



Comune di Zola Predosa

Manuale di gestione del Protocollo Informatico

PARTE I - DISPOSIZIONI GENERALI, ORGANIZZAZIONE E RESPONSABILITÀ'	6
Art 1. Scopo del documento.....	6
1.1 Norme e definizioni.....	6
Art 2. Area Organizzativa Omogenea (AOO) e Unità Organizzative Responsabili (UOR).....	6
Art 3. Modello organizzativo.....	6
Art 4. Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi.....	7
Art 5. Unicità del protocollo informatico.....	8
Art 6. Responsabile della gestione documentale.....	8
Art 7. Responsabile della conservazione.....	9
Art 8. Responsabile per la transizione digitale.....	10
Art 9. Responsabile per la protezione dei dati personali.....	10
Art 10. Sistema di gestione informatica dei documenti.....	10
Art 11. Comunicazione tra AOO.....	11
Art 12. Accesso interno ed esterno alle informazioni documentali. Abilitazioni.....	11
Art 13. Firma digitale. Abilitazione dei dipendenti e degli incaricati.....	12
Art 14. Posta elettronica ordinaria (PEO).....	12
Art 15. Posta elettronica certificata (PEC).....	13
Art 16. Piano della sicurezza informatica.....	14
Art 17. Formazione.....	14
PARTE II - FORMAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI.....	14
Art 18. Modalità di formazione dei documenti informatici.....	14
Art 19. Tipologia dei documenti.....	15
Art 20. Trattamento delle differenti tipologie di documenti.....	16
Art 21. Documenti informatici formati mediante l'utilizzo di strumenti software.....	16
Art 22. Servizi on line con autenticazione.....	17
Art 23. Documenti informatici acquisiti per via telematica.....	17
Art 24. Documenti trasmessi a mezzo telefax.....	17
Art 25. Documenti informatici trasmessi tramite URL.....	18
Art 26. Documenti informatici acquisiti tramite supporto informatico.....	18
Art 27. Documenti informatici formati mediante acquisizione della copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico.....	18
Art 28. Documenti formati mediante processi informatici.....	19
Art 29. Duplicato, copia ed estratto di documento informatico.....	19

Art 30.	Copia analogica di documento informatico.....	21
Art 31.	Formati di file.....	22
Art 32.	Modalità di ricezione dei documenti.....	22
Art 33.	Firma elettronica.....	23
Art 34.	Firma digitale.....	23
Art 35.	Firma elettronica semplice.....	23
Art 36.	Sigillo elettronico.....	24
Art 37.	Validazione temporale.....	24
Art 38.	Accessibilità dei documenti.....	24
PARTE III - GESTIONE DOCUMENTALE.....		25
Art 39.	Flusso di lavorazione dei documenti in entrata.....	25
Art 40.	Flusso di lavorazione dei documenti in uscita.....	25
Art 41.	Flusso di lavorazione dei documenti interni o dei documenti soggetti a registrazione particolare.....	25
Art 42.	Modalità di formazione dei documenti e contenuti minimi.....	25
Art 43.	Gestione dei documenti pervenuti per errore.....	26
Art 44.	Registrazione di protocollo.....	27
Art 45.	Segnatura di protocollo.....	28
Art 46.	Annullamento e modifica delle registrazioni di protocollo.....	29
Art 47.	Registro giornaliero di protocollo.....	29
Art 48.	Registro di emergenza.....	30
Art 49.	Documenti inerenti a procedure di gara o di concorso.....	30
Art 50.	Buste riportanti la dicitura “Riservato”, “Personale”, “Confidenziale”, “SPM”.....	30
Art 51.	Lettere anonime, documenti non firmati, documenti con firma illeggibile.....	31
Art 52.	Documenti ricevuti via fax.....	31
Art 53.	Documenti di competenza di altri Enti o di altri soggetti.....	31
Art 54.	Registrazione particolare.....	31
Art 55.	Documenti interni.....	32
Art 56.	Ricezione di documenti incompleti.....	32
Art 57.	Individuazione del mittente.....	33
Art 58.	Oggetto di protocollo.....	33
Art 59.	Comunicazioni pervenute da una casella di posta elettronica certificata.....	33
Art 60.	Comunicazioni pervenute da una casella di posta elettronica non certificata.....	34
Art 61.	Ricezione documenti informatici su supporti rimovibili.....	34
Art 62.	Ricezione di documenti con oggetti multipli.....	34
Art 63.	Invio di documenti a destinatari multipli.....	34

Art 64.	Invio di documenti contenenti allegati di grandi dimensioni.....	34
Art 65.	Ricezione di documenti contenenti allegati di grandi dimensioni.....	35
Art 66.	Gestione di documenti identici pervenuti tramite canali diversi.....	35
Art 67.	Procedura di registrazione dei documenti analogici.....	35
Art 68.	Integrazioni documentarie.....	35
Art 69.	Rilascio di ricevute attestanti la registrazione a protocollo di documenti.....	36
Art 70.	Riservatezza e protezione dei dati personali.....	36
Art 71.	Tempo di registrazione dei documenti.....	37
Art 72.	Classificazione dei documenti.....	37
Art 73.	Piano delle aggregazioni documentali.....	38
Art 74.	Assegnazione dei documenti.....	38
Art 75.	Fascicolazione dei documenti.....	39
Art 76.	Tenuta dei fascicoli.....	41
Art 77.	Formazione dei fascicoli.....	41
Art 78.	Fascicoli ibridi.....	41
Art 79.	Serie Archivistiche.....	42
Art 80.	Repertori e Serie Archivistiche.....	42
Art 81.	Gestione dei flussi documentali e dei flussi di lavoro. Documenti ricevuti sulla casella PEC istituzionale.....	43
Art 82.	Documenti ricevuti su caselle PEC o PEO diverse.....	43
Art 83.	Documenti analogici ricevuti.....	43
Art 84.	Documenti soggetti ad acquisizione automatica.....	43
Art 85.	Documenti interni.....	44
Art 86.	Spedizione dei documenti in uscita.....	44
Art 87.	Spedizione dei documenti su supporto cartaceo.....	44
Art 88.	Spedizione dei documenti informatici.....	44
Art 89.	Corrispondenza in partenza.....	44
Art 90.	Acquisizione digitale dei documenti cartacei.....	45
Art 91.	Processo di scansione dei documenti cartacei.....	45
Art 92.	Memorizzazione dei documenti.....	45
Art 93.	Chiusura dei documenti.....	45
Art 94.	Gestione dei documenti rimasti in giacenza sulle scrivanie personali dopo la cessazione del rapporto di lavoro.....	46
PARTE IV - TENUTA E CONSERVAZIONE DELL'ARCHIVIO.....		46
Art 95.	Piano di conservazione dell'archivio.....	46
Art 96.	Classificazione dei documenti.....	46

