelli di autorizzazione:

- abilitazione alla consultazione;
- abilitazione all'inserimento;
- abilitazione alla cancellazione e alla modifica delle informazioni.
- la garanzia di accesso ai contenuti esclusivamente agli utenti abilitati e/o a gruppi di utenti secondo la definizione di appositi profili. I profili utilizzati sono specificati nella procedura sopracitata. Per ogni documento, all'atto della registrazione, il sistema consente di stabilire quali utenti o gruppi di utenti hanno accesso ad esso, nel rispetto della normativa in materia di trattamento e tutela dei dati personali. Di norma ogni dipendente può consultare i documenti relativi ad affari di propria competenza, della propria UO o ad esso assegnati e quei documenti di carattere generale e infrastrutturale necessari a concludere il procedimento. Il controllo degli accessi al sistema di gestione informatica dei documenti è assicurato mediante le modalità descritte nel Piano della Sicurezza Informatica del sistema di gestione informatica dei documenti, (allegato 16) al presente Manuale.

L'accesso ai documenti registrati nel sistema avviene secondo i seguenti criteri:

- la visibilità dei documenti è garantita ai gruppi di utenti o singoli utenti identificati nel sistema sulla base delle articolazioni interne come previste dall'organigramma; i responsabili delle UO hanno la visibilità su tutti i documenti smistati alle strutture di rispettiva competenza.

All'interno dell'AOO la visibilità completa a tutti i documenti registrati nel sistema, ad eccezione dei documenti definiti "riservati", è garantita a tutti gli operatori a cui è assegnato il ruolo di "protocollatore centrale" (AGPPRALL). I documenti riservati rimangono visibili agli utenti con ruolo di "protocollatore centrale" solo se protocollati dagli stessi.

Hanno accesso a tutti i documenti, compresi quelli definiti "riservati", i seguenti dipendenti con ruolo di "Super utente del protocollo" (AGPSUP):

- 1) la/il delegato del responsabile della gestione documentale



- 2) il titolare di EQ sistemi informativi-affari generali;
- 3) la/il responsabile del servizio CED-Informatica;

Hanno inoltre facoltà di visualizzare tutti i documenti registrati nel sistema di protocollo, compresi quelli definiti "riservati", il sindaco e gli assessori che compongono la Giunta comunale, a cui è assegnato il ruolo "Visualizzatore tutti prot., vede ris." (AGPTOTVR).

Al termine della registrazione di protocollo, e successivamente allo smistamento dei documenti, la visibilità degli stessi è resa possibile agli utenti appartenenti alle UO destinatarie degli smistamenti e competenti sui rispettivi procedimenti/processi e agli utenti con ruolo di "protocollatore centrale", di "Super utente del protocollo" e "Visualizzatore tutti prot., vede ris.".

La riservatezza di particolari tipologie di documenti è garantita mediante apposita valorizzazione del metadato "riservato" previsto nel sistema. Un documento mantiene il livello di classificazione riservatezza assegnato nella fase di creazione o acquisizione, per l'intero ciclo di vita e può essere modificato dagli addetti solo attraverso apposita procedura. I documenti inseriti in fascicoli, per i quali è stato valorizzato il metadato "riservato", acquisiscono le stesse possibilità di visualizzazione del fascicolo di appartenenza. Ai fini della gestione del procedimento/processo la visibilità sui documenti riservati può essere estesa dall'ufficio competente ad altri uffici/utenti.

8.5 Registrazione delle attività rilevanti sul Sistema di gestione documentale

Ai fini della sicurezza sono registrate le attività svolte sul sistema da parte di ciascun utente. Il sistema assicura il tracciamento di qualsiasi evento, compresa la modifica delle informazioni trattate, nonché l'identificazione dell'autore. Sono inoltre conservati i file di log.

