

Manuale di gestione documentale

Comune di San Giuliano Terme

Versione 2.1

Attività	Nominativo	Ruolo
redazione	Dott. Giulio Elmini	Responsabile della gestione e conservazione documentale
Validazione	Avv. Aldo Fanelli	Responsabile della transizione digitale

Registro delle versioni

Versione	Descrizione	Atto di adozione
1.0	Manuale di gestione del protocollo informatico e dei flussi documentali del Comune di San Giuliano Terme	DGC n. 250/2004
1.1	Aggiornamento	DGC n. 121/2005
1.2	Aggiornamento	DGC n. 250/2004
1.3	Aggiornamento	DGC n. 006/2007
1.4	Aggiornamento	DGC n. 280/2007
1.5	Aggiornamento	DGC n. 201/2008
1.6	Integrazione	DGC n. 406/2010
2.0	Manuale di gestione documentale del comune di San Giuliano Terme	DGC n. 341/2023
2.1	Modifiche al testo ed agli allegati	Aprile 2023

Indice generale

Principi generali.....	9
Manuale di gestione documentale.....	10
Redazione del documento.....	10
AOO e accreditamento IPA.....	11
Ruoli e responsabilità.....	13
Servizio per la gestione informatica del protocollo.....	16
PEC e PEO.....	18
Schema di funzionamento della PEC.....	18
Spedizione di un messaggio di PEC.....	20
Ricezione di un messaggio di PEC.....	21
Valore giuridico della PEC.....	22
Posta elettronica ordinaria – PEO.....	23
Domicilio digitale.....	24
Domicilio digitale speciale.....	25
Definizioni di documento.....	26
Documento informatico.....	26
Documento amministrativo informatico.....	27
Documento analogico.....	28
Dematerializzazione.....	28
Formazione e divulgazione.....	30
Formazione.....	31
Formazione del documento informatico.....	31
Processo di formazione del documento.....	32
Acquisizione del documento informatico.....	33
Creazione del documento informatico.....	36
Immodificabilità e integrità del documento.....	36
Strumenti per la creazione di documenti informatici.....	36
Scelta del formato.....	37
Caratteristiche tecniche del formato PDF.....	37

Accessibilità del documento informatico.....	38
Guida pratica per la creazione di un documento accessibile.....	39
Struttura dei contenuti.....	39
Stili e formattazione.....	39
Sommario automatico.....	40
Collegamenti ipertestuali.....	41
Uso dei colori.....	41
Uso delle tabelle.....	41
Uso delle immagini.....	42
Uso dei caratteri.....	43
Verifica di accessibilità del documento originale e del PDF derivato.....	43
Generazione o raggruppamento di dati.....	44
Memorizzazione di informazioni.....	45
Formazione del documento amministrativo informatico.....	46
Elementi essenziali del documento amministrativo informatico.....	47
Sottoscrizione e protocollazione.....	48
Firma autografa, digitale e sigillo elettronico.....	48
Tipologie di firme elettroniche.....	50
Efficacia giuridica delle diverse tipologie di firma elettronica.....	50
Formato CADES e PadES.....	52
Modalità di firma.....	53
Apposizione e verifica di una firma digitale.....	54
Validazione temporale.....	54
Formazione del documento amministrativo analogico.....	55
Particolari tipologie di documenti amministrativi analogici originali unici.....	56
Copia analogica di documento originale informatico.....	57
Copia analogica di documento analogico.....	58
Conservazione dei documenti amministrativi analogici.....	59
Formazione delle aggregazioni documentali.....	59
Fascicolo documentale.....	60
Tipologie di fascicolo - I fascicoli possono essere formati secondo diversi criteri di aggregazione.....	61
Tipologie di fascicolo - Ciascuna tipologia di fascicolo raccoglie diversi tipi di documento.....	61

Tipologie di fascicolo - Ciascun fascicolo si distingue in base alla sua composizione.....	63
Serie archivistiche e repertori.....	63
I repertori.....	64
Il repertorio dei fascicoli.....	65
Protocollo.....	67
Unicità del protocollo.....	67
Modalità di registrazione di protocollo.....	67
Registrazione informatica del documento.....	68
Documenti esclusi dalla registrazione di protocollo.....	68
Registrazione e segnatura.....	69
La registrazione di protocollo.....	69
La segnatura di protocollo.....	72
Ricevuta di registrazione di protocollo.....	73
Classificazione.....	73
Titolario di classificazione.....	74
Operazione di classificazione.....	75
Associazione dei metadati.....	76
Metadati essenziali per la registrazione di protocollo.....	77
Metadati essenziali del fascicolo informatico.....	78
Annullamento e modifica.....	78
Procedura di annullamento.....	78
Documenti soggetti a registrazione particolare.....	79
Documenti non firmati.....	79
Registrazioni riservate.....	80
Circolari e disposizioni generali.....	80
Documenti cartacei ricevuti a mezzo telegramma.....	81
Telefax.....	81
Gare d'appalto analogiche e telematiche - Procedure semplificate sotto-soglia.....	82
Atti giudiziari.....	84
Fatture elettroniche ricevute dalla AOO.....	85
Fatture emesse dalla AOO.....	86
Denunce d'infortunio.....	87

Certificati di malattia.....	87
Richieste d'informazioni generiche – Segnalazioni.....	87
Registro giornaliero di protocollo.....	88
Procedura di registrazione delle operazioni di protocollo.....	88
Registro di emergenza.....	89
Modalità di gestione del registro d'emergenza.....	90
Eliminazione dei registri diversi.....	91
Gestione.....	93
Strumenti informatici e modalità di scambio.....	93
Requisiti degli strumenti di scambio documentale.....	93
Regole di assegnazione e criteri di inoltro interno/esterno.....	94
Gestione dei flussi documentali.....	94
Documento in arrivo.....	95
Documento informatico in arrivo.....	96
Acquisizione presso il servizio archivio e protocollo - Presa in carico.....	97
Acquisizione presso il servizio archivio e protocollo - Registrazione e protocollo.....	99
Acquisizione presso il servizio archivio e protocollo - Assegnazione.....	99
Acquisizione presso il servizio archivio e protocollo – Fascicolazione.....	100
Acquisizione presso il servizio archivio e protocollo - Errata assegnazione.....	100
Acquisizione presso la UOR - Presa in carico e registrazione.....	101
Acquisizione presso la UOR – Fascicolazione.....	102
Acquisizione presso la UOR – Errore del mittente nell'individuazione della UOR destinataria	102
Acquisizione presso la UOR – Errore del mittente nell'individuazione della AOO destinataria	102
Documento analogico in arrivo.....	102
Acquisizione presso il servizio di gestione informatica di protocollo - Presa in carico.....	103
Acquisizione presso il servizio di gestione informatica di protocollo - Registrazione e protocollo.....	103
Acquisizione presso il servizio di gestione informatica di protocollo – Assegnazione.....	104
Acquisizione presso il servizio di gestione informatica di protocollo – Fascicolazione.....	105
Acquisizione presso il servizio di gestione informatica di protocollo – Errata assegnazione.	105
Acquisizione presso la UOR - Presa in carico e registrazione.....	106

Acquisizione presso la UOR - Registrazione e protocollo.....	106
Acquisizione presso la UOR – Assegnazione.....	107
Acquisizione presso la UOR – Fascicolazione.....	107
Acquisizione di documento analogico presso la UOR – Errata assegnazione.....	108
Documento in partenza.....	108
Documento informatico in partenza.....	109
Scambio di documenti amministrativi informatici tra AOO.....	110
Scambio di documenti amministrativi informatici tra AOO e soggetti privati.....	111
Documento analogico in partenza.....	112
Documento interno.....	113
Documento interno formale.....	113
Documento interno informale.....	114
Gestione dell’archivio corrente.....	114
Ciclo di vita del fascicolo documentale.....	115
Apertura del fascicolo.....	115
Metadattazione del fascicolo.....	116
Istruzione del fascicolo.....	117
Assegnazione del documento al fascicolo.....	118
Chiusura del fascicolo.....	119
Sfoltimento del fascicolo.....	119
Aggiornamento del sistema di classificazione.....	119
Conservazione e sicurezza.....	121
L’archivio.....	121
Fasi dell’archiviazione.....	121
Archivio corrente.....	122
Archivio di deposito.....	123
Archivio storico.....	124
Sistema di conservazione analogica.....	124
Gestione dell’archivio corrente dei documenti analogici.....	125
Gestione dell'archivio di deposito dei documenti analogici.....	126
Gestione dell'archivio storico dei documenti analogici.....	128
Sistema di conservazione digitale.....	129

Oggetto di conservazione.....	129
Pacchetto di versamento.....	129
Pacchetto di archiviazione.....	130
Pacchetto di distribuzione.....	131
Modello di sistema di conservazione.....	131
Processo di conservazione.....	132
Selezione e scarto di documenti.....	133
La procedura di scarto documentale.....	134
Massimario di scarto.....	134
Scarto di documenti analogici.....	135
Scarto di documenti informatici.....	136
Misure di sicurezza.....	137
Componente organizzativa della sicurezza.....	138
Componente logica della sicurezza.....	139
Componente fisica della sicurezza.....	140
Componente infrastrutturale della sicurezza.....	140
Manuale di conservazione.....	142
Premessa.....	142
Organizzazione del processo di conservazione.....	143
Titolare dell'oggetto di conservazione.....	143
Responsabile della conservazione.....	143
Responsabile della gestione documentale.....	143
Referente tecnico per il soggetto produttore.....	144
Produttore del pacchetto di versamento.....	144
Utente abilitato.....	144
Soggetti coinvolti nel processo di conservazione.....	145
Conservatore esterno.....	145
Fornitore dei sistemi informatici per la produzione di pacchetti di versamento.....	145
Modello di funzionamento.....	145
Descrizione del processo di conservazione.....	146
Schema sintetico del processo di conservazione.....	146
Tipologie documentali trattate e tempi di versamento.....	147

Metadati trattati.....	147
Modalità di trasmissione dei pacchetti di versamento.....	147
Pacchetto di versamento.....	148
Pacchetto di archiviazione.....	148
Pacchetto di distribuzione.....	149
Selezione e scarto dei documenti informatici.....	149
Infrastrutture utilizzate.....	149
Misure di sicurezza.....	150
Verifica del funzionamento del sistema di conservazione.....	150

Principi generali

Una corretta gestione dei documenti sin dalla loro fase di formazione rappresenta la migliore garanzia per il corretto adempimento degli obblighi di natura amministrativa, giuridica e archivistica tipici della gestione degli archivi pubblici

Il presente manuale di gestione è adottato nel rispetto delle nuove linee guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, adottate ai sensi del Codice dell'Amministrazione Digitale, decreto legislativo n. 82 del 2005

Manuale di gestione documentale

Il manuale di gestione documentale è un documento obbligatorio¹ che:

- disciplina la formazione, la gestione, la trasmissione, l'interscambio e l'accesso ai documenti informatici ed analogici della AOO nel rispetto della normativa in materia di trattamento di dati personali e di conservazione documentale
- descrive il sistema di gestione dei documenti della AOO e fornisce le istruzioni operative per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, dettagliando la normativa vigente in tema di registrazione di protocollo, assegnazione, classificazione, fascicolatura, conservazione e reperimento dei documenti
- affronta sia problematiche consolidate della gestione documentale, sia le nuove soluzioni proposte dal legislatore ai problemi posti in materia dalle nuove tecnologie, muovendo nell'ottica di un'amministrazione pubblica "*digital first*"
- costituisce un'indispensabile guida per il personale che, a vario titolo e livello, svolge attività di gestione documentale
- rappresenta un riferimento per cittadini e imprese che intendano collaborare con il comune di San Giuliano Terme ai fini di una corretta gestione documentale

Redazione del documento

Il presente il manuale di gestione documentale è stato redatto sulla scorta della preventiva analisi del modello organizzativo e delle procedure amministrative del comune di San Giuliano Terme ed è

¹ Paragrafo 1.11 Linee guida AgID

oggetto di pubblicazione nella sezione "Atti e procedimenti" della pagina web "Amministrazione trasparente"¹.

Il manuale è periodicamente sottoposto a revisione ed è puntualmente aggiornato in caso di:

- adozione di nuova disciplina della materia modificazioni del contesto organizzativo dell'ente
- introduzione di nuove tecnologie aventi ricadute sulla materia
- introduzione di nuove prassi volte ad incrementare efficacia, efficienza e trasparenza dell'azione amministrativa

AOO e accreditamento IPA

L'Area Organizzativa Omogenea (AOO)² è un insieme di risorse umane e strumentali, dotate di propri organi di governo e di gestione, che adempie funzioni primarie³.

Il Comune di San Giuliano Terme costituisce un'unica AOO L'Unità Organizzativa Responsabile (UOR), ai sensi degli articoli 4 e 5 della legge 241/1990, è un sottoinsieme di una AOO, ossia un complesso di risorse umane e strumentali cui è affidata una competenza omogenea⁴, nell'ambito della quale i dipendenti assumono precise responsabilità nella trattazione di affari, attività o procedimenti amministrativi⁵.

Le UOR operanti nell'ambito della AOO sono dettagliatamente illustrate nella pagina relativa all'allegato "Organigramma e abilitazioni all'accesso al SdGD", con indicazione del personale in

1 Art. 12, comma 1, D.lgs. n. 33/2013

2 Art. 50, comma 4, DPR n. 445/2000

3 Art. 61, comma 3, DPR n. 445/2000

4 Art. 4 legge n. 241/1990

5 Art. 5 legge n. 241/1990

dotazione alle stesse, cui sono riconducibili specifiche competenze in ordine alla gestione documentale.

Il Referente IPA – Indice della Pubbliche Amministrazioni si occupa del costante aggiornamento dei dati relativi alla AOO presenti sulla piattaforma.

Ruoli e responsabilità

Il responsabile della gestione documentale (RGD)¹ è il dirigente o il funzionario, in possesso di idonei requisiti professionali o di professionalità tecnico-archivistica ed incaricato con apposito atto, preposto a:

- predisporre e aggiornare il manuale di gestione documentale, previa intesa con il RCD, il RTD e parere del DPO predisporre il piano di sicurezza informatica, in collaborazione con il RSI, il RCD e il DPO;
- definire, anche su proposta del SGIP, i criteri di classificazione, gestione e archiviazione dei documenti, nonché gli strumenti e delle modalità di scambio interni ed esterni alla AOO;
- monitorare e sovrintendere ai processi di gestione documentale;
- sovrintendere alla corretta formazione e trasferimento al sistema di conservazione dei pacchetti di versamento, nel rispetto delle modalità operative stabilite dal manuale di conservazione verificare l'avvenuta eliminazione dei protocolli di settore, dei protocolli multipli e, più in generale, dei protocolli diversi dal protocollo informatico.

Il RGD, conservando la piena responsabilità in merito alle funzioni cui è preposto, può delegare lo svolgimento di specifici compiti al personale soggetto alla propria direzione.

Il responsabile della conservazione documentale (RCD)² è il dirigente o il funzionario che, in base ad apposito atto di nomina, definisce e

1 Paragrafo 3.4 delle linee guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici

2 Paragrafo 4.5 delle linee guida AgID

attua le politiche complessive del sistema di conservazione e ne governa la gestione, con piena responsabilità e autonomia, operando secondo modelli definiti e logicamente distinti dal sistema di gestione informatica dei documenti.

Il RCD – che può coincidere con il RGD – opera d'intesa con il DPO, il RSI ed il RGD.

Al RCD fanno capo gli specifici compiti, illustrati nelle pagine dedicate al sistema di conservazione.

Ferma restando la responsabilità giuridica generale sui processi di conservazione e il dovere di condurre le necessarie attività di verifica e controllo previste dalle norme vigenti per i processi in *outsourcing*, il RCD si avvale, per l'esercizio di alcune funzioni esplicitamente individuate dall'accordo di servizio e dal manuale del conservatore, della collaborazione del responsabile del servizio di conservazione esterno. Il processo di conservazione prevede ulteriori ruoli e responsabilità.

La AOO, al fine di assolvere correttamente l'esigenza di assicurare la conformità agli originali dei documenti conservati, nonché la qualità e la sicurezza del sistema di conservazione, si avvale del servizio di conservazione a norma DAX della Regione Toscana. In questo quadro, il responsabile del servizio di conservazione svolge le attività riconducibili al RCD, ad esclusione della predisposizione e aggiornamento del manuale di conservazione documentale. Rimane comunque ferma la responsabilità giuridica generale del RCD in ordine ai processi di conservazione e alle necessarie attività di verifica e controllo sul servizio in *outsourcing*.

Il referente tecnico per il soggetto produttore (RT) opera nell'ambito del processo di conservazione con il compito di presidiare alle attività infrastrutturali e di concordare e sottoscrivere con il conservatore esterno gli allegati tecnici dell'accordo di servizio.

Il responsabile dei servizi informativi (RSI) presiede al corretto funzionamento ed alla sicurezza dell'insieme delle risorse di calcolo, delle reti di comunicazione e dei prodotti informatici utilizzati dalla AOO per la gestione documentale.

Il RSI coadiuva il RGD, il RCD e il responsabile del servizio archivio e protocollo all'implementazione delle misure tecniche poste a controllo degli accessi – differenziati in rapporto alle diverse prerogative degli operatori – al sistema informatico di gestione documentale.

Il responsabile del servizio archivio e protocollo (RAP) si occupa della tenuta del sistema di gestione analogica e informatica dei documenti, dei flussi documentali, del protocollo e degli archivi. Alla sua figura sono ricondotti i compiti specificamente individuati dal presente manuale.

Il responsabile della protezione dati (DPO) è designato dal titolare con apposito atto di nomina, in conformità a quanto stabilito dal GDPR¹. Al DPO spetta – in sintesi – l'espletamento di compiti d'informazione e consulenza del titolare e dei dipendenti, di sorveglianza circa l'osservanza della normativa in materia di protezione dati, di cooperazione e collaborazione con l'autorità di controllo.

Il DPO è tempestivamente e adeguatamente coinvolto in tutte le questioni implicanti la protezione dei dati personali ed è dotato delle

1 Art. 39 del Regolamento UE 2016/679

risorse e dell'autonomia indispensabili ad assolvere con rigore i propri compiti, condotti tenendo sempre in debita considerazione i rischi connessi al trattamento dei dati personali.

Il DPO è reperibile al seguente indirizzo PEO:

responsabileprotezionedati@comune.sangiulianoterme.pisa.it

Servizio per la gestione informatica del protocollo

Al servizio archivio e protocollo spettano i compiti di tenuta del sistema di gestione analogica e informatica dei documenti, dei flussi documentali, del protocollo e degli archivi. Ad esso spetta:

- attribuire il livello di autorizzazione per l'accesso alle funzioni della procedura, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione e abilitazioni all'inserimento e alla modifica delle informazioni;
- garantire che le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo si svolgano nel rispetto delle disposizioni del TUDA garantire la corretta produzione e la conservazione del registro giornaliero di protocollo di cui all'articolo;
- garantire 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;
- conservare le copie su supporto informatico rimovibile¹ e il registro di emergenza², in luoghi sicuri e differenti;
- garantire il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali, incluse le funzionalità di accesso esterno³ e da parte delle pubbliche

1 Art. 62, DPR n. 445/2000

2 Art. 63, DPR n. 445/2000

3 Art. 59, DPR n. 445/2000

amministrazioni¹ e le attività di gestione degli archivi² autorizzare le operazioni di annullamento³ vigilare sull'osservanza delle disposizioni del TUDA da parte del personale autorizzato e degli incaricati ;

In particolare:

- coadiuva il responsabile del procedimento nelle attività di accesso documentale, esercitate nel rispetto della legge e del Regolamento comunale, in particolar modo quando esso riguarda fascicoli trasferiti in conservazione, operando nella piena tutela dei dati personali degli interessati propone al RGD l'aggiornamento del titolario di classificazione;
- collabora con il RGD alla redazione, all'aggiornamento ed alla divulgazione del Manuale di gestione e conservazione documentale e dei suoi allegati collabora con il RSI e il RCD all'implementazione delle misure di sicurezza informatica per il SdGD cura la gestione dell'albo online, in collaborazione con la Segreteria Generale;
- quale referente, accredita la AOO presso l'Indice delle Pubbliche Amministrazioni – IPA fornendo e rendendo contestualmente pubbliche le informazioni che individuano la AOO e le UOR;

Inoltre,

- comunica tempestivamente ogni successiva modifica delle proprie credenziali, in modo da garantire l'affidabilità dei dati pubblicati coadiuva il RGD nell'attività di vigilanza circa la generale osservanza degli adempimenti previsti dalla normativa in materia di gestione documentale effettua le operazioni di

1 Art. 60, DPR n. 445/2000

2 Art. 68, DPR n. 445/2000

3 Art. 54, DPR n. 445/2000

valutazione dei documenti ai fini di scarto e conservazione e collabora alla redazione del massimario e del prontuario di selezione;

- garantisce la corretta gestione dell'archivio di deposito e risponde della piena responsabilità dell'archivio storico, curandone gli aspetti organizzativi e gestionali, nonché la movimentazione dei documenti ed il record delivery.

PEC e PEO

Posta elettronica certificata (PEC): Il comune di San Giuliano Terme è dotato di caselle di Posta Elettronica Certificata, il cui indirizzo è pubblicato sull'Indice delle Pubbliche Amministrazioni – IPA¹.

La PEC è dedicata a ricevere la corrispondenza in ingresso ed a trasmettere quella in uscita dalla AOO.

L'indirizzo PEC `comune.sangiulianoterme@postacert.toscana.it` costituisce l'indirizzo virtuale dell'AOO e di tutti gli uffici che ad essa fanno riferimento.

Il responsabile del servizio archivio e protocollo cura il processo di accreditamento IPA ed il costante aggiornamento dei dati presenti sulla piattaforma.

Schema di funzionamento della PEC

La PEC è un sistema elettronico di trasmissione dei documenti informatici, soggetto a precise regole tecniche, capace di assicurare valore legale al messaggio di posta elettronica. Il pieno effetto legale² si produce solo nel caso in cui il messaggio sia indirizzato ad un destinatario munito di casella di PEC.

1 IPA - Indice dei domicili digitali della Pubblica Amministrazione e dei Gestori di Pubblici Servizi <https://indicepa.gov.it/ipa-portale/consultazione/domicilio-digitale/ricerca-domicili-digitali-ente/scheda-area-organizzativa-omogenea/AE57CF1>

2 Art. 1334 del Codice civile

Sotto il profilo tecnico, infatti, il sistema di PEC è in grado sia di trasmettere che di ricevere messaggi elettronici da e verso caselle di PEO. La possibilità di ricezione di messaggi di PEO dipende dalla configurazione della casella di PEC decisa dal destinatario.

La PEC della AOO è configurata per non ricevere messaggi di PEO.

A grandi linee, i sistemi di PEC generano messaggi di tre tipologie, corrispondenti ad altrettante funzionalità distinte e specifiche:

- ricevute (di accettazione, di presa in carico, di avvenuta consegna)¹
- avvisi (di non accettazione per motivi formali, di presenza di virus, di mancata consegna)²
- buste (di trasporto, di anomalia)³

Le norme tecniche offrono una chiara definizione⁴ degli elementi costitutivi del sistema di posta elettronica certificata.

La busta di trasporto è consegnata immodificata nella casella PEC di destinazione per permettere la verifica dei dati di certificazione da parte del ricevente. Lo scambio di PEC avviene, in estrema sintesi, secondo lo schema seguente:

- il mittente invia il messaggio PEC;
- il gestore PEC del mittente svolge alcuni controlli formali sul messaggio inviato e invia al mittente una ricevuta di accettazione con l'indicazione di data e ora dell'invio, mittente, destinatario e oggetto del messaggio;
- il messaggio PEC viene trasmesso dal gestore PEC del mittente al gestore PEC del destinatario. Il messaggio transita tra i due gestori PEC in modo da poterne garantire la provenienza e l'inalterabilità;
- il gestore PEC del destinatario controlla la validità del messaggio e, se tutti i controlli hanno avuto esito positivo, invia una ricevuta di presa in carico al gestore PEC del mittente;
- il gestore PEC del destinatario consegna il messaggio PEC depositandolo nella casella di posta del destinatario;

1 Art. 6, DPR n.68/2005

2 Art. 8, DPR n.68/2005

3 Art. 9, DPR n.68/2005

4 Art. 1, DPR n.68/2005

- il gestore PEC del destinatario invia al mittente una ricevuta di avvenuta consegna. Tale ricevuta è il corrispettivo digitale della "cartolina" della raccomandata A/R.

Dal momento in cui il mittente riceve la ricevuta di avvenuta consegna, il messaggio PEC è da considerarsi consegnato a tutti gli effetti, indipendentemente dal fatto che questo sia stato letto o meno dal destinatario¹.

Il messaggio veicolato tramite PEC è tecnicamente sicuro.

Infatti, nel caso in cui il gestore del mittente riceva messaggi con virus informatici informa tempestivamente il mittente dell'impossibilità di dar corso alla trasmissione. Parallelamente, il gestore del destinatario è tenuto a non inoltrare al destinatario messaggi infetti e ad informare tempestivamente il gestore del mittente perché possa dar conto dell'impossibilità di portare a termine la trasmissione.

Spedizione di un messaggio di PEC

La PEC della AOO è accessibile, in spedizione, a tutti gli utenti abilitati, tramite l'apposita funzione integrata nel sistema informatico di gestione documentale.

Il responsabile dei servizi informativi, in accordo con il fornitore del servizio di posta elettronica certificata, stabilisce il limite dimensionale degli allegati di un messaggio PEC, provvedendo a configurare di conseguenza il prodotto di protocollo informatico e gestione documentale della AOO.

Ricezione di un messaggio di PEC

L'indirizzo PEC è comune.sangiulianoterme@postacert.toscana.it costituisce l'indirizzo virtuale dell'AOO e di tutti gli uffici che ad essa

¹ Art. 3, DPR n.68/2005

fanno riferimento. Quale mittente deve essere inteso il sottoscrittore del documento allegato, ove presente.

Altrimenti, nel caso in cui la PEC consista nel solo corpo del messaggio, il mittente è il soggetto intestatario delle casella di PEC dalla quale è pervenuto il messaggio stesso.

Nel caso in cui un singolo messaggio di PEC sia utilizzato dal mittente quale vettore di più documenti riconducibili a diversi sottoscrittori, il servizio di protocollo opera come segue:

- se è presente, nel corpo del messaggio o in allegato, una illustrazione delle modalità di trasmissione e di attribuzione dei singoli documenti, si procede alla registrazione secondo quanto in essa riportato. E' prodotta una registrazione di protocollo separata per ciascuno degli interessati, riportando una sintetica annotazione descrittiva delle modalità di trasmissione;
- se non è presente alcuna indicazione ed il mittente della PEC è identificabile tra i sottoscrittori di almeno uno dei documenti trasmessi, si procede alla registrazione separata dei rispettivi documenti, annotando in modo sintetico le modalità di trasmissione e indicazione del mittente;
- se il mittente non è identificabile, la registrazione della trasmissione è imputata all'indirizzo mittente, mentre i singoli documenti sono registrati singolarmente, con annotazione sintetica delle modalità di trasmissione.

Valore giuridico della PEC

L'invio di un messaggio via PEC equivale, dal punto di vista legale, all'invio di una raccomandata con ricevuta di ritorno¹. Pertanto, essa conferisce rilevanza giuridica alla trasmissione di documentazione

¹ Art. 48, comma 2, D.Lgs. n. 82/2005

informatica. Rispetto alla trasmissione via PEO, quella via PEC presenta infatti le seguenti peculiarità:

- garantisce l'integrità e la riservatezza del messaggio veicolato
- conferisce certezza alla data di spedizione e ricezione del messaggio
- fornisce ricevuta opponibile ai terzi sia dell'avvenuta consegna che dell'eventuale mancato recapito

Gli effetti giuridici della PEC possono andare oltre la rilevanza giuridica della trasmissione, investendo la validità dello stesso documento veicolato dal messaggio elettronico, infatti:

- l'invio tramite PEC, effettuato richiedendo la ricevuta completa - contenente i dati di certificazione ed il messaggio completo - sostituisce nei confronti della pubblica amministrazione la firma elettronica avanzata¹
- la PEC può assumere le prerogative di domicilio digitale, stanti i requisiti e le condizioni previste dalla legge e dalle linee guida AgID in materia, conferendo al messaggio trasmesso il valore di documento a firma autografa
- l'istanza o la dichiarazione trasmessa via PEC - in assenza di domicilio digitale iscritto - costituiscono elezione di domicilio digitale speciale, conferendo al messaggio trasmesso il valore di documento a firma autografa limitatamente agli atti e le comunicazioni cui è riferita l'istanza o la dichiarazione

Sotto il profilo degli effetti giuridici della trasmissione, possono prodursi i seguenti casi:

mittente	destinatario	effetti legali
PEC	PEC	il messaggio equivale ad una raccomandata con avviso di ritorno
PEC*	PEO	il messaggio fa fede della data certa di spedizione, ma non

¹ Art. 61, comma 1, del DPCM 22 febbraio 2013

		dell'avvenuta consegna. E' prodotta una ricevuta di accettazione, ma non di presa in carico, né d'integrità, né di avvenuta consegna. L'onere della prova della ricezione ricade sul mittente
PEO	PEC*	il messaggio fa fede della data di ricevimento, ma non di invio. Non avviene alcuno scambio di ricevute tra i gestori di posta, dunque il mittente non ha certezza della ricezione del messaggio. L'onere della prova della ricezione ricade sul mittente

(*) La possibilità di ricevere messaggi da una PEO dipende dalla configurazione della PEC

Posta elettronica ordinaria – PEO

Ciascun dipendente della AOO, e gli amministratori dell'ente in costanza del loro mandato, sono dotati di un indirizzo di posta elettronica strutturato come segue:

(iniziale del nome)cognome@comune.sangiulianoterme.pisa.it

Le stesse UOR, a loro volta, sono dotate di una casella istituzionale di PEO.

In tale ultimo caso, la responsabilità dell'uso della casella UOR afferisce al responsabile della stessa unità, a meno che non sia stato formalmente individuato un soggetto diverso.

Il soggetto titolare dell'account di PEO non può delegarne ad altri la gestione, né venire meno all'obbligo di riservatezza nell'uso delle credenziali di accesso.

L'elenco degli indirizzi dei dipendenti è pubblicato nell'apposita pagina del sito Amministrazione trasparente¹

Domicilio digitale

Nell'ambito del più ampio diritto del cittadino all'uso delle tecnologie, chiunque ha la facoltà di eleggere o modificare il proprio domicilio digitale da iscrivere nell'elenco dei domicilia digitali².

1 Art. 13, comma 1, lett. d), D.lgs. n. 33/2013

2 Art. 3 bis, comma 1 bis, D.lgs. n. 82/2005

La consultazione degli elenchi, realizzati in formato aperto, è consentita a chiunque, senza necessità di autenticazione.

Gli elenchi dei domicili digitali¹ della pubblica amministrazione e dei gestori di pubblici servizi, dei professionisti tenuti all'iscrizione in albi ed elenchi, nonché dei soggetti tenuti all'iscrizione nel registro delle imprese sono liberamente accessibili online e già oggi costituiscono mezzo esclusivo di comunicazione e notifica tra professionisti, imprese e pubblica amministrazione².

Viceversa, gli elenchi dei domicili digitali delle persone fisiche, dei professionisti e degli altri enti di diritto privato non rientranti nella precedente casistica – oggetto delle recenti Linee guida AgID riguardanti le modalità di realizzazione e gestione operativa dell'INAD Indice nazionale dei domicili digitali – non sono ancora attivi.

Il cittadino, d'altro canto, ha oggi la possibilità di eleggere e di modificare il proprio domicilio digitale sia avvalendosi del servizio online³ dall'Anagrafe nazionale della popolazione residente ANPR⁴, sia recandosi presso l'ufficio anagrafe.

Una volta operativa, la registrazione all'INAD – tramite portale web dedicato o punto di accesso telematico (App IO) – farà della PEC un servizio elettronico di recapito certificato qualificato⁵, in quanto idoneo a conferire carattere di certezza all'identità del titolare della stessa PEC. In tal modo, oltre a conservare il valore di raccomandata con ricevuta di ritorno ed a costituire mezzo esclusivo di

1 Art. 6 bis, comma 1, D.lgs. n. 82/2005

2 Art. 6 bis, comma 2, D.lgs. n. 82/2005

3 Art. 64 bis, comma 1, D.lgs. n. 82/2005

4 Art. 62 D.lgs. n. 82/2005

5 Art. 43, comma 2, REGOLAMENTO (UE) N. 910/2014

comunicazione e notifica⁶, la PEC assumerà nei confronti della pubblica amministrazione pieno valore di firma digitale.

Domicilio digitale speciale

Il cittadino può eleggere un domicilio digitale speciale per determinati atti, procedimenti o affari¹. Tale domicilio digitale speciale, a differenza del domicilio digitale propriamente inteso, può consistere in un indirizzo di posta elettronica ordinaria.

L'elezione dell'indirizzo di posta elettronica ordinaria a domicilio digitale speciale conferisce alle comunicazioni attinenti all'atto, provvedimento o affare specificamente individuato – veicolate tramite lo stesso canale – il valore di atti a firma elettronica avanzata. Simmetricamente, il cittadino che avrà deciso di avvalersi di tale opzione non potrà opporre eccezioni relative alla forma ed alla data della spedizione e del ricevimento delle comunicazioni o notificazioni.

L'elezione del domicilio digitale speciale da parte del cittadino avviene presso la UOR competente in ordine all'atto, procedimento o affare di specifico interesse.

E' compito delle UOR – nell'ambito dell'adozione degli atti, procedimenti o affari di rispettiva competenza – informare il cittadino della facoltà riconosciutagli dalla legge e predisporre la modulistica in uso in modo da agevolare l'esercizio dell'opzione.

E' comunque inteso che istanze e le dichiarazioni presentate per PEC – in assenza di domicilio digitale iscritto – costituiscono elezione di domicilio digitale speciale per gli atti e le comunicazioni cui è riferita l'istanza o la dichiarazione²

6 Art. 3 bis, comma 4, D.lgs. n. 82/2005

1 Art. 3 bis, comma 4, D.lgs. n. 82/2005

2 Art. 65, comma 1, lett. C-bis), D.lgs. n. 82/2005

Definizioni di documento

Definizione - Documento amministrativo ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa¹

Documento informatico

Il documento informatico è la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.

Il documento informatico da chiunque formato, la registrazione su supporto informatico e la trasmissione con strumenti telematici, sono validi e rilevanti a tutti gli effetti di legge, se conformi alle disposizioni del TUDA. Le regole tecniche per la formazione, la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione, anche temporale, dei documenti informatici sono definite dal presente manuale, in conformità alla normativa vigente ed alle misure tecniche stabilite da AgID².

Il documento informatico soddisfa il requisito della forma scritta e ha l'efficacia prevista dall'articolo 2702 del Codice civile quando:

- vi è apposta una firma digitale;
- vi è apposto altro tipo di firma elettronica qualificata o una firma elettronica avanzata;
- è formato, previa identificazione informatica del suo autore, attraverso un processo avente i requisiti fissati dall'AgID con modalità tali da garantire la sicurezza, integrità e

1 Art. 1, comma 1, DPR 445/2000

2 Art. 8, comma1, DPR n. 445/2000

immodificabilità del documento e, in maniera manifesta e inequivoca, la sua riconducibilità all'autore¹.

Il documento informatico deve essere identificato in modo univoco e persistente. Il documento informatico è immodificabile se la sua memorizzazione su supporto informatico in formato digitale non può essere alterata nel suo accesso, gestione e conservazione².

Il documento informatico costituito da un'istanza o una dichiarazione, se presentato all'AOO per via telematica, è soggetto a precisi requisiti di validità.

Documento amministrativo informatico

Al documento amministrativo informatico si applicano le stesse regole valide per il documento informatico, salvo quanto specificato nel presente paragrafo. Il documento amministrativo informatico è identificato e trattato nel sistema di gestione informatica dei documenti con le modalità descritte nel manuale di gestione documentale.

Il documento amministrativo informatico assume le caratteristiche di immodificabilità e di integrità, oltre che con le modalità di formazione del documento informatico, anche con la sua 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 con le modalità descritte nel manuale di gestione documentale³.