Art 97.	Aggiornamento e modifica del piano di conservazione.....	47
Art 98.	Tenuta e conservazione della componente analogica.....	47
Art 99.	Conservazione documenti informatici.....	47
Art 100.	Procedura di selezione o scarto archivistico in ambiente analogico e digitale.....	48
Art 101.	Archivio storico.....	49
Art 102.	Ricerca, accesso e fruizione delle unità conservate Consultazioni interne.....	49
Art 103.	Consultazioni esterne.....	50
Art 104.	Mancato reperimento di documenti.....	51
Art 105.	Catalogo dei procedimenti amministrativi.....	51
PARTE V - ACCESSIBILITA' AL SISTEMA DI GESTIONE INFORMATICA DEI DOCUMENTI.....		51
Art 106.	Accessibilità da parte degli utenti.....	51
Art 107.	Livelli di riservatezza.....	52
Art 108.	Modalità di approvazione e aggiornamento del Manuale di Gestione.....	52
PARTE VI - NORME TRANSITORIE E FINALI.....		52
Art 109.	Pubblicità del Manuale di gestione.....	52
Art 110.	Operatività del Manuale di gestione.....	53
Art 111.	Entrata in vigore del manuale.....	53
Art 112.	Modifica e implementazione del manuale.....	53

PARTE I - DISPOSIZIONI GENERALI, ORGANIZZAZIONE E RESPONSABILITÀ

Art 1. Scopo del documento

La redazione del Manuale di gestione documentale è un obbligo per la Pubblica Amministrazione previsto dalle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici emanate dall'Agenzia per l'Italia Digitale - AgID.

Il Manuale di gestione documentale descrive il sistema di gestione informatica dei documenti e fornisce le indicazioni operative per il corretto funzionamento del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi. Il Manuale, inoltre, offre istruzioni a tutti gli uffici dell'Ente in merito a ogni aspetto concernente la formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione, archiviazione e conservazione dei documenti prodotti, siano essi informatici o analogici. Il testo si compone di un corpo centrale, contenente i principi di carattere generale, e di allegati, funzionali alla normazione di aspetti specifici e maggiormente soggetti a cambiamenti e a interventi di aggiornamento.

Il Manuale di gestione documentale è oggetto di pubblicazione obbligatoria.

1.1 Norme e definizioni

Per facilitare la lettura del testo, all'**Allegato 1** si fornisce l'indicazione delle norme di riferimento per il presente Manuale e un glossario di definizioni.

Art 2. Area Organizzativa Omogenea (AOO) e Unità Organizzative Responsabili (UOR)

Per la gestione unica e coordinata dei documenti l'Amministrazione Comunale individua una sola Area Organizzativa Omogenea (AOO) denominata Comune di Zola Predosa composta dalle Aree, Servizi e Uffici indicati nell'**Allegato 2**.

Le responsabilità in materia di gestione documentale connesse all'istruttoria dei procedimenti e all'emanazione dei relativi provvedimenti sono comunque in capo ai Dirigenti/Posizioni Organizzative di ciascun Servizio. All'interno della AOO sono individuate le Unità Organizzative Responsabili (UOR) come definite nell'organigramma dell'Ente.

Art 3. Modello organizzativo

Per la gestione dei documenti è previsto un modello organizzativo decentrato che prevede la partecipazione attiva di più Servizi secondo precisi criteri di abilitazione allo svolgimento delle sole operazioni di competenza.

1. I flussi di ricezione, lavorazione e spedizione dei documenti sono descritti nella Parte Terza del presente manuale dedicata alla gestione dei flussi documentali.

2. Le autorizzazioni all'utilizzo delle funzionalità del sistema sono attribuite agli operatori interni su proposta del Direttore di Area e/o del Responsabile di Servizio sulla base di apposita e motivata richiesta scritta.
3. Il Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi effettua periodicamente controlli a campione sui documenti, sulla congruità delle registrazioni, sul rispetto del principio di unicità del protocollo e sulla corretta sequenza della catena documentaria.
4. Al fine di adeguare in modo efficace e funzionale i processi di gestione digitale dei documenti amministrativi vengono incentivati processi di dematerializzazione interni, applicazione di tecnologie di automazione e riprogettazione dei processi aziendali e documentali.

Art 4. Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi

Nell'ambito dell'Area Organizzativa Omogenea è istituito il Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi.

Il Servizio è funzionalmente individuato all'interno dell'Area Affari Generali e Istituzionali.

Il Servizio svolge i seguenti compiti:

- a) attribuisce il livello di autorizzazione per l'accesso alle funzioni della procedura di protocollo informatico, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione e abilitazioni all'inserimento e alla modifica delle informazioni;
- b) garantisce che le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo si svolgano nel rispetto della normativa vigente;
- c) garantisce la produzione e conservazione del registro giornaliero di protocollo;
- d) cura, di concerto con il SIA (Sistema Informativo Associato), che le funzionalità del sistema, in caso di guasti o anomalie, siano ripristinate entro 24 ore dal blocco delle attività e, comunque, nel più breve tempo possibile;
- e) cura, di concerto con il SIA (Sistema Informativo Associato), la conservazione delle copie di salvataggio delle informazioni del sistema di protocollo e del registro di emergenza in luoghi sicuri e differenti da quello in cui viene custodito il suddetto sistema;
- f) garantisce 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 e le attività di gestione degli archivi;
- g) autorizza le operazioni di annullamento delle registrazioni di protocollo;
- h) vigila sull'osservanza delle disposizioni del presente Manuale di Gestione da parte del personale autorizzato e degli incaricati;

- i) vigila ai sensi della normativa vigente, il trasferimento dei documenti dagli uffici agli archivi e la conservazione degli archivi medesimi;
- j) cura la predisposizione, il costante aggiornamento e la pubblicazione del presente Manuale di Gestione e di tutti i suoi allegati;
- k) predispone in collaborazione con il SIA (Sistema Informativo Associato dell'Unione Comuni Valli del Reno, Lavino e Samoggia) il piano per la sicurezza informatica relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio, all'accesso, alla conservazione dei documenti informatici di cui all'**Allegato 3**;
- l) conserva le copie del registro di emergenza in luoghi sicuri e diversi da quello in cui viene custodito il suddetto sistema;
- m) apre e chiude il registro di protocollazione di emergenza.

L'archivio storico è curato dalla Biblioteca Comunale.

Art 5. Unicità del protocollo informatico

La numerazione delle registrazioni di protocollo è unica e progressiva. Ogni anno comincia il primo giorno dell'anno con il n. 1 e si chiude il 31 dicembre del medesimo anno solare.

Ogni numero di protocollo è costituito da almeno 7 cifre numeriche.

Il numero di protocollo individua un unico documento e, di conseguenza, ogni documento reca un solo numero di protocollo.

L'identificazione di un documento non può mai avvenire mediante l'assegnazione manuale di numeri di protocollo che il sistema informatico ha già attribuito ad altri documenti, anche se questi sono strettamente correlati fra loro.

Con l'inizio dell'attività operativa del protocollo unico è adottato anche un unico titolario di classificazione dell'amministrazione **Allegato 4**, organizzato secondo una struttura ad albero definita sulla base dell'organizzazione funzionale dell'AOO, al fine di organizzare in maniera omogenea e coerente i documenti che si riferiscono ai medesimi affari o ai medesimi procedimenti amministrativi. Il contenuto della classificazione è dettagliatamente illustrato nella parte quarta del presente Regolamento.