8.6 Memorizzazione dei dati e dei documenti informatici e salvataggio della memoria informatica

I dati e i documenti informatici sono memorizzati nel sistema di gestione informatica dei documenti al termine delle operazioni di registrazione. Le procedure di memorizzazione sono descritte nel Piano della sicurezza del sistema di gestione informatica dei documenti, allegato al presente Manuale (allegato 16).

8.7 Gestione dell'emergenza

In condizioni di emergenza, si garantisce la protezione del sistema informativo attraverso le misure preventive e correttive indicate nel Piano della sicurezza del sistema informatico dell'Ente, al fine di evitare, o almeno minimizzare, gli impatti negativi e disservizi nei procedimenti svolti e nei servizi erogati all'utenza. Qualora si verificano eventi che impediscano l'utilizzo del sistema di protocollo informatico, il Responsabile della gestione documentale autorizza lo svolgimento delle operazioni di protocollo sul registro di emergenza.

L'AOO è dotata di registro di protocollo di emergenza cartaceo da attivarsi in base alle diverse problematiche che si possono presentare.

Per attivare il registro di protocollo di emergenza si devono verificare tre condizioni, non necessariamente dipendenti una dall'altra:

- guasto al software di protocollazione informatica;
- guasto all'infrastruttura informatica;
- mancanza di energia elettrica.

Per l'attivazione del registro di protocollo di emergenza si deve:



- redigere il verbale di attivazione del registro;
- compilare il registro di protocollo di emergenza;
- dare comunicazione alle UO della attivazione dell'emergenza.

Al termine dell'emergenza si deve:

- revocare l'autorizzazione al registro di protocollo di emergenza;
- inserire le registrazioni di emergenza nel protocollo informatico;
- dare comunicazione alle UO della revoca dell'emergenza;
- conservare il registro di protocollo di emergenza.

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

8.8 Accesso al sistema gestione informatica dei documenti da parte di utenti esterni alla AOO

L'accesso agli atti è garantito secondo la normativa vigente in materia e il regolamento per l'accesso agli atti in vigore presso l'Ente, pubblicato sul sito istituzionale, visionabile all'interno della sezione "Amministrazione Trasparente", nell'area "Regolamenti" e allegato al presente Manuale (allegato 17).

È consentito l'accesso telematico al sistema di gestione informatica dei documenti a utenti esterni all'AOO per l'espletamento delle attività amministrative ad essi demandate. Le abilitazioni sono rilasciate dal Responsabile della gestione documentale o suo delegato.



9. Conservazione e tenuta dei documenti

9.1 Piano di conservazione

L'Ente utilizza il Piano di Conservazione per gli archivi dei Comuni Italiani (ed. 2005) allegato al presente manuale (allegato 18), con l'indicazione dei criteri, delle regole e delle tempistiche di selezione e conservazione.

9.2 Conservazione dell'archivio informatico

Il sistema di conservazione assicura la conservazione dei seguenti oggetti digitali:

- documenti informatici e documenti amministrativi informativi e i metadati ad essi associati;
- aggregazioni documentali informatiche con i metadati ad essi associati.

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

Almeno una volta all'anno il Responsabile della gestione documentale provvede a trasmettere al sistema di conservazione i fascicoli e le serie documentarie anche relative a procedimenti non conclusi. Il Responsabile della gestione documentale in qualità di produttore dei pacchetti di versamento assicura la generazione e la trasmissione del contenuto del pacchetto di versamento al sistema di conservazione secondo le modalità operative definite nel Manuale di conservazione (allegato 10). Il Responsabile della conservazione genera il rapporto di versamento relativo ad uno o più pacchetti di versamento, e una o più impronte relative all'intero contenuto del pacchetto, secondo le modalità descritte nel Manuale di conservazione (allegato 10).

9.4 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 in modo non modificabile, secondo le tempistiche stabilite nel Piano di conservazione (allegato 18) e le modalità previste nel Manuale di conservazione (allegato 10). I fascicoli e le aggregazioni contengono i riferimenti che identificano univocamente i singoli oggetti documentali che costituiscono le aggregazioni medesime. Tutti i documenti destinati alla conservazione utilizzano i formati come descritto nell'art. 2.7 del presente manuale.