Documento analogico

Per documento analogico s'intende il documento formato utilizzando una grandezza fisica che assume valori continui, come le tracce su

1 Art. 20, comma 1-bis, D.lgs. n. 82/2005

2 Paragrafo 2.1.1 Linee guida AgID

3 Paragrafo 2.4.1 Linee guida AgID

carta (esempio: documenti cartacei), come le immagini su film (esempio: pellicole mediche, microfiches, microfilm), come le magnetizzazioni su nastro (esempio: cassette e nastri magnetici audio e video) su supporto non digitale.

Un documento cartaceo può essere prodotto sia in maniera tradizionale (ad esempio, monoscritto), sia con strumenti informatici (ad esempio, tramite un sistema di videoscrittura) e successivamente stampato.

Pur definendo "originale" il documento cartaceo, gli effetti giuridici ad esso connessi fanno seguito alla formazione del documento amministrativo informatico da esso derivato, formato per acquisizione al sistema informatico di gestione documentale della AOO.

Si rimanda, a questo proposito, a quanto stabilito dal presente manuale in ordine alle modalità di acquisizione di copia per immagine di documento analogico, su supporto informatico.

Quanto sopra vale – si sottolinea ancora una volta – per il documento acquisito dalla AOO.

E' ulteriormente ribadito, in questa sede, l'obbligo per la Pubblica Amministrazione di formare gli originali dei propri documenti, inclusi quelli inerenti ad albi, elenchi e pubblici registri, con mezzi informatici, secondo le disposizioni di cui al CAD e le Linee guida.

Si rimanda, infine, a quanto stabilito dal presente manuale in ordine alla copia analogica di documento amministrativo informatico.

Dematerializzazione

L'AOO, in coerenza con le disposizioni normative e regolamentari in materia, opera affinché siano prodotti, gestiti, inviati e conservati esclusivamente documenti informatici. È prevista la riproduzione su carta degli originali informatici firmati e protocollati solo nel caso in

cui il destinatario degli stessi non sia nelle condizioni di ricevere e visualizzare documenti informatici.

Gli eventuali documenti cartacei ricevuti sono sottoposti – dopo registrazione e segnatura di protocollo – alla dematerializzazione tramite processo di scansione, al fine di semplificare la gestione documentale ed agevolare una efficace, efficiente ed economica azione amministrativa.

Il processo di dematerializzazione, pertanto, è contemplato dall'ordinaria gestione documentale della AOO. Ciò premesso, è comunque possibile procedere al recupero su supporto informatico dei documenti e degli atti cartacei in deposito dei quali sia obbligatoria o semplicemente opportuna la conservazione¹, al fine di renderne più agile il reperimento, la circolazione e la trattazione.

Le attività di dematerializzazione massiva², volta a conseguire gli effetti previsti dal CAD³, può essere proposta dal Responsabile del servizio. Archivio e Protocollo al Responsabile della conservazione e prevedere la stessa distruzione degli originali analogici.

L'impulso può provenire dallo stesso responsabile UOR presso i cui ambienti e uffici è depositato il materiale documentale oggetto della proposta di dematerializzazione.

Il Responsabile della conservazione rimette il proprio parere in merito al dirigente cui afferisce il servizio Archivio e Protocollo.

L'atto formale di approvazione del dirigente rimette al Responsabile del servizio Archivio e Protocollo, in quanto responsabile del procedimento, l'individuazione del soggetto in grado di certificare il processo di dematerializzazione.

1 Art. 43, D.lgs. n. 82/2005

2 Paragrafo 2.2 Linee guida AgID

3 Art. 22, commi 4 e 5, D.lgs. n. 82/2005

Formazione e divulgazione

Nell'ambito delle attività di applicazione del sistema di gestione documentale e di *workflow management*, il comune di San Giuliano Terme organizza, a cura del Responsabile della gestione documentale e con cadenza preferibilmente annuale, percorsi formativi specifici e/o generali che coinvolgano il personale dell'ente addetto alle attività di gestione documentale.

I percorsi formativi sono programmati di concerto con il Servizio Organizzazione e Gestione Risorse Umane.

Il manuale di gestione documentale e di *workflow management* è reso noto alle unità organizzative (UOR) al fine di consentire la corretta diffusione delle nozioni e delle procedure di gestione documentale.

Lo stesso manuale di gestione è pubblicato in apposita sezione del sito istituzionale, denominata "Amministrazione trasparente"¹.

¹ Art. 9, D.lgs. n. 33/2013

Formazione

La gestione documentale – come ricordano le stesse Linee guida – è un processo che può essere suddiviso in tre fasi principali, logicamente e funzionalmente collegate: formazione, gestione e conservazione

Dando seguito a quest'impostazione sistemica, è necessario prestare attenzione all'aspetto conservativo fin dal momento della formazione del documento, poiché da esso dipende la tenuta dell'intero ciclo di gestione documentale e la sua stessa capacità di garantire nel tempo:

- l'identificabilità del soggetto che ha formato il documento e della AOO;
- la sottoscrizione – digitale o meno – dei documenti informatici, quando prescritta;
- l'idoneità dei documenti ad essere gestiti mediante il sistema informatico documentale;
- l'accesso ai documenti (tramite sistemi informativi, in caso di documenti digitali);
- la leggibilità dei documenti nel tempo;
- l'interscambiabilità dei documenti all'interno della stessa AOO e con AOO diverse.

Formazione del documento informatico

"Le pubbliche amministrazioni formano gli originali dei propri documenti, inclusi quelli inerenti ad albi, elenchi e pubblici registri, con mezzi informatici secondo le disposizioni di cui al presente codice¹ e le Linee guida²"

1 Art. 40, comma 1, D.lgs. n. 82/2005

2 Paragrafo 2.1.1 Linee guida AgID

“Nella fase di formazione devono essere perseguiti obiettivi di qualità, efficienza, razionalità, sistematicità, accessibilità e coerenza alle regole tecniche che presidiano la formazione dei documenti informatici, tenendo in debito conto le esigenze e i bisogni pratici del lavoro quotidiano”¹.

Processo di formazione del documento

Il documento informatico è formato mediante una delle seguenti modalità²:

- creazione tramite l'utilizzo di strumenti software o servizi cloud qualificati che assicurino la produzione di documenti nei formati e nel rispetto delle regole di interoperabilità;
- acquisizione di un documento informatico per via telematica o su supporto informatico, acquisizione della copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico, acquisizione della copia informatica di un documento analogico;
- 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;
- generazione o raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più banche dati, anche appartenenti a più soggetti interoperanti, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica.

1 Paragrafo 1.11 Linee guida AgID

2 Paragrafo 2.1.1 Linee guida AgID

La formazione del documento informatico immutabile è accompagnata dalla contestuale generazione e associazione permanentemente ad esso dei relativi metadati.

I metadati definiti dal presente manuale di gestione documentale sono articolati in classi distinte in relazione alla tipologia di documento cui afferiscono.

La disponibilità e la riservatezza delle informazioni contenute nel documento informatico sono garantite attraverso l'adozione di specifiche politiche e procedure predeterminate dalla AOO, in conformità con le disposizioni vigenti in materia di accesso e protezione dei dati personali.

Acquisizione del documento informatico

Modalità di acquisizione	valore giuridico del documento	modalità operative
acquisizione di duplicato informatico per via telematica o su supporto informatico (ad esempio: download di un documento dalla casella di posta elettronica, o trasferimento di documento da dispositivo di archiviazione esterno a PC)	il documento conserva lo stesso valore giuridico del documento informatico da cui è tratto se ottenuto mediante la memorizzazione della stessa evidenza informatica (stessa sequenza di valori binari) sullo stesso dispositivo o su dispositivo diverso	non è richiesta attestazione di conformità
acquisizione di copia per immagine di documento analogico, su supporto informatico (ad esempio: scansione digitale di documento cartaceo) prodotta mediante processi e strumenti capaci di assicurare identico contenuto e forma rispetto all'originale.	il valore giuridico del documento sottoscritto digitalmente o accompagnato da sigillo elettronico è pari a quello del documento originale	il pubblico ufficiale avente titolo ai sensi di legge attesta la conformità apponendo la propria firma digitale altrimenti, la conformità è attestata dall'apposizione del sigillo elettronico, previo inserimento del documento nel sistema di gestione documentale dell'ente, o dal versamento nel sistema di conservazione
acquisizione della copia informatica di documento analogico (ad esempio: riversamento in formato digitale di documento di testo)	il valore giuridico della copia sottoscritta digitalmente da pubblico ufficiale o accompagnata da sigillo elettronico è pari a quello del	il pubblico ufficiale avente titolo ai sensi di legge attesta la conformità apponendo la propria firma digitale

cartaceo tramite lettura OCR)	documento originale	altrimenti, la conformità è attestata dall'apposizione del sigillo elettronico, previo inserimento del documento nel sistema di gestione documentale dell'ente, o dal versamento nel sistema di conservazione
acquisizione della copia informatica di documento informatico consistente in un documento dal medesimo contenuto dell'originale, ma dalla diversa evidenza informatica (ad esempio: trasformazione di un file da estensione .DOC a .PDF)	il valore giuridico della copia sottoscritta digitalmente o accompagnata da sigillo elettronico è pari a quello del documento originale	il pubblico ufficiale avente titolo ai sensi di legge attesta la conformità apponendo la propria firma digitale altrimenti, la conformità è attestata dall'apposizione del sigillo elettronico, previo inserimento del documento nel sistema di gestione documentale dell'ente, o dal versamento nel sistema di conservazione

Istanze e dichiarazioni presentate per via telematica¹

Nel caso in cui il documento informatico in via di acquisizione sia un'istanza o una dichiarazione², esso è valido ed equivalente al documento sottoscritto con firma autografa in presenza del dipendente addetto al procedimento³ se formato nel rispetto di almeno uno dei seguenti requisiti:

- se sottoscritte con firma digitale o firma elettronica avanzata
- se l'istante o il dichiarante è identificato attraverso il sistema pubblico di identità digitale SPID⁴, CIE o CNS⁵;
- se formate tramite il punto di accesso telematico per dispositivi mobili (App IO)⁶;

1 Art. 65, comma 1, D.lgs. n. 82/2005

2 Art. 38, commi 1 e 3, DPR n. 445/2000

3 Art. 65, comma 2, D.lgs. n. 82/2005

4 Art. 64, comma 2-bis, D.lgs. n. 82/2005

5 Art. 65, comma 1, lett. b-bis), D.lgs. n. 82/2005

6 Art. 61, comma 1, DPCM 22 febbraio 2013

- se sottoscritte e presentate unitamente alla copia del documento d'identità;
- se trasmesse dall'istante o dal dichiarante dal proprio domicilio digitale iscritto in uno degli elenchi previsti dal CAD
- in assenza di domicilio digitale iscritto, da un indirizzo elettronico eletto presso un servizio di posta certificata o qualificata. In tal caso la trasmissione costituisce elezione di domicilio digitale speciale.

Altrimenti, nel caso in cui la trasmissione di documenti riguardi delle pubbliche amministrazioni¹, la provenienza e validità del documento si intende verificata in caso di:

- sottoscrizione con firma digitale o firma elettronica avanzata
- presenza di segnatura di protocollo
- possibilità di accertare altrimenti la provenienza, in conformità alla normativa vigente
- trasmissione con sistemi di PEC

Creazione del documento informatico

Le pubbliche amministrazioni formano gli originali dei propri documenti, inclusi quelli inerenti ad albi, elenchi e pubblici registri, con mezzi informatici secondo le disposizioni di cui al presente codice [CAD, ndr] e le Linee guida².

La AOO redige i propri documenti nel pieno rispetto dei requisiti di accessibilità del documento informatico e di quanto stabilito dal presente manuale in ordine ai formati per la formazione ed il riversamento.

1 Art. 47, comma 1, D.lgs. n. 82/2005

2 Art. 40, D.lgs. n. 82/2005

Immodificabilità e integrità del documento

Immodificabilità e l'integrità del documento 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;
- trasferimento a soggetti terzi attraverso un servizio di posta elettronica certificata o un servizio elettronico di recapito certificato qualificato;
- versamento ad un sistema di conservazione.

Strumenti per la creazione di documenti informatici

Gli uffici dispongono dei seguenti strumenti software per la redazione dei documenti informatici:

- programmi della suite Libre Office;
- programmi della suite Open Office.

La AOO, secondo le indicazioni AgID, predilige i sopra elencati formati Open Document per la produzione di documenti "impaginati" essendo questi espressamente concepiti per essere facilmente estesi, rivisti o aggiornati nel tempo, in modo da scongiurare l'obsolescenza tecnologica.

I programmi della suite Microsoft Office (Word, Excel, Access, Powerpoint) sono utilizzati in via residuale per la formazione di documenti, ove non sia possibile ricorrere al formato aperto.

La AOO redige i propri documenti utilizzando esclusivamente *font* interoperabili.

Scelta del formato

Il formato del documento prodotto dalla AOO deve essere compreso tra quelli indicati dal documento Elenco dei formati digitali, conforme alle specifiche AgID per i file di riversamento. Eventuali formati differenti possono essere utilizzati esclusivamente in relazione a specifiche e comprovate esigenze.

Il formato del documento informatico, in ogni caso, deve risultare tra quelli contemplati dal presente manuale ed essere conforme alle specifiche tecniche fornite dal responsabile del servizio di conservazione digitale.

La versione definitiva di un documento è sempre prodotta in formato PDF/A-2.

Caratteristiche tecniche del formato PDF

Il formato PDF è uno standard *future-proof*, disegnato al preciso scopo di essere facilmente esteso, rivisto o aggiornato nel tempo per adattarsi all'obsolescenza tecnologica. Inoltre, si tratta di uno standard *de jure*, in quanto il suo uso nel contesto amministrativo-legale è raccomandato dalle stesse Linee guida¹.

Il PDF è uno standard modulare, dotato di profili diversi e di specifici livelli di conformità volti a migliorare l'interoperabilità del documento PDF.

Il profilo specifico per l'archiviazione è il PDF/A, particolarmente adatto alla creazione di documenti di cui deve essere garantita la leggibilità in caso di archiviazione a lungo termine e pienamente compatibile con l'utilizzo di *parser* e di lettori del documento per persone diversamente abili.

La AOO privilegia la produzione di file in formato PDF/A-1a e PDF/A-2 e, in subordine, il ricorso ai profili PDF/A-2u, PDF/A-2b.

¹ Paragrafo 2.1, allegato 2 alle Linee guida AgID

In particolare, i formati PDF/A-1a e PDF/A-2 impediscono al file di contenere (graficamente o come allegati) niente altro che testi, ipertesti, immagini raster o vettoriali, mentre vietano i moduli con contenuti variabili (quale, ad esempio, codice Java eseguibile). Infine, i formati contengono al loro interno i caratteri tipografici utilizzati per la generazione del documento.

L'obbligo di utilizzare il formato PDF/A-2 può essere disatteso per i documenti PDF prodotti per essere specificatamente modificati ovvero "editabili" in un momento successivo alla loro produzione, tenendo conto che una volta compilati, o redatti in forma definitiva, dovranno comunque essere acquisiti in modo tale da salvaguardare il loro pieno valore giuridico-probatorio.

Si raccomanda di utilizzare per file PDF compilabili esclusivamente caratteri tipografici interoperabili indicati dal presente manuale, in conformità alle regole redazionali dallo stesso stabilite.

Accessibilità del documento informatico

I documenti amministrativi informatici devono essere fruibili indipendentemente dalla condizione personale. Il diritto delle persone disabili di avere accesso ai servizi informatici e telematici della pubblica amministrazione è espressione del principio di uguaglianza sancito dalla Costituzione

Affinché un documento informatico possa risultare accessibile a tutti, comprese le persone che necessitano di tecnologie assistive, come i lettori di schermo, deve essere formato nel rispetto di alcuni semplici accorgimenti tecnici desunti dalle linee guida AgID in materia

Guida pratica per la creazione di un documento accessibile

Struttura dei contenuti

La struttura del documento deve essere **adeguata** al contenuto ed essere eventualmente **organizzata** in titoli, capitoli e paragrafi. Un documento articolato e complesso dovrà essere dotato di un **sommario**

Il linguaggio espositivo deve essere semplice e fatto di **frasi brevi**, per agevolare la comprensibilità e la lettura, mentre è preferibile evitare l'uso di tabelle e grafici complessi. Si deve fare attenzione a **non ripetere** le stesse informazioni all'interno del documento, in modo da evitare fraintendimenti

In fase di salvataggio dei documenti, è opportuno utilizzare **denominazioni sintetiche** e semanticamente **significative** in relazione ai contenuti

Stili e formattazione

Per ottenere un documento accessibile è opportuno utilizzare stili e funzionalità di lista per formattare i contenuti in capitoli, paragrafi e punti elenco, in modo da costruire una struttura consona al contenuto

Pertanto, è opportuno:

- utilizzare i titoli: utilizzare gli stili (di intestazione) per creare una struttura logica del documento. Per esempio, non occorre aumentare le dimensioni del testo per creare l'aspetto di intestazioni o dare loro risalto, ma inserire uno stile adeguato allo scopo dell'elemento (per esempio "Titolo1", "Titolo2", "Titolo3", ecc.)
- utilizzare le liste: utilizzare gli stili di elenco per le liste. Se gli elementi seguono una sequenza specifica, utilizzare un elenco numerato

- non utilizzare segni di punteggiatura o altri marcatori per creare una lista
- non utilizzare la barra spaziatrice per creare allineamenti, ma la tabulazione
- evitare l'utilizzo di paragrafi vuoti per aumentare la distanza tra due paragrafi, utilizzando invece la spaziatura del paragrafo
- evitare il testo giustificato in quanto potrebbe pregiudicare la lettura a schermo e l'immediato riconoscimento della posizione dei capoversi
- posizionare gli "oggetti" nel documento (foto, forme, grafici, ecc.) con una disposizione in linea con il testo, in modo da facilitare la lettura tramite un lettore di schermo

Sommario automatico

Il corretto inserimento di titoli e paragrafi consente la creazione automatica di un sommario e lo spostamento nel testo con un semplice click del mouse sul titolo corrispondente

Collegamenti ipertestuali

Per inserire un collegamento ipertestuale selezionare il testo interessato, cliccare sul tasto destro del mouse e scegliere "collegamento ipertestuale".

Cliccando sulla voce "Descrizione", è possibile inserire la descrizione al collegamento ipertestuale (per esempio, inserendo informazioni sulla destinazione di collegamenti ipertestuali esterni: "Vai al sito web del comune di ...").

Inoltre è opportuno:

- evitare di inserire testi poco significativi ai link, come per esempio "clicca qui"
- evitare di sottolineare parti del testo, in quanto ciò potrebbe generare confusione circa la presenza di collegamenti ipertestuali

Uso dei colori

Il contrasto tra il colore del testo e lo sfondo deve essere almeno pari al rapporto 4,5:1.

La verifica del grado di contrasto necessita di un apposito strumento.

Si consiglia di:

- evitare utilizzare colori con poco contrasto rispetto allo sfondo (per esempio, testo giallo/arancione su sfondo bianco)
- non utilizzare unicamente colore e forma per identificare uno o più elementi del documento ed utilizzare descrizioni quando necessario

Uso delle tabelle

Se nel documento è necessario inserire una o più tabelle di riepilogo, si deve:

- scegliere una struttura semplice della tabella e non a doppia entrata o a tabelle annidate, per facilitare la lettura da parte delle tecnologie assistive, in particolare dei lettori di schermo. Se necessario, suddividere le tabelle a doppia entrata in più tabelle semplici e consecutive
- inserire le intestazioni di colonna alla tabella selezionando la riga: cliccare poi con il tasto destro sulla riga selezionata e scegliere la voce "Proprietà Tabella". All'interno della finestra "Proprietà Tabella" selezionare la scheda "Riga" e cliccare sulla

casella di controllo "Ripeti come riga di intestazione in ogni pagina"

- inserire un testo alternativo e una descrizione della tabella, facendo clic nella tabella: cliccare con il tasto destro sulla tabella e scegliere la voce "Proprietà tabella". All'interno della finestra "Proprietà tabella", selezionare la scheda "Testo alternativo" e inserire il titolo e una descrizione della tabella
- evitare celle vuote (eventualmente inserire la dicitura "dato non disponibile")

Uso delle immagini

E' indispensabile aggiungere testi alternativi alle immagini. Per inserire un testo alternativo all'immagine cliccare con il tasto destro sull'immagine e selezionare la voce "Formato immagine".

All'interno della finestra "Formato Immagine" selezionare "Testo alternativo" ed inserire titolo e descrizione. La descrizione, intercettabile dal lettore di schermo, sarà visualizzata come testo alternativo dell'immagine dopo la trasformazione del documento in PDF, posizionandovi sopra il cursore

Inserire un testo alternativo e una descrizione anche dei **grafici** eventualmente presenti nel documento

Uso dei caratteri

In fase di formazione del documento si deve prestare particolare attenzione alla qualità dei font utilizzati, sia per garantire l'accessibilità del testo, sia per assicurarne la corretta conservazione.

Pertanto:

- i documenti suscettibili di essere riprodotti a stampa devono essere redatti utilizzando esclusivamente il carattere graziato "Palatino Linotype", di dimensione non inferiore al corpo 13, fatta eccezione per le note a pie' di pagina, per le quali è ammesso il corpL'interlinea non deve essere minore di 1,15 punti
- i documenti destinati ad una fruizione prevalentemente "a video" devono essere redatti utilizzando esclusivamente il carattere "Verdana", di dimensione non inferiore al corpo 13, fatta eccezione per le note a pie' di pagina, per le quali è ammesso il corpo 9 L'interlinea non deve essere inferiore al 1,5 punti

Verifica di accessibilità del documento originale e del PDF derivato

Gli editor di testo avanzati, quali Word e Write, consentono la verifica dell'accessibilità del testo redatto e prevedono la segnalazione delle eventuali anomalie, in modo che possano essere facilmente individuate e corrette. Si rimanda, a questo proposito, alle apposite guide dei rispettivi software.

D'altra parte, la conversione in PDF di un documento accessibile non sempre garantisce l'accessibilità del documento derivato.

Dopo avere effettuato la conversione, pertanto, è opportuno controllarne l'accessibilità al fine di verificare che la conversione abbia mantenuto i "tag", l'ordine di esposizione, i testi alternativi alle immagini, i "tag" semantici delle tabelle, ecc.

Si consiglia anche di effettuare una lettura del documento PDF con un lettore di schermo, come ad esempio Jaws, VoiceOver, NVDA, per verificare se sussistono delle inesattezze o se appaiono parole poco comprensibili alla lettura vocale.

Generazione o raggruppamento di dati

Il documento informatico può essere formato per effetto della generazione o del raggruppamento, anche automatico, di un insieme di dati o registrazioni secondo una struttura logica predeterminata.

Il prodotto finale di tale processo – il documento informatico – è dunque memorizzato in forma statica nel sistema di gestione documentale.

I dati e le registrazioni trattate nel processo di formazione in questione possono provenire da una o più banche dati, sia interne alla AOO che appartenenti a soggetti esterni interoperanti.

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 registri e repertori tenuti dalla AOO, compreso il registro giornaliero di protocollo, essendo a loro volta il risultato di un processo di raggruppamento di registrazioni, sono essi stessi dei documenti informatici.

Memorizzazione di informazioni

Le istanze e le dichiarazioni possono essere presentate anche tramite la compilazione di appositi form on line, resi accessibili sul sito web istituzionale, previa identificazione dell'utente via sistema pubblico d'identità digitale SPID, CIE e CNS.

I dati immessi dal cittadino sono acquisiti e memorizzati su supporto informatico. Le istanze e le dichiarazioni così formate sono acquisite dal sistema di protocollo informatico e costituiscono a tutti gli effetti documenti amministrativi informatici, trattati come documenti in entrata, dunque soggetti a registrazione di protocollo.

Le caratteristiche di immutabilità 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.

Il file di log relativi agli accessi e alle attività svolte dai cittadini sono conservati secondo le stesse modalità di conservazione delle istanze ricevute tramite PEC.

Formazione del documento amministrativo informatico

Integra i requisiti del documento amministrativo ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa¹

Il carattere amministrativo è attribuito al documento in ragione della finalità di interesse pubblico perseguita dal soggetto produttore – indipendentemente dalla natura pubblicistica o privatistica dell'attività posta in essere da quest'ultimo – ed ad esso si applicano le stesse regole valide per il documento informatico.

Sebbene il documento amministrativo possa assumere sia formato analogico che informatico, è doveroso ricordare che gli atti formati dalle pubbliche amministrazioni con strumenti informatici, nonché i dati e i documenti informatici detenuti dalle stesse, costituiscono informazione primaria ed originale²

La Pubblica Amministrazione forma gli originali dei propri documenti attraverso gli strumenti informatici riportati nel manuale di gestione documentale oppure acquisendo le istanze, le dichiarazioni e le comunicazioni³ nelle modalità previste dal CAD⁴.

Pertanto, l'AOO produce documenti amministrativi informatici esclusivamente secondo il processo di formazione illustrato nel presente manuale, in quanto idoneo a garantirne le imprescindibili caratteristiche di immutabilità e di integrità.

1 Art. 1, comma 1, lett. a) DPR n. 445/2000

2 Art. 23-ter, comma 1, D.lgs. n. 82/2005

3 Paragrafo 2.4.1 Linee guida AgID

4 Art. 5-bis, comma 1; Art. 40, comma 1; Art. 65, comma 1, D.lgs. n. 82/2005

Elementi essenziali del documento amministrativo informatico

Ogni documento amministrativo informatico redatto secondo le regole dettate dal presente manuale deve recare obbligatoriamente i seguenti elementi, pena la sua invalidità:

- intestazione della AOO – “Comune di San Giuliano Terme” (modello di riferimento);
- indicazione della UOR competente (modello di riferimento);
- del responsabile del procedimento¹;
- oggetto del documento, redatto secondo le linee guida del presente manuale;
- riferimenti a procedimento o fascicolo (integrati nella segnatura di protocollo);
- data (integrata nella segnatura di protocollo);
- luogo, solo se diverso dalla sede comunale;
- numero di pagina (numero pagina/numero totale pagine del documento);
- indicazione degli allegati (solo se presenti);
- identificazione e dati dei destinatari (se si tratta di documento in uscita);
- numero e data di registrazione (se soggetto a registrazione particolare);
- dati dell’AOO (modello di riferimento);
- mezzo di spedizione (se documento in uscita);
- sottoscrizione con firma digitale o qualificata.

I dati relativi alla fascicolazione, al numero di protocollo e alla data di registrazione del documento sono associati graficamente al duplicato dell’originale informatico prodotto dal software di gestione

¹ Artt. 4 e 5, Legge n. 241/1990

documentale, successivamente al completamento delle procedure di registrazione

Sottoscrizione e protocollazione

La sottoscrizione è l'elemento essenziale capace di conferire al documento amministrativo informatico il requisito legale della forma scritta *ad substantiam*, in quanto idonea a garantire – oltre alla sicurezza, integrità e immodificabilità del documento stesso – la sua riconducibilità all'autore.

La sottoscrizione del documento amministrativo informatico – i cui effetti giuridico-probatori dipendono dalla tipologia di firma adottata – precede tassativamente le operazioni di segnatura e registrazione, necessarie e sufficienti alla corretta tenuta del sistema di gestione informatica documentale della AOO.

Il documento interno informale, privo di rilevanza giuridica esterna, una volta registrato a protocollo, acquisisce caratteri di sicurezza, integrità e immodificabilità.

La registrazione a protocollo equivale ad una firma elettronica avanzata.

Firma autografa, digitale e sigillo elettronico

La firma autografa, propria del contesto analogico, consiste nella personale apposizione del segno grafico corrispondente al nome e cognome del sottoscrittore in calce al documento. Costituisce piena prova della provenienza del documento e del suo contenuto, fino a querela di falso¹. La firma autografa apposta in presenza del pubblico ufficiale è legalmente considerata come riconosciuta dal sottoscrittore².

1 Art. 2702 del Codice civile

2

La firma elettronica conferisce valore giuridico-probatorio al documento informatico validamente formato.

L'intensità degli effetti giuridico-probatori varia in funzione dei requisiti di sicurezza, integrità, riservatezza e non ripudiabilità ¹ della firma elettronica apposta sul documento.

Ad una firma elettronica, tuttavia, non può essere negata efficacia giuridica e l'ammissibilità come prova in procedimenti giudiziari per il solo motivo della sua forma elettronica o perché non soddisfa i requisiti per firme elettroniche qualificate.

Ogni atto pubblico redatto su documento informatico è sottoscritto dal pubblico ufficiale a pena di nullità con firma qualificata o digitale.

Il sigillo elettronico consiste nell'associazione al documento informatico di un file generato in base ad un certificato digitale in possesso della persona giuridica titolare, secondo un meccanismo simile a quello della firma elettronica.

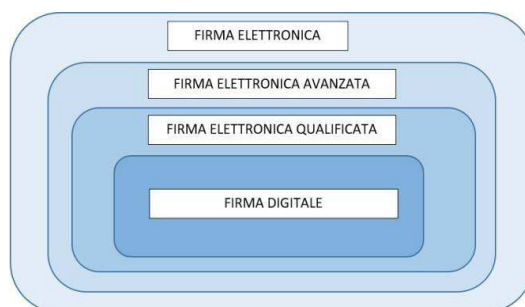
Il certificato, rilasciato da organismi pubblici o privati designati dagli stati UE², serve a garantire la provenienza, l'autenticità e l'integrità di un documento informatico o di un altro bene digitale cui è associato. Come per la firma elettronica, al sigillo elettronico non può essere negata efficacia giuridica e l'ammissibilità come prova in procedimenti giudiziari per il solo motivo della sua forma elettronica o perché non soddisfa i requisiti per i sigilli elettronici qualificati.

1 Art. 20, comma 1-bis, D.lgs. n. 82/2005

2 Artt. 35 - 40, Regolamento (UE) n. 910/2014

Tipologie di firme elettroniche

La normativa vigente individua e disciplina quattro diverse tipologie di sottoscrizione elettronica. Le relazioni "genere-specie" intercorrenti tra le diverse tipologie di firma sono illustrate dallo schema a fianco



Efficacia giuridica delle diverse tipologie di firma elettronica

tipo di firma digitale	requisiti e caratteristiche della firma	valore giuridico probatorio del documento informatico
assenza di sottoscrizione	firma assente	soggetto al libero apprezzamento del giudice, tenuto conto delle caratteristiche oggettive di qualità, sicurezza, integrità e immodificabilità ¹
firma elettronica semplice²	<p>è un insieme di dati in forma elettronica, acclusi oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici e utilizzati dal firmatario per firmare cui non può essere negata efficacia giuridica per il solo motivo della forma elettronica³</p> <p>esempio: pin, user name+password, firma biometrica</p>	soggetto al libero apprezzamento del giudice, tenuto conto delle caratteristiche oggettive di qualità, sicurezza, integrità e immodificabilità
firma elettronica avanzata	<ul style="list-style-type: none"> • è connessa unicamente al firmatario e idonea a identificarlo • è creata mediante dati che il firmatario può utilizzare sotto il proprio esclusivo controllo, con un elevato livello di sicurezza • è collegata ai dati sottoscritti in modo da consentire l'identificazione di ogni successiva modifica di tali 	<p>possiede i requisiti della forma scritta e l'efficacia della scrittura privata, se colui contro il quale la scrittura è prodotta ne riconosce la sottoscrizione, ovvero se questa è legalmente considerata come riconosciuta</p> <p>Il soggetto cui la firma elettronica avanzata afferisce può disconoscerla; è onere della parte che vuole avvalersi degli effetti giuridici di tale firma dimostrarne la</p>

1 Art. 20, comma 1-bis, D.Lgs. n. 82/2005

2 Art. 3, punti 10), 11) e 12) Regolamento UE n.910/2014

3 Art. 25, Regolamento UE n.910/2014

	<p>datiesempio: firma grafometrica su tablet</p> <p>La firma elettronica avanzata è utilizzabile limitatamente ai rapporti giuridici intercorrenti tra il sottoscrittore e il soggetto che eroga la soluzione di firma elettronica avanzata al fine di utilizzarla nei rapporti intrattenuti con soggetti terzi per motivi istituzionali, societari o commerciali</p> <p>Nei confronti della pubblica amministrazione la PEC, la CIE, la CNS, il passaporto elettronico⁴ e degli altri strumenti ad essi conformi (SPID)⁵ sostituiscono la firma elettronica avanzata per i servizi erogati in rete⁶ e le attività concernenti le istanze e le dichiarazioni ricevute⁷, se utilizzate in conformità alle regole tecniche</p>	conformità
firma elettronica qualificata	<p>firma elettronica avanzata creata da un dispositivo qualificato e basata su un certificato elettronico qualificato</p> <p>esempio: smart-card, token</p>	ha effetti giuridici equivalenti a quelli della firma autografa e, in caso di querela di falso, comporta l'inversione dell'onere della prova a carico di colui contro il quale la scrittura è prodotta
firma digitale⁵	<p>particolare tipo di firma qualificata⁶ basata su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate tra loro, che consente al titolare di firma elettronica tramite la chiave privata e a un soggetto terzo tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici</p> <p>esempio: smart-card, token</p>	ha effetti giuridici equivalenti a quelli della firma autografa e, in caso di querela di falso, comporta l'inversione dell'onere della prova a carico di colui contro il quale la scrittura è prodotta

4 Art. 61, DPCM 22 febbraio 2013

5 Art. 64-bis, comma 2-bis, D.Lgs. n. 82/2005

6 Art. 64, comma 2-quinquies, D.Lgs. n. 82/2005

7 Art. 65, D.Lgs. n. 82/2005

5 Art. 24, D.Lgs. n. 82/2005

6 Art. 1, comma 1, lett. s), D.Lgs. n. 82/2005

Formato CADES e PadES

Una firma digitale può essere apposta in modalità modalità CadES o PadES. In generale, la firma digitale consiste nell'associazione al documento da sottoscrivere di un file generato in base al documento stesso ed al certificato in possesso del firmatario. La differenza tra i due formati consiste nel modo in cui questo nuovo file viene associato al documento.

La firma digitale apposta con modalità CADES genera una "busta" contenente il documento e il file della firma. La stessa busta è, in realtà, un nuovo file con estensione "p7m".

Caratteristiche della firma CADES:

- permette di firmare documenti elettronici di qualsiasi formato;
- l'apposizione della firma modifica il nome del file, con aggiunta dell'estensione "p7m";
- la verifica di una firma digitale CADES richiede l'uso di software specifici.

La firma digitale apposta con modalità PAdES è incorporata nel documento stesso. Da ciò derivano le seguenti caratteristiche della firma PAdES:

- permette di firmare solo documenti in formato PDF
- il documento firmato mantiene il suo nome, senza l'aggiunta di alcuna estensione;
- qualsiasi lettore di file PDF è idoneo alla verifica di una firma digitale PadES.

Modalità di firma

I documenti formati dalla AOO, secondo le modalità indicate dal presente manuale, sono prodotti in formato PDF/A-2 e sottoscritti secondo il procedimento di firma PAdES.

La firma CADES è utilizzata in via residuale, nei particolari casi in cui il documento soggetto a sottoscrizione debba necessariamente conservare un formato diverso da quello PDF.

L'amministrazione dota i dipendenti specificamente individuati di un dispositivo di firma digitale, conforme ai requisiti di legge, per l'espletamento delle attività istituzionali naturalmente connesse alla gestione documentale e archivistica dell'ente. La funzione di apposizione della firma digitale è integrata nel sistema informatico di gestione documentale.

L'utilizzo del dispositivo di firma è strettamente personale. Pertanto, il dispositivo non deve essere ceduto, né tantomeno devono essere diffuse le chiavi dei certificati. Ciascun titolare di dispositivo di firma verifica periodicamente la validità del certificato digitale, al fine di provvedere tempestivamente al rinnovo.

L'associazione ad un documento informatico di una firma basata su un certificato non valido (revocato, sospeso o scaduto) equivale alla mancata sottoscrizione.

In questo ultimo caso, tuttavia, se alla firma apposta utilizzando un certificato non valido è possibile associare un riferimento temporale opponibile ai terzi (sigillo elettronico di protocollo, PEC, marca temporale) capace di collocare la generazione della firma in un momento in cui il certificato ancora conservava piena validità, la firma è considerata valida ed il documento è dato per sottoscritto.