Il registro di protocollo è un atto pubblico originario che fa fede della tempestività e dell'effettivo ricevimento e spedizione di un documento, indipendentemente dalla regolarità del documento stesso, ed è idoneo a produrre effetti giuridici.

Art 6. Responsabile della gestione documentale

L'Amministrazione nomina il Responsabile della gestione documentale. Il Responsabile della conservazione, può avvalersi del parere del Responsabile per la transizione digitale del Responsabile per la protezione dei dati personali, per predisporre e aggiornare il Manuale di gestione documentale.

Nello specifico, il Responsabile della gestione documentale:

- definisce le modalità di utilizzo degli strumenti informatici per la formazione dei documenti informatici e per lo scambio degli stessi all'interno e all'esterno dell'AOO;
- definisce le regole di assegnazione dei documenti ricevuti con la specifica dei criteri per l'ulteriore eventuale inoltro dei documenti verso altre amministrazioni;
- definisce i criteri e le modalità per il rilascio delle abilitazioni di accesso, interno ed esterno all'Amministrazione, al sistema di protocollo informatico;
- individua i formati idonei alla formazione dei documenti informatici;
- definisce le modalità di registrazione delle informazioni annullate o modificate nell'ambito delle attività di registrazione di documenti informatici;
- cura la descrizione completa e puntuale delle modalità di utilizzo della procedura di protocollo informatico;
- definisce le modalità di utilizzo del registro di emergenza, inclusa la funzione di recupero dei dati protocollati manualmente;
- individua i documenti soggetti a registrazione particolare e i rispettivi repertori;
- definisce e aggiorna il Piano di classificazione dei documenti, il Piano di conservazione dei documenti e il Piano delle aggregazioni documentali dell'Ente;
- individua, descrive e norma i flussi documentali interni, in partenza e in uscita.

Art 7. Responsabile della conservazione

L'Amministrazione nomina il Responsabile della conservazione, che definisce e attua le politiche complessive del sistema di conservazione e ne governa la gestione.

Nello specifico, il Responsabile della conservazione:

- definisce le politiche di conservazione e i requisiti funzionali del sistema di conservazione in ragione delle specificità degli oggetti digitali da conservare (documenti informatici, aggregazioni informatiche, archivio informatico), della natura delle attività dell'Ente e delle caratteristiche del protocollo;
- gestisce il processo di conservazione e ne garantisce nel tempo la conformità alla normativa vigente;
- effettua il monitoraggio della corretta funzionalità del sistema di conservazione;
- effettua la verifica periodica dell'integrità e della leggibilità degli oggetti conservati;
- al fine di garantire la conservazione e l'accesso ai documenti informatici, adotta misure per rilevare tempestivamente l'eventuale degrado dei sistemi di memorizzazione e delle registrazioni e, ove necessario, per ripristinare la corretta funzionalità adotta analoghe misure con riguardo all'obsolescenza dei formati;
- provvede alla duplicazione o copia dei documenti informatici in relazione all'evolversi del contesto tecnologico, secondo quanto previsto dal manuale di conservazione;

- predispone le misure necessarie per la sicurezza fisica e logica del sistema di conservazione;
- assicura agli organismi competenti previsti dalle norme vigenti l'assistenza e le risorse necessarie per l'espletamento delle attività di verifica e di vigilanza;

Si rimanda alla specifica convenzione per la conservazione dei documenti per l'indicazione puntuale di quali delle suddette attività sono affidate al Conservatore.

Art 8. Responsabile per la transizione digitale

L'amministrazione Comunale esercita le funzioni informatiche in forma associata attraverso l'Unione Reno Lavino Samoggia. L'Unione nomina il Responsabile della transizione digitale.

Art 9. Responsabile per la protezione dei dati personali

L'Amministrazione nomina il Responsabile per la protezione dei dati personali - Data Protection Officer (DPO).

Ai sensi dell'articolo 39 del Regolamento europeo 679/2016 il Responsabile per la protezione dei dati personali ha il compito di:

- informare e fornire consulenza al titolare del trattamento o al responsabile del trattamento nonché ai dipendenti che eseguono il trattamento in merito agli obblighi derivanti dal presente regolamento nonché da altre disposizioni dell'Unione o degli Stati membri relative alla protezione dei dati;
- sorvegliare l'osservanza del Regolamento, di altre disposizioni dell'Unione o degli Stati membri relative alla protezione dei dati nonché delle politiche del titolare del trattamento o del responsabile del trattamento in materia di protezione dei dati personali, compresi l'attribuzione delle responsabilità, la sensibilizzazione e la formazione del personale che partecipa ai trattamenti e alle connesse attività di controllo;
- fornire, se richiesto, un parere in merito alla valutazione d'impatto sulla protezione dei dati e sorvegliare lo svolgimento;
- cooperare con l'autorità di controllo;
- fungere da punto di contatto per l'autorità di controllo per questioni connesse al trattamento, tra cui la consultazione preventiva, ed effettuare, se del caso, consultazioni relativamente a qualunque altra questione.

Art 10. Sistema di gestione informatica dei documenti

Per la gestione dell'archivio l'Ente si serve di un sistema di gestione informatica dei documenti diffuso, costituito dal software di protocollo jEnte Protocollo, utilizzato da tutte le UOR, a cui sono connessi i diversi applicativi verticali che prevedono la formazione e la registrazione di specifiche tipologie documentarie nonché le

piattaforme per la presentazione di istanze online e gli indirizzi PEC e PEO individuati come canali ufficiali di invio e ricezione di documenti informatici.

jEnte Protocollo è dotato di funzionalità che consentono:

- l'integrazione con caselle di posta certificata e ordinaria;
- la cooperazione con applicativi verticali;
- lo scambio di messaggi tra AOO in regime di interoperabilità, ai sensi dell'**Allegato 6** delle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici;
- la registrazione a protocollo dei documenti;
- l'inserimento dei documenti in fascicoli informatici;
- l'assegnazione dei documenti a scrivanie virtuali di Area, Servizio, UOC, ufficio corrispondenti all'organigramma dell'Amministrazione;
- la presa in carico e la chiusura dei documenti assegnati alle scrivanie virtuali;
- l'assegnazione di livelli di riservatezza ai documenti;
- il tracciamento delle modifiche alle registrazioni di protocollo e di ogni attività relativa alle operazioni di presa in carico dei documenti;
- il tracciamento delle operazioni di assegnazione e visualizzazione dei documenti;
- la gestione di un database anagrafico;
- la creazione di oggetti di protocollo codificati;
- la gestione di *Access Control List*.

Per la descrizione dell'architettura del sistema si veda anche quanto contenuto nell'**Allegato 3** al presente Manuale "Piano di sicurezza dei documenti informatici".

Art 11. Comunicazione tra AOO

Il software jEnte Protocollo, come segnalato al paragrafo precedente, consente lo scambio di documenti amministrativi protocollati tra AOO conformemente alle regole di processamento previste dall'**Allegato 6** delle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici. Nelle more dell'applicazione della comunicazione tra AOO tramite cooperazione applicativa, lo scambio di documenti amministrativi protocollati avviene mediante posta elettronica certificata come previsto dalla Circolare dell'Agenzia per l'Italia Digitale - AgID 60/2013, ai sensi dell'Appendice C del suddetto Allegato.