Il servizio di conservazione dei documenti informatici è affidato all'esterno secondo le seguenti specifiche:

Conservatore digitale	Anno di conferimento	Oggetto servizio
REGIONE EMILIA-ROMAGNA	2015	CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI

Le modalità di conservazione e accesso ai documenti informatici sono specificate nel Manuale di conservazione (allegato 10).

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

9.5 Versamento dei documenti analogici e delle unità archivistiche nell'archivio di deposito

Il Responsabile della gestione documentale cura il versamento nell'archivio di deposito delle unità archivistiche non più utili per la trattazione degli affari in corso, individuate dagli uffici produttori. Le procedure di versamento sono descritte nell'allegato "Linee guida per la gestione degli archivi analogici" (allegato 19). Delle operazioni di trasferimento deve essere lasciata traccia documentale. La



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

9.6 Conservazione dei documenti analogici

I documenti analogici dell'Ente sono conservati presso i locali adibiti a deposito individuati nell'allegato "Linee guida per la gestione degli archivi analogici" (allegato 19), nei quali sono descritte anche le procedure attivate per la corretta conservazione e accesso ai documenti analogici.

L'Ente, previa autorizzazione della competente Soprintendenza Archivistica, ha affidato la conservazione del proprio archivio analogico in outsourcing, come di seguito descritto.

Conservatore analogico	Anno di conferimento	Oggetto servizio
Microdisegno	Dal 2012	Conservazione archivi di deposito
Microdisegno	Dal 2017	Conservazione e consultazione Archivio storico
Microdisegno	Dal 2022	Conservazione archivio UT e gestione accesso pratiche edilizie

Le procedure attivate per la corretta conservazione sono descritte nell'allegato "Linee guida per la gestione degli archivi analogici" (allegato 19).

9.7 Selezione dei documenti

Periodicamente, in base al Piano di conservazione adottato dall'Ente (allegato 18), viene effettuata la procedura di selezione della documentazione da proporre allo scarto ed attivato il procedimento amministrativo di scarto documentale con l'invio della proposta alla competente Soprintendenza Archivistica. Le modalità di selezione e scarto per i documenti informatici sono descritte nel Manuale di Conservazione (allegato 10). Le procedure per la selezione e lo scarto dei documenti analogici sono descritte nelle succitate "Linee guida per la gestione degli archivi analogici" (allegato 19).



10. Disposizioni finali

10.1 Modalità di approvazione

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

10.2 Revisione

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

10.3 Pubblicazione e divulgazione

Il Manuale di gestione è pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente all'interno della sezione "Amministrazione Trasparente" e all'albo on line. Copia dello stesso deve essere inviata alla Soprintendenza archivistica e ad altri enti o uffici.



Allegati

1. Glossario e normativa di riferimento
2. Organigramma
3. Abilitazioni UO alla registrazione di protocollo
4. Procedura per la gestione delle abilitazioni di accesso al protocollo informatico
5. Procedure per la produzione di copie e duplicati
6. Elenco dei registri, repertori, albi e elenchi (database)
7. Documenti soggetti a registrazione particolare
8. Linee guida per l'inserimento e l'aggiornamento dei dati nel protocollo informatico e per la compilazione della banca dati anagrafica
9. Manuale operativo del software di protocollo informatico
10. Manuale di conservazione
11. Elenco delle caselle di posta elettronica certificata
12. Elenco portali
13. Titolario di classificazione
14. Linee guida per la gestione dei fascicoli e delle aggregazioni informatiche
15. Workflow management integrati nel sistema di gestione documentale
16. Piano per la sicurezza del sistema di gestione informatica dei documenti
17. Regolamento per l'accesso agli atti
18. Piano di conservazione
19. Linee guida per la gestione degli archivi analogici
20. Master Piano di Fascicolazione
21. Deliberazione della Giunta Comunale di Approvazione del Manuale di Gestione