Apposizione e verifica di una firma digitale

Per apporre una firma digitale, così come per verificare un documento informatico firmato e visualizzarne il contenuto, è sufficiente utilizzare un programma idoneo.

Il documento a firma c.d. "ibrida" (documento sul quale insistono sia la firma analogica che la firma digitale) si può formare validamente,

anche ai fini della stessa conservazione sostitutiva, purché la firma digitale della copia digitale sia apposta per ultima, in modo da chiudere il documento in forma immodificabile.

Di norma, il programma per la lettura dei file a firma digitale è configurato di *default* sul PC di ciascun dipendente, altrimenti è installato a cura del servizio preposto alla gestione dei sistemi informativi dell'ente. Si raccomanda l'utilizzo di Acrobat Reader DC quale programma di riferimento per la gestione dei file a firma PAdES e di ArubaSign per quelli a firma CadES.

Validazione temporale

La marca temporale è un servizio offerto da un ente certificatore accreditato. Essa consiste nell'associazione della data e dell'ora, certe e legalmente valide, a un documento informatico, consentendo così il consolidarsi di una presunzione legale opponibile ai terzi¹, relativa all'elemento temporale.

La marcatura temporale può riguardare sia documenti firmati che documenti non firmati digitalmente. Il regolamento eIDAS introduce due definizioni:

- validazione temporale elettronica: dati in forma elettronica che collegano altri dati in forma elettronica a una particolare ora e data, così da provare che questi ultimi esistevano in quel momento;
- validazione temporale elettronica qualificata: una validazione temporale elettronica che soddisfa i requisiti di cui al Regolamento eIDAS².

1 Art. 22, comma 1, lett. g), D.lgs. n. 82/2005

2 Artt. 41 e 41 del Regolamento (UE) n. 910/2014

Tra le modalità di validazione temporale elettronica del documento informatico, ai fini del presente manuale di gestione, rivestono particolare importanza i seguenti processi:

- segnatura di protocollo;
- versamento ai fini della conservazione documentale;
- scambio tramite PEC;
- marcatura postale elettronica.

I documenti trasmessi in cooperazione applicativa non richiedono l'apposizione della marca temporale.

Formazione del documento amministrativo analogico

Fermo restando l'obbligo, per la pubblica amministrazione, di formare documenti originali informatici¹, è comunque necessario, nel contesto della disciplina della produzione documentale dell'AOO, tenere conto delle "esigenze e dei bisogni pratici del lavoro quotidiano", contemplate dalle stesse Linee guida AgID².

Pertanto resta possibile – purché in via eccezionale e residuale – ricorrere alla produzione di un documento originale analogico, inteso come documento formato utilizzando una grandezza fisica (immagine su pellicola, traccia su carta, magnetizzazione su nastro, ecc.).

Affinché si possa parlare di originale analogico, occorre che questo sia redatto nella sua versione definitiva, completa degli elementi formali e sostanziali e – se destinato ad un soggetto terzo e non all'uso esclusivo dell'ente produttore – in duplice copia, una delle quali, la c.d. "minuta", destinata alla conservazione, previa fascicolatura.

Il documento originale analogico deve pertanto presentare i seguenti elementi:

1 Art. 40, D.lgs. n. 82/2005

2 Paragrafo 1.11 delle Linee guida AgID

- intestazione "Comune di San Giuliano Terme", conforme al modello di riferimento;
- indicazione dell'ufficio competente e del responsabile del procedimento;
- numero e data di protocollo oggetto del documento;
- riferimenti al procedimento o fascicolo;
- data e luogo;
- numero di pagina (numero pagina / totale pagine del documento);
- indicazione degli allegati (se presenti);
- identificazione e dati dei destinatari (se si tratta di documento in uscita),
- numero e data di registrazione (se soggetto a registrazione particolare);
- dati dell'AOO (compresi indirizzo e recapiti, se si tratta di documento in uscita) e mezzo di spedizione (se documento in uscita);
- sigla dell'istruttore sottoscrizione autografa del responsabile.

Particolari tipologie di documenti amministrativi analogici originali unici

Per particolari tipologie di documenti analogici unici, in ragione di esigenze di natura pubblicistica, permane l'obbligo di conservazione dell'originale analogico, a meno che non si ricorra alla conservazione sostitutiva, conforme alle regole tecniche¹.

Si intendono unici i documenti originali il cui contenuto non può essere a sua volta desunto da altri documenti o scritture soggetti a conservazione obbligatoria.

¹ Art. 1 DPCM 21 marzo 2013, allegato A

Il legislatore indica esplicitamente, tra i documenti di competenza comunale appartenenti a questa tipologia, gli atti e i registri di stato civile redatti in doppio originale, fino alla realizzazione dell'archivio unico informatico previsto per legge.

Copia analogica di documento originale informatico

La stampa di un documento amministrativo informatico è la copia analogica dello stesso.

Stante l'obbligo per la pubblica amministrazione di formare documenti originali informatici, la AOO può produrre copia analogica del documento originale informatico¹ nei soli casi in cui il destinatario del documento sia:

- privo di domicilio digitale;
- nel caso in cui il domicilio digitale sia inattivo o non funzionante o non raggiungibile.

La copia analogica conserva il valore giuridico-probatorio dell'originale informatico² – sottoscritto digitalmente e conservato nel sistema informatico di gestione documentale dell'AOO – se la conformità all'originale, in tutte le sue componenti, è attestata dal pubblico ufficiale autore dell'atto o dal pubblico ufficiale che effettua il raffronto³

L'attestazione di conformità è resa mediante apposizione di firma digitale o firma elettronica avanzata o qualificata, nonché di sigillo elettronico avanzato o qualificato⁴. Tale attestazione può essere inserita nel documento-copia, oppure può essere prodotta con

1 Art. 3-bis, comma 4-bis, D.lgs. n. 82/2005

2 Art. 23, comma 1, D.lgs. n. 82/2005

3 Art. 18, DPR n. 445/2000

4 Art. 20, DPR n. 445/2000

documento separato. La copia analogica deve riportare, quale prova dell'autenticità del documento, in alternativa:

- indicazione a mezzo stampa della dicitura-tipo: *“La presente copia è tratta da originale informatico predisposto da [nome del responsabile], Responsabile dell’Ufficio [indicazione UOR]. Il documento amministrativo informatico originale è conservato presso il Comune di San Giuliano Terme, dove è accessibile previa presentazione di istanza indirizzata a [PEO della UOR competente]”*;
- apposizione a stampa del contrassegno – c.d. glifo – tramite il quale sia possibile accedere al documento informatico, ovvero verificare la corrispondenza allo stesso della copia analogica⁵

Copia analogica di documento analogico

La disciplina introdotta dal presente manuale prevede che il documento acquisito dalla AOO in formato analogico sia oggetto di un processo di digitalizzazione finalizzata all’inserimento nel sistema informatico di gestione documentale. Per questa ragione, la produzione di copie analogiche di documenti analogici deve essere considerata un processo eccezionale e residuale, che deve rispondere a motivate esigenze e bisogni pratici del lavoro quotidiano, così da non moltiplicare ingiustificatamente il materiale documentale soggetto a conservazione, i rischi per la sicurezza ed i connessi costi. Ciò premesso, la copia analogica di documento analogico è la trascrizione o la riproduzione dell’originale realizzata utilizzando una grandezza fisica.

Copia semplice	è data dalla semplice trascrizione dell’originale, effettuata senza riguardo agli elementi formali
copia imitativa	è il risultato della riproduzione del contenuto e della forma del

⁵ Art. 23, comma 2-bis, D.lgs. 82/2005

	documento originale (fotocopia)
copia conforme o autentica	è il risultato dell'attestazione della conformità all'originale della copia imitativa resa dal pubblico ufficiale avente titolo ai sensi di legge

Conservazione dei documenti amministrativi analogici

E' opportuno precisare fin d'ora che il documento analogico eventualmente prodotto dalla AOO nel rispetto delle disposizioni e dei requisiti previsti dal presente manuale è destinato ad essere soggetto a conservazione sostitutiva, ossia in formato digitale.

Infatti, malgrado la legge riconosca alle AOO la facoltà di conservare in originale analogico unico documenti "diversi" rispetto a quelli previsti dalla stessa norma, il presente manuale - nel rispetto del principio del *digital first* - intende non avvalersene, preferendo guidare la AOO verso la progressiva dematerializzazione sia del patrimonio documentale analogico esistente, sia di quello in via di formazione.

Si rimanda, a proposito del presente argomento, alle specifiche sezioni del presente manuale dedicate ai processi di dematerializzazione e di conservazione.

Formazione delle aggregazioni documentali

L'aggregazione documentale è l'insieme di documenti informatici o di fascicoli informatici riuniti in relazione alle seguenti caratteristiche omogenee:

- natura dei documenti;
- forma dei documenti;
- oggetto;
- materia;
- funzioni dell'ente

Costituiscono tipiche aggregazioni documentali:

- fascicolo documentale;

- serie archivistica;
- repertorio

L'organizzazione dei fascicoli e delle serie costituisce il riferimento obbligatorio e imprescindibile per il corretto svolgimento delle operazioni di trasferimento dei documenti dall'archivio corrente all'archivio di deposito¹.

Fascicolo documentale

La AOO gestisce i procedimenti utilizzando le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, fornendo gli opportuni servizi di interoperabilità e integrazione². Pertanto, nell'avviare un procedimento di propria competenza, la AOO raccoglie in un fascicolo informatico gli atti, i documenti e i dati relativi al medesimo procedimento, da chiunque formati³.

Il fascicolo è un insieme ordinato di documenti, formato ai fini decisionali e informativi. Esso raccoglie, in ordine cronologico di sedimentazione, secondo modalità di attribuzione determinate autonomamente dalla AOO⁴, tutti i documenti – registrati e non – classificati nel sistema informatico, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati.

Il fascicolo documentale è un'aggregazione documentale formata obbligatoriamente, strutturata e univocamente identificata, preposta a contenere atti, documenti o dati informatici prodotti e funzionali all'esercizio di un'attività o allo svolgimento di uno specifico procedimento.

1 Art. 67, comma 2, DPR n. 445/2000

2 Art. 64-bis D.lgs. 82/2005

3 Art. 41, comma 2, D.lgs. 82/2005

4 Art. 64, comma 4, DPR n. 445/2000

Le regole che presiedono all'istruzione e utilizzo del fascicolo documentale sono conformi ai principi di corretta gestione documentale ed alla disciplina concernente la formazione, gestione e conservazione del documento informatico. Il fascicolo può contenere, a sua volta, un un solo livello di sottofascicolazione.

Il fascicolo documentale, in quanto unità di aggregazione fondamentale e indivisibile di un archivio, rappresenta lo strumento cardine del corretto esercizio del diritto di accesso. In un sistema totalmente digitalizzato, il fascicolo documentale informatico agevola la partecipazione del cittadino all'attività amministrativa e l'esercizio di forme di controllo sul perseguimento delle attività istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche¹ e semplifica l'azione delle amministrazioni coinvolte nel procedimento tramite la diretta consultazione e alimentazione del fascicolo stesso.

Tipologie di fascicolo - I fascicoli possono essere formati secondo diversi criteri di aggregazione

affare o materia	intesa come competenza non proceduralizzata, per la quale non è prevista l'adozione di uno specifico provvedimento finale capace d'incidere sulla sfera giuridica di terzi, né un termine di conclusione del procedimento previsto da norme di legge
attività	intesa come competenza proceduralizzata per la quale non è previsto un provvedimento finale capace d'incidere sulla sfera giuridica di terzi
procedimento	intesa come competenza proceduralizzata, destinata a concludersi con l'adozione di un provvedimento finale capace d'incidere sulla sfera giuridica di terzi
persona fisica o giuridica	intesa come riferimento unitario, ossia come vincolo archivistico

Tipologie di fascicolo - Ciascuna tipologia di fascicolo raccoglie diversi tipi di documento

per affare, materia o procedimento Comprende, di norma, documenti appartenenti a una medesima classifica, prodotti o acquisiti dalla AOO nel corso della trattazione di

¹ Art. 1, comma 1, D.lgs. n. 33/2013

un affare, di una materia o di un procedimento specifico e concreto
Ha una data di apertura e una data di chiusura e può essere
trasportato a nuovo anno, se non è chiuso nell'anno di apertura. Per
esempio:

2022-VII/6.3.4 «Teatro in piazza»,

dove:

2022 è l'anno di apertura

VII è il titolo (Servizi alla persona)

6 è la classe

3 è la sotto-classe (Eventi e attività culturali)

4 è il numero progressivo attribuito a fascicolo su base cronologica

durante l'anno 2022 all'interno del titolo VII e della classe 6.

amministrativo

Procedimento e fascicolo possono non coincidere. Il primo può
articolarsi in sub-procedimenti che danno luogo, a loro volta, a
specifici sotto-fascicoli

Per esempio:

*2022-VI/2.3.(n. fascicolo) "Piani di edilizia economica e popolare" può
dare luogo ai sotto-fascicoli:*

2022-VI/4.(n. fascicolo) per la costruzione

2022-VII/14.(n. fascicolo) per l'assegnazione

per attività

Comprende documenti prodotti nello svolgimento di un'attività
amministrativa semplice, non discrezionale e ripetitiva, che si
esaurisce in riposte obbligate o semplici adempimenti

Il fascicolo per attività ha durata annuale, comprende documenti con
destinatari e oggetti diversi, ma con identica classifica. Per esempio:

richieste di informazioni bibliografiche (titolo VII, classe 6)

richieste e permessi di accesso alla ZTL (titolo VI, classe 7)

per persona fisica o giuridica

Comprende tutti i documenti, anche appartenenti a classifiche diverse,
che si riferiscono a una singola persona

Il fascicolo si configura come aggregazione di documenti diversamente
classificati e si apre indipendentemente dalle classi. Si può aprire a

livello di titolo (*per esempio: per i dipendenti nel titolo III oppure per
le ditte nel titolo VIII*) o a livello di classe (*per esempio: gli assistiti*

*del servizio sociale nelle classi 9-14 del titolo VII o le associazioni alla
classe 17 del titolo I*)

Quasi sempre i fascicoli intestati alle persone restano correnti per
molti anni, costituendo serie aperte

I fascicoli per attività o per materia possono essere chiusi e rinnovati
automaticamente, al volgere dell'anno solare. Spetta al responsabile
del procedimento individuare il fascicolo soggetto a tale trattamento

automatizzato e ad impostarne l'attivazione sul prodotto informatico di gestione documentale

Tipologie di fascicolo - Ciascun fascicolo si distingue in base alla sua composizione

informatico	raccoglie atti, documenti e dati nativamente informatici , da chiunque formati. Al fascicolo informatico è associato un set di metadati . Esso costituisce la tipologia ordinaria di fascicolo documentale
analogico	si forma quando atti, documenti e dati originali sono prodotti o acquisiti su supporto analogico. Tale fascicolo, eventualmente, può contenere copia analogica di documentazione digitale . Ogni fascicolo è identificato dai seguenti dati: anno di apertura, numero sequenziale, oggetto, sezione del titolare di classificazione
ibrido	la documentazione originale è prodotta sia in formato cartaceo che informatico, dando luogo a due differenti unità archivistiche connesse da un vincolo unitario, garantito stabilmente dal sistema di classificazione. Un fascicolo ibrido occupa due luoghi distinti - uno fisico e uno logico - per l'intero ciclo di vita del fascicolo, dal momento della formazione al suo conferimento in archivio storico, ed è gestito secondo le disposizioni del presente manuale . Data la difficoltà di una corretta gestione, il fascicolo ibrido è formato in casi eccezionali e residuali ed è convertito nella forma elettronica ogni qual volta ciò sia possibile. L'originale cartaceo è trattato in conformità alle disposizioni in materia di conservazione e dematerializzazione .

Serie archivistiche e repertori

La serie archivistica è un'aggregazione di documenti, con caratteristiche omogenee, creata per ragioni funzionali, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata staticamente all'interno del sistema di gestione documentale.

La serie archivistica, in quanto aggregazione documentale, gode di autonoma rilevanza giuridica. Pertanto, ad essa sono associati, in forma di metadati immutabili, informazioni utili alla sua identificazione e riferimenti temporali univoci e certi.

Una serie è ordinata cronologicamente, soggetta a rinnovo annuale della numerazione al volgere dell'anno solare ed è tipicamente composta di:

- documenti singoli, accorpati in base alla tipologia;
- fascicoli, raccolti per ragioni funzionali in base alla classe o alla tipologia degli stessi.

I fascicoli appartenenti a serie diverse possono essere collegati tra loro¹.

I documenti soggetti a registrazione particolare formano delle serie archivistiche tipiche (registri, repertori, albi, elenchi, ecc.) organizzate secondo una numerazione progressiva assegnata automaticamente, in ordine cronologico, dal sistema informatico di gestione documentale.

Per ciascuna serie archivistica è istituito un registro di repertorio. Esso raccoglie e associa i seguenti elementi identificativi ai documenti compresi nella serie archivistica stessa, in modo da facilitare l'identificazione ed il conseguente reperimento degli stessi:

- classificazione;
- data di formazione;
- numero progressivo;
- oggetto

I repertori

Il repertorio è il risultato dell'aggregazione in base alla medesima forma di documenti di diverso contenuto (per esempio: repertorio delle circolari, dei regolamenti, delle ordinanze, ecc.).

La registrazione dei repertori è progressiva e si rinnova al volgere dell'anno solare.

¹ Paragrafo 3.3.2 delle Linee guida AgID

Tra i repertori, il repertorio dei fascicoli è una meta-aggregazione, in quanto raccoglie le aggregazioni documentali costituite dai fascicoli stessi.

Il repertorio dei fascicoli

Il repertorio dei fascicoli svolge una funzione analoga al registro di protocollo, attestando la presenza di un fascicolo all'interno dell'archivio. Esso è formato dal responsabile della UOR, nell'ambito delle singole classi di titolare di propria competenza, avvalendosi del sistema informatico di gestione documentale.

Il repertorio consiste in una serie archivistica destinata a raccogliere – in un data base costantemente aggiornato ed ordinato cronologicamente per classe di documenti – il complesso dei fascicoli informatici istruiti dalla AOO. Esso è unico ed è formato automaticamente, a cadenza annuale, dal prodotto di gestione informatica dei documenti¹

Se il titolare di classificazione può essere visto come la rappresentazione in astratto delle funzioni e delle competenze del soggetto istituzionale, il repertorio dei fascicoli rappresenta la concreta traccia documentale delle attività poste effettivamente in essere dalla AOO.

Per ciascun fascicolo sono riportati:

- segnatura archivistica completa (anno di apertura/istruzione, titolo, classe, numero del fascicolo);
- oggetto dell'affare, dell'attività o del procedimento;
- UOR competente;
- nominativo del responsabile del procedimento;
- numero dei documenti contenuti;

¹ Paragrafo 3.3.3 delle Linee guida AgID

- dati relativi alla movimentazione del fascicolo;
- stato del fascicolo (aperto, chiuso).

Il presente manuale riporta in allegato l'elenco delle serie, repertori, registri e banche dati presenti presso la AOO.

Protocollo

Unicità del protocollo

Nell'ambito della AOO, il registro di protocollo è unico e la numerazione progressiva. La numerazione si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia dal primo gennaio dell'anno successivo.

Il numero di protocollo individua un unico documento.

Sono vietate:

- la protocollazione di un documento già protocollato;
- l'identificazione dei documenti mediante l'assegnazione manuale di numeri di protocollo che il sistema informatico ha già attribuito ad altri documenti, anche se questi documenti sono strettamente correlati tra loro;
- la cosiddetta registrazione "a fronte", cioè l'utilizzo di un unico numero di protocollo per il documento in arrivo e per il documento in partenza la registrazione c.d. "sintetica", ossia riferita al fascicolo.

La documentazione priva di registrazione è considerata giuridicamente inesistente presso l'AOO.

Modalità di registrazione di protocollo

L'operazione di acquisizione dell'immagine dei documenti cartacei è successiva alla segnatura, in modo da rilevare, con la scansione del documento, anche il segno apposto.

Se è prevista l'acquisizione del documento cartaceo in formato immagine, il "segno" della segnatura di protocollo deve essere apposto sulla prima pagina dell'originale; in caso contrario il "segno" può essere apposto sul retro della prima pagina dell'originale.

Registrazione informatica del documento

La registrazione informatica dei documenti, garantita dall'insieme di dati in forma elettronica allegati o connessi indissolubilmente al documento informatico, identifica in modo univoco tutti i documenti prodotti e acquisiti dalla AOO.

Al termine della registrazione, il documento risulterà identificato da un insieme di dati in forma elettronica comprendente la classificazione di primo livello, a sua volta integrata con il piano di fascicolazione e aggregazione documentale definito dal responsabile della gestione documentale.

Documenti esclusi dalla registrazione di protocollo

La registrazione di protocollo è obbligatoria, fatta eccezione¹ per i seguenti documenti:

- gazzette e bollettini ufficiali;
- notiziari della pubblica amministrazione;
- note di ricezione delle circolari e altre disposizioni;
- materiali statistici;
- atti preparatori interni;
- giornali, riviste, libri;
- materiali pubblicitari e inviti a manifestazioni;
- documenti soggetti a registrazione particolare della AOO

Oltre alle eccezioni previste per legge, il presente manuale di gestione documentale sottrae alla registrazione e segnatura i seguenti documenti:

- corrispondenza e atti interni (sia in arrivo che in partenza) funzionali al corretto sviluppo del procedimento amministrativo, ma privi di contenuto giuridico-probatorio;

¹ Art. 53, comma 5, DPR n. 445/2000

- CIG e Smart CIG acquisiti nell'ambito di gare e contratti pubblici¹;
- DURC online acquisiti ai fini del controllo della regolarità contributiva.

I documenti esclusi dalla registrazione sono smistati agli uffici interessati tramite il sistema informatico di gestione documentale. Nel caso si tratti di documenti analogici, essi sono materialmente distribuiti agli uffici interessati, a cura del personale addetto.

Registrazione e segnatura

“Le operazioni di registrazione e le operazioni di segnatura di protocollo, nonché le operazioni di classificazione costituiscono operazioni necessarie e sufficienti per la tenuta del sistema di gestione informatica dei documenti da parte delle pubbliche amministrazioni”².

La registrazione di protocollo

Ad ogni messaggio ricevuto o spedito dalla AOO corrisponde un'unica operazione di registrazione di protocollo, attestata dalla ricevuta generata dal sistema informatico di protocollo³.

La registrazione di protocollo⁴ consiste nella memorizzazione nel registro di protocollo dell'insieme dei metadati relativi ad un singolo documento ricevuto o spedito, al quale sono aggiunte le informazioni inerenti alla classificazione ed all'assegnazione interna alla AOO.

Le regole di registrazione valgono per tutti i tipi di documenti trattati dalla AOO dai quali possano scaturire diritti, obblighi o legittime

1 Art. 3, legge 136/2008

2 Art. 56, DPR n. 445/2000

3 Art. 18, comma 1, DPCM 3 dicembre 2013

4 Art. 53, comma 1, DPR n. 445/2000

aspettative di soggetti terzi e ne garantiscono l'identificazione univoca e certa.

La registrazione di protocollo consiste in una singola operazione di memorizzazione, in forma immutabile, delle seguenti informazioni:

- numero di protocollo del documento generato automaticamente dal sistema²;
- data di registrazione di protocollo assegnata automaticamente dal sistema³;
- codice identificativo della AOO e codice identificativo del registro⁴;
- mittente per i documenti ricevuti o il destinatario per i documenti spediti⁵;
- oggetto del documento;
- impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica, costituita dalla sequenza di simboli binari in grado di identificarne univocamente il contenuto;
- numero e descrizione degli allegati.

La registrazione di protocollo include i seguenti elementi obbligatori e modificabili, rilevanti sul piano organizzativo e gestionale:

- assegnazione interna al responsabile del procedimento
- classificazione del documento titolo, classe, sotto-classe, fascicolo ed eventuale sotto-fascicolo.

Previa valutazione dei costi-benefici in termini di efficienza operativa e di miglioramento dei servizi⁶, la AOO può stabilire di includere nella

2 Art. 57, DPR n. 445/2000

3 Art. 20, comma 2, DPCM 3 dicembre 2013

4 Art. 9, comma 1, DPCM 3 dicembre 2013

5 Art. 18, comma 5, DPCM 3 dicembre 2013

6 Art. 6, comma 2, DPCM 3 dicembre 2013

registrazione di protocollo i seguenti elementi facoltativi e modificabili, rilevanti sul piano organizzativo e gestionale:

- ora e minuto di registrazione;
- luogo di provenienza o di destinazione del documento;
- recapiti del mittente UOR competente;
- tipo di documento;
- mezzo di ricezione/spedizione (ordinaria, espressa, corriere, raccomandata con ricevuta di ritorno, telefax, ecc.);
- collegamento a documenti precedenti e susseguenti diversi dal fascicolo d'inserimento;
- riferimenti agli allegati su supporto informatico;
- nominativo dei destinatari delle copie per conoscenza;
- termine di conclusione del procedimento amministrativo o di lavorazione del documento;
- stato e tempi parziali delle procedure del procedimento amministrativo;
- data di istruzione del fascicolo;
- data di chiusura del fascicolo;
- repertorio dei fascicoli;
- numero di repertorio della serie (delibere, determinazioni, verbali, circolari e contratti);
- indicazione del livello di sicurezza se diverso da quello standard applicato dal sistema di protocollazione;
- tipologia del documento con l'indicazione dei termini di conservazione e di scarto;
- scadenario.

L'operazione di segnatura e protocollo dei documenti informatici in partenza viene effettuata dall'UOR competente all'adozione del

documento, se abilitata. Altrimenti, l'operazione è eseguita dal servizio archivio e protocollo.

L'operazione di acquisizione dell'immagine dei documenti cartacei in arrivo è successiva alla segnatura, così da comprendere nella scansione del documento il segno grafico apposto sulla prima pagina dell'originale.

La segnatura di protocollo

La segnatura di protocollo¹ è l'associazione e l'apposizione al documento amministrativo informatico, in forma permanente e non modificabile, di informazioni riguardanti il documento stesso, memorizzate nel registro di protocollo, utili alla sua identificazione univoca e certa.

Le informazioni minime, la struttura, i formati e i contenuti del file di segnatura adottati dal sistema informatico di gestione documentale dell'AOO sono conformi alle linee guida AgID e sono illustrate nell'allegato "Segno grafico di protocollo ed elementi della segnatura". L'operazione di segnatura, inoltre, avviene in modo differente, a seconda del tipo di documento trattato:

- documento informatico in partenza;
- documento informatico in arrivo;
- documento analogico in arrivo.

Le operazioni di registrazione e segnatura di protocollo sono effettuate contemporaneamente e, per quanto attiene alla documentazione in arrivo, entro ventiquattro ore lavorative dal ricevimento.

Nel caso in cui si verificano temporanee ed eccezionali circostanze che impediscano il rispetto dei termini sopra indicati e queste riguardino documenti i cui effetti giuridici possano essere pregiudicati

¹ Art. 55, DPR n. 445/2000

dalla posticipazione della registrazione, il Responsabile del servizio protocollo – o il Responsabile della UOR ricevente – può autorizzare la protocollazione differita. L'atto di autorizzazione deve riportare, oltre alla motivazione del differimento, indicazione della data alla quale è rimandata la registrazione.

La protocollazione differita non può riguardare la documentazione pervenuta via PEC.

Ricevuta di registrazione di protocollo

Il sistema informatico di gestione documentale è in grado di produrre una ricevuta di registrazione di protocollo completa dei seguenti elementi:

- numero e la data di protocollo mittente;
- UOR che ha acquisito il documento oggetto;
- numero e descrizione degli allegati, se presenti operatore di protocollo

La ricevuta di protocollo è rilasciata dal servizio archivio e protocollo o dalla UOR ricevente, a seconda delle modalità di arrivo della documentazione. Previo consenso dell'interessato, la ricevuta può essere inoltrata via all'indirizzo mail ordinario indicato dal mittente.

Classificazione

La classificazione ha il fine di organizzare logicamente tutti i documenti amministrativi informatici prodotti o ricevuti da un ente nell'esercizio delle sue funzioni. L'attività di classificazione si avvale del sistema di classificazione che mappa, su più livelli gerarchici, tutte le funzioni dell'ente.

La classificazione è un'attività obbligatoria e si applica a tutti i documenti prodotti e acquisiti dalla AOO, sottoposti o meno alla registrazione di protocollo.

Le informazioni relative alla classificazione nei casi dei documenti amministrativi informatici costituiscono parte integrante dei metadati previsti per la formazione dei documenti medesimi.

Il responsabile della gestione documentale verifica periodicamente la rispondenza del titolare di classificazione ai procedimenti amministrativi e agli affari in essere e procede al suo aggiornamento. Il titolare guida la formazione dell'archivio dell'AOO.

Titolario di classificazione

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

Il titolare fa parte del piano di conservazione.

Esso è suddiviso in titoli, classi e sotto-classi. Il titolo corrisponde alle funzioni primarie e di organizzazione dell'ente (macro-funzioni), mentre la classe individua specifiche competenze che rientrano nella macro-funzione descritta dal titolo, articolandosi gerarchicamente tra loro. Le sotto-classi, infine, richiamano e dettagliano le diverse attività amministrative riconducibili alle rispettive classi.

Le UOR, nel corso delle attività di gestione documentale, si servono dei titoli e delle classi di rispettiva competenza, corrispondenti ai compiti ed alle funzioni assegnate

Titoli e classi non sono modificabili né nel numero né nell'oggetto, se non per provvedimento esplicito della AOO. La revisione del titolare può essere richiesta dagli stessi uffici al responsabile del servizio archivio e protocollo. Quest'ultimo, a sua volta, nel caso ritenga la richiesta fondata, propone la modifica al responsabile della gestione documentale, che ne sottopone l'approvazione all'organo competente

Il titolare non è retroattivo, essendo applicabile ai solo documenti registrati successivamente alla sua introduzione. Ogni eventuale modifica o aggiornamento è registrata dal sistema di gestione documentale, in modo da garantire la storicizzazione e la stabilità dell'organizzazione archivistica.

Le variazioni entrano in vigore dal primo gennaio dell'anno successivo a quello di approvazione.

Operazione di classificazione

L'operazione di classificazione comporta l'assegnazione al documento del codice completo corrispondente all'indice di classificazione (titolo, classe e sotto-classe).

L'individuazione dell'unità logica di classificazione implica un'attenta valutazione dell'oggetto del documento da effettuare in relazione al quadro delle funzioni, delle competenze e delle specifiche attività svolte dalla AOO. La classificazione, pertanto, non deve mai procedere secondo un criterio riferito all'autore o al destinatario del documento.

Alcuni documenti, tuttavia, non trovano collocazione in una specifica sotto-classe, acquisendo la classificazione propria del fasciolo al quale afferiscono. Appartengono a questa casistica, ad esempio, gli atti di liquidazione, le consulenze e i contributi.

La classificazione dei documenti in arrivo effettuata dal servizio protocollo è sottoposta a verifica da parte del responsabile della UOR assegnataria. Spetta allo stesso responsabile provvedere alla modifica della classificazione risultata eventualmente inesatta, in modo da poter dare corso alla corretta fascicolazione del documento.

Associazione dei metadati

I metadati costituiscono gli insiemi di dati associati a un documento informatico, a un fascicolo informatico o ad un'aggregazione documentale informatica ai fini:

- descrittivi, per facilitare l'identificazione permanente dell'oggetto digitale;
- gestionali, per agevolare la gestione e la conservazione degli oggetti digitali all'interno di vaste raccolte di informazioni;
- strutturali, per stabilire collegamenti permanenti tra gli oggetti documentali in modo da elaborare relazioni e strutture complesse.

I metadati rispettano i contenuti minimi previsti dalle Linee guida AgID¹.

Gli standard di metadati adottati da AgID per il documento informatico e il documento amministrativo informatico – se si esclude, per quest'ultimo caso, l'identificativo legato alla segnatura del protocollo – presentano sostanziali analogie strutturali.

Tali standard consentono di ottemperare ai principi di interoperabilità e trasparenza, garantendo nel contempo il mantenimento nel tempo del valore probatorio degli oggetti digitali soggetti alla metadattazione.

Il responsabile della gestione documentale, di concerto con il responsabile della conservazione documentale, sentito il responsabile dei servizi informativi, adotta le azioni necessarie a garantire la conformità dei metadati alle disposizioni normative vigenti.

Metadati essenziali per la registrazione di protocollo

I documenti oggetto del sistema di gestione e conservazione della AOO sono organizzati in classi. Ogni classe ha parametri propri di comportamento e presenta attributi e metadati caratteristici.

¹ I metadati - Allegato 5 alle Linee guida AgID

Ciò premesso, i metadati che devono necessariamente accompagnare la registrazione di un documento originano in parte dagli stessi elementi essenziali ed immutabili propri della registrazione di protocollo¹:

- numero di protocollo del documento generato automaticamente dal sistema;
- data di registrazione di protocollo assegnata automaticamente dal sistema;
- mittente per i documenti ricevuti o, in alternativa, il destinatario per i documenti spediti;
- oggetto del documento;
- data e protocollo del documento ricevuto, se disponibili;
- impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica, costituita dalla sequenza di simboli binari in grado di identificarne univocamente il contenuto.

Il presente manuale, nel rispetto dei contenuti minimi fissati dalle linee guida AgID, disciplina l'associazione dei seguenti, ulteriori metadati al documento in fase di registrazione:

- identificativo univoco e persistente associato in modo univoco e permanente al documento informatico, in modo da consentirne l'identificazione;
- denominazione o il codice IPA dell'Amministrazione e dell'AOO;
- soggetti e i rispettivi ruoli (autore, UOR, mittente, destinatari);
- indice e la descrizione degli allegati.

Metadati essenziali del fascicolo informatico

I metadati sono associati al fascicolo informatico in modo da identificarne e descriverne il contenuto, il contesto e la struttura, ai fini della sua gestione e successiva conservazione.

¹ Art. 53, DPR n. 445/2000

Il fascicolo informatico è corredato un set minimo di metadati, la cui descrizione è rimessa all'apposita sezione del manuale.

Annullamento e modifica

La necessità di correggere anche un solo dato non modificabile comporta l'obbligo di annullare l'intera registrazione di protocollo¹. L'annullamento può essere disposto anche nel caso in cui sia venuta meno l'utilità del documento stesso, purché esso non sia già stato oggetto di diffusione. Le uniche informazioni modificabili sono l'assegnazione interna e la classificazione.

Procedura di annullamento

In caso di annullamento, le informazioni relative alla registrazione annullata sono immutabili. Esse rimangono memorizzate nel registro informatico del protocollo così da restare disponibili alle elaborazioni contemplate dalla procedura, nonché alla visualizzazione e stampa. Al fine di garantire il tracciamento e la storicizzazione di ogni operazione, esse comprendono:

- l'indicazione della data, dell'ora e dell'autore dell'annullamento;
- la richiesta di annullamento, adeguatamente motivata;
- gli estremi dell'autorizzazione all'annullamento rilasciata dal responsabile del servizio protocollo.

In tale ipotesi la procedura riporta la dicitura "annullato" in posizione visibile e tale da consentire la lettura di tutte le informazioni originarie unitamente alla data, all'identificativo dell'operatore ed agli estremi del provvedimento d'autorizzazione.

Solo il responsabile del servizio protocollo è autorizzato ad annullare, ovvero a disporre l'annullamento delle registrazioni di protocollo, su

¹ Art. 54, DPR n. 445/2000

richiesta dell'operatore, inoltrata tramite il sistema di gestione documentale.

Nel caso in cui l'annullamento interessi un documento in arrivo, il responsabile della UOR che ha disposto l'annullamento è tenuto a informare per scritto il mittente dello stesso dell'avvenuto annullamento e delle ragioni che lo hanno causato.

Non è mai possibile, viceversa, annullare la registrazione di un documento in partenza, trasmesso al destinatario. Nel caso in cui ciò sia necessario, è indispensabile trasmettere, unitamente al documento oggetto della nuova, corretta registrazione, il riferimento alla registrazione annullata ed ai motivi che hanno determinato l'annullamento della prima operazione.