Art 12. Accesso interno ed esterno alle informazioni documentali. Abilitazioni

I Dirigenti/Posizioni Organizzative dei Servizi richiedono l'abilitazione all'accesso al software di protocollo per uno o più dipendenti e incaricati da loro individuati. A ogni utente, oltre alle credenziali di accesso consistenti in "userID" e "password", ovvero le credenziali uniche di accesso a tutte le risorse di rete, è assegnata l'autorizzazione di accesso, definita "profilo", al fine di limitare le operazioni di protocollo e gestione

documentale alle sole funzioni necessarie e indispensabili a svolgere le attività di competenza dell'ufficio a cui l'utente appartiene.

Gli utenti sono di norma abilitati ad accedere alle informazioni e ai documenti smistati sulla loro scrivania del Servizio cui appartengono (abilitazione ordinaria). Le abilitazioni si distinguono in:

- abilitazioni alla **consultazione** e allo **smistamento** dei documenti;
- abilitazioni alla **registrazione a protocollo**, all'**inserimento** e alla **modifica** di informazioni e alla **gestione dei messaggi PEC**;

Al fine di consentire la ricerca dei documenti dell'Ente il personale assegnato al Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi è abilitato alla visione di tutti i documenti registrati a protocollo.

Possono inoltre essere abilitati ad una visualizzazione più ampia e alla protocollazione in entrata, determinati utenti anche temporaneamente a seconda delle esigenze dell'Amministrazione.

Il massimo grado di abilitazioni previste è inoltre accordato agli amministratori del sistema di protocollo.

Le richieste di abilitazione ordinaria sono formulate dai Dirigenti/Posizioni Organizzative mediante l'apertura di una chiamata all'Assistenza informatica dell'Ente.

Le modalità di accesso alle informazioni documentali contenute negli applicativi verticali dell'Ente da parte di soggetti esterni, sono di volta in volta stabilite e concordate con i soggetti stessi in sede contrattuale. Non sono previste modalità di accesso da parte di soggetti esterni alle informazioni documentali contenute in jEnte Protocollo, salvo per i fornitori di applicativi verticali connessi al software in cooperazione applicativa, opportunamente nominati Responsabili del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 28 del Regolamento europeo 679/2016 e i soggetti erogatori e fruitori nella piattaforma PDND.

Art 13. Firma digitale. Abilitazione dei dipendenti e degli incaricati

Per l'espletamento delle attività istituzionali, su richiesta dei Dirigenti/Posizioni Organizzative dei Servizi, viene fornita la firma digitale ai dipendenti delegati a rappresentare l'Amministrazione esclusivamente per l'espletamento delle pubbliche funzioni.

Tutti i dipendenti dell'Ente incaricati dell'istruttoria di procedimenti che richiedano l'apposizione della loro sottoscrizione possono essere dotati di firma digitale.

La richiesta di attribuzione di firma digitale viene inoltrata tramite compilazione di apposito ticket previa autorizzazione dei Dirigenti/Posizioni Organizzative.

Art 14. Posta elettronica ordinaria (PEO)

L'Amministrazione Comunale assegna a tutti i propri dipendenti, compresi quelli per i quali non sia prevista la dotazione di un personal computer, una casella di posta elettronica con dominio @comune.zolapredosa.bo.it.

Tali caselle di posta sono utilizzate esclusivamente per lo scambio di messaggi a carattere istituzionale e per esigenze lavorative e organizzative.

Di norma le caselle PEO non vengono connesse al software di protocollo e pertanto non si configurano come canale idoneo alla ricezione e all'invio di documenti che contengano la rappresentazione di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti, nemmeno a carattere interno. Tali documenti devono essere scambiati mediante le funzionalità di registrazione a protocollo interna disponibile all'interno del software di protocollo.

Le caselle PEO connesse al software di protocollo sono elencate all'**Allegato 7**.

La richiesta di collegamento di una casella PEO al software di protocollo viene inoltrata al Responsabile della gestione documentale, che, in seguito all'analisi dei flussi documentali coinvolti, esprime parere positivo o negativo.

Art 15. Posta elettronica certificata (PEC)

L'Ente ha eletto gli indirizzi PEC elencati all'**Allegato 7** come domicili digitali, dichiarandoli all'interno dell'Indice dei domicili digitali della Pubblica Amministrazione e dei Gestori di Pubblici Servizi - IPA.

L'Ente si può dotare inoltre di ulteriori caselle PEC per la gestione di specifici flussi documentali.

La richiesta di apertura di una casella PEC viene inoltrata al SIA e al Responsabile della gestione documentale, che, in seguito all'analisi dei flussi documentali coinvolti, esprime parere positivo o negativo.

Il Comune di Zola Predosa dispone di una casella di Posta Elettronica Certificata istituzionale per la corrispondenza in ingresso e/o in uscita. Tale casella è pubblicata sull'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA). Tale casella costituisce l'indirizzo virtuale della AOO e di tutti gli uffici (UOR) che ad essa fanno riferimento.

La PEC istituzionale è accessibile, per la ricezione dei documenti, solo dall'Ufficio Protocollo, mentre per la spedizione di documenti all'esterno è utilizzabile da qualsiasi Ufficio.

L'utilizzo della Posta Elettronica Certificata (PEC) consente di:

- firmare elettronicamente il messaggio;
- conoscere in modo inequivocabile la data e l'ora di trasmissione;
- garantire l'avvenuta consegna all'indirizzo di posta elettronica dichiarato dal destinatario;
- interoperare e cooperare dal punto di vista applicativo con altre AOO appartenenti alla stessa e ad altre amministrazioni.

Il documento informatico trasmesso per via telematica si intende inviato e pervenuto al destinatario se trasmesso all'indirizzo elettronico da questi dichiarato. La data e l'ora di formazione, di trasmissione o di ricezione di un documento informatico, redatto in conformità alla normativa vigente e alle relative regole tecniche sono opponibili ai terzi. La trasmissione del documento informatico per via telematica, con una modalità che assicuri l'avvenuta consegna, equivale alla notificazione per mezzo della posta nei casi consentiti dalla legge attraverso le ricevute "consegna" e "accettazione".

Art 16. Piano della sicurezza informatica

Il "Piano di sicurezza dei documenti informatici", contenente l'analisi dei rischi, le politiche di sicurezza e la gestione del rischio in materia di sicurezza dei documenti informatici prodotti dall'Ente, è un **Allegato 3** del presente manuale di gestione.

Art 17. Formazione

Il Comune di Zola Predosa facilita percorsi volti ad assicurare la formazione e l'aggiornamento professionale con particolare riferimento:

- ai processi di semplificazione ed alle innovazioni procedurali inerenti alla protocollazione e all'archiviazione dei documenti della AOO;
- agli strumenti e alle tecniche per la gestione digitale delle informazioni.

PARTE II - FORMAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI

Art 18. Modalità di formazione dei documenti informatici

I documenti del Comune di Zola Predosa (d'ora in poi chiamati semplicemente documenti) sono quelli prodotti (spediti e ricevuti), in uno dei modi previsti dalla normativa vigente, dagli organi ed uffici del Comune medesimo nello svolgimento della propria attività istituzionale.

Tali documenti, tra loro connessi da speciale vincolo originario, necessario e determinato, costituiscono l'archivio del Comune.

Ogni documento deve trattare un solo oggetto, riferirsi ad un solo numero di protocollo e può fare riferimento a più fascicoli.

L'Ente forma i propri documenti esclusivamente con mezzi informatici in una delle seguenti modalità:

- mediante l'utilizzo di strumenti software;
- mediante acquisizione per via telematica;
- mediante acquisizione su supporto informatico;
- mediante acquisizione della copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico;

- mediante 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;
- mediante 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.

L'immodificabilità e l'integrità dei documenti informatici formati mediante l'utilizzo di strumenti software sono garantite da almeno una delle seguenti operazioni:

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

L'immodificabilità e l'integrità dei documenti informatici formati mediante acquisizione per via telematica, acquisizione su supporto informatico e acquisizione della copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico sono garantite da almeno una delle seguenti operazioni:

- apposizione di una firma elettronica qualificata, di una firma digitale o di un sigillo elettronico qualificato o firma elettronica avanzata;
- memorizzazione su sistemi di gestione documentale che adottino idonee misure di sicurezza;
- versamento al sistema di conservazione.
- 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 un'estrazione statica dei dati e trasferimento della stessa al sistema di conservazione.

Art 19. Tipologia dei documenti

I documenti si distinguono in:

- a) **documenti in arrivo** (= in entrata): documenti, con rilevanza giuridico probatoria, prodotti da altri soggetti giuridici e acquisiti dal Comune di Zola Predosa nell'esercizio delle sue funzioni;

- b) **documenti in partenza** (= in uscita): documenti, con rilevanza giuridico probatoria, prodotti dal personale del Comune nell'esercizio delle sue funzioni e spediti a soggetti giuridici differenti;
- c) **documenti interni** (= interni): documenti scambiati tra i diversi Servizi/Uffici afferenti alla medesima Area Organizzativa Omogenea.

Questi ultimi si distinguono in:

- documenti di preminente carattere informativo
- documenti di preminente carattere giuridico probatorio

Art 20. Trattamento delle differenti tipologie di documenti

- a) I **documenti in arrivo** sono registrati nel protocollo informatico unico del Comune di Zola Predosa e sono classificati a cura dell'Ufficio Protocollo che provvede a smistarli ai Servizi di competenza.

La fascicolatura e la registrazione del fascicolo sono compito del Responsabile del Servizio cui è assegnato il documento, che è competente per le operazioni di classificazione, formazione e gestione del fascicolo relativo all'affare o al procedimento amministrativo che sta trattando.

- b) I **documenti in partenza** sono registrati sul protocollo informatico unico del Comune e sono classificati a cura del Responsabile di Servizio che tratta l'affare o il procedimento amministrativo e che è competente per le operazioni di classificazione, formazione e gestione del fascicolo relativo. I documenti informatici, compresi di eventuali allegati, anch'essi informatici, sono inviati, di norma, per mezzo della posta elettronica convenzionale o certificata se la dimensione del documento non supera la dimensione massima prevista dal sistema di posta utilizzato dall'A OO. In caso contrario, il documento informatico viene riversato su supporto digitale rimovibile non modificabile e trasmesso con altre modalità al destinatario.
- c) I **documenti interni** di preminente carattere informativo (memorie informali, appunti, brevi comunicazioni di rilevanza meramente informativa scambiate tra uffici) non vanno protocollati.
- d) I **documenti interni** di preminente carattere giuridico probatorio (quelli redatti dal personale del Comune di Zola Predosa nell'esercizio delle sue funzioni e al fine di documentare fatti inerenti all'attività svolta e alla regolarità delle azioni amministrative, oppure quelli dai quali possano nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi) devono essere protocollati.

La redazione di documenti originali su supporto cartaceo, nonché la copia cartacea di documenti informatici sono consentite solo ove risulti strettamente necessario e comunque nel rispetto del principio di economicità.

La registrazione sul protocollo informatico unico del Comune e la classificazione sono effettuate dal mittente, che è anche competente per la classificazione, formazione e gestione del fascicolo relativo all'affare o al procedimento che sta trattando.

Art 21. Documenti informatici formati mediante l'utilizzo di strumenti software

L'Ente utilizza applicativi verticali per la formazione di specifiche tipologie documentarie.

Tali applicativi formano documenti nei formati previsti all'[\(v. § 28\)](#) e sono connessi al software di protocollo mediante cooperazione applicativa.

I documenti prodotti mediante applicativi verticali vengono registrati e inseriti all'interno di fascicoli informatici tramite le funzionalità del Sistema. Gli applicativi trasmettono al software di protocollo i metadati associati ai documenti prodotti al loro interno.

Art 22. Servizi on line con autenticazione

Ai fini di garantire semplificazione e facilitazioni nell'accesso ai servizi comunali, possono essere utilizzati strumenti di autenticazione (es.: SPID, CIE, ecc.) che consentano l'identificazione di una persona in modo univoco. In questo caso l'autenticazione corrisponde all'identificazione del soggetto giuridico che può presentare richieste di accesso ai servizi comunali attraverso appositi portali o moduli accessibili dal sito internet istituzionale.

Art 23. Documenti informatici acquisiti per via telematica

L'Ente acquisisce istanze e dichiarazioni presentate in una delle seguenti modalità:

- a) sottoscritte con firma digitale, con altro tipo di firma elettronica qualificata o con firma elettronica avanzata o, comunque, formate previa identificazione informatica del suo autore, attraverso un processo avente i requisiti fissati dall'AgID ai sensi dell'articolo 71 del Codice dell'amministrazione digitale - CAD con modalità tali da garantire la sicurezza, integrità e immodificabilità del documento e, in maniera manifesta e inequivoca, la sua riconducibilità all'autore;
- b) presentate da istante o dichiarante identificato attraverso il Sistema pubblico di identità digitale - SPID, la Carta d'identità elettronica - CIE o la carta nazionale dei servizi - CNS o formate tramite il punto di accesso telematico per i dispositivi mobili "IO";
- c) sottoscritte in modo autografo e presentate unitamente alla copia del documento d'identità;
- d) trasmesse dall'istante o dal dichiarante dal proprio domicilio digitale iscritto all'interno degli elenchi IPA, INI-PEC e INAD, o, in assenza di un domicilio digitale iscritto, da un indirizzo elettronico eletto presso un Servizio di posta elettronica certificata o un Servizio elettronico di recapito certificato qualificato, come definito dal Regolamento eIDAS.

Art 24. Documenti trasmessi a mezzo telefax

L'Ente acquisisce documenti anche a mezzo telefax.

Tramite apposito software, le comunicazioni trasmesse a mezzo telefax vengono inviate alla casella PEO collegata al software di protocollo.

Art 25. Documenti informatici trasmessi tramite URL

L'acquisizione di documenti trasmessi mediante l'invio di URL da cui effettuare il download delle stesse è sottoposta all'approvazione del Responsabile di Servizio competente eventualmente in accordo con il servizio SIA.