Documenti soggetti a registrazione particolare

Documenti non firmati

I documenti anonimi sono acquisiti al sistema di gestione documentale quali documenti "generici", con apposizione della dicitura "ANONIMO" nello spazio riservato alle annotazioni del prodotto di gestione documentale. Sono considerati tali anche i documenti provvisti di firma illeggibile, nel caso in cui i dati del sottoscrittore non siano rilevabili dal testo del documento.

Spetta all'ufficio di competenza, in particolare al responsabile del procedimento, valutarne la validità e l'ammissibilità e, in caso essa venga accertata, effettuare la registrazione. .

Registrazioni riservate

Il sistema informatico di gestione documentale dell'AOO prevede specifiche e puntuali limitazioni all'accesso ai documenti informatici:

- riguardanti categorie particolari di dati personali, dati sensibili e giudiziari (documenti contenenti dati inerenti ai minori, documenti di polizia giudiziaria o concernenti sanzioni, documenti relativi a procedimenti disciplinari);
- propedeutici all'emanazione di atti d'indirizzo politico o di carattere amministrativo generale della AOO dalla cui pubblicità possa derivare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell'attività amministrativa dell'AOO;
- soggetti a registrazione particolare.

Ogni qual volta sia opportuno tutelare gli interessi pubblici o privati giuridicamente rilevanti, la gestione e l'accesso alla connessa documentazione è riservato al personale appositamente abilitato, individuato su espressa indicazione del responsabile di UOR.

Circolari e disposizioni generali

Le circolari e le disposizioni generali che abbiano più destinatari riportano un solo numero di protocollo generale. I destinatari sono individuati in appositi elenchi allegati al documento originale informatico secondo le modalità previste dal prodotto di protocollo informatico.

Documenti cartacei ricevuti a mezzo telegramma

I telegrammi sono considerati documenti senza firma e come tali sono registrati, specificando la modalità di acquisizione del documento nel sistema di protocollo informatico.

Telefax

I documenti informatici provenienti via fax¹, se non accompagnati dalla copia del documento d'identità del sottoscrittore, sono

¹ Art. 38, DPR n. 445/2000

considerati equivalenti a documenti cartacei non firmati, di incerta provenienza ed integrità e come tali soggetti a registrazione particolare.

Tutti i documenti in arrivo tramite fax vengono smistati dal server-fax stesso alla casella di posta elettronica del servizio archivio e protocollo per la protocollazione e conseguente smistamento all'ufficio competente.

Qualora, successivamente al fax, la AOO riceva l'originale del documento, a quest'ultimo sarà attribuito lo stesso numero di protocollo, con apposizione dell'etichetta di segnatura ed annotazione relativa alla precedente ricezione ("pervenuto via fax...", con indicazione del numero e data di registrazione di protocollo).

Al documento in partenza, trasmesso via fax, di norma non fa seguito l'invio dell'originale informatico. In ogni caso, il numero di registrazione del fax è lo stesso del documento informatico.

Nel caso in cui il documento originale informatico prodotto dalla AOO debba essere inoltrato via telefax, si procede come segue:

- protocollazione del documento, secondo le modalità previste dal presente manuale, con specificazione delle modalità d'invio via fax e menzione, nello spazio dedicato alle annotazioni, della volontà di far seguire l'inoltro dell'originale tramite altra modalità d'invio;
- generazione di file pdf/A-2 riportante la stampigliatura degli estremi identificativi del documento, secondo le modalità proprie del prodotto di gestione documentale;
- inoltro via server-fax a cura del responsabile del procedimento o suo delegato.

Gare d'appalto analogiche e telematiche - Procedure semplificate sotto-soglia

Ai sensi del Codice dei contratti, tutte le comunicazioni e gli scambi di informazioni relative alle procedure di gara utilizzano mezzi di comunicazione elettronici. In alcuni casi, tassativamente previsti dallo stesso Codice, è possibile derogare a tale obbligo.

Nei casi di procedura di gara analogica, la corrispondenza riporta sull'involucro la dicitura "*offerta per (indicazione dell'oggetto della procedura)*" così da non essere aperta, ma protocollata in arrivo con l'apposizione sull'involucro stesso della segnatura completa di data, ora e minuti di arrivo e inviata all'UOR competente, responsabile della custodia.

Aperte le buste, l'UOR titolare della gara d'appalto riporta gli estremi di protocollo assegnato su tutti i documenti contenuti al loro interno. Gli stessi documenti sono oggetto di scansione e digitalizzazione, ai fini dell'inserimento nel relativo fascicolo digitale. L'inserimento è effettuato previa registrazione di protocollo interno.

L'oggetto della registrazione riporta fedelmente la descrizione riportata in busta, completa di riferimento al CIG.

I documenti informatici pervenuti alla AOO nel quadro di procedure selettive condotte con strumenti di comunicazione elettronica e piattaforme di negoziazione telematica sono soggetti a registrazione e segnatura di protocollo, nonché alla successiva fascicolazione.

Le operazioni di registrazione dei documenti di gara si svolgono nel pieno rispetto delle norme poste a tutela della segretezza delle offerte. Per questo motivo sia la digitalizzazione della documentazione analogica di gara, sia la registrazione e segnatura della documentazione informatica di gara sono effettuate con tempestività, successivamente alla proposta di aggiudicazione, utilizzando un protocollo interno, opportunamente classificato e fascicolato.

La documentazione di gara allegata al protocollo interno potrà essere compressa in un unico file ZIP, eventualmente articolato in sottocartelle in modo da facilitarne la consultazione.

In caso di procedura semplificata¹, la UOR competente si avvale delle piattaforme di negoziazione telematica, secondo le specifiche tecniche proprie dei rispettivi strumenti (ad esempio MePA, START). In ogni caso, la documentazione prodotta ai fini del perfezionamento del contratto (ad esempio: ordini di fornitura, contratti, documentazione tecnica integrativa del contratto, ecc.), è soggetta a registrazione di protocollo, ai fini della corretta gestione e conservazione documentale. Spetta all'operatore addetto valutare attentamente come qualificare il documento in via di registrazione (documento principale o allegato), prestando particolare cura alla corretta fascicolazione.

Mentre le ipotesi di affidamento diretto e di acquisto in adesione a convenzione o ad accordo quadro di soggetto aggregatore seguono, dal punto di vista della gestione documentale, le regole generali previste per la documentazione informatica in partenza, le procedure di negoziazione sono soggette ad una forma di registrazione particolare e semplificata.

In particolare, è soggetta a registrazione e segnatura la sola documentazione proposta dall'operatore economico aggiudicatario, mentre le offerte scartate dal RUP non sono acquisite nel sistema di gestione documentale, nel rispetto dei principi di economicità ed efficacia dell'azione amministrativa.

Naturalmente, la garanzia del rispetto degli altrettanto rilevanti principi d'imparzialità, pubblicità e trasparenza dell'azione amministrativa sarà soddisfatta, da un lato, dal RUP tramite la

¹ Art. 36, comma 2, D.lgs. n. 50/2016

congrua motivazione dell'atto di affidamento, dall'altro, dalla tracciabilità di qualsiasi operazione svolta tramite l'ausilio delle piattaforme telematiche di negoziazione.

Atti giudiziari

L'atto giudiziario è l'atto emesso da un organo giudiziario civile o penale. L'atto giudiziario può essere soggetto a notificazione o a semplice comunicazione.

Nel primo caso, la notifica dell'atto giudiziario originale analogico - o della copia conforme digitale dell'originale informatico - avviene nelle mani proprie del destinatario o del soggetto rappresentante l'amministrazione a ciò autorizzato, ad opera dell'ufficiale giudiziario o nelle altre forme previste dalla legge. La sottoscrizione da parte del destinatario della relata di notifica attesta la notificazione e conferisce alla stessa data certa

La notifica può essere effettuata per PEC¹ - a meno che tale possibilità non sia espressamente esclusa dalla legge - se necessario previa estrazione della copia informatica del documento analogico. In tal caso la notifica è perfezionata nel documento in cui il gestore rende disponibile il documento informatico nella casella di posta elettronica certificata del destinatario.

Ai fini della registrazione di protocollo, si intende quale mittente l'atto giudiziario soggetto a notificazione la parte istante, ossia il legale, munito di procura alla lite, che agisce in nome e per conto del soggetto interessato.

Nel secondo caso, le comunicazioni giudiziarie riguardano avvii relativi alle fasi procedurali (avvisi di deposito, fissazioni di udienza, ecc.) il cui mittente è propriamente considerato l'autorità giudiziaria innanzi alla quale pende la controversia.

¹ Art. 149-bis del Codice di procedura civile

Fatture elettroniche ricevute dalla AOO

La FatturaPA è una fattura elettronica ed è la sola tipologia di fattura¹ accettata dalle amministrazioni pubbliche, tenute ad avvalersi del Sistema di Interscambio (SdI).

La FatturaPA ha le seguenti caratteristiche:

- il contenuto è rappresentato, in un file XML (eXtensible Markup Language), secondo il formato della FatturaPA, che è l'unico accettato dal Sistema di Interscambio;
- l'autenticità dell'origine e l'integrità del contenuto sono garantite tramite l'apposizione della firma elettronica qualificata di chi emette la fattura;
- la trasmissione è vincolata alla presenza del codice identificativo univoco dell'ufficio destinatario della fattura riportato nell'Indice delle Pubbliche Amministrazioni.

La fattura elettronica è automaticamente protocollata ed assegnata alla UOR competente, che provvede a classificare e fascicolare il documento.

Dalla data di protocollo decorrono i quindici giorni utili per procedere alla notifica al SdI dell'eventuale rifiuto motivato della fattura², nonché del termine di trenta giorni previsto per il pagamento, salvo diverso accordo contrattuale.

La fattura elettronica è soggetta a conservazione in modalità elettronica, secondo espressa disposizione di legge.

La fattura emessa da fornitori non residenti in Italia - dunque non soggetti ad obbligo di fatturazione elettronica - segue il normale iter dei flussi documentali.

¹ Art. 21, comma 1, DPR n. 633/1972

² Decreto interministeriale 24 agosto 2020, n. 132 – Min. Economia e Finanze

Fatture emesse dalla AOO

L'emissione della fattura elettronica nelle operazioni tra privati, a seguito di cessioni di beni e prestazioni di servizi effettuate tra soggetti residenti o stabiliti in Italia è obbligatoria¹. Pertanto, non possono più essere emesse fatture cartacee.

Il servizio finanziario, qualora l'ente risulti tenuto all'emissione dei fattura, predispone la fattura digitale - previa acquisizione del codice di fatturazione del destinatario del documento - avvalendosi del software di protocollo e gestione documentale. Dunque il servizio provvede alla trasmissione della stessa fattura elettronica alla UOR competente, affinché provveda alla sottoscrizione digitale del documento ed al successivo inoltro al Sistema di Interscambio (SdI) dell'Agenzia delle Entrate, tramite PEC regolarmente protocollata.

La firma digitale della fattura emessa nei confronti di soggetti pubblici è obbligatoria, mentre la sottoscrizione della fattura elettronica emessa nei confronti di un soggetto privato è facoltativa e rimessa alla valutazione del responsabile UOR.

Denunce d'infortunio

Il servizio archivio e protocollo è preposto a ricevere ed a registrare la dichiarazione di infortunio del dipendente.

La denuncia d'infortunio è inoltrata all'apposito portale telematico INAIL a cura del personale appositamente incaricato e dotato di apposite credenziali. Il ricorso a strumenti alternativi di trasmissione della denuncia, quali la PEC, è consentito solo nel caso di interruzione del servizio.

¹ Art. 1, comma 909, L. n. 205/2017

La denuncia d'infortunio è soggetta a registrazione riservata ed alla conseguente segnatura, in modo da acquisire data certa. Le operazioni di protocollo riguardano la ricevuta emessa dal portale, che assume valore di documento principale, nonché il modulo compilato così come esportato dal portale stesso, in funzione di allegato, così da garantire la corretta conservazione della documentazione giuridicamente rilevante.

Certificati di malattia

Il certificato di malattia del dipendente è acquisito direttamente presso il portale INPS dal personale appositamente incaricato e dotato di apposite credenziali, nonché collocato nel pertinente fascicolo personale.

Il certificato di malattia non è soggetto a registrazione di protocollo.

Richieste d'informazioni generiche – Segnalazioni

Le comunicazioni e-mail aventi ad oggetto richieste d'informazioni di carattere generale - quali iter procedurali, orari di apertura ecc. - non sono soggette a registrazione di protocollo, così come non lo sono le comunicazioni inviate in risposta alle stesse da parte degli uffici.

Qualora le comunicazioni ricevute dalla AOO riportino segnalazioni di disservizi o espogano lamentele circostanziate, è onere del responsabile della UOR competente disporre o meno la registrazione del documento, a seconda della rilevanza giuridica dello stesso.

Registro giornaliero di protocollo

Il registro di protocollo è un atto pubblico originario, di fede privilegiata. Esso fa fede, fino a querela di falso, circa la data e l'effettivo ricevimento o spedizione di un documento,

indipendentemente dalla regolarità, dalla forma e dal contenuto del documento stesso.

Il registro giornaliero di protocollo è dunque pienamente idoneo a produrre effetti giuridici tra le parti.

Il registro di protocollo è costituito dall'elenco delle informazioni inserite tramite le operazioni di registrazione di protocollo effettuate nell'arco di uno stesso giorno ed è soggetto alle forme di pubblicità e tutela di situazioni giuridicamente rilevanti previste dalla normativa vigente.

Procedura di registrazione delle operazioni di protocollo

Ogni operazione di inserimento e modifica effettuata nell'ambito del sistema informatico di gestione documentale è registrata sul registro giornaliero di protocollo. Quest'ultimo costituisce, dal punto di vista tecnico-informatico, una base-dati.

Ogni intervento effettuato sulla base-dati informatizzata lascia una traccia indelebile su di un file di LOG. Quest'ultimo strumento rende evidente, imputabile e cronologicamente identificabile ogni evento che interessi un qualsiasi record appartenente al Registro di protocollo. In particolare, il file di LOG mantiene traccia:

- dell'identità dell'operatore;
- della data e ora dell'evento;
- del dato oggetto di modifica o manomissione;
- del tipo di modifica o manomissione effettuata (inserimento, modifica, visualizzazione o eliminazione).

Quotidianamente e in via automatica, al fine di garantire l'immodificabilità delle operazioni di registrazione e di assicurare l'integrità e la disponibilità dei dati contenuti nel registro di protocollo generale, il contenuto del registro giornaliero informatico di protocollo è soggetto alle seguenti operazioni:

- estrazione in forma statica, mediante generazione o raggruppamento di dati, delle informazioni registrate nel corso del giorno lavorativo precedente;
- applicazione della firma digitale e di un riferimento temporale al file estratto;
- trasferimento entro la stessa giornata lavorativa al sistema di conservazione.

Il registro giornaliero di protocollo è avviato al processo di conservazione secondo le disposizioni incluse nella sezione dedicata alla conservazione documentale del presente manuale.

Registro di emergenza

Nel caso in cui, per cause eccezionali e straordinarie, non sia possibile avvalersi del sistema informatico di gestione documentale per espletare le ordinarie attività di protocollazione, il responsabile della gestione documentale dispone, con proprio atto, l'attivazione del registro di emergenza. Lo stesso documento riporta gli estremi dell'atto istitutivo.

Il registro di emergenza è istituito in modalità informatica off line – quando tecnicamente possibile – altrimenti in modalità cartacea, servendosi dello schema allegato al presente manuale.

L'atto d'istituzione del registro d'emergenza deve essere corredato da congrua motivazione e riportare con esattezza data e ora di attivazione del registro, nonché quelle di ripristino delle funzionalità del sistema, se ragionevolmente prevedibili. Il registro d'emergenza, numerato in ordine progressivo, può protrarsi oltre le ventiquattro ore solo in casi di eccezionale gravità, e mai oltre una settimana.

Decorsa una settimana di regime straordinario, il registro corrente è chiuso e ne viene istituito uno nuovo, conseguentemente numerato,

secondo le modalità illustrate in precedenza. Eventuali successive proroghe seguono le regole enunciate.

Al termine dell'emergenza, il responsabile della gestione documentale dà formale comunicazione della data e dell'ora di ripristino delle funzionalità del sistema, chiudendo contestualmente il registro d'emergenza.

Modalità di gestione del registro d'emergenza

Per garantire l'identificazione univoca dei documenti registrati nell'ambito del sistema documentario, il registro d'emergenza segue una sequenza numerica cardinale crescente. Al termine di ciascuna giornata lavorativa, il responsabile del servizio archivio e protocollo annota il totale delle operazioni di registrazioni effettuate.

Le operazioni di registrazione di protocollo e segnatura si svolgono in conformità alle disposizioni del presente manuale, utilizzando in parallelo sia un registro cartaceo, sia il sistema di gestione documentale in modalità *off-line*.

La segnatura del documento, in circostanze emergenziali, avviene nelle seguenti modalità:

- in caso di documento analogico, per apposizione di apposito timbro, riportante gli estremi della registrazione;
- in caso di documento informatico, per apposizione di apposito timbro sulla copia analogica, riportante gli estremi della registrazione. In alternativa – a discrezione del responsabile del servizio archivio e protocollo o della UOR competente – una volta registrati gli elementi identificativi del documento ed assegnata la numerazione di protocollo d'emergenza, la segnatura è rimandata alla fase di ricongiunzione delle banche-dati, al momento del ripristino del sistema.

Al momento del ripristino delle ordinarie funzionalità del sistema, il responsabile della gestione documentale, di concerto con il responsabile dei servizi informativi, provvede a ricongiungere le due banche-dati, mentre il sistema stesso garantisce il mantenimento nel tempo della stabile correlazione tra l'identificativo di protocollo d'emergenza e quello assegnato al documento al momento della sua acquisizione a sistema. La numerazione di protocollo generale – che riprende dall'interruzione, in modo che non risulti soluzione di continuità – è riportata in corrispondenza di ciascuna notazione del registro.

I termini del procedimento amministrativo decorrono dalla data in cui è stata effettuata la protocollazione sul registro di emergenza.

Eliminazione dei registri diversi

In coerenza con quanto previsto e disciplinato dal presente manuale, tutti i documenti inviati e ricevuti dall'AOO sono registrati nel registro ufficiale di protocollo informatico. Pertanto, sono aboliti tutti gli eventuali registri di protocollo, interni alle UOR, diversi dal registro ufficiale di protocollo informatico.

Il piano di eliminazione dei registri diversi dal protocollo informatico è attuato dal responsabile della gestione documentale e stabilito con provvedimento del Segretario generale.

Il RSP esegue comunque, periodicamente, dei controlli a campione sulle UOR per verificare la corretta esecuzione del piano e l'utilizzo regolare del registro ufficiale di protocollo e, attraverso controlli ed ispezioni mirate, la validità dei criteri di classificazione utilizzati.

Gestione

“La gestione documentale è un processo che può essere suddiviso in tre fasi principali: formazione, gestione e conservazione. Nell’ambito di ognuna delle suddette fasi si svolgono una serie di attività che si distinguono per complessità, impatto, natura, finalità e/o effetto, anche giuridico, alle quali corrispondono approcci metodologici e prassi operative distinte”¹.

Strumenti informatici e modalità di scambio

Il documento amministrativo è oggetto di scambio interno ed esterno all’AOO. Dal punto di vista operativo, il documento amministrativo si distingue in:

- ricevuto;
- inviato;
- interno.

Il documento amministrativo, in termini tecnologici, può essere oggetto di trattamento:

- informatico;
- analogico.

La combinazione degli aspetti operativi e tecnologici, nel quadro della gestione documentale della AOO, determina strumenti, modalità di scambio e comportamento dei flussi documentali.

Requisiti degli strumenti di scambio documentale

Gli strumenti informatici di scambio e composizione dei documenti garantiscono:

- integrità e riservatezza;
- non ripudiabilità;

¹ Paragrafo 1.11 delle Linee guida AgID

- automazione dei processi di protocollazione e smistamento dei messaggi all'interno della AOO;
- interconnessione tra le UOR in caso di scambio di documenti interni formali;
- certificazione dell'avvenuto inoltro/ricezione;
- interoperabilità dei sistemi informativi pubblici.

Regole di assegnazione e criteri di inoltro interno/esterno

L'assegnazione consiste nell'operazione d'individuazione della UOR destinataria del documento e degli ulteriori soggetti interessati.

Ad essa fa seguito la fase di smistamento ossia della materiale consegna del documento protocollato e segnato all'ufficio competente, in caso di documento analogico.

In caso di documento informatico, lo smistamento avviene contestualmente all'assegnazione, tramite lo stesso sistema informatico di gestione documentale. L'UOR destinataria, mediante il sistema di protocollo informatico, provvede alla presa in carico dei documenti assegnati.

I termini per la definizione del procedimento amministrativo che, eventualmente, prende avvio dal documento, decorrono:

- dalla data di ricevimento, per i documenti ricevuti tramite Posta Elettronica Certificata;
- dalla data di protocollazione per le altre tipologie di documenti.

La traccia informatica risultante dalle operazioni di cui al comma precedente definisce, ai fini normativi e regolamentari, i tempi del procedimento amministrativo¹ ed i conseguenti riflessi sotto il profilo della responsabilità amministrativa.

Gestione dei flussi documentali

¹ Art. 2, comma 2, L. n. 241/1990

I flussi di lavorazione dei documenti dell'AOO sono descritti nelle apposite sezioni del manuale – documento in arrivo e documento in partenza – ed illustrati da specifiche schede sintetiche. Questi flussi possono corrispondere a processi avviati da documenti:

- ricevuti dall'esterno o dall'interno, se destinati a circolare in seno alla stessa AOO in modo formale;
- inviati dalla AOO all'esterno o al proprio interno, in modo formale.

I flussi gestiti all'interno del sistema archivistico dell'AOO dalla sezione di deposito e storica dell'archivio sono sviluppati, per omogeneità e completezza di trattazione, nella sezione del manuale dedicata alla conservazione documentale.

I flussi documentali, così come illustrati, sono il risultato del processo di censimento, descrizione e reingegnerizzazione dei processi dell'AOO, propedeutico all'efficace ed efficiente impiego del sistema informatico di protocollazione e gestione documentale.

Documento in arrivo

Per documento in arrivo s'intende il documento di rilevanza giuridico-probatoria proveniente da un soggetto esterno, pubblico o privato, acquisito dall'AOO nell'esercizio delle proprie funzioni.

Le diverse modalità di acquisizione della corrispondenza in ingresso dipendono, in prima battuta, dalla tecnologia utilizzata dal mittente per l'inoltro del documento.

Ciò premeso, l'acquisizione del documento può avvenire in modalità accentrata, presso il servizio per la gestione informatica del protocollo, oppure decentrata, presso ciascuna delle UOR riportate nell'organigramma della AOO.

Modalità di inoltro	tipo di documento	acquisizione
posta elettronica ordinaria	informatico	Protocollo UOR
PEC o sistema di interscambio (*)	informatico	Protocollo
supporto rimovibile consegnato direttamente o inviato per posta	informatico	Protocollo UOR
sistema di acquisizione di istanze online	informatico	Protocollo UOR
posta ordinaria o corriere	analogico	Protocollo
posta raccomandata	analogico	Protocollo
telex o telegramma (**)	analogico	Protocollo
consegna a mano	analogico	Protocollo UOR

(*) Lo scambio di documenti aventi valore giuridico-probatorio tra pubbliche amministrazioni avviene esclusivamente tramite PEC e/o sistema di interscambio, in quanto modalità idonee ad attestare la provenienza del messaggio, dunque l'identità del soggetto giuridico mittente.

(**) Ammessa solo se proveniente da mittente diverso dalla pubblica amministrazione.

Documento informatico in arrivo

I documenti trasmessi alla AOO, da parte di un qualunque soggetto giuridico, con un mezzo informatico o telematico idoneo ad accertarne la provenienza, soddisfano il requisito della forma scritta¹ e la loro trasmissione non deve essere seguita dal documento originale².

Acquisizione presso il servizio archivio e protocollo - Presa in carico

Il documento informatico recapitato al servizio per la gestione informatica del protocollo in allegato ad una PEC, ad un messaggio in interscambio o ad un messaggio di posta elettronica ordinaria è preso in carico dall'operatore in ordine di arrivo - di norma entro ventiquattr'ore lavorative - previa identificazione del mittente.

I messaggi c.d. *spam* recapitati agli indirizzi PEC e PEO della AOO non sono oggetto di presa in carico, ma semplicemente eliminati evitando d'interagire con i contenuti del messaggio stesso (eventuali link, pulsanti, allegati). Sono considerati *spam* i messaggi provenienti da indirizzi non verificati o sconosciuti, a contenuto prevalentemente commerciale.

I messaggi respinti sono privi di qualsiasi valenza giuridico-probatoria.

L'identificazione del mittente è certa quando il documento trasmesso è formato nel rispetto dei requisiti di validità previsti dalla legge³, altrimenti quando il mezzo informatico o telematico di trasmissione è idoneo ad accertare la provenienza del documento stesso:

mezzo di trasmissione / ricezione	mittente coincidente con il soggetto interessato o sottoscrittore del documento allegato	valore legale del corpo del messaggio	valore legale del documento allegato	data certa	azioni conseguenti
PEC-Domicilio	SI	equivalente a	equivalente a	SI	presa in carico

1 Art. 2702 del Codice civile

2 Art. 45, comma 1, D.Lgs, n. 82/2005

3 Paragrafo 2.1.1 Linee guida AgID

mezzo di trasmissione / ricezione	mittente coincidente con il soggetto interessato o sottoscrittore del documento allegato	valore legale del corpo del messaggio	valore legale del documento allegato	data certa	azioni conseguenti
digitale / PEC		firma autografa	firma autografa		
PEC-Domicilio digitale speciale / PEC	SI	equivalente a firma autografa limitatamente agli atti e procedimenti oggetto di istanza o dichiarazione	equivalente a firma autografa limitatamente agli atti e procedimenti oggetto di istanza o dichiarazione	SI	presa in carico
PEC-Ricevuta completa / PEC	SI	firma elettronica avanzata	firma elettronica avanzata	SI	presa in carico
PEC-Ricevuta completa / PEC	NO	firma elettronica semplice del mittente	quello proprio del documento	SI	presa in carico con attribuzione al sottoscrittore del documento allegato
PEC* / PEC	SI	quello proprio del documento, altrimenti firma elettronica semplice	quello proprio del documento, o almeno di firma elettronica semplice	SI	presa in carico
PEC* / PEC	NO	firma elettronica semplice del mittente	quello proprio del documento	SI	presa in carico
Punto di accesso telematico	SI	Firma autografa	-	SI	presa in carico
PEO-Domicilio digitale speciale / PEC	SI	equivalente a firma autografa	equivalente a firma autografa	SI (ricezione)	presa in carico
PEO / PEC	dato non disponibile	firma elettronica semplice del mittente	quello proprio del documento	SI (ricezione)	presa in carico con attribuzione al sottoscrittore del documento allegato. In assenza di sottoscrizione il documento è considerato anonimo e rimesso al responsabile UOR
PEO / PEO	dato non disponibile	firma elettronica semplice del mittente	quello proprio del documento	SI / NO	presa in carico con attribuzione al sottoscrittore del documento allegato. In assenza di sottoscrizione il documento è considerato anonimo e rimesso alla valutazione del responsabile UOR

(*) Senza ricevuta completa

La decisione circa la presa in carico del messaggio è rimessa al libero apprezzamento del responsabile della UOR destinataria, tempestivamente chiamato in causa dal responsabile del servizio archivio e protocollo. I casi di particolare rilevanza sono sottoposti al vaglio del Segretario generale.

La pronuncia del responsabile UOR, corredata di sintetica motivazione, è soggetta a protocollazione interna e conseguente conservazione.

Il documento pervenuto per errore è restituito al mittente o inoltrato al corretto destinatario esterno alla AOO, a cura del ricevente.

Acquisizione presso il servizio archivio e protocollo - Registrazione e protocollo

Eliminati eventuali messaggi *spam*, il documento giuridicamente rilevante, trasmesso in allegato alla PEC o al messaggio di posta elettronica ordinaria è soggetto a registrazione di protocollo e segnatura ed a classificazione di primo livello. Quindi esso, completo dei suoi allegati, è smistato per competenza alla UOR in indirizzo o al responsabile del procedimento, ove quest'ultimo sia stato previamente individuato.

Acquisizione presso il servizio archivio e protocollo - Assegnazione

Il documento è assegnato secondo i seguenti criteri, in ordine di priorità:

- indicazione del mittente;
- competenza per materia, in caso di indicazione generica del mittente;
- indicazione del dirigente o del Segretario comunale;
- in coerenza con assegnazioni precedenti.

L'assegnazione per competenza segue le indicazioni del prontuario di classificazione e assegnazione allegato al presente manuale.

Il documento trattante argomenti diversi, afferenti a competenze proprie di differenti UOR, è considerato a c.d. "oggetto multiplo". Esso è protocollato riportando per intero le informazioni soggette a registrazione, classificato secondo un criterio di prevalenza tipologica, quindi assegnato a ciascuna delle UOR competenti.

Queste ultime, a loro volta, laddove la classificazione del documento non corrisponda a quella afferente alla competenza esercitata, provvedono a creare un duplicato informatico riportante il numero di protocollo originale e a modificarne la classificazione, per proseguirne la corretta fascicolazione e gestione documentale.

Acquisizione presso il servizio archivio e protocollo – Fascicolazione

La UOR prima assegnataria riceve il documento tramite l'applicazione di protocollo informatico e gestione documentale ed accede alle informazioni in esso contenute, secondo il proprio livello di abilitazione.

Il responsabile della UOR assegna il documento ad un fascicolo esistente o ne istituisce uno nuovo, previo completamento del processo di classificazione.

Acquisizione presso il servizio archivio e protocollo - Errata assegnazione

In caso di **errore materiale** nell'assegnazione, la stessa UOR assegnataria è tenuta a smistare tempestivamente il documento non correttamente attribuito, previa consultazione del prontuario di classificazione e assegnazione.

Il ritardo ingiustificato o l'omissione dell'operazione di riassegnazione del documento è fonte di responsabilità amministrativa e disciplinare del responsabile della UOR.

Ove non si tratti di errore materiale, il responsabile della UOR **rigetta** tempestivamente l'assegnazione del documento, utilizzando le apposite funzioni previste dall'applicazione di protocollo informatico e gestione documentale, esplicitando le motivazioni del rifiuto al Servizio per la gestione informatica del protocollo.

Il ritardo ingiustificato o l'omissione dell'operazione di rigetto del documento è fonte di

responsabilità amministrativa e disciplinare del responsabile della UOR.

Il Servizio per la gestione informatica del protocollo rimette al dirigente competente per materia la **decisione** circa l'attribuzione del documento rigettato dall'assegnatario. Nell'ipotesi in cui il conflitto di competenza riguardi due o più settori amministrativi dell'ente, la decisione spetta al Segretario comunale.

Si potranno dare i seguenti casi:

- in caso di conferma della prima assegnazione, la UOR prima assegnataria potrà opporre un secondo rifiuto motivato, la cui decisione è rimessa al Segretario comunale;
- in caso di riassegnazione: il Servizio per la gestione informatica del protocollo corregge i metadati associati al documento, quindi procede alla proposta di modifica del prontuario di classificazione e assegnazione.

Acquisizione presso la UOR - Presa in carico e registrazione

Il documento avente i requisiti di documento informatico pervenuto all'indirizzo di posta elettronica ordinaria della UOR competente, o del dipendente ad essa appartenente, è soggetto a segnatura, registrazione di protocollo ed a classificazione completa da parte del responsabile della UOR o di suo delegato, quindi assegnato, unitamente ai suoi allegati, al responsabile del procedimento.

Nel caso in cui il documento sia costituito dal corpo del messaggio di posta elettronica, esso è considerato equivalente al documento sottoscritto con firma elettronica semplice. La decisione circa la presa in carico del messaggio è rimessa al libero apprezzamento del responsabile della UOR destinataria. In casi di particolare rilevanza sono sottoposti al vaglio del Segretario generale.

Il documento respinto non ha alcuna valenza giuridico-probatoria. La pronuncia del responsabile UOR, corredata di sintetica motivazione, è soggetta a protocollazione interna e conseguente conservazione.

E' facoltà del Responsabile della UOR richiedere al mittente prova della propria identità. In tal caso, l'integrazione documentale costituisce nuova comunicazione, soggetta a distinta registrazione. La

registrazione dà evidenza del collegamento al precedente messaggio, nel caso sia stato registrato a protocollo.

Acquisizione presso la UOR – Fascicolazione

Il responsabile della UOR, completato il processo di classificazione del documento, assegna lo stesso ad un fascicolo esistente o ad un nuovo fascicolo.

Acquisizione presso la UOR – Errore del mittente nell'individuazione della UOR destinataria

Il documento destinato a diversa UOR, pervenuto per errore, è trasmesso tempestivamente, a cura della UOR ricevente, alla UOR competente o al Servizio per la gestione informatica del protocollo, che provvede alla corretta assegnazione.

Il ritardo ingiustificato o l'omissione dell'operazione di instradamento del documento è fonte di responsabilità amministrativa e disciplinare del responsabile della UOR.

Acquisizione presso la UOR – Errore del mittente nell'individuazione della AOO destinataria

Il documento destinato a soggetto diverso dalla AOO ricevente, recapitato per errore materiale, è tempestivamente restituito al mittente o inoltrato al corretto destinatario, oppure è trasmesso al Servizio per la gestione informatica del protocollo, che provvede al recapito.

Il ritardo ingiustificato o l'omissione dell'operazione di smistamento del documento è fonte di responsabilità amministrativa e disciplinare del responsabile della UOR ricevente.

Documento analogico in arrivo

*Acquisizione presso il servizio di gestione informatica di protocollo -
Presa in carico*

Il documento analogico perviene al servizio archivio e protocollo tramite servizio postale universale o tramite corriere, con cadenza almeno giornaliera, ed è soggetto ad un primo esame formale da parte dell'operatore, in ordine di arrivo.

La verifica accerta la presenza della sottoscrizione, della copia del documento d'identità del sottoscrittore se diverso dal presentatore del documento, nonché degli allegati eventualmente richiamati dal documento principale.

I documenti privi di firma leggibile e dell'indicazione dei dati personali del sottoscrittore sono considerati documenti anonimi. Come tali sono acquisiti quali documenti "generici" e rimessi alla valutazione del responsabile della UOR in ordine alla registrazione e segnatura.

L'operatore di protocollo non effettua alcuna valutazione in ordine al merito.

Il documento analogico soggetto a registrazione riservata è inserito in busta chiusa, sulla quale è riportato il numero di registrazione di protocollo e la UOR destinataria

La documentazione non soggetta a registrazione è smistata direttamente alla UOR destinataria.

*Acquisizione presso il servizio di gestione informatica di protocollo -
Registrazione e protocollo*

L'operatore registra e appone la segnatura di protocollo tramite applicazione di un segno grafico realizzato con etichetta autoadesiva corredata di codice a barre, contenente le informazioni relative alla registrazione di protocollo.

Il documento è quindi sottoposto ad un processo di digitalizzazione volto all'acquisizione di copia per immagine di documento analogico, su supporto informatico.

Tale copia è assegnata alla UOR in indirizzo o al responsabile del procedimento, ove questi sia stato previamente individuato, ne rispetto delle limitazioni previste per i documenti soggetti a registrazione riservata. Il documento originale analogico è recapitato alla stessa UOR competente

*Acquisizione presso il servizio di gestione informatica di protocollo –
Assegnazione*

Il documento è assegnato secondo i seguenti criteri, in ordine di priorità:

- indicazione del mittente;
- competenza per materia, in caso di indicazione generica del mittente;
- indicazione del dirigente o del Segretario comunale;
- in coerenza con assegnazioni precedenti

L'assegnazione per competenza segue le indicazioni del prontuario di classificazione e assegnazione.

Il documento trattante argomenti diversi, afferenti a competenze proprie di differenti UOR, è considerato a c.d. "oggetto multiplo".

Esso è protocollato riportando per intero le informazioni soggette a registrazione e classificato secondo un criterio di prevalenza tipologica, quindi assegnato a ciascuna delle UOR competenti.

Queste ultime, a loro volta, laddove la classificazione assegnata non corrisponda a quella afferente alla competenza esercitata, provvedono a creare un duplicato informatico del documento riportante il numero di protocollo originale e a modificarne la

classificazione, per proseguirne la corretta fascicolazione e gestione documentale.

Acquisizione presso il servizio di gestione informatica di protocollo – Fascicolazione

La UOR prima assegnataria riceve il documento sia in originale analogico che tramite l'applicazione di protocollo informatico e gestione documentale ed accede alle informazioni in esso contenute, secondo il proprio livello di abilitazione.

Il responsabile della UOR completa il processo di classificazione del documento ed assegna lo stesso ad un fascicolo esistente o ad un nuovo fascicolo.

La presenza di un documento originale analogico e della sua copia su supporto informatico dà luogo alla formazione di un fascicolo ibrido.

Acquisizione presso il servizio di gestione informatica di protocollo – Errata assegnazione

In caso di errore materiale nell'assegnazione, la stessa UOR assegnataria è tenuta a smistare tempestivamente il documento non correttamente attribuito, previa consultazione del prontuario di classificazione e assegnazione.

Il ritardo ingiustificato o l'omissione dell'operazione di riassegnazione del documento è fonte di responsabilità amministrativa e disciplinare del responsabile della UOR ricevente.

Ove non si tratti di errore materiale, il responsabile della UOR rigetta tempestivamente l'assegnazione del documento, utilizzando le apposite funzioni previste dall'applicazione di protocollo informatico e gestione documentale, esplicitando le motivazioni del rifiuto al servizio archivio e protocollo. Anche il documento analogico originale è restituito contestualmente.

Il servizio archivio e protocollo rimette al dirigente competente per materia la decisione circa l'attribuzione del documento rigettato dall'assegnatario. Nell'ipotesi in cui il conflitto di competenza riguardi due o più settori amministrativi dell'ente, la decisione spetta al Segretario comunale.

Si potranno dare i seguenti casi:

- conferma della prima assegnazione: la UOR prima assegnataria potrà opporre un secondo rifiuto motivato, la cui decisione è rimessa al Segretario comunale;
- riassegnazione: il servizio archivio e protocollo corregge i metadati associati al documento, quindi procede alla proposta di modifica del prontuario di classificazione e assegnazione

Acquisizione presso la UOR - Presa in carico e registrazione

Il documento analogico consegnato presso la UOR è ricevuto nel rispetto delle regole di abilitazione all'uso del prodotto di protocollo e dei documenti di cui al presente manuale.

Esso è soggetto ad un primo esame formale teso ad accertare la presenza della sottoscrizione e della copia del documento d'identità del sottoscrittore, se diverso dal presentatore del documento, nonché degli allegati eventualmente richiamati dal documento principale.

Acquisizione presso la UOR - Registrazione e protocollo

Il documento è soggetto a registrazione e segnatura di protocollo ed a classificazione completa da parte del responsabile della UOR o di suo delegato, quindi assegnato, unitamente ai suoi allegati, al responsabile del procedimento.

Il documento, annotato degli estremi del protocollo, è quindi trasmesso al servizio di gestione informatica di protocollo e sottoposto ad un processo di digitalizzazione volto all'acquisizione di

copia per immagine di documento analogico su supporto informatico. Tale copia è smistata alla UOR in indirizzo o al responsabile del procedimento, ove questi sia stato previamente individuato, tramite il prodotto informatico di gestione documentale.

Il documento originale analogico stesso, una volta sottoposto a scansione, ritorna alla UOR assegnataria

Acquisizione presso la UOR – Assegnazione

Il documento è assegnato secondo i seguenti criteri, in ordine di priorità:

- indicazione del mittente;
- competenza per materia, in caso di indicazione generica del mittente;
- indicazione del dirigente o del Segretario comunale;
- in coerenza con assegnazioni precedenti.

L'assegnazione per competenza segue le indicazioni del prontuario di classificazione e assegnazione.

Il documento smistato per competenza non può essere assegnato a più di un destinatario.

Acquisizione presso la UOR – Fascicolazione

Il responsabile della UOR, completato il processo di classificazione del documento, assegna lo stesso ad un fascicolo esistente o ad un nuovo fascicolo.

La presenza di un documento originale analogico e della sua copia su supporto informatico dà luogo alla formazione di un fascicolo ibrido.

Acquisizione di documento analogico presso la UOR – Errata assegnazione

Il documento recapitato per errore materiale del mittente è tempestivamente trasmesso al servizio per la gestione informatica del protocollo, che provvede alla corretta assegnazione.

Il ritardo ingiustificato o l'omissione dell'operazione di smistamento del documento è fonte di responsabilità amministrativa e disciplinare del responsabile della UOR ricevente.

Documento in partenza

Per documento in partenza s'intende il documento di rilevanza giuridico probatoria prodotto dall'AOO nell'esercizio delle proprie funzioni ed indirizzato ad un soggetto esterno, pubblico o privato.

Poiché, di norma, la AOO forma esclusivamente documenti originali informatici, questi, inclusi gli eventuali allegati informatici, sono inviati ai rispettivi destinatari per mezzo del sistema di posta elettronica convenzionale o certificata della AOO.

Viceversa, se la dimensione del documento supera la dimensione massima ammessa dal sistema di posta elettronica, il documento informatico viene riversato su supporto digitale rimovibile non modificabile, quindi trasmesso con altri mezzi al destinatario.

La corrispondenza in uscita è gestita in modalità decentrata.

E' compito di ciascuna UOR provvedere alla puntuale registrazione a protocollo del documento in uscita ed al rispettivo inoltro. Le modalità di inoltro dipendono dal tipo di documento e dal soggetto destinatario.

Infine, una quota via via crescente della comunicazione con il cittadino, riguardante una pluralità di servizi erogati dall'AOO, è affidata al punto di accesso telematico¹ piattaforma IO.

¹ Art. 64-bis, comma 1, D.lgs. n. 82/2005

posta elettronica ordinaria (*)	Pubblica amministrazione	informatico
	Soggetto privato	
PEC o sistema di interscambio (**)	Pubblica amministrazione	informatico
	Soggetto privato	
supporto rimovibile consegnato direttamente	Soggetto privato	informatico
posta ordinaria o corriere	Pubblica amministrazione	analogico
	Soggetto privato	
posta raccomandata	Soggetto privato	analogico
telefax o telegramma	Soggetto privato	analogico
consegna a mano	Pubblica amministrazione	analogico
	Soggetto privato	

(*) L'utilizzo della posta elettronica ordinaria verso altre AOO è riservata alle comunicazioni di informazioni che non impegnano l'amministrazione verso terzi, né sono fonte di diritti o doveri per il comune di San Giuliano Terme

(**) Il sistema d'interscambio è riservato alle comunicazioni tra pubbliche amministrazioni

Documento informatico in partenza

Il documento informatico in partenza, predisposto a cura del responsabile della UOR competente per materia, tratta un singolo argomento. Esso è chiaramente e sinteticamente descritto nel testo del documento stesso al capoverso "oggetto", nonché riportato nell'omonimo campo del sistema informatico di gestione documentale e - a sua volta - in quello proprio del sistema elettronico di trasmissione, sia esso di posta elettronica ordinaria, certificata o di interscambio.

Scambio di documenti amministrativi informatici tra AOO

La trasmissione di documenti amministrativi informatici della AOO verso altre pubbliche amministrazioni avviene tramite sistema d'interscambio o PEC, previa sottoscrizione in formato digitale PadES, nel rispetto delle regole tecniche fissate dalle Linee guida AgID¹.

Lo scambio di documenti amministrativi informatici protocollati tra AOO vede interessati:

- il mittente, l'AOO che invia i documenti amministrativi protocollati;
- il destinatario, l'AOO che riceve i documenti amministrativi protocollati.

Un messaggio di protocollo è una struttura logica che:

- contiene il documento amministrativo informatico principale, formato nel rispetto delle regole del presente manuale;
- può contenere un numero qualsiasi di allegati;
- contiene la segnatura di protocollo del messaggio protocollato, completa dei suoi elementi ed associata in forma permanente al documento principale e agli allegati.

Il controllo della validità amministrativa del documento principale, degli allegati e dei dati riportati nella segnatura di protocollo, effettuato prima della composizione del messaggio di protocollo, è di responsabilità della AOO mittente.

Per assicurare la non ripudiabilità dello scambio tra AOO, le informazioni della segnatura di protocollo sono memorizzate nel sistema di gestione dei documenti della AOO mittente e in quello delle AOO destinataria.

¹ Comunicazione tra AOO di documenti amministrativi protocollati – Allegato 6 alle Linee guida AgID

Scambio di documenti amministrativi informatici tra AOO e soggetti privati

La trasmissione di documenti amministrativi informatici della AOO verso soggetti diversi dalla pubblica amministrazione avviene in modalità decentrata, tramite PEC o PEO, previa sottoscrizione in formato digitale PadES.

In caso di spedizione effettuata via PEC, oltre alle ricevute generate dal sistema di protocollo informatico, la registrazione di protocollo comprende i dati relativi alla consegna del messaggio¹.

La AOO è obbligata a comunicare esclusivamente via PEC, nel caso in cui il cittadino abbia eletto il proprio domicilio digitale. Al pari, le comunicazioni con professionisti e imprese avvengono esclusivamente tramite PEC. L'eventuale inadempimento della AOO è sanzionato quale violazione dell'obbligo di transizione digitale².

Un caso particolare di scambio di documenti amministrativi informatici è quello concernente gli ordini di fornitura ed i contratti stipulati in affidamento diretto, o a seguito di adesione a convenzione o ad accordo quadro, con i soggetti aggregatori, quali MePA – Consip SpA o START.

Pertanto, l'invio può avvenire secondo le seguenti modalità:

- upload del documento informatico firmato sul sistema informatico di gestione documentale, successiva registrazione e segnatura ed adozione di uno dei seguenti percorsi alternativi:
 - invio tramite PEC o PEO, tramite sistema informatico di gestione documentale;
 - estrazione di duplicato informatico segnato e firmato, e successivo inoltro tramite PEO o piattaforma telematica d'acquisto;

1 Art. 18, comma 1, DPCM 3 dicembre 2013

2 Art. 18-bis, D.lgs. n. 82/2005

- upload della bozza di documento informatico sul sistema informatico di gestione documentale, avvio del processo di firma da parte del dirigente o di soggetto delegato all'interno dello stesso sistema, conseguente registrazione e segnatura e invio tramite PEC o PEO, tramite sistema informatico di gestione documentale. In questo caso, l'indirizzo di posta elettronica ordinaria mittente sarà:

protocollo@comune.sangiulianoterme.pisa.it

Un duplicato informatico dello stesso documento può essere altresì estratto e inoltrato tramite piattaforma telematica d'acquisto.

Documento analogico in partenza

Nel caso in cui il destinatario non abbia indicato alla AOO un domicilio digitale o un domicilio digitale speciale – inteso quale recapito PEC o di posta elettronica ordinaria dedicato, anche in via non esclusiva, allo scambio di documenti – l'operatore della UOR mittente acquisisce il documento amministrativo informatico a firma del responsabile del procedimento ed avvia il processo di registrazione e segnatura, previo inserimento dello stesso nel sistema informatico di gestione documentale.

Il documento analogico in partenza, predisposto a cura del responsabile della UOR competente per materia, tratta un singolo argomento, chiaramente e sinteticamente descritto nel testo del documento stesso al capoverso "oggetto".

Una volta concluse le suddette operazioni, l'operatore genera, tramite lo stesso sistema di gestione documentale, una copia analogica di documento informatico e provvede ad inserirla in apposita busta postale.

In caso di raccomandata A/R o di atto giudiziario l'operatore provvede alla compilazione della cartolina di avviso, avendo cura di riportare sulla stessa il riferimento al numero di protocollo dell'atto in partenza, in modo da agevolare lo smistamento in fase di restituzione al mittente.

La spedizione di documentazione analogica è riservata al servizio archivio e protocollo.

Documento interno

Per documento interno s'intende il documento scambiato tra personale e/o UOR appartenenti alla AOO comune di San Giuliano Terme. Il documento interno è formato dal personale della AOO, nell'esercizio delle proprie funzioni, al fine di promuovere o contribuire allo sviluppo dell'azione amministrativa dell'ente, nonché di attestarne la piena regolarità.

Documento interno formale

I documenti interni sono formati con tecnologie informatiche.

Lo scambio interno di documenti informatici aventi rilevanza giuridico-probatoria avviene, di norma, per mezzo del prodotto di protocollo informatico e gestione documentale. Il documento informatico formale oggetto di scambio è sottoscritto digitalmente, dunque protocollato.

Nel caso in cui il documento informatico trasmesso internamente sia il risultato della digitalizzazione di documento originale analogico, tramite l'acquisizione di copia per immagine di documento analogico su supporto informatico effettuata dal servizio archivio e protocollo, l'originale analogico non segue la copia informatica, ma è conservato nel fascicolo dell'UOR mittente.

La UOR prima assegnataria riceve il documento sia in originale analogico che tramite l'applicazione di protocollo informatico e gestione documentale ed accede alle informazioni in esso contenute, secondo il proprio livello di abilitazione.

Il responsabile della UOR completa il processo di classificazione del documento ed assegna lo stesso ad un fascicolo esistente o ad un nuovo fascicolo.

Documento interno informale

Il documento informatico informale, avente mera rilevanza interna, è trasmesso prevalentemente per posta elettronica ordinaria e tratta informazioni che non impegnano l'amministrazione verso terzi, né sono fonte di diritti o doveri per il comune di San Giuliano Terme.

Il documento interno informale, accompagnato o meno da allegati, non è di norma soggetto a protocollazione

Il responsabile della UOR ha comunque la facoltà di optare per l'invio interno tramite sistema informatico di gestione documentale ed alla conseguente fascicolazione, nel caso in cui ritenga che il documento possa assumere rilevanza giuridico-probatoria. Il conseguente processo di registrazione a protocollo da parte dell'operatore equivale alla sottoscrizione del documento con firma elettronica avanzata.

Sono inoltre esclusi dalla registrazione di protocollo gli atti preparatori, quali bozze o proposte ufficiose di redazione di atti amministrativi.

Gestione dell'archivio corrente

I documenti concernenti gli affari, le attività ed i procedimenti in corso nell'anno solare, oppure ancora oggetto di un residuo interesse ai fini dell'attività istruttoria, vanno a comporre l'archivio corrente dell'AOO. Tale archivio costituisce l'elemento fondamentale sul quale

poggia l'intero sistema di gestione documentale, la garanzia della certezza dell'attività amministrativa e del corretto funzionamento del sistema di conservazione

Durante la permanenza in archivio corrente, i documenti restano nella disponibilità e afferiscono alla responsabilità della UOR che li ha formati o ricevuti. La responsabilità giuridico-amministrativa della UOR permane anche nel caso in cui la documentazione venga trasferita presso l'archivio di deposito, mentre la responsabilità gestionale passa al servizio archivio e protocollo.

Ciclo di vita del fascicolo documentale

Apertura del fascicolo

La fascicolazione è un'attività obbligatoria¹ riconducibile al responsabile del procedimento amministrativo, del tutto indifferente alla tipologia di supporto utilizzata per la formazione del documento

Se un documento, formato o ricevuto, dà luogo all'avvio di un nuovo procedimento amministrativo, il responsabile del procedimento amministrativo apre un nuovo fascicolo. Il fascicolo è aperto all'ultimo livello della struttura gerarchica del titolare, ossia al livello della sotto-classe, ed afferisce alla responsabilità della UOR competente sia durante la fase corrente che di deposito.

Nel caso in cui il fascicolo abbia durata pluriennale e nell'arco di tempo della sua apertura cada una modifica del titolare di classificazione, la documentazione è classificata secondo l'ordine originario, con annotazione – a partire dall'anno di entrata in vigore della nuova classificazione – della doppia classifica.

Gli atti amministrativi appartenenti a serie documentali autonome – quali delibere, determinazioni, decreti, ecc. - adottati nell'ambito del

¹ Art. 64, comma 4, DPR n. 445/2000

procedimento, sono inseriti nel fascicolo, conservando la loro autonoma numerazione.

Metadattazione del fascicolo

Lo stesso fascicolo informatico è corredato dei metadati costituenti la segnatura archivistica, ossia delle informazioni essenziali relative al fascicolo, espressione e garanzia stessa del vincolo archivistico intercorrente tra i documenti fascicolati.

Tra i metadati descrittivi, l'oggetto del fascicolo – a differenza dell'oggetto della registrazione di protocollo – può essere modificato, non costituendo un elemento rilevante sotto il profilo giuridico-probatorio.

L'operazione di apertura del fascicolo, eseguita dal responsabile o suo delegato, comprende la registrazione delle informazioni utili alla sua gestione ed alla successiva conservazione:

- oggetto del fascicolo, redatto sulla base degli standard definiti dall'AOO;
- data di apertura del fascicolo;
- indice di classificazione eventuali altre amministrazioni partecipanti.

Il prodotto informatico di gestione documentale provvede ad associare automaticamente ulteriori informazioni, costantemente aggiornate a cura del responsabile del procedimento o di persona a ciò delegata:

- UOR;
- Responsabile del procedimento;
- numero del fascicolo;
- elenco dei documenti aggregati

Istruzione del fascicolo

Nell'istruire il fascicolo, il responsabile del procedimento ha cura di evitare la frammentazione delle pratiche e il ricorso eccessivo alla fascicolazione per persona fisica o giuridica – anziché per materia, attività o procedimento – con conseguente raccolta di documenti di classificazione eterogenea.

Nei casi in cui la trattazione del procedimento, dell'attività o dell'affare implichi la produzione o la raccolta di documentazione di classificazione non omogenea, è indispensabile procedere alla sotto-fascicolazione, ossia all'apertura di un fascicolo di classificazione omogenea collocato internamente al fascicolo-padre. E' ammesso un solo livello di sotto fascicolazione.

Inoltre, laddove sia necessario ricorrere alla formazione di fascicoli ibridi, il responsabile del procedimento – ferme restando le primarie esigenze di dematerializzazione – provvede alla gestione e conservazione della documentazione analogica in apposite cartelle di archivio o faldoni appositamente identificati e numerati (denominazione della UOR, anno di competenza, indicazione dell'oggetto e della classe di appartenenza, numero ordinale del faldone). La raccolta dei fascicoli in faldoni è funzionale ad un più agevole trasferimento della documentazione dall'archivio corrente all'archivio di deposito.

Il fascicolo documentale informatico è istruito e gestito dal responsabile del procedimento o da persona specificamente incaricata, servendosi del sistema informatico di gestione documentale.

Il personale appartenente alla UOR competente è autorizzato ad alimentare il fascicolo informatico ed a visualizzarne il contenuto,

ferme restando le limitazioni previste dal presente manuale per i documenti soggetti a registrazione particolare.

Le diverse AOO partecipanti al procedimento accedono direttamente al fascicolo e provvedono ad alimentarlo per la parte di propria competenza, secondo regole di accesso prestabilite. Laddove il procedimento veda la partecipazione di più UOR, o di una pluralità di AOO, è possibile di parlare di corresponsabilità nella corretta tenuta del fascicolo stesso. Resta ferma la competenza prevalente della UOR titolare del procedimento, preposta all'apertura del fascicolo stesso.

Assegnazione del documento al fascicolo

L'operazione di fascicolazione riguarda tutti i documenti formati o ricevuti dalla AOO. Il documento formato dalla AOO è assegnato al fascicolo esistente o appositamente aperto dal responsabile del procedimento, o dal suo delegato.

Il documento ricevuto dalla AOO è valutato dal soggetto addetto alla registrazione per stabilire, previa consultazione del sistema di protocollo informatico, se inserire il documento in un fascicolo esistente o in un nuovo fascicolo, da aprire appositamente.

In questa seconda ipotesi:

- se la registrazione del documento è effettuata dal servizio archivio e protocollo, l'apertura del fascicolo è successiva alla registrazione, ed avviene a cura del responsabile del procedimento, viceversa
- se il documento il documento è registrato dalla UOR destinataria, l'apertura del fascicolo è contestuale alla registrazione.

Chiusura del fascicolo

Il fascicolo è chiuso al termine del procedimento amministrativo o all'esaurimento dell'affare.

La data di chiusura si riferisce alla data dell'ultimo documento prodotto. Esso viene archiviato rispettando l'ordine di classificazione e la data della sua chiusura, dunque trasferito in conservazione mediante pacchetto di versamento, in conformità alle disposizioni del presente manuale.

Si rimanda alla descrizione dei flussi documentali per una illustrazione dettagliata delle attività preliminari alla fascicolazione.

Sfoltimento del fascicolo

Lo sfoltimento del fascicolo - ed in particolare del fascicolo cartaceo - è un'operazione fondamentale ai fini di una corretta conservazione documentale, propedeutica al trasferimento dei documenti in archivio di deposito.

Alla chiusura del fascicolo o, più opportunamente, nel procedere della stessa attività istruttoria, è buona regola eliminare le copie e la documentazione di carattere transitorio e strumentale, dal momento che essa esaurisce la sua funzione per effetto dell'adozione del provvedimento finale (a titolo di esempio: appunti, promemoria, copie di normativa e di atti di carattere generale, pubblicazioni).

Quando l'operazione di sfoltimento dei fascicoli non viene praticata con regolarità da parte del responsabile della UOR, il materiale tende ad accumularsi in modo incontrollato in archivio di deposito, complicando il reperimento dei documenti e comportando, di conseguenza, il peggioramento della qualità dell'archivio storico, dunque la compromissione del patrimonio archivistico stesso.

Aggiornamento del sistema di classificazione

Titoli e classi del Titolare sono tendenzialmente stabili nel tempo e non sono modificabili né nel numero né nell'oggetto se non per provvedimento esplicito della AOO.

La revisione del titolare può essere richiesta dagli stessi uffici al responsabile del servizio archivio e protocollo, qualora essa si renda necessaria a seguito di modifiche di carattere normativo (per esempio, attribuzione di nuove funzioni). Quest'ultimo, a sua volta, nel caso ritenga la richiesta fondata, propone la modifica al responsabile della gestione documentale, che ne sottopone l'approvazione all'organo competente.

In caso di approvazione, la modifica diviene esecutiva a partire dal 1 gennaio dell'anno successivo a quello di adozione della deliberazione di Giunta comunale.

In ogni caso, il sistema garantisce la storicizzazione delle voci di titolare, in modo che i vincoli archivistici tra i fascicoli restino riferiti alla voci vigenti al momento della loro registrazione.

Conservazione e sicurezza

La conservazione è l'attività volta a garantire nel tempo autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità e reperibilità dei documenti, delle aggregazioni documentali e degli archivi della AOO¹.

I documenti informatici di cui è prescritta la conservazione per legge o regolamento possono essere archiviati per le esigenze correnti anche con modalità cartacee e sono conservati in modo permanente con modalità digitali²

L'archivio

Culmine dell'attività di conservazione è la formazione dell'archivio, ossia la costituzione dell'insieme dei documenti – informatici e analogici – prodotti o ricevuti dall'AOO nel corso della propria attività, caratterizzati da un connaturato vincolo di destinazione comune e destinati ad essere conservati nella loro organicità³.

E' comunque utile ricordare che, malgrado la peculiarità della tipologia di supporto documentale comporti necessariamente la diversificazione delle attività e delle procedure di gestione, la funzione logico-concettuale dell'archivio rimane comunque una e univoca.

Fasi dell'archiviazione

La conservazione documentale ha inizio fin dalla fase di formazione del documento e ne costituisce l'esito imprescindibile.

Il documento – ossia ciò che "insegna o dimostra", secondo la radice latina docere – è infatti l'oggetto la cui precisa funzione è quella di conservare nel tempo la piena capacità di testimoniare atti o fatti

1 Art. 44, comma 1-ter, D.lgs. n. 82/2005

2 Art. 43, comma 3, D.lgs. n. 82/2005

3 Art. 21, comma 5, D.lgs. n. 490/1999

giuridicamente rilevanti. Il documento, quindi, appartiene all'archivio fin dalla sua formazione.

Tuttavia, l'archivio – inteso come unicum, come complesso e insieme organico – è articolato, secondo un criterio logico-funzionale, in tre sezioni corrispondenti ad altrettante fasi del processo di archiviazione. Pertanto, la formazione di un documento è il punto d'inizio di un percorso che si sviluppa nel tempo e che porta, quale esito finale, alla sua conservazione permanente o, viceversa, alla sua più o meno precoce distruzione.

Archivio corrente

L'archivio corrente è costituito dall'insieme dei documenti relativi alle attività, agli affari ed ai procedimenti in corso o comunque oggetto d'interesse attuale. La corretta gestione dell'archivio corrente presuppone un'efficiente organizzazione delle procedure di formazione, gestione e consultazione documentale, indifferente alla tipologia di supporto utilizzata.

La responsabilità di tale complesso di attività ricade sul responsabile del procedimento nel cui contesto la documentazione è prodotta o acquisita

Le procedure e gli strumenti che concorrono a formare l'archivio corrente ed a definirne il profilo funzionale sono:

- la registrazione e segnatura di protocollo: operazioni necessarie e sufficienti per la stessa tenuta del sistema di gestione informatica dei documenti, così come risultanti dal registro di protocollo quale atto pubblico di fede privilegiata;
- la classificazione effettuata alla luce del titolare di classificazione, nonché la successiva fascicolazione obbligatoria;
- il repertorio dei fascicoli: strumento di gestione e reperimento dei fascicoli organizzato ed aggiornato in relazione alla struttura

del titolare di classificazione;

- il massimario di selezione e scarto: strumento volto a fornire i criteri di cernita ed i termini di conservazione della documentazione.

L'archivio corrente è composto sia dei documenti digitali, sia dei documenti analogici, acquisiti e/o prodotti dalla AOO nel corso della propria attività. La tipologia documentale determina la modalità di gestione degli archivi e le attività di trasferimento al sistema di conservazione documentale.

Archivio di deposito

L'archivio di deposito raccoglie i fascicoli e serie di documenti - già oggetto di sfolgimento - relativi alle attività, agli affari ed ai procedimenti conclusi o comunque oggetto d'interesse sporadico.

E' questa una fase intermedia, di particolare rilevanza funzionale, durante la quale sono poste in essere le operazioni di selezione - c.d. scarto - che determineranno la conservazione storica o, altrimenti, la distruzione del documento.

Almeno una volta ogni anno il responsabile del servizio per la gestione dei flussi documentali e degli archivi provvede a trasferire fascicoli e serie documentarie relativi a procedimenti conclusi in un apposito archivio di deposito costituito presso la AOO.

Il trasferimento deve essere attuato rispettando l'organizzazione che i fascicoli e le serie avevano nell'archivio corrente. Il responsabile del servizio per la gestione dei flussi documentali e degli archivi deve formare e conservare un elenco dei fascicoli e delle serie trasferite nell'archivio di deposito¹

1 Art. 68, DPR n. 445/2000

Le operazioni di selezione e scarto documentale sono compiute alla luce dei criteri dettati dal Massimario di scarto e nel rispetto delle apposite procedure² previste dalla legge.

Archivio storico

L'archivio storico è a tutti gli effetti un bene culturale, come tale tutelato dal Codice dei beni culturali e del paesaggio³. I documenti raccolti nell'archivio storico, da strumenti e residui di una determinata attività pratico-amministrativa, diventano fonti per la conoscenza del passato e depositari della memoria collettiva, acquisendo così un rilevante valore scientifico.

Sistema di conservazione analogica

Il sistema di conservazione analogica può essere definito come il complesso di regole e procedure capace di garantire nel tempo autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità e reperibilità dei documenti analogici, nonché delle loro aggregazioni.

La AOO, in coerenza con le disposizioni normative e regolamentari in materia, opera affinché siano prodotti, gestiti, inviati e conservati – avvalendosi di strumenti di dematerializzazione – esclusivamente documenti informatici, secondo il principio di *digital first*.

Pertanto, la conservazione analogica riguarda essenzialmente i documenti analogici formati dalla AOO precedentemente all'entrata in vigore dell'obbligo di utilizzo degli strumenti informatici⁴, quelli provenienti da soggetti non obbligati alla formazione di documenti

² Si veda "La procedura di autorizzazione allo scarto", Soprintendenza archivistica e bibliografica della Toscana - <http://www.sa-toscana.beniculturali.it/cosa-fare-per/scarto-archivistico/la-procedura-di-autorizzazione-allo-scarto>

³ Art. 30, comma 4, D.lgs. n.42/2004

⁴ Art. 40, comma 1, D.lgs. n. 82/2005

digitali – quali i cittadini stessi – e i documenti analogici formati dalla AOO in via eccezionale e residuale.

Gestione dell'archivio corrente dei documenti analogici

La gestione dell'archivio corrente, per la parte concernente i documenti analogici, è una attività particolarmente delicata, poiché la mancanza di regole, o la loro inosservanza, produce unità archivistiche di natura incerta, spesso destinate ad una improroga ed illimitata conservazione, compromettendo di fatto la funzionalità dell'archivio nel suo complesso.

L'adozione di accorgimenti e di regole standard è, perciò, particolarmente utile riguardo al trattamento dell'ingente ed eterogenea mole di documenti analogici acquisiti e prodotti dalla AOO nel corso della propria attività, proveniente in grande parte da cittadini o da soggetti non sottoposti all'obbligo di *digital first*, nonché di materiale prodotto in violazione dello stesso principio.

In questo caso, la documentazione acquisita è inserita nel flusso documentale digitale, previa scansione, mentre l'originale analogico è recapitato all'UOR competente. A partire da questo momento, il documento digitale – precisamente la copia informatica per immagine dell'originale analogico – prevale, sotto l'aspetto gestionale, sul documento analogico stesso, stante il suo pieno valore giuridico-probatorio.

Ciò significa che mentre il fascicolo analogico è destinato essenzialmente alla conservazione del documento originale e di eventuali, nuovi documenti analogici pertinenti acquisiti successivamente, è il solo il fascicolo digitale ad essere deputato a raccogliere gli atti conseguenti – necessari alla definizione dell'affare, dell'attività o del procedimento – formati dalla AOO, evitando inutili e dannose duplicazioni.

Il documento viene così a far parte di due fascicoli – strettamente collegati e univocamente classificati – destinati a diverse modalità, ma a stesso periodo di conservazione. La responsabilità delle operazioni di gestione dell'archivio corrente ricadono sul responsabile del procedimento nel cui contesto la documentazione è acquisita.

L'archivio corrente dei documenti analogici è ospitato, di norma, presso gli ambienti e gli uffici delle stesse UOR competenti, purché ritenuti idonei allo scopo a giudizio del responsabile del servizio archivio e protocollo. In caso di spostamento dell'archivio corrente, la UOR interessata informa il responsabile del servizio archivio e protocollo che, previo sopralluogo dei locali, esprime il nulla-osta sulla loro idoneità e fornisce, se necessario, istruzioni o consigli utili ad una ottimale disposizione del materiale archivistico.

Qualora l'archivio corrente soggetto a trasferimento contenga dati personali, è richiesto il parere del DPO in merito alle modalità di svolgimento delle operazioni ed alla idoneità delle misure fisiche poste a protezione dei documenti.

Il responsabile del procedimento, almeno una volta all'anno, trasferisce i fascicoli chiusi all'archivio di deposito, redigendo apposito repertorio, previo accordo con il responsabile del servizio archivio e protocollo in merito alle modalità di trasferimento. La titolarità amministrativa dei documenti in deposito resta in capo al responsabile della UOR competente.

Gestione dell'archivio di deposito dei documenti analogici

L'archivio di deposito è organizzato secondo un modello diffuso ed ospitato presso gli ambienti e gli uffici delle stesse UOR competenti, purché ritenuti idonei allo scopo a giudizio del responsabile del servizio archivio e protocollo.

La cura e la responsabilità gestionale dell'archivio di deposito analogico fanno capo al responsabile del servizio archivio e protocollo, cui spetta il compito di presidiare le seguenti attività:

preliminari	<p>individuazione e gestione dei locali adibiti a deposito dei documenti</p> <p>collaborazione con le UOR circa le modalità di conferimento dei documenti, predisposizione degli stessi, redazione dei repertori e degli elenchi di versamento</p>
ordinarie	<p>schedatura delle unità fisiche trasferite in funzione della collocazione logica e fisica e redazione di un elenco topografico, completo di riferimenti alla numerazione progressiva assegnata, al fine di facilitare il reperimento</p> <p>selezione in base al Piano di conservazione</p> <p>applicazione delle procedure di scarto</p> <p>aggiornamento e repertoriamento dei fascicoli e delle serie</p> <p>gestione del servizio di ricerca documentale</p> <p>programmazione delle attività di archiviazione</p> <p>collaborazione all'aggiornamento del Piano di conservazione</p> <p>verifica della sicurezza e salubrità degli ambienti di conservazione (sicurezza antincendio e anti-intrusione, temperatura e umidità, manutenzione e pulizia)</p>
straordinarie	<p>ricognizione della documentazione collocata presso gli ambienti e gli uffici della UOR non regolarmente sottoposta a archiviazione, dunque a trasferimento formale da archivio corrente a archivio di deposito</p> <p>schedatura delle unità documentali di cui al punto precedente, e attività funzionali alla riconduzione della gestione del materiale archivistico a modalità ordinarie</p> <p>segnalazione al Responsabile della gestione documentale di irregolarità nelle modalità di conservazione dell'archivio di deposito</p>

Il servizio archivio e protocollo, in quanto soggetto preposto alla gestione, è responsabile del servizio di ricerca documentale, nei

confronti delle UOR interne alla AOO, così come rispetto ai soggetti esterni aventi titolo all'accesso.

La presenza, presso la AOO, di un archivio di deposito diffuso, distribuito prevalentemente presso i locali delle UOR produttrici, non esime il responsabile della UOR interessata al prelievo di documentazione in deposito dal dover informare il responsabile del servizio archivio e protocollo del temporaneo accesso alla documentazione giacente.

La comunicazione deve indicare gli estremi archivistici della documentazione, la UOR richiedente o il nominativo del richiedente e la data della richiesta e il tempo previsto di trattenimento

S'intende assolutamente vietata l'estrazione di documenti originali, l'alterazione dell'ordine di sedimentazione del fascicolo. La riapertura del fascicolo è altrettanto vietata, se non previa autorizzazione del responsabile del servizio archivio e protocollo.

Gestione dell'archivio storico dei documenti analogici

L'archivio storico conserva i materiali relativi alle pratiche esaurite da oltre quarant'anni, destinati alla conservazione permanente¹.

I documenti destinati alla conservazione in archivio storico sono trasferiti contestualmente agli strumenti che ne garantiscono il reperimento (indici, repertori, banche dati su supporto informatico).

Il responsabile del servizio archivio e protocollo è responsabile del materiale documentale conservato in archivio storico. In ragione di tale ruolo, questi cura e risponde della corretta esecuzione delle operazioni di trasferimento del materiale documentale dall'archivio di deposito all'archivio storico, previa consultazione del responsabile della gestione documentale. Spetta, inoltre allo stesso responsabile promuovere gli interventi conservativi indispensabili a preservare i

¹ Art. 30, comma 4, D.lgs. n. 42/2004

materiali documentali dal degrado e fare ricorso – ove ritenga opportuno – a iniziative di digitalizzazione degli originali, volte alla tutela dell'interesse storico-scientifico del materiale archivistico.

Tutti gli interventi di riordinamento, inventariazione e restauro prevedono l'autorizzazione della Soprintendenza archivistica e bibliografica di Firenze.

Sistema di conservazione digitale

Il sistema di conservazione digitale può essere definito come il complesso di regole, procedure e tecnologie – logicamente distinto dal sistema informatico di gestione documentale – capace di garantire nel tempo autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità e reperibilità dei documenti, delle aggregazioni documentali e degli archivi della AOO.

A tale fine, il sistema di conservazione deve poter garantire l'accesso agli oggetti conservati per tutto il tempo previsto dal Piano di conservazione e dalla normativa, indipendentemente dall'evoluzione del contesto tecnologico¹

Il sistema di conservazione vede la partecipazione di una pluralità di figure e di ruoli. L'interazione di queste stesse figure e ruoli è definita processo di conservazione.

Oggetto di conservazione

Gli oggetti della conservazione sono trattati in pacchetti informativi.