Art 26. Documenti informatici acquisiti tramite supporto informatico

I documenti informatici acquisiti tramite supporto informatico (CD-ROM, DVD, chiavetta USB) è sottoposta all'approvazione del Responsabile di Servizio competente eventualmente in accordo con il servizio SIA. L'eventuale acquisizione deve garantire l'immodificabilità del documento.

Art 27. Documenti informatici formati mediante acquisizione della copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico

In caso di ricezione di documenti analogici, a mano o a mezzo della posta, questi vengono registrati secondo la procedura prevista per la registrazione dei documenti analogici ([v. § 23](#)). Alla registrazione dei documenti viene associata una copia per immagine formato PDF/A-1, effettuata mediante le macchine multifunzione dell'Ente. Gli operatori che effettuano la copia si assicurano che il documento informatico abbia contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto, ai sensi dell'art. 22, c. 1-bis del Codice dell'amministrazione digitale - CAD. La copia per immagine consta di un file per ciascuno dei documenti e dei rispettivi allegati che compongono il documento analogico originale.

Ai sensi dell'art. 22 del Codice dell'amministrazione digitale - CAD, i documenti informatici contenenti copia di documenti amministrativi formati in origine su supporto analogico hanno piena efficacia, ai sensi degli artt. 2714 e 2715 del codice civile, se sono formati ai sensi dell'art. 20, c. 1-bis, primo periodo del CAD. Ai sensi dell'art. 18 del 445/2000, le suddette copie hanno la stessa efficacia probatoria degli originali da cui sono tratte se la loro conformità è attestata da un notaio o da altro pubblico ufficiale a ciò autorizzato; ai sensi dell'art. 20 c. 3 del CAD, le copie per immagine su supporto informatico di originali analogici, se formate nel rispetto delle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, hanno la stessa efficacia probatoria degli originali da cui sono tratte se la loro conformità all'originale non è espressamente disconosciuta.

L'attestazione di conformità della copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico può essere prodotta in una delle seguenti modalità:

- l'attestazione viene inserita nel documento informatico contenente la copia per immagine;
- l'attestazione viene prodotta come documento informatico separato contenente un riferimento temporale e l'impronta di ogni copia per immagine, sottoscritto con la firma digitale del notaio o del pubblico ufficiale a ciò autorizzato. In caso di assenza di attestazione di un pubblico ufficiale, la conformità della copia per immagine a un documento analogico è garantita mediante l'apposizione della firma digitale o del sigillo elettronico qualificato da parte di chi effettua il raffronto.

Gli originali analogici da cui è stata tratta la copia per immagine vengono comunque conservati negli archivi dell'Ente, a meno di avere ricevuto il nulla osta allo scarto da parte della Soprintendenza archivistica (per la procedura di scarto, [v. § 100](#)).

Art 28. Documenti formati mediante processi informatici

L'Ente acquisisce documenti presentati mediante:

- istanze online create per mezzo di software apposito. Tali istanze, una volta attive, vengono segnalate all'interno del sito istituzionale dell'Ente in corrispondenza della pagina dedicata;
- istanze online presentate tramite piattaforme specifiche. Tali istanze vengono segnalate all'interno del sito istituzionale dell'Ente in corrispondenza della pagina dedicata alla specifica istanza.

Gli utenti possono presentare istanze online autenticandosi mediante SPID, CIE e CNS; i formulari resi disponibili all'utente vengono trasformati in un file in formato PDF/A-1 e successivamente trasmessi al software di protocollo mediante cooperazione applicativa per la registrazione e la fascicolazione automatica; tali documenti vengono inviati al software di protocollo accompagnati da un file .xml recante i relativi metadati, compresi quelli inerenti l'autenticazione dell'istante.

Art 29. Duplicato, copia ed estratto di documento informatico

- a) Con “**duplicato di documento informatico**” si intende un documento ottenuto mediante la memorizzazione della medesima evidenza informatica, sullo stesso dispositivo o su dispositivi diversi. Un duplicato presenta quindi la stessa impronta dell'evidenza informatica da cui è tratto, anche se memorizzato su supporto differente. Se ottenuto mediante la memorizzazione della medesima evidenza informatica, ai sensi del paragrafo § 2.3 delle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, un duplicato informatico ha lo stesso valore giuridico del documento informatico da cui è tratto.

Per ottenere un duplicato di un documento informatico registrato nel software di protocollo è sufficiente ricercare il documento all'interno del sistema ed effettuare il download.

- b) Con **“copia informatica di documento informatico”** si intende un documento il cui contenuto è il medesimo dell'originale ma con una diversa evidenza informatica rispetto al documento da cui è tratto; tale condizione si verifica, ad esempio, quando due documenti hanno lo stesso contenuto ma formato diverso.

Ai sensi del paragrafo § 2.3 delle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, una copia informatica ha lo stesso valore probatorio dell'originale da cui ha origine se la stessa conformità non viene espressamente disconosciuta.

Fatto salvo quanto previsto dall'art. 23 bis, c. 2 del Codice dell'amministrazione digitale CAD, nel caso in cui non vi sia l'attestazione di un pubblico ufficiale, la conformità della copia informatica a un documento informatico è garantita mediante l'apposizione della firma digitale o firma elettronica qualificata o firma elettronica avanzata, nonché del sigillo elettronico qualificato e avanzato da parte di chi effettua il raffronto.

Se richiesta dalla natura dell'attività, l'attestazione di conformità della copia informatica di documento informatico può essere prodotta in una delle seguenti modalità:

- l'attestazione viene inserita nel documento informatico contenente la copia informatica;
- l'attestazione viene prodotta come documento informatico separato contenente un riferimento temporale e l'impronta di ogni copia informatica, sottoscritto con la firma digitale del notaio o del pubblico ufficiale a ciò autorizzato.

Si segnala che si configura come copia informatica anche il documento recante la segnatura di protocollo con i dati identificativi del documento in quanto l'apposizione della segnatura dà luogo a un'evidenza informatica diversa rispetto all'originale informatico.

- c) Con **“estratto di documento informatico”** si intende una parte del documento con una diversa evidenza informatica rispetto al documento da cui è tratto. Poiché l'estratto si configura come selezione di una sezione del documento, esso presenta un'impronta differente dall'evidenza informatica da cui è tratto.

Ai sensi del paragrafo § 2.3 delle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, un estratto informatico ha lo stesso valore probatorio dell'originale da cui ha origine se la stessa conformità non viene espressamente disconosciuta.

Fatto salvo quanto previsto dall'art. 23 bis, c. 2 del Codice dell'amministrazione digitale CAD, nel caso in cui non vi sia l'attestazione di un pubblico ufficiale, la conformità dell'estratto informatico a un documento informatico è garantita

mediante l'apposizione della firma digitale o firma elettronica qualificata o firma elettronica avanzata, nonché del sigillo elettronico qualificato e avanzato da parte di chi effettua il raffronto.

Se richiesta dalla natura dell'attività, l'attestazione di conformità dell'estratto informatico di documento informatico può essere prodotta in una delle seguenti modalità:

- l'attestazione viene inserita nel documento informatico contenente l'estratto;
- l'attestazione viene prodotta come documento informatico separato contenente un riferimento temporale e l'impronta di ogni estratto informatico, sottoscritto con la firma digitale del notaio o del pubblico ufficiale a ciò autorizzato.