Pacchetto di versamento

Il pacchetto di versamento è il pacchetto informativo proveniente dalla AOO quale soggetto produttore, destinato ad essere versato nel sistema di conservazione. Le modalità di versamento sono concordate

¹ Art. 20, D.lgs. 42/2004

e descritte nell'accordo di servizio e nel manuale di conservazione redatto dal responsabile del servizio di conservazione.

Il pacchetto è generato dal soggetto produttore, in conformità alle specifiche tecniche concordate con il responsabile del servizio di conservazione. Esse riguardano:

- le tipologie di documenti da conservare;
- i metadati;
- i tempi di versamento;
- i formati da adottare per ogni classe/tipo di documento;
- la tempistica di selezione e scarto dei documenti informatici.

Quanto, infine, alle modalità di trasferimento dei documenti nell'archivio, si precisa che la AOO si avvale del canale *web service*, inteso quale sistema software progettato per supportare l'interoperabilità tra diversi elaboratori in un contesto distribuito.

Pacchetto di archiviazione

Il pacchetto di versamento è oggetto di verifica al fine di stabilire quali documenti del pacchetto possano esser presi in carico e quali debbano essere rifiutati. E' possibile che la fase di verifica si concluda con una presa in carico parziale del materiale versato.

Al termine di questa elaborazione i risultati e i dettagli dei controlli effettuati sono riportati nel rapporto di versamento, generato secondo lo schema allegato al manuale di conservazione. Il rapporto è restituito al soggetto produttore e contestualmente destinato alla conservazione

Il pacchetto di archiviazione è generato dal sistema a conclusione del processo di verifica e presa in carico dei documenti e delle unità di aggregazione di cui si compone il pacchetto di versamento, tramite la trasformazione dello stesso pacchetto. Esso contiene:

- i documenti conservati nel formato utilizzato all'atto del versamento;
- il file indice del pacchetto d'archiviazione firmato e marcato temporalmente.

Pacchetto di distribuzione

Il pacchetto di distribuzione consente di assolvere correttamente l'obbligo di esibizione dei documenti conservati. Il pacchetto di distribuzione è generato dal sistema di conservazione, a partire dai pacchetti di archiviazione, al preciso scopo di rendere accessibili agli utenti gli oggetti sottoposti a conservazione.

Il pacchetto di distribuzione, essendo generato sulla base delle specifiche richieste dell'utente, può, ma non deve necessariamente coincidere con il pacchetto di archiviazione.

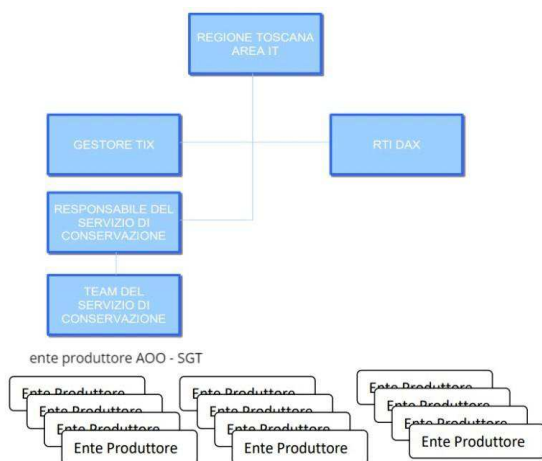
Modello di sistema di conservazione

Il sistema di conservazione del comune di San Giuliano Terme prevede che il processo si svolga all'esterno della struttura dell'ente.

I requisiti del processo di conservazione, le responsabilità, i compiti del responsabile della conservazione e del responsabile del servizio di conservazione e le loro modalità d'interazione sono formalizzate nel presente manuale per espresso ed integrale richiamo dell'accordo di servizio, nonché del manuale del conservatore stesso

Il servizio di conservazione è erogato dalla Regione Toscana, in conformità al presente schema:

L'area IT della Regione Toscana si interfaccia con gli outsourcer incaricati della gestione delle piattaforme tecnologiche e coopera con il Responsabile della conservazione



Il gestore del TIX – Tuscany Internet eXchange gestisce l'infrastruttura fisica, garantendo la disponibilità dei sistemi di rete connettività ed il monitoraggio della connettività

Il Raggruppamento d'impresе DAX, su incarico della Regione Toscana, garantisce a ciascun ente produttore la disponibilità del sistema di gestione di conservazione documentale

Processo di conservazione

Il processo di conservazione consiste nel trasferimento dell'oggetto di conservazione nel sistema di conservazione. Il processo ha inizio dalla generazione di un pacchetto di versamento. Per una dettagliata illustrazione del processo si rimanda al manuale di conservazione.

Il processo, così come delineato dalle linee guida AgID, vede interessati i seguenti ruoli e soggetti:

- titolare dell'oggetto della conservazione: il comune di San Giuliano Terme, nella persona del suo rappresentante legale;
- produttore dei PdV: persona interna alla struttura organizzativa incaricata del ruolo di responsabile della gestione documentale, garante della trasmissione del pacchetto di versamento al sistema di conservazione, secondo le modalità operative

definite nel manuale di conservazione, e addetta a verificare il buon esito della operazione di trasferimento al sistema di conservazione;

- utente abilitato: soggetto che può richiedere al sistema di conservazione l'accesso ai documenti per acquisire le informazioni di interesse nei limiti previsti dalla legge e nelle modalità previste dal manuale di conservazione;
- responsabile della conservazione;
- conservatore o responsabile del servizio di conservazione esterna

La responsabilità relativa ai contenuti, correttezza e completezza dei dati e dei documenti versati nel sistema di conservazione è ad esclusivo carico del soggetto produttore.

Il referente per i documenti inviati in conservazione dalla AOO è il responsabile della gestione documentale, mentre il referente tecnico, nella persona del responsabile dei servizi informativi, ha il compito di presidiare le attività infrastrutturali e di concordare e sottoscrivere gli allegati tecnici dell'accordo di servizio.

Selezione e scarto di documenti

“La selezione, cioè il momento valutativo, non intacca la complessità e l'unitarietà dell'archivio, ma, procedendo all'individuazione dei documenti strumentali e transitori, da destinare allo scarto, vale a dire alla distruzione fisica, evidenzia i nessi fra i documenti essenziali da conservare permanentemente. Pertanto, l'eliminazione di taluni documenti deve essere preceduta dalla valutazione delle procedure di produzione documentaria, in modo che vengano assicurati la

comprensione dell'attività dell'ente produttore e il mantenimento delle attestazioni di diritti"¹.

La procedura di scarto documentale

Lo scarto documentale – a differenza dello sfoltimento – è un'operazione riguardante l'archivio di deposito, tassativamente subordinata all'autorizzazione della Soprintendenza archivistica e bibliografica per la Toscana², rilasciata previa comunicazione dell'elenco degli atti di cui si propone l'eliminazione.

Massimario di scarto

Il massimario di scarto è uno strumento volto ad agevolare le operazioni di scarto preliminari al trasferimento della documentazione all'archivio di deposito, attraverso l'individuazione delle tipologie documentali riferibili ai diversi procedimenti di competenza della AOO. Data la complessità dell'attività amministrativa svolta dalla AOO e la molteplicità di tipologie documentali prodotte, il massimario deve essere inteso come strumento orientativo e non esaustivo

Il massimario di scarto, nell'ambito del presente manuale, è integrato nel prontuario, appositamente concepito per accorpare i rispettivi piani di classificazione, fascicolazione e conservazione

In caso di dubbi in merito alla conservazione o eliminazione di un documento, il responsabile della conservazione, sentito il responsabile della gestione documentale, interpella preventivamente la Soprintendenza archivistica e bibliografica della Toscana.

1 Massimario di scarto per i comuni, a cura della Soprintendenza archivistica per la Toscana - https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/documenti_indirizzo/piano_conservazione_-_massimario_scarto_comuni.pdf

2 Art. 21, comma 1, lett. d), D.lgs. n. 42/2004

Scarto di documenti analogici

Il responsabile UOR, avvalendosi del repertorio dei fascicoli e coadiuvato dal responsabile del servizio archivio e protocollo, inoltra al responsabile della conservazione la proposta di scarto documentale, conforme al piano di conservazione. La proposta è redatta secondo il modello predisposto dalla Soprintendenza archivistica e bibliografica della Toscana, completa delle specifiche richieste.

Tale proposta, corredata del parere del responsabile della conservazione, viene quindi sottoposta al vaglio del responsabile della gestione documentale. Quest'ultimo, sentito – se ritenuto necessario – il responsabile della protezione dati, rimette al dirigente competente le proprie considerazioni in merito alla proposta di scarto affinché disponga conseguentemente con atto formale. La determinazione dirigenziale è quindi trasmessa alla Soprintendenza archivistica e bibliografica della Toscana unitamente all'elenco dei fascicoli destinati alla distruzione e all'indicazione delle modalità prescelta per la distruzione dei documenti¹.

La Soprintendenza, a sua volta, acquisisce il nulla-osta del Ministero dell'Interno² in ordine al controllo sulla eventuale presenza di atti riservati, contenenti dati relativi alla politica interna o estera dello Stato o dati personali particolari o "sensibili".

Una volta autorizzato lo scarto, l'operazione è rimessa alla conduzione del responsabile del servizio archivio e protocollo, che provvederà ad affidare ad un soggetto esterno, opportunamente selezionato, il servizio di materiale distruzione dei documenti, dietro rilascio di

1 Art. 8, DPR n. 37/2001

2 Art. 4, DPR n. 854/1975

relativo verbale di corretta esecuzione. Copia del verbale è trasmessa alla Sovrintendenza archivistica e bibliografica competente.

Il fascicolo documentale relativo al processo di scarto documentale è soggetto a conservazione illimitata.

Scarto di documenti informatici

Il soggetto produttore, nel formare i documenti o le loro aggregazioni, correda l'oggetto informatico dei metadati relativi ai tempi di conservazione. In caso di mancata indicazione, la conservazione si intende illimitata.

Questa informazione consente al responsabile del servizio di conservazione di collaborare alle operazioni di selezione e scarto del materiale archivistico tramite la generazione dell'elenco dei pacchetti di archiviazione contenenti i documenti destinati allo scarto, nel rispetto di quanto stabilito dal piano di conservazione

L'elenco è comunicato al responsabile della conservazione che, a sua volta, lo trasmette al responsabile della gestione documentale

Quest'ultimo, sentito – se ritenuto necessario – il responsabile della protezione dati, rimette al dirigente competente le proprie considerazioni in merito alla proposta di scarto affinché disponga conseguentemente con atto formale. La determinazione dirigenziale è quindi trasmessa alla Sovrintendenza archivistica e bibliografica della Toscana unitamente all'elenco dei fascicoli destinati alla distruzione. Naturalmente, l'autorizzazione della Sovrintendenza archivistica presuppone il nulla-osta del Ministero dell'Interno¹ in ordine al controllo sulla eventuale presenza di atti riservati, contenenti dati relativi alla politica interna o estera dello Stato o dati personali particolari o "sensibili".

¹ Art. 4, DPR n. 854/1975

E' onere del soggetto produttore, nella persona del responsabile della gestione documentale, comunicare formalmente al responsabile del servizio di conservazione la lista dei documenti di cui è stata autorizzata l'eliminazione, inviando copia del documento di autorizzazione allo scarto. La piena efficacia dell'operazione si avrà al momento dell'aggiornamento delle copie di sicurezza del sistema. Il servizio procederà di conseguenza ad attestare al titolare l'avvenuta eliminazione della documentazione soggetta a scarto. I documenti e le aggregazioni documentali informatiche espunti dal sistema di conservazione devono essere eliminati anche da tutti i sistemi della AOO titolare.

Misure di sicurezza

Le misure di sicurezza sono volte a garantire – per l'intera durata del ciclo di vita dei documenti trattati dalla AOO – la disponibilità, integrità, riservatezza, autenticità, non ripudiabilità e validità temporale degli stessi. La loro adozione mira a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio in materia di protezione dei dati personali, rischio valutato in base a criteri oggettivi, avuto riguardo alla natura, al contesto ed alle finalità del trattamento.

Per conseguire questo risultato la AOO conserva i documenti nel pieno rispetto delle misure organizzative e degli accorgimenti tecnici che – in base alle conoscenze acquisite ed al grado di progresso tecnologico disponibile in relazione alla tipologia di documento trattato – consentono di ridurre i rischi di perdita, distruzione, manomissione o accesso non autorizzato.

Il ricorso agli accorgimenti tecnici previsti nella fase di formazione documentale, l'individuazione degli strumenti e delle corrette modalità di gestione dei flussi documentali e delle fasi di

conservazione, la puntuale disciplina delle operazioni di registrazione di protocollo operate dal presente manuale – a questo proposito esplicitamente richiamate – concorrono, nel complesso, al conseguimento di un idoneo livello di sicurezza del sistema di gestione documentale.

Ciò premesso, è possibile illustrare il sistema di sicurezza nelle sue componenti principali:

Componente organizzativa della sicurezza

La componente organizzativa si avvale di uno schema di accessi differenziati, corrispondente ai diversi profili operativi dei soggetti chiamati a contribuire al sistema di gestione documentale. Ove i software utilizzati nel processo lo consentano, le identità digitali degli operatori autorizzati sono gestite con strumenti di *active directory*.

Il profilo di abilitazione è predeterminato e varia in funzione della UOR di appartenenza, al ruolo ed alle funzioni svolte dal soggetto, al diverso grado di riservatezza delle informazioni trattate. Il profilo di abilitazione determina il grado di autorizzazione dell'operatore riguardo alla creazione, modificazione, eliminazione o semplicemente visualizzazione di un documento della AOO.

Le abilitazioni sono rilasciate dal responsabile del servizio archivio e protocollo, su specifica richiesta scritta del dirigente responsabile della UOR cui appartiene l'operatore interessato, secondo criteri di necessità e di minimizzazione. E' cura del responsabile della UOR, una volta definito il profilo di abilitazione, informare il responsabile dei servizi informativi affinché possa provvedere alla conseguente configurazione del prodotto di protocollo informatico e gestione documentale.

Il responsabile della UOR informa il responsabile del servizio archivio e protocollo ed il responsabile dei servizi informativi delle eventuali

variazioni nell'assetto del personale che possano avere riflessi sull'organizzazione degli accessi al sistema di gestione documentale. Eventuali cessazioni dal servizio di personale sono rese note al responsabile del servizio archivio e protocollo ed il responsabile dei servizi informativi, a cura del responsabile del servizio competente nell'amministrazione delle risorse umane della AOO.

A completare il quadro delle misure organizzative preposte alla sicurezza del sistema, nel contesto oggetto del presente manuale, possiamo annoverare le Regole di condotta dei soggetti autorizzati e il Piano di formazione in materia di sicurezza dei dati personali approvati dal Documento sulla protezione dei dati personali vigente presso la AOO.

Componente logica della sicurezza

La componente logica della sicurezza garantisce integrità, riservatezza, disponibilità e non ripudio dei dati, delle informazioni e dei messaggi e si avvale, a questo scopo, del prodotto informatico di gestione documentale adottato dalla AOO. Il prodotto di protocollo informatico garantisce:

- la tendenziale immodificabilità del contenuto del sistema di gestione documentale e, nel caso in cui tale operazione sia ammessa, la tracciabilità delle operazioni effettuate;
- l'accesso differenziato in base a profili di abilitazione preimpostati per utente o gruppo di utenti il controllo degli accessi effettuati tramite;
- la registrazione di file di log, in conformità agli indirizzi del Garante della privacy¹.

¹ Provvedimento del Garante della privacy del 27 novembre 2008

Componente fisica della sicurezza

Gli accessi fisici alle sedi presso le quali sono conservati i documenti, indipendentemente dalla loro tipologia, sono consentiti:

- al personale interno, previa identificazione tramite badge;
- al personale esterno addetto alla manutenzione dei locali o delle strumentazioni, previa autorizzazione e identificazione.

Nel caso in cui il personale esterno debba accedere, previa autorizzazione, agli impianti tecnologici, intesi quali apparati, reti di comunicazione o macchine server, il personale della UOR competente presiede alle attività di manutenzione e conserva, ove possibile, un file di log degli accessi effettuati.

Componente infrastrutturale della sicurezza

Il sistema informatico di gestione documentale è il complesso delle risorse hardware e software – inteso come insieme delle risorse di calcolo, delle reti di comunicazione, degli apparati e delle procedure informatiche – utilizzate per la conduzione delle attività di formazione, gestione e conservazione documentale della AOO.

Sono parte delle infrastruttura informatica stessa le singole postazioni di lavoro connesse al sistema informatico di gestione documentale, le quali:

- sono costituite da PC connessi alla rete, dotati di sistema operativo e di applicazioni costantemente aggiornate, cui sono inibite le prerogative di amministratore di sistema;
- subordinano l'accesso al sistema al possesso di idonee credenziali (utente e password);
- sono dotate di protezione antivirus e antimalware aggiornati;
- sono soggette a politiche di backup giornaliero e di recovery;

- sono raggiungibili via internet esclusivamente tramite VPN, opportunamente configurata dal servizio tecnologico interno alla AOO.

Manuale di conservazione

Premessa

Il presente manuale di conservazione è parte integrante del manuale di gestione documentale.

La AOO comune di San Giuliano Terme, al fine di assolvere correttamente l'esigenza di assicurare la conformità agli originali dei documenti conservati, nonché la qualità e la sicurezza del sistema di conservazione¹, si avvale del servizio di conservazione a norma DAX, offerto dalla Regione Toscana.

In questo quadro, il presente manuale di conservazione – come contemplato dalle linee guida AgID – opta per un parziale rinvio alle parti di competenza del manuale del conservatore esterno per tutto quanto concerne i contenuti essenziali², facendosi altresì carico degli adempimenti rimessi espressamente alla disciplina del titolare³, di seguito elencati

- individuazione e pubblicazione dei tempi di versamento;
- individuazione delle tipologie documentali trattate;
- descrizione dei metadati utilizzati nel processo di conservazione;
- descrizione delle modalità di trasmissione dei pacchetti di versamento;
- definizione delle tempistiche di selezione e scarto dei propri strumenti informatici.

1 Art. 34, comma 1-bis, lett.b), D.lgs n. 82/2005

2 Paragrafo 4.6, lettere a) - l), Linee guida AgID

3 Paragrafo 4.6, penultimo capoverso, Linee guida AgID

Organizzazione del processo di conservazione

Premesso il richiamo del Punto 4 – Ruoli e responsabilità del manuale del conservatore per quanto concerne l'illustrazione dell'organizzazione propria del fornitore del servizio, il titolare precisa che il processo di conservazione interessa e coinvolge i seguenti soggetti e ruoli interni alla propria organizzazione:

Titolare dell'oggetto di conservazione

E' il comune di San Giuliano Terme nella persona del suo rappresentante legale

Responsabile della conservazione

E' il dirigente o il funzionario che, in base ad apposito atto di nomina, definisce e attua le politiche complessive del sistema di conservazione e ne governa la gestione con piena responsabilità e autonomia.

Al Responsabile della conservazione, in un contesto che prevede l'affidamento esterno del servizio di conservazione – ferma restando la responsabilità giuridica generale sui processi di conservazione e il dovere di condurre le necessarie attività di verifica e controllo previste dalle norme vigenti per i processi in outsourcingoperando questi – residua il compito di predisporre il manuale di conservazione e di curarne l'aggiornamento periodico in presenza di cambiamenti normativi, organizzativi, procedurali o tecnologici rilevanti.

Responsabile della gestione documentale

E' il dirigente o il funzionario, in possesso di idonei requisiti professionali o di professionalità tecnico-archivistica ed incaricato con apposito atto, preposto ai seguenti compiti:

- al servizio di cui all'articolo 61 del TUDA¹;

1 Art. 61, DPR n. 445/2000

- a predisporre il manuale di gestione documentale relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio, all'accesso ai documenti informatici nel rispetto della normativa in materia di trattamenti dei dati personali ed in coerenza con quanto previsto nel manuale di conservazione;
- sentiti i responsabili della gestione documentale, ad assicurare l'adozione di criteri uniformi per la gestione informatica dei documenti;
- a verificare l'avvenuta eliminazione dei protocolli di settore, dei protocolli multipli e, più in generale, dei protocolli diversi dal protocollo informatico.

Referente tecnico per il soggetto produttore

E' il funzionario che opera nell'ambito del processo di conservazione con il compito di presidiare alle attività infrastrutturali e di concordare e sottoscrivere con il conservatore esterno gli allegati tecnici dell'accordo di servizio.

Produttore del pacchetto di versamento

E' la persona interna alla struttura organizzativa incaricata del ruolo di Responsabile della gestione documentale. Il Responsabile della gestione documentale è garante della trasmissione del pacchetto di versamento al sistema di conservazione secondo le modalità operative definite nel manuale di conservazione, nonché addetta a verificare il buon esito della operazione di trasferimento al sistema di conservazione.

Utente abilitato

E' il soggetto – interno o esterno – che può richiedere al sistema di conservazione l'accesso ai documenti per acquisire le informazioni di

interesse nei limiti previsti dalla legge e nelle modalità previste dal manuale di conservazione.

Soggetti coinvolti nel processo di conservazione

Conservatore esterno

conservatore esterno	servizio di conservazione DAX Regione Toscana Engineering Ingegneria Informatica SpA
atto di adesione accordo-quadro	prima stipula del 1 luglio 2020 rinnovo adesione 20 giugno 2022 scadenza contratto 19 giugno 2025
denominazione del soggetto produttore	comune di San Giuliano Terme
codice iPA del soggetto produttore	c_a562
descrizione del soggetto produttore	AOO del comune di San Giuliano Terme
documentazione	Manuale di conservazione

Fornitore dei sistemi informatici per la produzione di pacchetti di versamento

fornitore del software di produzione dei pacchetti di versamento	Maggioli SpA P.I. 02066400405
--	----------------------------------

Modello di funzionamento

L'area IT della Regione Toscana si interfaccia con gli outsourcer incaricati della gestione delle piattaforme tecnologiche e coopera con il Responsabile della conservazione.

Il gestore del TIX – Tuscany Internet eXchange gestisce l'infrastruttura fisica, garantendo la disponibilità dei sistemi di rete connettività ed il monitoraggio della connettività.

Il Raggruppamento d'impresе DAX, su incarico della Regione Toscana, garantisce a ciascun ente produttore la disponibilità del sistema di gestione di conservazione documentale.

Descrizione del processo di conservazione

La descrizione dettagliata del complesso di regole, procedure e tecnologie poste in essere al fine di garantire l'autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità e reperibilità dei documenti informatici e dei documenti amministrativi informatici è rimessa al Punto 7 – Processo di conservazione del manuale del conservatore.

La responsabilità relativa ai contenuti, correttezza e completezza dei dati e dei documenti versati nel sistema di conservazione è ad esclusivo carico del soggetto produttore.

Il referente per i documenti inviati in conservazione dalla AOO è il responsabile della gestione documentale, mentre il referente tecnico ha il compito di presidiare le attività infrastrutturali e di concordare e sottoscrivere gli allegati tecnici dell'accordo di servizio.

Schema sintetico del processo di conservazione

- generazione del pacchetto di versamento nelle modalità e con il formato stabilito dal manuale del conservatore;
- trasferimento dell'oggetto di conservazione ai sistemi di conservazione;
- acquisizione e presa in carico del pacchetto di versamento da parte del sistema di conservazione;
- verifica della conformità del pacchetto di versamento e dei documenti contenuti ai formati ammessi dal conservatore;
- rifiuto del pacchetto di versamento in caso di anomalie;
- generazione del rapporto di versamento relativo ad uno o più pacchetti di versamento, univocamente identificato dal sistema di conservazione e completo di riferimento temporale UTC e di impronta calcolata sull'intero contenuto del pacchetto di

versamento, secondo le modalità descritte nel manuale del conservatore;

- sottoscrizione del rapporto di versamento con la firma digitale o firma elettronica qualificata o avanzata apposta dal responsabile del servizio di conservazione o suo delegato.

Tipologie documentali trattate e tempi di versamento

La tabella riepilogativa delle tipologie documentali soggette a conservazione, completa dei tempi di versamento, è parte integrante del contratto di adesione al servizio.

Documentazione da conservare a norma					
Tipologie documentali	Versione L.G. Agid 2021**	Attivazione (SI/NO)	Tempi di versamento	Sigla Registro *	Volumi/Anno
Registro di protocollo giornaliero	x	SI	giornaliero		
Protocollo Generale (PG)	x	SI	mensile		
Protocollo Particolare (PP)	x	SI	giornaliero		
Repertorio (REP)	x	SI	mensile		
Registro Unico Fatture (RUF)	x	SI	mensile		
Altro tipo di registro (A)	x	SI	mensile		
Delibere	x	SI	mensile		
Decreti	x	SI	mensile		
Determine	x	SI	mensile		
Ordinanze	x	SI	mensile		
Contratti	x	SI	mensile		
Fatture Attive	x	SI	mensile		
Fatture Passive	x	SI	mensile		
PagoPA	x	SI			
Documento Generico	x	SI			
Documento Protocolliato	x	SI			
Libro Unico del Lavoro	x	SI			
SIOPE	x	SI			
OIL	x	SI			
Allegato registro	x	SI			

Metadati trattati

Il sistema di conservazione consente di gestire tutti i metadati obbligatori previsti dalla normativa vigente¹, per una illustrazione dei quali si rimanda all'apposita sezione del manuale di gestione documentale.

Modalità di trasmissione dei pacchetti di versamento

1 Allegato 5 – Linee guida AgID

Per quanto concerne le modalità di trasferimento dei documenti nell'archivio, si precisa che la AOO si avvale del canale web service, inteso quale sistema software progettato per supportare l'interoperabilità tra diversi elaboratori in un contesto distribuito. Gli oggetti della conservazione sono trattati in pacchetti informativi.

Pacchetto di versamento

Il pacchetto di versamento è il pacchetto informativo proveniente dalla AOO quale soggetto produttore, destinato ad essere versato nel sistema di conservazione. Le modalità di versamento sono concordate e descritte nell'accordo di servizio e nel manuale di conservazione redatto dal responsabile del servizio di conservazione.

Il pacchetto è generato dal soggetto produttore, in conformità alle specifiche tecniche concordate con il responsabile del servizio di conservazione. Esse riguardano:

- le tipologie di documenti da conservare;
- i metadati;
- i tempi di versamento;
- i formati da adottare per ogni classe/tipo di documento;
- la tempistica di selezione e scarto dei documenti informatici.

Pacchetto di archiviazione

Il pacchetto di versamento è oggetto di verifica al fine di stabilire quali documenti del pacchetto possano esser presi in carico e quali debbano essere rifiutati. E' possibile che la fase di verifica si concluda con una presa in carico parziale del materiale versato.

Al termine di questa elaborazione i risultati e i dettagli dei controlli effettuati sono riportati nel rapporto di versamento, generato secondo lo schema allegato al manuale di conservazione. Il rapporto è

restituito al soggetto produttore e contestualmente destinato alla conservazione.

Il pacchetto di archiviazione è generato dal sistema a conclusione del processo di verifica e presa in carico dei documenti e delle unità di aggregazione di cui si compone il pacchetto di versamento, tramite la trasformazione dello stesso pacchetto.

Esso contiene:

- i documenti conservati nel formato utilizzato all'atto del versamento;
- il file indice del pacchetto di archiviazione firmato e marcato temporalmente.

Pacchetto di distribuzione

Il pacchetto di distribuzione consente di assolvere correttamente l'obbligo di esibizione dei documenti conservati. Il pacchetto di distribuzione è generato dal sistema di conservazione, a partire dai pacchetti di archiviazione, al preciso scopo di rendere accessibili agli utenti gli oggetti sottoposti a conservazione.

Il pacchetto di distribuzione, essendo generato sulla base delle specifiche richieste dell'utente, può, ma non deve necessariamente coincidere con il pacchetto di archiviazione.

Selezione e scarto dei documenti informatici

Si rimanda all'apposita sezione del manuale di gestione documentale per quanto stabilito in ordine alla disciplina dello scarto di documenti informatici.

Infrastrutture utilizzate

Il sistema di conservazione a norma DAX, utilizzato dal comune di San Giuliano Terme, è erogato in modalità cloud, nel rispetto dei requisiti previsti dalle specifiche tecniche dettate da AgID¹.

Il sistema di conservazione di cui si avvale il comune di San Giuliano Terme è realizzato nel rispetto del principio di integrità e riservatezza, nonché dei principi di protezione by design e by default previsti dagli articoli 25 e 32 del Regolamento UE 679/2016.

Il dettaglio delle architetture e infrastrutture, nonché delle componenti logiche e fisiche del sistema, è descritto dal manuale del conservatore.

Misure di sicurezza

Le misure di sicurezza a tutela dell'integrità e della disponibilità del sistema di conservazione sono dettagliatamente disciplinate dal punto 4 – Sicurezza e riservatezza dell'accordo di servizio, cui si rimanda integralmente.

Verifica del funzionamento del sistema di conservazione

Le modalità di espletamento delle verifiche obbligatorie riguardo al corretto funzionamento, nel tempo, del sistema di conservazione sono dettagliatamente disciplinate dal punto 9 – Monitoraggio e controlli dell'accordo di servizio, cui si rimanda integralmente.

¹ Circolare AgID n. 3/2018

Indice degli allegati al manuale di gestione documentale

Norme di riferimento.....	3
Linee guida per la redazione dell'oggetto.....	5
La redazione dell'oggetto.....	6
Funzioni dell'oggetto.....	6
Requisiti dell'oggetto.....	6
Raccomandazioni generali AURORA.....	7
La redazione degli oggetti si effettua dal generale al particolare.....	7
L'uso delle lettere maiuscole deve essere limitato allo stretto necessario	7
Le abbreviazioni si utilizzano solo se approvate.....	8
Nelle date si privilegia la leggibilità.....	8
La punteggiatura e gli accenti si utilizzano in modo normalizzato.....	9
Non si ripete la denominazione del campo che si sta compilando.....	10
Raccomandazioni AURORA per la descrizione del corrispondente.....	10
Definizioni.....	10
Le intestazioni anagrafiche.....	11
Le descrizioni dei corrispondenti devono essere normalizzate.....	11
Le denominazioni dei corrispondenti si descrivono per esteso.....	11
I nomi stranieri si riportano nella lingua originale.....	12
I nomi di persona fisica si indicano scrivendo prima il cognome e poi il nome.....	13
I nomi di persona fisica si indicano senza titoli di deferenza.....	13
I nomi di struttura si descrivono con l'aggiunta del relativo acronimo.	14
Le anagrafiche multiple delle amministrazioni centrali dello Stato e delle regioni.....	15
In caso di più denominazioni si descrive quella prevalente.....	17
Se un documento è spedito a quattro o più destinatari.....	18
Documenti a firma plurima.....	19
Documenti pervenuti con firma illeggibile, o privi di firma o con il mittente non identificato.....	19
Documento che non comprende alcun elemento utile alla identificazione del mittente.....	20
L'indirizzo postale si scrive in forma italiana.....	21
Documenti in materia di contenzioso.....	21
Corrispondenti che utilizzano la posta elettronica.....	22
Uso improprio della carta intestata.....	23
Raccomandazioni operative AURORA per la redazione dell'oggetto.....	24
La redazione dell'oggetto richiede equilibrio tra analisi e sintesi.....	24
L'oggetto si redige scegliendo forme verbali e lessici condivisi.....	25

L'oggetto si descrive secondo i principi di univocità e uniformità.....	25
L'oggetto si redige individuando le parole chiave che esprimono l'azione	26
L'oggetto di un documento non si replica nella risposta, né nei documenti successivi.....	27
La redazione dell'oggetto non è la trascrizione dell'oggetto presente nel documento.....	27
L'oggetto del documento non replica l'oggetto del fascicolo.....	28
Attenzione alla forma grafica dei nomi composti, date, scadenze, luoghi e orari.....	29
I termini tecnici si utilizzano solo se necessari, evitando neologismi. . .	29
Oggetto di un documento in lingua straniera.....	31
Oggetto e protezione dei dati personali.....	31
L'oggetto non deve contenere riferimenti normativi muti.....	33
I moduli istituzionali si descrivono per esteso.....	34
Gli allegati non fanno parte del campo oggetto.....	35
Il punto fermo a fine frase risulta pleonastico.....	37
Piano di sicurezza informatica.....	37
Tutela dei dati personali.....	38
Prodotto di protocollo informatico.....	38
Modelli: segno grafico di protocollo ed elementi della segnatatura.....	39
Informazioni minime.....	40
Modelli: intestazione e regole redazionali del documento.....	40
Modello di comunicazione UOR.....	41
Modello di comunicazione degli organi istituzionali.....	42
Modello di comunicazione PEO.....	43
Elenchi: elenco atti di nomina.....	43
Elenchi: serie, repertori, registri e banche dati.....	44
Serie.....	44
Repertori.....	44
Registri.....	46
Banche dati o tabulati.....	47
Elenco dei dipendenti abilitati alla firma digitale.....	49
Organigramma e abilitazioni all'accesso al SdGD.....	50
Abilitazioni all'accesso al SDgd (si veda sub-allegato b).....	52
Formati: formati per la registrazione e segnatatura di protocollo.....	52
Formati per la formazione e il riversamento.....	53
Valutazione d'interoperabilità.....	54

Norme di riferimento

Ai fini della consultazione del presente manuale si intende per:

"amministrazione", il Comune di San Giuliano Terme;

"TUDA", il decreto del Presidente della Repubblica 20 dicembre 2000, n. 445 – Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa;

"linee guida", le Linee Guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici;

"CAD", Codice dell'amministrazione digitale, decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82.

Riferimenti normativi del presente manuale sono:

- RD 1163/1911, Regolamento per gli archivi di Stato;
- DPR 1409/1963, Norme relative all'ordinamento ed al personale degli archivi di Stato;
- DPR 854/1975, Attribuzioni del Ministero dell'interno in materia di documenti archivistici non ammessi alla libera consultabilità Legge 241/1990, Nuove norme sul procedimento amministrativo;
- DPR 445/2000, Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa;
- DPR 37/2001, Regolamento di semplificazione dei procedimenti di costituzione e rinnovo delle Commissioni di sorveglianza sugli archivi e per lo scarto dei documenti degli uffici dello Stato;
- D.lgs. 196/2003 recante il Codice in materia di protezione dei dati personali;
- D.lgs. 42/2004, Codice dei beni culturali e del paesaggio, ai sensi dell'articolo 10 della legge 6 luglio 2002, n. 137 Legge 9 gennaio 2004, n. 4 aggiornata dal decreto legislativo

10 agosto 2018, n. 106, disposizioni per favorire e semplificare l'accesso degli utenti e, in particolare, delle persone con disabilità agli strumenti informatici;

- D.lgs. 82/2005 e s.m.i., Codice dell'amministrazione digitale;
- D.lgs. 33/2013, Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni;
- DPCM 3 dicembre 2013, Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005;
- DPCM 22 febbraio 2013, Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali, ai sensi degli articoli 20, comma 3, 24, comma 4, 28, comma 3, 32, comma 3, lettera b), 35, comma 2, 36, comma 2, e 71;
- DPCM 21 marzo 2013, Individuazione di particolari tipologie di documenti analogici originali unici per le quali, in ragione di esigenze di natura pubblicistica, permane l'obbligo della conservazione dell'originale analogico oppure, in caso di conservazione sostitutiva, la loro conformità all'originale deve essere autenticata da un notaio o da altro pubblico ufficiale a ciò autorizzato con dichiarazione da questi firmata digitalmente
Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici 9 - 41 ed allegata al documento informatico, ai sensi dell'art. 22, comma 5, del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e successive modificazioni;

- Reg. UE 910/2014, in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno e che abroga la direttiva 1999/93/CE – Regolamento eIDAS;
- Reg. UE 679/2016 (GDPR), relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE;
- Circolare 18 aprile 2017, n. 2/2017 dell’Agenzia per l’Italia Digitale, recante le misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni;
- Circolare n. 2 del 9 aprile 2018, recante i criteri per la qualificazione dei Cloud Service Provider per la PA;
- Circolare n. 3 del 9 aprile 2018, recante i criteri per la qualificazione di servizi SaaS per il Cloud della PA;
- Reg. UE 2018/1807, relativo a un quadro applicabile alla libera circolazione dei dati non personali nell’Unione Europea;
- DPCM 19 giugno 2019, n. 76, Regolamento di organizzazione del Ministero per i beni e le attività culturali, degli uffici di diretta collaborazione del Ministro e dell’Organismo indipendente di valutazione della performance;
- Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici emanate dall’AGID il 10 settembre 2020 secondo le disposizioni dell’art. 71 del D. Lgs. 82/2005 come integrate e modificate dal D. Lgs. 217/2017 e pubblicate sulla G.U. 19.10.2020 n. 259.