Art 30. Copia analogica di documento informatico

In caso di invio di comunicazioni a soggetti che non sono in possesso di un domicilio digitale o il cui domicilio digitale risulti non attivo, non funzionante o non raggiungibile, l'Ente predispone le suddette comunicazioni come documenti informatici sottoscritti con firma digitale, da conservare nei propri archivi, e invia agli stessi, per posta ordinaria o raccomandata con avviso di ricevimento, copia analogica di tali documenti su cui è apposta l'indicazione a mezzo stampa del responsabile *pro tempore* in sostituzione della firma autografa ai sensi dell'art. 3 del D.lgs. 39/1993 ovvero un avviso con le indicazioni delle modalità con le quali i suddetti documenti sono messi a disposizione e consegnati al destinatario. Le copie analogiche così predisposte contengono una dicitura che specifica che il documento informatico da cui la copia è tratta è stato predisposto come documento nativo digitale ed è disponibile presso l'Amministrazione.

Le suddette copie soddisfano le condizioni di cui all'art. 23, c. 2-bis del Codice dell'amministrazione digitale - CAD, fatta eccezione per i documenti che rappresentano una certificazione rilasciata dall'amministrazione da utilizzarsi nei rapporti tra privati.

Ai sensi dell'art. 23, c. 1 del Codice dell'amministrazione digitale - CAD, le copie su supporto analogico di documento informatico, anche sottoscritto con firma elettronica avanzata, qualificata o digitale, hanno la stessa efficacia probatoria dell'originale da cui sono tratte se la loro conformità all'originale in tutte le sue componenti è attestata da un pubblico ufficiale a ciò autorizzato.

Il frontespizio da anteporre alla copia conforme analogica di documenti informatici registrati a protocollo viene prodotto mediante le funzionalità del software di protocollo.

Nel frontespizio sono presenti:

- la denominazione dell'AOO;
- oggetto di protocollo;
- impronta dei documenti di cui si annette la copia;
- indicazione del numero di facciate annesse;
- attestazione di conformità e sottoscrizione autografa del pubblico ufficiale

autorizzato.

Ai sensi dell'art. 23, c. 2-bis del Codice dell'amministrazione digitale - CAD, l'Ente può inoltre predisporre copia analogica dei propri documenti informatici mediante l'apposizione di un codice QR tramite cui accedere all'originale.

Art 31. Formati di file

E' ammessa la gestione di tutti i formati di file classificati come "generici" e identificati come idonei ai fini della conservazione all'interno dell'**Allegato 2 delle Linee Guida** sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici.

È ammessa inoltre la gestione di ulteriori formati di file censiti all'interno del suddetto Allegato come "specifici" e/o classificati come "idonei" o "gestiti" ai fini della conservazione dal Conservatore all'interno del "Disciplinare tecnico" **Allegato 9** al Manuale di conservazione.

Per i formati non inclusi nella tabella si rimanda al parere di ammissibilità dei documenti espresso dai singoli Responsabili dei procedimenti dell'Ente in seguito a opportuna valutazione di interoperabilità.

Art 32. Modalità di ricezione dei documenti

La corrispondenza in ingresso può essere acquisita dalla AOO con diversi mezzi e modalità in base alla tecnologia di trasporto utilizzata dal mittente, in particolare:

- Brevi manu (normale o notificata): possono essere consegnati solo all'ufficio del Protocollo generale, all'Ufficio Relazioni Cittadino Amministrazione o al Responsabile di procedimento autorizzato;
- Posta (ordinaria, raccomandata, corriere);
- Posta elettronica convenzionale o certificata;
- Servizio on-line con autenticazione
- su supporto rimovibile (dvd, cd, chiavetta usb, ecc.);
- Fax;
- Telegramma.

I documenti informatici che arrivano direttamente agli Uffici interessati vengono da questi valutati e, se soggetti a registrazione di protocollo, sono immediatamente inoltrati alla casella di posta elettronica certificata assegnata all'Ufficio Protocollo.

I documenti che pervengono all'Amministrazione Comunale attraverso posta elettronica ma sprovvisti di firma digitale vengono ugualmente protocollati se fanno parte di un procedimento amministrativo. Non si procede alla loro protocollazione quando contengono semplici comunicazioni.

Per i documenti informatici, l'attestazione della loro ricezione da parte dell'Amministrazione Comunale è assicurata dal sistema di posta elettronica certificata. Nel caso di documenti cartacei il rilascio della ricevuta recante gli estremi della segnatura avviene a cura dell'Ufficio Relazioni Cittadino Amministrazione.

Art 33. Firma elettronica

L'integrità, la riservatezza e il non ripudio di un messaggio vengono garantiti dalla firma digitale utilizzata per inviare e ricevere documenti, nonché per sottoscrivere documenti. I messaggi ricevuti, sottoscritti con firma digitale, sono sottoposti a verifica di validità secondo quanto prescritto dalla normativa vigente.

Il Comune di Zola Predosa valuta la possibilità di avvalersi del sigillo elettronico di cui al Regolamento UE 910/2014 quale tecnica di identificazione della persona giuridica, con contestuale funzione probatoria sull'origine e l'integrità dei dati contenuti a livello documentale.

Art 34. Firma digitale

L'Ente ha individuato nella firma digitale, anche remota, la modalità di firma elettronica idonea alla sottoscrizione dei propri documenti informatici.

La firma digitale può essere apposta indifferentemente in formato PAdES o CAdES, ma è consigliabile privilegiare la tipologia PAdES nel caso di documenti in uscita indirizzati a persone fisiche, in quanto essa non richiede l'utilizzo di software specifici per la verifica della sua validità.

La firma digitale viene apposta su documenti perfezionati, che non necessitino di ulteriori modifiche, prima della loro acquisizione al registro di protocollo o al registro particolare, a garanzia non solo della loro provenienza ma anche della loro immodificabilità.

I documenti informatici sottoscritti con firma digitale non soddisfano il requisito di immodificabilità se contengono macroistruzioni, codici eseguibili o altri elementi tali da attivare funzionalità che possano modificare gli atti, i fatti o i dati nello stesso rappresentati.

Art 35. Firma elettronica semplice

Possono essere sottoscritte mediante apposizione di firma elettronica semplice ("user ID" e "password") esclusivamente le istanze interne alla AOO presentate dai dipendenti del Comune di Zola Predosa all'interno negli applicativi verticali in uso per la gestione del personale.

Art 36. Sigillo elettronico

L'Ente può dotarsi di un sigillo elettronico qualificato, che lo identifica come persona giuridica e garantisce l'affidabilità, l'integrità e l'autenticità dei dati rilasciati e trasmessi a soggetti terzi.

Il sigillo elettronico viene utilizzato per la sottoscrizione della segnatura di protocollo associata alle comunicazioni trasmesse tra AOO.

Art 37. Validazione temporale

Al fine dell'opposizione a terzi dei riferimenti temporali associati a documenti informatici l'Ente si avvale delle seguenti forme di validazione temporale:

- il riferimento temporale contenuto nella segnatura di protocollo;
- il riferimento temporale ottenuto mediante la registrazione particolare;
- il riferimento temporale ottenuto tramite il versamento al Sistema di conservazione;
- il riferimento temporale contenuto nella ricevuta di consegna di un messaggio spedito a mezzo PEC.