Linee guida per la redazione dell’oggetto

L’oggetto è la sintesi dei contenuti di carattere giuridico, amministrativo e narrativo di un singolo documento e ne rappresenta

l'individualità rispetto agli altri documenti compresi nel medesimo fascicolo

La redazione dell'oggetto

La corretta redazione dell'oggetto di un documento è un'operazione che interessa trasversalmente l'intera organizzazione della AOO ed in particolare:

- gli operatori addetti alla registrazione di protocollo
- chiunque produca o acquisisca documenti digitali nell'interesse della AOO
- i soggetti chiamati a predisporre sistemi di integrazione tra software di gestione documentale

Funzioni dell'oggetto

L'oggetto svolge importanti funzioni nell'ambito della gestione documentale:

- collega il documento al fascicolo
- collegare il documento al mittente o destinatario
- fornisce elementi per la ricerca
- contribuisce a identificare il documento

La redazione impropria o inaccurata dell'oggetto, pertanto, è particolarmente dannosa in quanto:

- non permette di capire rapidamente di cosa tratta il documento
- non rende evidente la ragione della collocazione del documento in un determinato fascicolo
- non consente di conoscere la relazione del documento con il suo autore
- rende particolarmente difficile o addirittura impossibile il reperimento del documento

Requisiti dell'oggetto

L'oggetto deve essere una stringa di testo pertinente, coerente, chiara

ed essenziale, auto-esplicativa e di lunghezza adeguata, capace di illustrare la volontà dell'autore del documento e di individuare il procedimento cui si riferisce

Pertanto, la redazione dell'oggetto costituisce un'operazione intellettuale che presuppone un'accurata analisi del documento, diretta a cogliere il significato delle azioni, istanze e considerazioni in esso rappresentate. Un oggetto correttamente redatto, pertanto, deve comprendere almeno due elementi:

- l'espressione di volontà, specialmente quando si tratti di provvedimenti
- le informazioni accessorie o supplementari

Raccomandazioni generali AURORA

La redazione degli oggetti si effettua dal generale al particolare

Questa regola comporta che nella registrazione di protocollo si tenga conto di due elementi: da un lato la denominazione e la struttura organizzativa del soggetto corrispondente, dall'altro il contesto procedimentale e amministrativo a cui il documento appartiene

L'uso delle lettere maiuscole deve essere limitato allo stretto necessario

Salvo i casi in cui si tratti di un nome proprio, le lettere maiuscole devono essere utilizzate in modo critico, riducendone per quanto possibile l'uso. L'uso delle lettere iniziali maiuscole è prescritto:

- all'inizio del testo, dopo ogni punto fermo e dopo il trattino
- per i nomi propri di persona
- per i nomi di luogo
- per i nomi di enti, organismi istituzionali e organi

Nei nomi di enti e organi composti da più parole solo l'iniziale della prima parola si scrive in maiuscolo

- Associazione europea di libero scambio
- Regno unito di Gran Bretagna e Irlanda del Nord
- Banca popolare di Milano
- Corte di giustizia – Prima sezione

Le abbreviazioni si utilizzano solo se approvate

Le parole devono essere scritte complete e per esteso, senza storpiature, segni di punteggiatura o abbreviazioni, nemmeno se di uso comune. È preferibile non utilizzare in forma abbreviata i termini che identificano il nome del corrispondente (a meno che non debba essere omesso per ragioni di tutela della privacy) o quelli significativi dell'oggetto, in modo da non generare equivoci e favorire l'efficacia della ricerca. Non devono essere utilizzate forme del tipo *etc., eccetera, e così via...*

È ammesso l'uso di abbreviazioni, sigle e acronimi solamente se previsti e sciolti in un apposito documento interno all'AOO.

Le abbreviazioni, le sigle e gli acronimi non vanno puntati. Infatti l'acronimo, di norma, viene inserito senza punti di separazione, in caratteri maiuscoli e si scrive di seguito alla denominazione per esteso della struttura a cui si riferisce, separato da un trattino preceduto e seguito da uno spazio

- Istituto nazionale della previdenza sociale – INPS
- non Istituto nazionale della previdenza sociale (INPS)

Nelle date si privilegia la leggibilità

All'interno dell'oggetto si privilegia l'immediata leggibilità di date e indicazioni numeriche. Per questa ragione, le date si scrivono per esteso:

- Convocazione per il 23 giugno 2008
- non Convocazione per il 23.06.2008

La punteggiatura e gli accenti si utilizzano in modo normalizzato

La punteggiatura si utilizza in modo normalizzato e, in ogni caso, solo quando è necessaria alla migliore comprensione della descrizione dell'anagrafica o dell'oggetto. La scelta di normalizzazione può basarsi sui seguenti criteri, se compatibili con i software disponibili:

- virgola: permette di separare parti del discorso della stessa natura che non siano unite da una congiunzione, isola un inciso o evidenzia sequenze sostantivali o aggettivali ripetitive
- punto: segna la fine di una frase
- punto e virgola: si impiega per separare parti importanti di frasi non unite da congiunzione, che contengono una o più virgole o per chiudere periodi facenti parte di un elenco
- due punti: introducono una spiegazione, una enumerazione, un esempio o una precisazione del testo immediatamente precedente
- parentesi: racchiudono un inciso che apporta una precisazione al discorso principale
- parentesi quadre: indicano, con tre punti fra parentesi [...], l'omissione di una parte della frase
- virgolette: si usano generalmente per inquadrare una citazione o mettere in evidenza alcuni termini. Le virgolette non richiedono spazio né in apertura né in chiusura. Possono essere utilizzate, senza distinzioni grafiche, all'interno di una medesima registrazione dell'oggetto

Per separare lemmi e parti in uno stesso campo, si usa di preferenza il trattino preceduto e seguito da spazio [-]. In alternativa si può utilizzare il punto fermo [.] all'interno della registrazione, ma mai alla fine.

Infine, la lingua italiana non prevede l'apostrofo per indicare le vocali

accentate:

- Università del Salento - Facoltà di Economia
- non Università del Salento - Facoltà di Economia

Non si ripete la denominazione del campo che si sta compilando

Con le funzioni copia e incolla di un sistema di videoscrittura spesso si riscontrano casi di ripetizione della denominazione del campo che, in questo caso, risulta del tutto pleonastica. Al tempo stesso, non vanno riportate le diciture tipiche dell'email inoltrata ("fw:" oppure "fwd:")

- Comune di Cagliari
- non Mittente: Comune di Cagliari

Raccomandazioni AURORA per la descrizione del corrispondente

Definizioni

Per una migliore comprensione di queste raccomandazioni, si propongono qui di seguito le principali definizioni:

- Anagrafica/Intestazione anagrafica: Insieme degli elementi e dei dati personali che identificano il corrispondente di un documento come una persona o una struttura. Può essere sintetica o articolata e può comprendere una forma parallela del nome
- Corrispondente: Persona fisica o persona giuridica individuata come mittente o destinatario
- Destinatario: Corrispondente al quale il mittente indirizza i documenti. Riferito al documento in partenza
- Mittente: Corrispondente che indirizza al destinatario i documenti. Riferito al documento in arrivo
- Persona: Persona fisica
- Qualificatore: Informazione aggiunta a un elemento descrittivo per facilitarne l'identificazione, la comprensione e/o l'uso

- Struttura: Persona giuridica: amministrazione pubblica, ente pubblico o privato, società, studio, associazione, fondazione, comitato o soggetto titolare di partita IVA

Le intestazioni anagrafiche

Gli elementi essenziali per l'identificazione univoca del corrispondente e la descrizione dell'anagrafica sono: il cognome e il nome per la persona fisica e la denominazione per la persona giuridica.

Tuttavia, per ottenere un'informazione strutturata e per evitare le omonimie o le denominazioni simili, deve essere indicato anche un ulteriore elemento, quale l'indirizzo (se sufficiente a evitare omonimie o dubbi causati dalla pluralità di indirizzi del corrispondente), il codice fiscale, il numero di matricola o altro qualificatore, pur nel rispetto del principio di necessità nel trattamento dei dati personali.

Solitamente l'anagrafica è formata da più campi strutturati per la descrizione di più corrispondenti relativi al medesimo documento.

Le descrizioni dei corrispondenti devono essere normalizzate

Le descrizioni dei corrispondenti devono risultare il più possibile normalizzate, allo scopo di facilitare la ricerca e di evitare la creazione di descrizioni in soprannumero. È indispensabile porre la massima attenzione al fine di non creare anagrafiche multiple relative allo stesso corrispondente.

Le denominazioni dei corrispondenti si descrivono per esteso

L'intestazione anagrafica di persona e di struttura si compone dei soli nomi che identificano il corrispondente, con l'esclusione delle preposizioni semplici o articolate iniziali, che risultano erronee nel caso di redazione di un elenco alfabetico dei corrispondenti

- Comune di Parma - Consiglio comunale
- non Ai componenti del Consiglio comunale di Parma

I nomi di persona e di struttura si scrivono completi e per esteso,

senza storpiature, segni di punteggiatura o abbreviazioni

- Prefettura di Torino - Ufficio territoriale del Governo
- non Pref. di To.

I nomi di persona, le cariche e gli organi sono descritti con l'iniziale maiuscola. I nomi di struttura si descrivono, di norma, con l'iniziale maiuscola solo nella prima parola della denominazione

Per i nomi di persona:

- Bianchi Giovanni
- non bianchi giovanni
- non Bianchi giovanni
- non BIANCHI Giovanni
- non BIANCHI GIOVANNI

Per le cariche:

- Comune di Siracusa - Gabinetto del sindaco (per l'ente di appartenenza)
- non Gabinetto del Sindaco di Siracusa

Per i nomi di struttura:

- Comune di Siena
- non COMUNE DI SIENA
- Ministero degli affari esteri - MAE
- non Ministero Affari Esteri
- Università degli Studi di Salerno
- non Università degli studi di Salerno

I nomi stranieri si riportano nella lingua originale

I nomi stranieri di persona e di struttura si riportano nella lingua originale, con l'eccezione della denominazione dello stato, che viene riportato in lingua italiana

- University of Oxford - Università di Oxford
- non Università di Oxford

I nomi di persona fisica si indicano scrivendo prima il cognome e poi il nome

Prevalendo in una banca dati l'ordine per cognome, i nomi di persona fisica si indicano per esteso, scrivendo prima il cognome e poi il nome, senza punteggiatura di separazione:

- Verdi Matteo
- non Matteo Verdi
- non Verdi M.
- non Verdi, Matteo

I cognomi che iniziano con un prefisso separato, costituito da un articolo, da una preposizione o da una combinazione dei due, sono trattati secondo l'uso dei vari Paesi. Nella lingua italiana il prefisso è posto in prima posizione:

- De Rugeriis Giovanna
- non Rugeriis Giovanna, De

Nei nomi e nei cognomi composti la prima parte assume generalmente la prima posizione. Nell'adozione del trattino sono rispettate le convenzioni in uso

- Zanni Rosiello Isabella
- non Rosiello Isabella Zanni

I nomi di persona fisica si indicano senza titoli di deferenza

I titoli accademici, di cortesia, di deferenza, di onorificenza, i predicati nobiliari, anche se il documento o la consuetudine li prevedono, non sono indicati nella descrizione dell'anagrafica. In alcuni casi è possibile scrivere la qualità di professionista abbinata all'anagrafica di persona fisica, o il ruolo, quando tale precisazione è funzionale alla migliore descrizione del corrispondente. L'integrazione segue il nome di persona

- Rossi Matteo

- Rossi Matteo - Ingegnere
- non dott. avv. Rossi Matteo
- non ch.mo prof. Rossi Matteo
- non Matteo ing. Rossi
- non Preg.mo Matteo Rossi
- Bianchi Marco
- non Mons. Bianchi Marco
- non Bianchi don Marco
- Farmacia "Santa Rita" di Rossi Giovanni
- non Farmacia "Santa Rita" del dr. Rossi Giovanni

I nomi di struttura si descrivono con l'aggiunta del relativo acronimo

Quando il mittente è una struttura identificata nel documento con una forma abbreviata, di norma tramite sigla o acronimo, l'operatore del sistema di protocollo descrive, se la conosce o è presente nel database, l'anagrafica della struttura in forma estesa, seguita dalla sigla o dall'acronimo. Si omette la forma estesa solo nel caso in cui non si riesca in alcun modo a sciogliere la sigla o l'acronimo. L'acronimo si scrive in caratteri maiuscoli senza punti di separazione

- Centro di formazione e studi per il mezzogiorno - FORMEZ
- Centro di formazione e studi per il mezzogiorno (forma accettata, ma sconsigliata)
- non Formez
- Centro studi investimenti sociali - CENSIS
- non Censis
- Azienda unità locale socio sanitaria - AULSS 16 Padova
- non AULSS 16
- non A.U.L.S.S. n. 16
- non A.U.S.L. 16
- Istituto nazionale della previdenza sociale - INPS - Sede di

Torino

- non INPS Torino
- Istituto nazionale di astrofisica - INAF
- INAF (solo se non vi è alcun elemento per identificare la forma estesa)
- Agenzia regionale protezione ambientale - ARPA
- Agenzia regionale protezione ambientale Toscana - ARPAT

Nell'intitolazione del nome le virgolette si riportano solo se sono espressamente

previste nella denominazione ufficiale

- Università degli Studi di Firenze - Dipartimento di scienze economiche "Matteo Rossi"
- Associazione "Amici dell'Archivio di Stato"
- Casa di riposo "San Giovanni"
- Casa di riposo «San Giovanni» (forma accettata, ma sconsigliata)

I numeri eventualmente compresi nel nome di struttura sono mantenuti nella forma e posizione originale, anche se contengono caratteri romani

- Scuola elementare Giovanni XXIII
- non Scuola elementare Giovanni 23°

Le anagrafiche multiple delle amministrazioni centrali dello Stato e delle regioni

Solo per le amministrazioni centrali dello Stato, per le regioni e per le province autonome di Trento e di Bolzano è consentito indicare, nell'intestazione anagrafica principale, le articolazioni gerarchiche interne fino al livello di riferimento

Nella compilazione dell'intestazione anagrafica degli uffici periferici dello Stato è omessa, di norma, l'indicazione dell'Amministrazione

centrale

- Soprintendenza per i beni architettonici e per il paesaggio per le province di Bergamo, Como, Lecco, Lodi, Milano, Pavia, Sondrio, Varese
- non Ministero per i beni e le attività culturali - Direzione regionale per i beni culturali e paesaggistici della Lombardia - Soprintendenza per i beni architettonici e per il paesaggio per le province di Bergamo, Como, Lecco, Lodi, Milano, Pavia, Sondrio, Varese
- Soprintendenza archivistica per il Lazio
- non Ministero per i beni e le attività culturali - MBAC - Soprintendenza archivistica per il Lazio
- Questura di Bari
- non Ministero dell'Interno - Polizia di Stato - Questura di Bari
- non Polizia di Stato - Questura di Bari

Se una struttura dello Stato o di una regione ha un nome molto lungo o formato da numerose ripartizioni gerarchicamente articolate, è possibile ridurre l'intestazione anagrafica, pur senza pregiudicarne la corretta identificazione, eventualmente omettendo i livelli gerarchici intermedi non indispensabili

- Regione della Toscana - Settore integrazione socio sanitaria e non autosufficienza
- Regione della Toscana - Direzione generale del diritto alla salute e delle politiche di solidarietà - Settore integrazione socio sanitaria e non autosufficienza [firmatario] Verdi Giovanni - Dirigente ufficio I

Per i comuni e le province è indicata, di norma, una sola intestazione anagrafica, senza alcuna distinzione in articolazioni statutarie o organizzative e indipendentemente dalle diverse sedi. Anche se i

comuni riportano sulla carta intestata l'indicazione di "città", in anagrafica si indica sempre "Comune di ..."

- Comune di Ragusa
- non Città di Ragusa

Anche se le regioni e le province utilizzano carte intestate differenti (ad es., Regione..., Consiglio regionale del Piemonte..., Giunta provinciale, Consiglio provinciale), in anagrafica si privilegia sempre l'elemento "Regione" o "Provincia"

- Regione del Veneto - Consiglio regionale (per l'amministrazione di appartenenza)
- Regione del Veneto [firmatario] Bianchi Marco - Presidente della Giunta regionale
- non Presidente della Giunta regionale - Bianchi Marco - Regione Veneto

In caso di più denominazioni si descrive quella prevalente

Per i documenti di imprese (ditte individuali, società, cooperative, ecc.) e di associazioni, che utilizzano modalità diverse per scrivere la loro denominazione o ragione sociale, si riporta il nome così come si presenta sulla carta intestata, sul timbro o su una dicitura sul documento stesso (descrizione che accompagna la sottoscrizione o l'intestazione "dattiloscritta")

La forma societaria (srl, spa, snc, etc.) è scritta sempre con caratteri minuscoli, senza punti di separazione e viene indicata dopo il nome. Quando il termine "società", "fondazione" o "associazione" è parte integrante del nome, tale indicazione non è separata dal nome stesso, ma vi rimane unita

- Rossi costruzioni srl
- non Rossi costruzioni s.r.l.
- non ROSSI Costruzioni S.r.l.

- Motors sas
- non Motors s.a.s.
- Assicurazioni Generali spa
- non Assicurazioni Generali S.p.A.
- Società "Dante Alighieri"
- non "Dante Alighieri" - Società letteraria
- Studio legale Bianchi Giovanni
- non Avv. Giovanni Bianchi
- non Studio avvocato G. Bianchi
- non Avv. Giovanni Bianchi studio legale
- Studio associato architetti Verdi Marco, Bianchi Matteo e Rossi Luca
- Studio associato architetti Verdi, Bianchi e Rossi

Se un documento è spedito a quattro o più destinatari

Quando un documento deve essere spedito a quattro o più destinatari, è opportuno inserire l'anagrafica completa del primo con l'aggiunta in un altro campo delle parole "Altri - Elenco allegato alla minuta", nel caso in cui i destinatari siano riportati su un elenco allegato, oppure "Altri - Vedi minuta", nel caso in cui i destinatari siano descritti solo sul documento. Di norma, infatti, si descrivono non più di tre destinatari.

L'elenco completo dei destinatari, se non fa parte integrante del documento, deve essere allegato alla minuta e conservato nel rispettivo fascicolo. Lo stesso elenco, in formato elettronico, deve essere associato alla registrazione di protocollo, della quale risulterà parte integrante.

La dicitura "Altri - Elenco allegato alla minuta" oppure "Altri - Vedi minuta" si inserisce nel record di protocollo come un nuovo destinatario, evitando di alterare in questo modo la prima anagrafica.

Documenti a firma plurima

Quando un documento in arrivo è firmato da quattro o più persone appartenenti a una struttura mittente principale o agenti in qualità di persone fisiche e il sistema di protocollo prevede anche il campo [firmatario], si indica il nome del primo firmatario leggibile con l'aggiunta delle parole "e altri".

Tuttavia, se il sistema di protocollo permette la registrazione dell'intestazione anagrafica di tre o più firmatari, si scrive l'anagrafica completa dei primi tre firmatari, riservando un ulteriore campo alle parole "e altri".

Documenti pervenuti con firma illeggibile, o privi di firma o con il mittente non identificato

Per i documenti pervenuti con firma illeggibile che contengano altri elementi per l'identificazione del mittente, possono essere inserite nel campo [firmatario] le parole "Firma illeggibile"

I casi di firma illeggibile risultano, di norma, tre:

- firma "a scarabocchio", ma sono presenti i dati identificativi del mittente (nome, cognome, indirizzo, altro) per esteso in testa o in coda al documento: si procede con la normale compilazione anagrafica, senza note
- firma "a scarabocchio", ma sono presenti dati di contesto significativi (nome di struttura su carta intestata, altro): si inseriscono i dati riconoscibili come di norma, nel campo [firmatario] si aggiunge la dicitura "Firma illeggibile"
- firma "a scarabocchio", ma sono presenti dati di contesto significativi e il protocollista conosce le informazioni complementari: si compila l'anagrafica con le integrazioni del protocollista, che vengono annotate in un campo immodificabile

Per i documenti pervenuti privi di firma che contengono altri elementi

per l'identificazione del mittente, sono inserite nel campo [firmatario] le parole "Firma mancante"

Per i documenti pervenuti con firma illeggibile che non contengono altri elementi per l'identificazione del firmatario, sono inserite in anagrafica le parole "Non identificato". Viene sempre riportata nel campo [firmatario] la qualifica eventualmente presente accanto a una firma illeggibile o mancante

- Comune di Oristano [firmatario] Firma illeggibile - Dirigente dell'Area urbanistica

Per i documenti pervenuti privi di firma, ma riportanti l'indicazione del firmatario preceduto dalla dicitura fto (= firmato) nel campo [firmatario] si riporta l'indicazione così come si presenta

- Banca popolare di Ragusa [firmatario] fto Rossi Giuseppe - Presidente

Per i documenti sottoscritti in nome e per conto di un altro soggetto – di norma, documenti riportanti davanti al nome del firmatario l'indicazione "per", "p.", una barra o comunque segni o formalismi dai quali si deduca la firma per delega – si riporta la descrizione "per conto di" nel campo [firmatario]

- [firmatario] Laura Bianchi - Per conto di Giulia Rossi

Documento che non comprende alcun elemento utile alla identificazione del mittente

Quando un documento è privo di firma e non comprende alcun elemento utile all'identificazione del mittente, l'anagrafica si compila con la parola "Anonimo".

La *ratio* che deve governare il comportamento di un operatore durante la fase di registrazione di un documento in arrivo deve essere improntata alla avalutatività. In altre parole, il protocollista attesta che un determinato documento si registra così come è pervenuto. Si

tratta, dunque, di una delicata competenza di carattere notarile, attestante la certezza giuridica di data, forma e provenienza del documento

La decisione circa la registrazione a protocollo delle lettere anonime è rimessa al responsabile di UOR.

L'indirizzo postale si scrive in forma italiana

L'indirizzo postale si indica nella forma italiana composta da localizzazione toponomastica senza abbreviazioni, numero civico, codice di avviamento postale, città, provincia, stato (solo per i paesi stranieri)

Per le strade intitolate a personaggi, a santi, o comunque a persone fisiche, come per quelle dedicate ad avvenimenti, ricorrenze o anniversari, il nome si descrive senza abbreviazioni. Il nome di battesimo può essere abbreviato oppure omesso se il cognome è sufficiente a un'individuazione univoca

- Via Cavour, 37 - 13100 Vercelli
- Piazza Giuseppe Mazzini, 23 - 27036 Mortara PV
- Piazza G. Mazzini, 23 - 27036 Mortara PV
- non p.za G. Mazzini, n 23 - Mortara (PAVIA), 27036
- Via Sant'Andrea, 82 - 30030 Fossò VE
- Via Santa Rita, 45 - 35030 Cadoneghe PD
- Rue Mollis, 41 - Paris - Francia
- non 41, Rue Mollis - Paris - France

Documenti in materia di contenzioso

Il corrispondente di un documento giudiziario o stragiudiziale può essere l'autorità giudiziaria, il legale di una delle parti in causa o il ricorrente/attore stesso. Il vettore del documento non sempre coincide con il corrispondente. Quando un documento giudiziario viene trasmesso con lettera di accompagnamento, il corrispondente è

l'autore della lettera accompagnatoria (ad es., Avvocatura generale o distrettuale dello Stato, ma anche altre strutture o persone).

Quando un documento giudiziario, privo di lettera di accompagnamento, ma riportante il timbro dell'avvocato o dello studio legale, viene notificato a mano o tramite il servizio notificazione atti di un'autorità giudiziaria (ad es., Tribunale, Corte d'appello, ecc.), il corrispondente è lo studio legale. Se il ricorrente/attore ha conferito mandato a più avvocati, l'anagrafica sarà quella dello studio legale dell'avvocato che ha sottoscritto l'atto, a cui il ricorrente/attore ha conferito la "procura ad litem". Quest'ultima risulta immediatamente individuabile sulla prima pagina dell'atto stesso. Il vettore, se diverso dai servizi postali ordinari, può essere descritto nelle annotazioni del sistema di protocollo.

Nel caso in cui il documento riporti più studi legali (di norma, associati o mandatari) come mittenti, il corrispondente sarà associato allo studio legale firmatario.

In presenza di un documento giudiziario (ad es., ordinanze) intestato ad un tribunale, a firma del presidente e dell'estensore, privo di lettera di accompagnamento, il corrispondente è il Tribunale.

Nel caso di un documento redatto su carta intestata riferita a un dipendente che esercita la libera professione (ad es. avvocato ... professore di ruolo dell'Università degli Studi di ...), il corrispondente è il professionista o lo studio legale.

Corrispondenti che utilizzano la posta elettronica

Quando un documento perviene attraverso una PEO, i dati per la compilazione dell'anagrafica sono desunti dal messaggio di posta elettronica, dall'indirizzo e-mail, dai dati precedentemente dichiarati dal mittente o sulla base del dominio di posta elettronica.

Quando un documento perviene attraverso la PEC, l'anagrafica del

mittente si compila facendo riferimento al certificato contenente i dati riguardanti l'identità del titolare.

Quando un documento è trasmesso per via informatica o via telefax con nota di trasmissione che non fornisce alcuna comunicazione aggiuntiva da parte del mittente, si considera come corrispondente il sottoscrittore desunto dall'intestazione del documento principale, mentre la nota di trasmissione può non essere considerata allegato

In assenza di dati certi, oppure in presenza di un indirizzo di posta elettronica ritenuto inaffidabile – o non idoneo a identificare il mittente – sentito il parere del responsabile del procedimento amministrativo, la comunicazione elettronica può essere considerata anonima.

Uso improprio della carta intestata

La persona fisica che presenta una istanza all'ente di appartenenza non è legittimata a utilizzare la carta intestata della struttura. Si tratta, invero, di una richiesta personale che concerne il rapporto giuridico esistente tra il dipendente e il proprio datore di lavoro

Tuttavia, in numerosi casi, alcuni dipendenti usano la carta intestata dell'ente di appartenenza per chiedere ferie, aspettative, cambio di orario, modifiche contrattuali (ad es., part time) o anche contributi o patrocini per iniziative proprie. Spetta al protocollista capire, analizzando il contenuto del documento, se il corrispondente sia da identificare nel dipendente o nella stessa amministrazione (e quindi considerare.

lo stesso documento come interno), cioè se la persona scriva a titolo personale oppure in qualità di rappresentante dell'ente di appartenenza.

Si ponga, inoltre, la massima attenzione alla modulistica cosiddetta "in bianco". Molto spesso le amministrazioni pubbliche fanno scaricare

dai siti web o rendono disponibili negli uffici il modulo contenente il sigillo e/o la propria intestazione. In questo modo, l'autore del documento firmerà un modulo non in bianco, ma un vero e proprio documento pre-intestato. Si tratta di una disattenzione diplomatisticamente destinata a esiti erronei e pure stravaganti.

Raccomandazioni operative AURORA per la redazione dell'oggetto

La redazione dell'oggetto richiede equilibrio tra analisi e sintesi

Un oggetto troppo sintetico non permette l'immediata comprensione del contenuto del documento registrato e rende difficoltoso il reperimento del fascicolo. Un oggetto eccessivamente prolisso, di contro, contiene precisazioni superflue e locuzioni senza un reale significato che distraggono l'attenzione dagli elementi significativi

- Decennale del progetto Titulus del 14 dicembre 2007: autorizza la missione a Padova
- non Aut. miss. PD 14/12/2007 int. celeb. decen. Titulus
- non Autorizza missione
- non Autorizza la missione a Padova per la celebrazione del decimo anniversario di avvio del progetto Titulus 97, promosso dall'Università degli Studi di Padova, d'intesa con la Direzione generale per gli archivi, per la definizione di un titolare di classificazione per le Università italiane, realizzato dal Gruppo di lavoro appositamente costituito, del 14 dicembre 2007, ore 9-13, 14-18. Mezzo di trasporto proprio
- Comunica i risultati dell'indagine di mercato per l'acquisto di telecomandi programmabili e ricevitori
- non Indagine di mercato per l'acquisto di 60 telecomandi programmabili e di 60 ricevitori necessari per il controllo unificato e semplificato di apparati multimediali nell'ambito del

progetto "Potenziamento e diffusione della cultura multimediale per l'apprendimento e per lo sviluppo delle conoscenze, nell'ambito delle aule della Facoltà di ingegneria" .

L'oggetto si redige scegliendo forme verbali e lessici condivisi

Nella redazione dell'oggetto l'ente deve utilizzare un lessico comune e condiviso, allo scopo di normalizzare la registrazione della corrispondenza, in modo da agevolare la ricerca delle informazioni e dei documenti.

È opportuno preferire il verbo nella forma attiva e affermativa. Il denominativo - cioè la forma sostantivata del verbo (adesione, comunicazione, partecipazione, ecc.) - presenta, infatti, il limite di non poter essere usato in una sintesi discorsiva perché condiziona la frase a reggersi solo su verbi in forma implicita, determinando pericolose ambiguità di interpretazione. Inoltre, la sostantivazione del verbo non permette di comprendere se si tratti di un'azione positiva o negativa, creando incertezza. Ad esempio: «Finanziamento di n 2 borse di studio per il 24° ciclo - Scuola di dottorato di ricerca in scienze molecolari - indirizzo di scienze chimiche». In questo caso manca il vero dispositivo, che dovrà essere: «Comunica la disponibilità a finanziare n 2 borse di studio»:

- Aderisce all'iniziativa...
- Invia il bando di gara per trattativa privata...
- Comunica il nominativo per sopralluogo obbligatorio...
- Chiede chiarimenti sulla gara europea...

L'oggetto si descrive secondo i principi di univocità e uniformità

I principi di univocità e uniformità sono fondamentali ai fini della ricerca e del recupero dell'informazione (*information retrieval*). Se due protocolлисти redigono in modo diverso l'oggetto di una stessa tipologia documentaria, ad esempio la domanda di partecipazione a

un concorso pubblico, per quanto entrambi gli oggetti siano corretti, la ricerca basata sui criteri del primo non consentirà di trovare il documento registrato dall'altro

L'oggetto deve sempre contenere almeno un punto di accesso significativo e discriminante – cioè un elemento descrittivo, una parola chiave – che consenta di identificare e di distinguere documenti solo apparentemente identici. Ovunque sia possibile, è utile adottare un codice identificativo della tipologia documentale. In ogni caso, l'uso del codice non esime l'operatore dalla corretta compilazione dell'oggetto

- Domanda di partecipazione al concorso per la copertura di n 1 posto di assistente amministrativo, categoria C, presso il Settore affari generali
- non Domanda di partecipazione al concorso per la copertura di n. 1 posto in categoria C

L'oggetto si redige individuando le parole chiave che esprimono l'azione

Il complesso delle parole chiave associate all'oggetto di un documento, in genere costituite da un sostantivo o da un'espressione in funzione di sostantivo, deve permettere di identificare in modo esauriente e quanto più possibile prevedibile dall'utente un documento attraverso il suo contenuto concettuale

L'utilizzo delle parole chiave, senza dubbio utile ed efficace ai fini della ricerca, non deve però rappresentare una scorciatoia, ma un ausilio per il protocollista, in quanto soltanto il lavoro intellettuale di redazione dell'oggetto rende chiaramente identificabile il documento

Negli esempi riportati di seguito il complesso di parole chiave "Ammissione scuola dottorato" integra l'oggetto nella sua forma di descrizione sintetica del contenuto:

- Ammissione alla scuola di dottorato - Nomina della commissione giudicatrice
- Ammissione alla scuola di dottorato - Approvazione della graduatoria

L'oggetto di un documento non si replica nella risposta, né nei documenti successivi

L'oggetto è un testo sintetico ma esaustivo, che serve soprattutto alla certa identificazione di un documento, riflettendo contestualmente i rapporti con l'unità archivistica di livello gerarchico superiore (il fascicolo) e riassumendo la molteplicità delle informazioni giuridiche e amministrative a cui è legato il documento. Proprio perché consiste in un'attività intellettuale, la redazione dell'oggetto non può e non deve coincidere con una semplice trascrizione

La risposta a un'istanza non deve mai, quindi, meramente replicarne l'oggetto in quanto si tratta con ogni evidenza di due documenti che esprimono azioni diverse. Nell'esempio proposto, l'oggetto della risposta all'istanza di accesso ai documenti dovrà essere formulato nel modo seguente:

- Si comunica l'accoglimento dell'istanza di accesso ai documenti amministrativi
- Diniego all'istanza di accesso ai documenti amministrativi
- non Risposta a richiesta di accesso ai documenti amministrativi
- non Richiesta di accesso ai documenti amministrativi - Risposta

La redazione dell'oggetto non è la trascrizione dell'oggetto presente nel documento

Quando il protocollista effettua la registrazione deve, di norma, rielaborare l'oggetto alla luce del contenuto del documento. Ad esempio:

- Si comunica che Bianchi Giovanni è assegnato al settore Affari

generali dal 1° gennaio 2022

- non Comunicazione assegnazione
- Controllo atti - Comunica l'approvazione da parte della Giunta regionale del rendiconto generale per l'anno 2022
- non Controllo atti. Comunicazione della decisione della Giunta regionale
- Programma Alfa - Si trasmette il verbale relativo all'estrazione del campione per gli accertamenti di avvenuta realizzazione dei lavori sui progetti conclusi al 31 dicembre 2022
- non Programma Alfa - Trasmissione verbale

L'oggetto del documento non replica l'oggetto del fascicolo

L'oggetto, oltre a essere un testo breve che serve a identificare il documento, può contemporaneamente riflettere i rapporti con l'unità archivistica. Tale rapporto è così stretto che talvolta chi redige l'oggetto di un documento replica l'oggetto del fascicolo relativo al procedimento, dimenticandosi di descrivere in modo sintetico il contenuto specifico dell'atto.

Nonostante la relazione gerarchica esistente tra oggetto del documento e oggetto del fascicolo, fra i quali si presuppone una perfetta coerenza, i due elementi non devono essere confusi, né sovrapposti tra loro. Infatti, a differenza del fascicolo che riunisce e collega più documenti relativi a uno stesso procedimento, affare, attività o persona, il documento ha un contenuto, certamente coerente con quello del fascicolo a cui appartiene, ma autonomo, che lo contraddistingue.

Inoltre, fatto non secondario, la replica dell'oggetto del fascicolo può rappresentare un segnale doppiamente negativo per la gestione dei documenti: da un lato emerge una fascicolazione non coerente, dall'altro – cosa ben più grave – si palesa una sottovalutazione del

fascicolo quale unità archivistica di base.

Attenzione alla forma grafica dei nomi composti, date, scadenze, luoghi e orari

I nomi composti, formati dall'unione di due o più elementi lessicali, si scrivono sempre senza trattino, inserendo o non inserendo lo spazio a seconda dell'uso comune:

- Inserimento delle informazioni per le immagini digitali nel database
- non Inserimento delle informazioni per le immagini digitali nel data base
- ... profilo giuridico amministrativo
- non ... profilo giuridico-amministrativo

Nell'oggetto devono essere evidenziati gli eventuali estremi di scadenza di un bando, oppure la data e il luogo di convocazione di una riunione e il relativo orario. Questi elementi, pur non rilevanti sotto il profilo probatorio - con l'eccezione della scadenza - rispondono a una funzione comunicativa. Una volta trascritti nel registro di protocollo, permettono a chi di competenza di evitare di leggere il documento contenente la convocazione

- Seduta della Giunta camerale n 12 del 25 settembre 2008 alle ore 14.00 - Convocazione

I termini tecnici si utilizzano solo se necessari, evitando neologismi

Nella redazione dell'oggetto è opportuno utilizzare parole del linguaggio comune. I termini tecnici vanno utilizzati solo quando risultano indispensabili. Allo stesso modo, quando è possibile utilizzare parole della lingua italiana, si devono evitare i neologismi e le parole straniere (mantenendo, eventualmente, i soli latinismi tecnici)

- Chiede il pagamento del canone di affitto relativo al mese di

giugno 2009

- non Richiesta di quietanza del corrispettivo della locazione passiva della mensilità in corso
- Affidato a un soggetto esterno
- non Esternalizzato
- Fasi di attuazione delle politiche
- non Policy implementation
- Coppie conviventi
- non More uxorio (forma accettata, ma sconsigliata)

Si devono, inoltre, evitare le locuzioni tecnicistiche o burocratiche e le espressioni tipiche di alcuni linguaggi settoriali (ad es., quello legale-giudiziario) quando rendano l'oggetto incomprensibile e insignificante per i non addetti ai lavori

- Trasmette l'atto di rinuncia al ricorso dell'azienda agricola Valente contro l'AVEPA
- non Trasmissione atto di rinuncia ricorso Valente c/AVEPA TAR Veneto
- non Tribunale di Padova. Allevamento Martini ss c/AVEPA. Trasmissione memoria ex art. 183, 6° comma n. 2 c.p.c.

Le parole straniere entrate nell'uso corrente della lingua italiana (ad es., computer, manager, management, marketing, part time, software, ticket), non si scrivono in carattere corsivo, né tra virgolette, né variano al plurale

- Chiede l'aggiornamento del software dell'ufficio
- non Richiesta di aggiornamento del software dell'ufficio
- non Richiesta di aggiornamento del "software" dell'ufficio

In ogni caso, non sono ammesse storpiature analoghe a quelle in uso negli sms, come la cancellazione delle vocali (ad es., nn in luogo di non) e l'uso di segni inadeguati, non tanto per la ricerca quanto

piuttosto per la solennità di una registrazione di un atto pubblico di fede privilegiata, qual è il protocollo

- Comunica di non poter partecipare alla riunione per impegni personali
- non Comunica di nn poter partecipare alla riunione x impegni xsonali

Oggetto di un documento in lingua straniera

I documenti in lingua straniera, scritti con l'alfabeto latino, si registrano riportando l'oggetto del documento stesso, se presente, nella lingua originale, seguito dalla descrizione in lingua italiana. Se il documento si riferisce a procedimenti ripetitivi o usuali, è possibile non riportare l'oggetto nella lingua originale, ma limitarsi alla sola forma italiana. Se il documento in lingua straniera non comprende un oggetto, questo viene redatto dal protocollista unicamente in lingua italiana. Se il documento è redatto con l'utilizzo di un alfabeto diverso da quello comunemente in uso, è consigliata la traslitterazione, senza ricorrere ai caratteri speciali

- Application form for LLP-Erasmus student - Presenta la domanda per studente di LLP-Erasmus
- Coimbra group summer school "Immigration: analyses, practicies and policies", University of Barcelona, July 2009 - Comunica che ci sarà una nuova sessione della Summer school on immigration a Barcellona nel 2009
- Proposals of the EUA council for the position of next EUA President - Riferisce riguardo alle nuove procedure per l'elezione del presidente dell'European university association.

Oggetto e protezione dei dati personali

I documenti possono contenere dati personali, compresi quelli sensibili e giudiziari. Essi possono riferirsi al mittente, al destinatario

oppure ad altri soggetti interessati. Nel redigere l'oggetto, pertanto, il protocollista dovrà tener conto anche dei principi generali contenuti nella normativa vigente in materia. In altre parole – pur considerando che la registrazione dei documenti è prevista per legge e che, pertanto, le operazioni di trattamento di dati personali, effettuate nell'ambito di tale attività, perseguono uno scopo determinato e legittimo – è necessario che il protocollista rediga l'oggetto dei documenti contenenti dati personali, compresi quelli sensibili e giudiziari, non solo tenendo conto delle presenti raccomandazioni, ma anche garantendo il rispetto dei principi di esattezza, pertinenza, adeguatezza e non eccedenza previsti dal GDPR¹

In considerazione del fatto che le finalità perseguite attraverso la corretta redazione dell'oggetto sono quelle di garantire non solo la sua funzione giuridico-amministrativa, ma anche quella comunicativa facilitandone la ricerca, si evidenzia la necessità che il protocollista:

- inserisca nell'oggetto gli eventuali dati personali identificativi del soggetto interessato solo nel caso in cui gli stessi siano pertinenti e non eccedenti rispetto alle finalità perseguite sopra ricordate. Nei casi di particolare riservatezza è preferibile utilizzare solo le iniziali del nome e cognome oppure un codice identificativo
- eviti accuratamente, in attuazione del principio di indispensabilità, di inserire nell'oggetto dati personali sensibili e giudiziari e, in particolare, quelli idonei a rivelare lo stato di salute e le abitudini sessuali dell'interessato
- Dichiarare la cessazione del diritto alle detrazioni d'imposta per familiari a decorrere dal 1° gennaio 2009
- non Dichiarazione relativa alla cessazione del diritto alle

1 Art. 5, REGOLAMENTO (UE) 2016/679

detrazioni d'imposta per la figlia Giovanna Verdi, nata il 26 novembre 2007 a decorrere dal 1/1/09

- Chiede l'aspettativa volontaria dal servizio a decorrere dal 1° febbraio 2008
- non Richiesta di concessione aspettativa volontaria dal servizio per gravi motivi di salute a seguito dell'incidente automobilistico del 24/01/2008 a decorrere dal 01/02/2008

L'oggetto non deve contenere riferimenti normativi muti

I riferimenti normativi non costituiscono l'oggetto del documento, semmai ne formano il presupposto. Non è corretto, quindi, redigere l'oggetto di un documento limitandosi a citare un riferimento normativo senza ulteriori specificazioni. Inoltre, un oggetto così formulato si rivela spesso inutile ai fini della successiva ricerca e rende di fatto impossibile ricavare indicazioni sull'effettivo contenuto giuridico del documento:

- Si accoglie la richiesta di trasferimento del diritto di reimpianto n 2898 del 17 novembre 2007 presentata dalla ditta La Vigna
- non Regolamento (CEE) n. 1493/1999, regolamento (CE) n. 1227/2000 - Trasferimento diritto di reimpianto
- Chiede di essere assegnato alla Struttura periferica di Napoli
- non Istanza ex art. 42-bis DLgs 151-2001
- Comunica il mancato accertamento medico legale nei confronti del dipendente Bianchi Giovanni
- non Legge 6 agosto 2008, n. 133
- Legge 23 dicembre 2008, n 508 (Finanziaria 2009) - Incentivi all'utilizzo dei servizi di trasporto pubblico locale, regionale e interregionale - Chiede i dati statistici per il 2008
- non Finanziaria 2009, art. 1, comma 309

Qualora la redazione dell'oggetto comporti l'effettiva necessità di

riportare il riferimento a un provvedimento normativo, l'indicazione deve essere normalizzata e rispettare un elenco di sigle e abbreviazioni di riferimento.

Si consiglia, nel caso di citazione breve di un provvedimento, l'uso del trattino anziché della barretta per separare il numero del provvedimento dall'indicazione dell'anno

- DLgs 82-2005
- Decreto legislativo 7 marzo 2005, n 82
- Legge 7 agosto 1990, n 241
- L 241-1990
- non L. 241/1990
- Regolamento (CE) n 1725-2003
- Reg (CE) n 1725-2003
- non Reg. CE 1725-03

Allo stesso modo, l'oggetto si redige evitando richiami muti a documenti precedentemente inviati o recepiti dall'ente

- Si comunica l'accoglimento della richiesta di congedo, acquisita al prot n 16559 del 16 giugno 2008
- non Risposta favorevole a prot. n. 16559 del 16/06/2008

I moduli istituzionali si descrivono per esteso

I documenti prestampati (o *form*) da compilare, cioè i cosiddetti "moduli istituzionali", di norma contrassegnati da una denominazione sintetica o da un acronimo, anche se di uso comune, devono essere descritti per esteso al fine di permetterne la chiara identificazione

Alla forma estesa del modulo segue l'acronimo, separato da un trattino, preceduto e seguito da uno spazio. L'acronimo è riportato con caratteri maiuscoli e senza punti di separazione

- Documento unico di regolarità contributiva - DURC
- Modulo n 4 per l'anagrafe della popolazione residente - APR4

- Modulo di pagamento unificato - F24

Gli allegati non fanno parte del campo oggetto

Il numero e la descrizione degli allegati sono elementi essenziali per l'efficacia di una registrazione. Anzi, quando un documento reca uno o più allegati, l'interesse amministrativo e la rilevanza giuridico-probatoria di un'azione amministrativa spesso sono contenuti proprio negli allegati e non nel documento di trasmissione. Quest'ultimo, infatti, funge pressoché esclusivamente da vettore, lasciando agli allegati il compito di rappresentare il contenuto giuridico-amministrativo. Ciò vale anche nel caso in cui il documento trasmetta semplicemente un allegato (ad esempio, «Trasmissione della delibera 16 maggio 1996, n 24 »)

Per queste ragioni, devono essere utilizzati campi appositi – distinti dal campo oggetto – per la descrizione del numero, della tipologia (ad es., “delibera”, “verbale”, ecc.) e del contenuto degli allegati. Inoltre, la presenza di campi separati può risultare di utilità sia per gli addetti al protocollo, ai quali si fornisce una griglia logica per l'organizzazione delle informazioni, sia per funzioni più raffinate di recupero dell'informazione

Per allegato si intende qualsiasi documento (o materiale) unito – fisicamente o logicamente – a un documento o a una unità archivistica

L'allegato può essere un altro documento, una fotografia, un appunto, un pezzo di stoffa, un polizzino, un assegno, soldi in contanti, una marca da bollo, una busta con francobollo, una busta sigillata, un registro, un cd-rom, materiale statistico, etc. Le funzioni dell'allegato sono:

- supportare l'azione amministrativa (ad es., come documento a corredo della motivazione per relationem)

- esplicitare concretamente una proposta (ad es., pezzo di stoffa allegato a un documento di partecipazione a una gara come campione)
- perfezionare un iter con successivi adempimenti (ad es., polizzino, marca da bollo, assegno, contanti)
- dimostrare gli adempimenti connessi a un incarico (ad es., registro delle lezioni)
- corredare una prova, un'azione o una narrazione (ad es., una fotografia)
- supportare i processi decisionali (ad es., materiali statistici, tabelle riepilogative)
- fungere da memoria aggiuntiva o esplicativa di un atto o di un fatto

Nella registrazione di protocollo si riporta la descrizione della tipologia degli allegati e, se significativi, anche dei loro estremi (data, numero, etc.), non singolarmente il loro oggetto. In ogni caso, si deve sempre esplicitare l'eventuale presenza degli allegati, al fine di evitare successive interpolazioni

Nel caso di una busta sigillata per la partecipazione a una gara, il protocollista non può aprirla e segnerà «0 allegati», indicando la presenza di una "busta chiusa non apribile". Sarà poi compito del responsabile del procedimento integrare la registrazione di protocollo con un'ulteriore annotazione nella quale descriverà il contenuto della busta, compresi gli eventuali allegati

Gli allegati, inoltre, assumono essi stessi il valore di documenti *tout court*, tanto che la loro alterazione o soppressione integra i reati di falso materiale o di distruzione di atti veri, puniti dal codice penale rispettivamente dagli artt. 476 e 490. Infine, il Consiglio di Stato ha stabilito che il diritto di accesso alla documentazione amministrativa

si esercita sull'intero fascicolo nel quale è conservato il documento e, di conseguenza, anche sugli allegati a quest'ultimo

Il punto fermo a fine frase risulta pleonastico

Non è necessario chiudere la frase finale dell'oggetto con il punto fermo. Questo campo, infatti, racchiude una stringa già delimitata, per la quale il punto fermo non si rende necessario.

Il materiale pubblicato su questa pagina è tratto da PROCEDamus, AURORA - Amministrazioni unite per la redazione degli oggetti e la registrazione delle anagrafiche nel protocollo informatico².

Piano di sicurezza informatica

Il piano di sicurezza informatica consiste nel complesso di misure tecniche *hardware* e *software* aventi ad oggetto l'infrastruttura informatica della AOO, costituito essenzialmente dal *data center* comunale, dalle unità di *backup* e di continuità operativa, dal *firewall* e *antivirus*.

Il piano di sicurezza informatica della AOO è aggiornato dal responsabile della gestione documentale, in accordo con il responsabile della conservazione e della transizione digitale, previo parere del responsabile della protezione dei dati personali³, al fine di garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio in materia di protezione dei dati personali proporzionato alla particolare tipologia di dati trattati⁴.

La descrizione dettagliata delle misure tecniche richiamate è contenuta in documenti riservati, conservati presso la UOR competente, allegati parti integrati del documento sulla protezione dei dati personali adottato dalla AOO.

Il piano è redatto in coerenza con quanto previsto dal piano triennale

2 <https://www.procedamus.it/>

3 Par. 3.4 Linee guida AgID

4 Artt. 9 e 10, Regolamento (UE) 2016/679

per l'informatica della AOO.

Tutela dei dati personali

Il trattamento⁵ dei dati personali avviene in conformità al Regolamento GDPR⁶ e al Codice in materia di protezione dei dati personali⁷, così come modificato alla luce del GDPR stesso, nel rispetto del principio di *accountability*⁸ e del principio di *data protection by design e by default*⁹.

A questo scopo, il titolare del trattamento mette in atto misure tecniche ed organizzative adeguate al fine di garantire l'attuazione dei principi di protezione dei dati e garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio. Il titolare designa gli incaricati del trattamento, con apposito atto organizzativo, nonché provvede a redigere ed a mantenere aggiornato un dettagliato registro delle attività di trattamento¹⁰.

Si rimanda alla consultazione del registro sopra richiamato per la puntuale individuazione dei presupposti di liceità del singolo trattamento, delle sue finalità, dei mezzi impiegati e di ogni aspetto dal quale possa dipendere l'effettiva e piena protezione del dato personale oggetto di trattamento.

Prodotto di protocollo informatico

Il sistema di gestione informatica dei documenti è organizzato e gestito in modo da assicurare l'indicizzazione e la ricerca dei documenti e dei fascicoli informatici¹¹.

Il sistema di protocollo informatico assicura il rispetto delle

5 Art. 4, comma 1, punto 2), Regolamento (UE) 2016/679

6 Regolamento (UE) 2016/679

7 D.Lgs. n. 169/2003

8 Art. 24, Regolamento (UE) 2016/679

9 Art. 25, Regolamento (UE) 2016/679

10 Art. 30, Regolamento (UE) 2016/679

11 Art. 44, comma 1, D.Lgs. n. 82/2005

disposizioni in materia di sicurezza predisposte dall'AgID e dagli altri organismi preposti e delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali¹².

A tale scopo, il sistema informativo di protocollo e gestione documentale dell'AOO si avvale di un *software* dotato delle seguenti caratteristiche tecniche:

- protocollo informatico: registrazione e segnatura dei documenti, smistamento e presa in carico dei flussi documentali, classificazione e fascicolazione, acquisizione di documenti digitali previa scansione
- alta interoperabilità e automazione
- capacità d'integrazione con applicativi e banche dati, anche via *web*
- registro degli accessi
- creazione di documenti digitali e relativi *workflow*
- integrazione con i sistemi di conservazione documentale: riversamento in conservazione dei dati memorizzati in uno *storage* dedicato tramite *web service*.

Prontuario di classificazione, fascicolazione e conservazione

Si rimanda al sub-allegato a).

Modelli: segno grafico di protocollo ed elementi della segnatura

La segnatura di protocollo consiste nell'apposizione al documento originale, in forma permanente e non modificabile (timbro, etichetta adesiva, stampigliatura), delle informazioni conservate nel registro di protocollo riguardanti il documento stesso, indispensabili alla sua identificazione univoca e certa¹³.

¹² Par. 3.1.5, Linee guida AgID

¹³ Art. 55, comma 1, DPR n. 445/2000

Informazioni minime

Le informazioni minime associate al documento informatico sono:

- codice IPA della AOO e codice UOR
- numero e data di protocollo
- classificazione

Modelli: intestazione e regole redazionali del documento

Per un'ampia illustrazione delle regole redazionali, si rimanda alla pagina dedicata all'accessibilità del documento informatico.

Si rinvia alla pagina relativa alla creazione del documento informatico per quanto attiene la scelta dei formati da utilizzare.

Di seguito si forniscono i modelli che ciascuna UOR può personalizzare, nel rispetto degli standard stabiliti dal presente manuale.



COMUNE DI SAN GIULIANO TERME

~ MEDAGLIA D'ARGENTO AL MERITO CIVILE ~

Provincia di Pisa

Settore ...

[destinatario]

[indirizzo]

[CAP – località – sigla provincia]

[modalità di spedizione]

Oggetto:

Il dirigente

titolo Nome Cognome

Allegati:

- a) primo allegato
- b) secondo allegato ..

Servizio ...

Via G.B. Niccolini 25 - San Giuliano Terme (PI)

mail@comune.sangiulianoterme.pisa.it – tel. 050 819xxx

comune.sangiulianoterme@postacert.toscana.it – centralino tel. 050 819111

C.F. 00332700509 – P.IVA 00479290504

pag. 1/2

Modello di comunicazione degli organi istituzionali



COMUNE DI SAN GIULIANO TERME

~ MEDAGLIA D'ARGENTO AL MERITO CIVILE ~

Provincia di Pisa

[destinatario]

[indirizzo]

[CAP – località – sigla provincia]

[modalità di spedizione]

Oggetto:

Il Sindaco
Nome Cognome

Allegati:

- a) *primo allegato*
- b) *secondo allegato ..*

Ufficio del Sindaco

Via G.B. Niccolini 25 - San Giuliano Terme (PI)

mail@comune.sangiulianoterme.pisa.it – tel. 050 819xxx

comune.sangiulianoterme@postacert.toscana.it – centralino tel. 050 819111

C.F. 00332700509 – P.IVA 00479290504

pag. 1/2

- Responsabile della conservazione documentale
- Responsabile del servizio archivio e protocollo
- Responsabile dei servizi informativi

Con decreto sindacale n. 75/2022 è stato conferito l'incarico di Responsabile della protezione dati.

Elenchi: serie, repertori, registri e banche dati

Serie

Curricula inviati per richieste di assunzione

Domande di assunzione pervenute senza indizione di concorso o selezione

Repertori

Circolari pervenute

Circolari emanate dal comune

Verbali e deliberazioni della Commissione comunale per la toponomastica

Regolamenti emessi dal comune

Repertorio dei fascicoli

Ordinanze del Sindaco

Decreti del Sindaco

Ordinanze dei dirigenti

Determinazioni dei dirigenti

Deliberazioni del Consiglio comunale

Deliberazioni della Giunta comunale

Verbali delle adunanze del Consiglio comunale

Verbali delle adunanze della Giunta comunale

Verbali degli altri organi collegiali del comune

Contratti e convenzioni

Atti rogati dal segretario comunale (contratti e atti unilaterali in forma pubblica amministrativa)

Reclami dei cittadini (comunque pervenuti)
Bandi e avvisi a stampa
Verbali della Delegazione trattante per la contrattazione integrativa decentrata
Verbali della Conferenza
Verbali delle Commissioni
Relazioni
Relazioni degli organi di controllo
Relazioni degli organi di controllo
Ordini di servizio collettivi
Elenco degli incarichi conferiti
Fatture emesse
Reversali
Bollettari vari
Impegni di spesa (determinazioni dei dirigenti)
Fatture ricevute
Atti di liquidazione con allegati trasmessi da ciascuna UOR
Mandati di pagamento con allegati emessi dalla Ragioneria
Eventuali copie di mandati
Concessioni di occupazione di spazi e aree pubbliche:
Concessioni di beni del demanio statale
Concessioni cimiteriali
Verbali di rinvenimento
Ricevute di riconsegna ai proprietari
Mandati quietanzati
Autorizzazioni alla pubblicita stabile
Autorizzazioni alla pubblicita circoscritta
Richieste di affissione
Autorizzazioni edilizie

Autorizzazioni in deroga
Dichiarazioni di conformita degli impianti
Verbali degli organi di gestione degli istituti culturali
Autorizzazioni artigiane
Autorizzazioni commerciali
Autorizzazioni turistiche
Verbali di accertamento di violazioni al Codice della strada
Verbali di accertamento di violazioni amministrative
Verbali di rilevazione incidenti
Autorizzazioni di pubblica sicurezza
Verbali degli accertamenti nei diversi settori (edilizio, sanitario, commerciale, anagrafico, sociale, etc.)
Autorizzazioni sanitarie
Concessioni di agibilità
Registro dei nati
Registro dei morti
Registro dei matrimoni
Registro di cittadinanza
Verbali della commissione elettorale comunale
Copia dei verbali della Commissione elettorale mandamentale in ordine alle operazioni e deliberazioni adottate dalla Commissione elettorale comunale

Registri

Registro di protocollo
Registro di emergenza
Registro dell'Albo pretorio
Registro delle notifiche
Richieste di accesso civico
Registri delle spedizioni e delle spese postali

Registro dei diritti di segreteria
Matrici dei bollettari delle entrate
Inventario dei beni immobili
Giornale di cassa
Registri scolastici prodotti dalle scuole civiche
Registri di seppellimento
Registri di tumulazione
Registri di esumazione
Registri di estumulazione
Registri di cremazione
Registri della distribuzione topografica delle tombe con annesse schede onomastiche

Banche dati o tabulati

Albo dell'associazionismo: elenco delle associazioni accreditate
Anagrafe delle prestazioni
Ruoli degli stipendi
Fogli firma, cartellini marcatempo, tabulati elettronici di rilevazione presenze
Ruolo ICI
Ruolo imposta comunale sulla pubblicità
Ruolo diritti sulle pubbliche affissioni
Ruolo TARI
Ruolo COSAP
Inventari dei beni mobili
Elenco dei fornitori
Catasto terreni
Catasto terreni: indice alfabetico dei possessori
Catasto terreni: estratti catastali
Catasto terreni: denunce di variazione (vulture)

Catasto fabbricati: mappe
Catasto fabbricati: registri
Catasto fabbricati: indice alfabetico dei possessori
Catasto fabbricati: estratti catastali
Catasto terreni: denunce di variazione (vulture)
Registro della popolazione: su base di dati
Schedoni statistici del censimento
Albo dei presidenti di seggio
Albo degli scrutatori
Liste generali
Liste sezionali
Schede dello schedario generale
Schede degli schedari sezionali
Elenchi recanti le proposte di variazione delle liste elettorali
Liste di leva
Lista degli eliminati/esentati

Elenco dei dipendenti abilitati alla firma digitale

Dipendente	Settore	Ufficio
GARGANI-TIZIANA	Settore Amministrativo Legale	Servizi Demografici - Stato Civile
CASAROSA-MARIACRISTINA	Settore Amministrativo Legale	Servizi Demografici - Stato Civile
ANATOLIO-ENRICO	Polizia Municipale	Polizia Municipale
ANDREONI-PAOLO	Settore Tecnico	Ambiente - Rifiuti
BACCI-STEFANO	Polizia Municipale	Polizia Municipale
BARLETTA-UMBERTO	Settore Amministrativo Legale	Elettorale
BERTINI-LUCA	Settore Tecnico	Opere Pubbliche - Cosap
BIRINDELLI-STEFANO	Polizia Municipale	Polizia Municipale
BOCCHINO-MARINA	Polizia Municipale	Polizia Municipale
BORINI-SERGIO	Polizia Municipale	Polizia Municipale
BUCHIGNANI-BARBARA	Polizia Municipale	Polizia Municipale
CECCHETTI-ROBERTO	Polizia Municipale	Polizia Municipale
DAVINI-CRISTINA	Polizia Municipale	Polizia Municipale
DONATI-LUCA	Polizia Municipale	Polizia Municipale
FAVATI-LORENZO	Polizia Municipale	Polizia Municipale
FRATTURA-SARA	Settore Tecnico	Edilizia Privata
LAZZERI-GIUSEPPE	Polizia Municipale	Polizia Municipale
LELLI-MARCO	Settore Tecnico	Edilizia Privata
MANTILLI-LORENZO	Polizia Municipale	Polizia Municipale
MARTINI-LUCIA	Settore Tecnico	Patrimonio
MIGLIACCIO-CRISTINA	Settore Tecnico	SUAP
ORSI-ALESSIO	Settore Tecnico	Ambiente - Rifiuti
PATTA-FRANCESCA	Polizia Municipale	Polizia Municipale
RIZZO-ALAN	Polizia Municipale	Polizia Municipale
ROMAGNOLI-GABRIELE	Settore Amministrativo Legale	Servizi Demografici
RONDINI-ANDREA	Polizia Municipale	Polizia Municipale
SEMERARO-ADELE	Settore Tecnico	Patrimonio
CHELOSSI-MARIACRISTINA	Settore Tecnico	Patrimonio - Servizi Cimiteriali
TOCCAFONDO-SIMONA	Settore di staff	Risorse Umane
MATTEINI-ALESSANDRA	Settore Tecnico	Urbanistica
CASULA-LORENA	Polizia Municipale	Polizia Municipale
DI LUCIDO-LORENZO	Polizia Municipale	Polizia Municipale
NOCCHI-DANIELE	Polizia Municipale	Polizia Municipale
SIMONINI-ELEONORA	Settore Tecnico	Manutenzioni
BARSANTI-RITA	Settore Amministrativo Legale	Sistemi Informativi - Statistica
BLANDAMURA-ORNELLA	Settore di staff	Controllo di gestione
CONSANI-MICHELA	Polizia Municipale	Polizia Municipale
DAVINI-NICOLA	Settore Tecnico	Patrimonio
ELMINI-GIULIO	Settore Amministrativo Legale	Sistemi Informativi - Statistica
FANTONI-ELENA	Settore Tecnico	Ambiente - Rifiuti
FODDAI-ROBERTA	Settore Tecnico	SUAP
FRASSI-CECILIA	Settore Tecnico	Edilizia Privata

Dipendente	Settore	Ufficio
GALLETTI-MICHELA	Settore di staff	Segretario Generale
GARZELLA-SIMONA	Settore Tecnico	Manutenzioni
GIANNELLI-SARA	Settore Economico finanziario	Contabilità
LUPERI-MONICA	Settore Tecnico	Urbanistica- Edilizia Privata - SUAP
MACHIAVELLI-MATTEO	Settore Tecnico	Opere Pubbliche
NANNIPIERI-SERENA	Settore Economico finanziario	Tributi
ORSUCCI-GABRIELE	Polizia Municipale	Polizia Municipale
PALLA-LUCA	Settore Amministrativo Legale	Servizi Sociali - Scuola
REDINI-MAURO	Settore Amministrativo Legale	Sistemi Informativi - Statistica
TORDIGLIONE-MARCO	Settore Amministrativo Legale	Servizi Sociali - Scuola
VALENTINI-SABRINA	Settore Tecnico	Urbanistica
MICHELOTTI-JENNIFER	Settore Amministrativo Legale	Servizi Sociali - Scuola
IODICE-VIRGINIA	Settore Tecnico	Urbanistica
PROVERA-DENISE	Settore di staff	Risorse Umane
VIOLA-ROBERTO LEONARDO	Settore Amministrativo Legale	Servizi Demografici
COLTELLI-SANDRO	Settore Tecnico	Manutenzioni
PASQUALE-SARA	Settore Tecnico	Opere Pubbliche
MARCHETTI-MARIA VITTORIA	Settore Tecnico	Manutenzioni
LUPERINI-MICHELA	Settore Tecnico	Urbanistica
TOFANINI-IRENE	Settore Amministrativo Legale	Programmazione e controllo
LA FRANCA-PAOLA MARIA	Settore di staff	Segretario Generale - Dirigente
FANELLI-ALDO	Settore Amministrativo Legale	Dirigente
GAY-DAVID	Settore Economico finanziario	Contabilità
MECHINI-FABRIZIO	Settore Tecnico	Dirigente
SCATENA-LUCIA	Amministratore	Amministratore
DI MAIO-SERGIO	Amministratore	Amministratore
PARDINI-PAOLO	Amministratore	Amministratore
CASUCCI-ANTONIO	Amministratore	Amministratore

Organigramma e abilitazioni all'accesso al SdGD

La pagina illustra l'organigramma dell'ente ed il quadro di dettaglio degli operatori abilitati alla protocollazione decentrata e gestione documentale analogica e informatica, in arrivo e partenza dalla AOO.

Il **responsabile dei servizi informativi** coadiuva il responsabile della gestione documentale, il responsabile della conservazione documentale e il responsabile del servizio archivio e protocollo ⁽¹⁾ nell'implementazione delle **misure tecniche** poste a controllo degli accessi – differenziati in rapporto alle diverse prerogative degli operatori – al sistema informatico di gestione documentale. A tale scopo, il RSI **configura**, su indicazione di ciascun dirigente responsabile, il **livello di autorizzazione** di ciascun dipendente

preposto alla gestione documentale, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione e abilitazioni all'inserimento e alla modifica delle informazioni.

Organigramma vigente				
POLIZIA MUNICIPALE [POL]	COMANDO COMANDO]			
	INFORMAZIONI PM [INFPM]			
	ORDINANZE CDS [OCDS]			
	PM NUCLEO AMBIENTE [PMNA]			
	POLIZIA AMMINISTRATIVA E TRAFFICO [POLAMM] POLIZIA GIUDIZIARIA, ESPOSTI, ACCERTAMENTI, VERIFICHE [POLGIU]			
	Ufficio Fatturazione PM (981BKV)			
SEGRETERIA GENERALE	GESTIONE SINISTRI [SINIST]			
	SEGRETERIA DEL SINDACO [STAFF_SIND]			
	SERVIZIO ORGANIZZAZIONE E RISORSE UMANE [PO]			
	SERVIZIO PROGRAMMAZIONE E CONTROLLI [PROGC]			
	SERVIZIO SEGRETERIA GENERALE E CONTRATTI [SEGRETGEN]	AFFARI GENERALI [AAGG]		
	Ufficio Fatturazione FSET1 (UVIMP)			
SETTORE AMMINISTRATIVO E LEGALE [AMMLEG]	AVVOCATURA [LEG]			
	RISORSE TECNOLOGICHE, AMMINISTRAZIONE DIGITALE E STATISTICA [DIGIT]			
	SERVIZI DEMOGRAFICI, URP E PROTOCOLLO [SERVDEM]	AIRE [AIRE]		
		ANAGRAFE [ANAG]		
		ELETTORALE [ELE]		
		PRATICHE ANAGRAFICHE [PRANAG]		
		PROTOCOLLO [PROTO]		
		STATO CIVILE [CIV]		
		TOPONOMASTICA [TOPONOM]		
		DIRITTO ALLO STUDIO [DISTU]		
SERVIZI EDUCATIVI E SOCIALI [SEDUSOC]	SERVIZI SCOLASTICI ED EDUCATIVI [SEDU]			
	SERVIZI SOCIALI E DIRITTO ALLA CASA [SOCA]			
	Ufficio Fatturazione FSET3 (PLQMKV)			
SERVIZIO SPORT, POLITICHE GIOVANILI, TURISMO E CULTURA	SPORT POLITICHE GIOVANILI E PARI OPPORTUNITA' [SPORTPP]			
	TURISMO E CULTURA [CULT]			
	Ufficio Fatturazione Avvocatura (6GXN8)			
SETTORE ECONOMICO FINANZIARIO	SERVIZIO BILANCIO E CONTABILITA' (BIL)			
	SERVIZIO ECONOMATO E PROVVEDITORATO [PROVV]			
	SERVIZIO ENTRATE E TRIBUTI [TRI]			
	Ufficio Fatturazione FSET4 (GZ7111)			
	Ufficio Fatturazione Generale (UFMTFX)			
SETTORE TECNICO [OPPATAM]	PO PATRIMONIO E OPERE PUBBLICHE [POPATROP]	PATRIMONIO [SERVPATR]	GESTIONE PATRIMONIO E SERVIZI CIMITERIALI [CIMITER]	
		SERVIZIO MANUTENZIONI [MANCP]		
		SERVIZIO NUOVE OPERE [SERVOP]	PROGETTAZIONE OPERE PUBBLICHE [OP]	
		ABUSIVISMO E GESTIONE OO UU (ABOOUU)		
		EDILIZIA PRIVATA [EDIL]		
	PO URBANISTICA ED EDILIZIA PRIVATA [SEDILP]	TUTELA DEL PAESAGGIO, CONDONO [PAESAGGIO]		
		URBANISTICA [SERVURB]	PIANI ATTUATIVI [PIANI]	
			PIANIFICAZIONE TERRITORIALE [PIANTER]	
			S.I.G. [SIG]	
	SERVIZIO AMBIENTE [SERVAMB]	CONTROLLO AMBIENTALE [AMB]		
	COSAP [COSAP]			
	GESTIONE AREE VERDI E BONIFICHE [VERDE]			
	PROTEZIONE CIVILE [PROTOV]			
	RIFIUTI [RIFIUTI]			
SPORTELLINO UNICO ATTIVITA' PRODUTTIVE [SUAP]	CONTRIBUTI SUAP COVID [CSUAPCOV19]			
UFFICIO STRATEGICO DI SUPPORTO [STAFF_DIR2]				
	Ufficio Fatturazione FSET2 (ZTS57J)			
SINDACO E GIUNTA	CUG [CUG]			
	GARANTE INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE [GIF]			
	R.S.U. [RSU]			
	SINDACO			

Abilitazioni all'accesso al SDgd (si veda sub-allegato b)

Formati: formati per la registrazione e segnatura di protocollo

Il processo di registrazione del protocollo informatico è condotto in conformità agli standard ed alle regole tecniche dettate dalle linee guida AgID in materia¹⁴. In particolare, il **formato della segnatura** di protocollo è conforme alle seguenti specifiche tecniche:

SEGNATURA DI PROTOCOLLO	FORMATO DI FILE
Nome completo	Segnatura di protocollo
Estensione/i	.xml
Specializzazione di	XML
Tipo MIME	application/xml
Sviluppato da	Agenzia per l'Italia Digitale
Tipologia di standard	aperto, estendibile, <i>de iure</i> , testuale
Livello metadati	2
Derivato da	–
Revisione	2013
Riferimenti	<ul style="list-style-type: none">• Allegato 6 alle Linee guida per la formazione, gestione e conservazione del documento informatico• <u>Foglio di stile</u> per visualizzare la segnatura (2018)
Conservazione	Sì
Racc. per la lettura	Specifico; si veda la normativa nelle presenti Linee guida
Racc. per la scrittura	Specifico; si veda la normativa nelle presenti Linee guida

Lo **schema della segnatura** di protocollo, al fine di favorire l'interoperabilità dei sistemi informatici in uso presso le pubbliche amministrazioni, è conforme alle specifiche tecniche delle linee guida¹⁵.

¹⁴ Paragrafo 2.14, Allegato 2 alle linee guida AgID

¹⁵ Paragrafo 4.1, allegato 6 alle linee guida AgID

Formati per la formazione e il riversamento

Il comune di San Giuliano Terme rappresenta i propri documenti informatici utilizzando formati conformi alle Linee guida AgID¹⁶, in modo da garantire il rispetto dei principi di interoperabilità tra i sistemi di conservazione.

Tra questi, la AOO predilige le tipologie di formato aperte, liberamente utilizzabili e non coperte da brevetto, in modo da mitigare i rischi di obsolescenza tecnologica. In particolare, la AOO presta particolare attenzione, nella scelta dei formati da adottare, alle considerazioni tecniche in termini di conformità agli standard di conservazione. Conseguentemente, adotta software applicativi open-source in grado di leggere tali file.

E', infine, preciso compito del Responsabile della gestione documentale individuare le banche dati non interoperabili e provvedere al loro riversamento in formati suscettibili di conservazione a norma. A questo preciso riguardo, si rimanda all'elenco dei formati digitali ammessi per la conservazione, redatto dal responsabile del servizio di conservazione digitale, quale indispensabile documento di riferimento.

La produzione di documentazione digitale in formato proprietario è ammessa solo ad uso interno, per assolvere a comprovate e specifiche esigenze tecniche, nel caso in cui non sia possibile fare ricorso a *software open source* o se quest'ultimo non sia capace di garantire *performance* di livello tecnico analogo o paragonabile. La condivisione interna o esterna alla AOO del documento elaborato in formato proprietario non è consentita, a meno che il destinatario non disponga del software indispensabile a gestire il formato stesso.

¹⁶ Allegato 2 alle Linee guida AgID

Valutazione d'interoperabilità

La valutazione periodica di interoperabilità dei formati e delle procedure di riversamento è rimessa al gestore incaricato della conservazione documentale.