Art 38. Accessibilità dei documenti

La Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità all'art. 9 definisce l'accessibilità come insieme di *“misure adeguate a garantire alle persone con disabilità, su base di uguaglianza con gli altri, l'accesso all'ambiente fisico, ai trasporti, all'informazione e alla comunicazione, compresi i sistemi e le tecnologie di informazione e comunicazione, e ad altre attrezzature e servizi aperti o forniti al pubblico, sia nelle aree urbane che in quelle rurali”*.

Al fine di garantire l'accesso ai propri documenti informatici, l'Ente forma documenti che rispondano ai requisiti di accessibilità previsti dalla normativa, sia nel formato sia nei contenuti. Qualora uno o più documenti pubblicati non rispondano ai suddetti requisiti di accessibilità, per loro natura o perché disponibili solo in formato non compatibile con l'accessibilità, l'Ente adotta una delle seguenti soluzioni:

- rende disponibile il documento anche in formato accessibile;
- fornisce sommario e descrizione relativi al documento.

Le [Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici AGID](#) forniscono una guida pratica per la formazione di un documento accessibile.

PARTE III - GESTIONE DOCUMENTALE

Art 39. Flusso di lavorazione dei documenti in entrata

Le fasi di lavorazione dei documenti in entrata sono le seguenti:

- a) ricezione
- b) registrazione e segnatura di protocollo
- c) scansione (se trattasi di documenti su supporto cartaceo)
- d) assegnazione
- e) classificazione
- f) fascicolazione

Art 40. Flusso di lavorazione dei documenti in uscita

Le fasi di lavorazione dei documenti in uscita sono le seguenti:

- a) produzione
- b) registrazione e segnatura di protocollo
- c) classificazione
- d) fascicolazione
- e) spedizione

Art 41. Flusso di lavorazione dei documenti interni o dei documenti soggetti a registrazione particolare

Le fasi di lavorazione dei documenti interni o di quelli soggetti a registrazione particolare sono le seguenti:

- a) produzione
- b) registrazione e segnatura di protocollo oppure registrazione nell'apposito registro particolare
- c) classificazione
- d) fascicolazione
- e) spedizione

Art 42. Modalità di formazione dei documenti e contenuti minimi

Le regole per la determinazione dei contenuti e della struttura dei documenti cartacei e informatici sono definite dal presente Manuale di gestione.

Il documento deve consentire l'identificazione dell'Amministrazione Comunale di Zola Predosa attraverso le seguenti informazioni:

- a) denominazione e logo dell'Amministrazione
- b) indicazione dei principali dati riferiti all'Amministrazione: indirizzo, n. telefono
- c) indirizzo di posta elettronica certificata, codice fiscale, Partita Iva

- d) indicazione completa dell'Ufficio che ha prodotto il documento
- e) data completa (luogo, giorno, mese e anno)
- f) numero degli allegati, se presenti
- g) oggetto
- h) se trattasi di documento informatico, la firma elettronica avanzata o qualificata del mittente
- i) se trattasi di documento cartaceo, la firma autografa del mittente.

Le firme devono essere apposte prima della protocollazione.

La sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, è ottenuta con il processo di firma digitale conforme alle disposizioni dettate dalla normativa vigente e di cui al precedente art. 13.

L'amministrazione, non essendo autorità di certificazione, si avvale di un'autorità di certificazione accreditata, iscritta nell'elenco pubblico dei certificatori accreditati tenuto dal CNIPA. I documenti informatici prodotti dall'Amministrazione, indipendentemente dal software utilizzato per la loro redazione, prima della sottoscrizione con firma digitale, sono convertiti in uno dei formati standard previsti dalla normativa vigente in materia di archiviazione al fine di garantire l'immodificabilità.

I documenti in entrata, in uscita e interni prodotti dall'Ente in una delle modalità previste sono soggetti a registrazione obbligatoria. I documenti, di norma, vengono registrati a protocollo, a meno che non siano soggetti a forme di registrazione particolare.

La registrazione dei documenti garantisce la loro autenticità, integrità e immodificabilità nonché il loro ingresso nell'archivio dell'Ente, per cui essa si configura come unica modalità per assicurare l'efficacia giuridico-probatoria degli stessi.

Ai sensi dell'art. 53, c. 5 del DPR 445/2000, non sono soggetti ad alcuna forma di registrazione le gazzette ufficiali, i bollettini ufficiali e i notiziari della pubblica amministrazione, le note di ricezione delle circolari e altre disposizioni, i materiali statistici, gli atti preparatori interni, i giornali, le riviste, i libri, i materiali pubblicitari, compresi le offerte, i listini prezzi e i preventivi di terzi non richiesti, gli inviti a manifestazioni e le convocazioni a incontri o riunioni interni.

I documenti non soggetti ad alcuna forma di registrazione, anche qualora presenti nella coda dei messaggi a mezzo PEC in ingresso, vengono scartati dagli operatori abilitati alla gestione delle caselle di posta dell'Ente.

Ad ogni messaggio ricevuto o spedito dall'Amministrazione corrisponde un'unica operazione di registrazione di protocollo.

Art 43. Gestione dei documenti pervenuti per errore

In caso di ricezione di documenti informatici erroneamente indirizzati all'Amministrazione, l'operatore di protocollo non registra il messaggio in entrata e

risponde al mittente tramite la funzione Rispondi o Notifica (quest'ultima nel caso di comunicazione proveniente da AOO).

In caso di ricezione di documenti analogici erroneamente indirizzati all'Amministrazione, l'Ufficio ricevente non registra il documento in entrata e restituisce la busta chiusa al Servizio postale per il seguito di competenza.

Art 44. Registrazione di protocollo

La registrazione di protocollo prevede la memorizzazione dei seguenti metadati:

- impronta del documento principale e degli eventuali allegati;
- segnatura di protocollo;
- tipologia del documento;
- tipologia di flusso (arrivo, partenza, interno);
- tipo registro (protocollo, emergenza);
- data di registrazione;
- numero del documento;
- Amministrazione che effettua la registrazione, con indicazione del codice IPA dell'AOO;
- oggetto;
- mittente/destinatario del documento;
- assegnatario/i del documento;
- numero degli allegati;
- identificativo e descrizione degli allegati;
- eventuale anteatto;
- classificazione;
- condizioni di riservatezza del documento;
- identificativo dell'aggregazione documentale in cui il documento è inserito;
- tracciamento di eventuali modifiche (annullamento, rettifica, integrazione, annotazione), con indicazione dell'operatore che ha effettuato la modifica;
- data della modifica;
- identificativo del documento nella versione precedente alla modifica.

La registrazione viene eseguita in un'unica operazione senza la possibilità per l'operatore abilitato di inserire informazioni in più fasi successive.

Al fine di migliorare l'efficacia e l'efficienza dell'azione amministrativa, il Responsabile del protocollo può prevedere che, durante la registrazione, sia previsto l'inserimento di altri elementi facoltativi ritenuti utili per le finalità di cui al presente Regolamento.

I documenti informatici sono ricevuti e trasmessi in modo formale sulla/dalla casella di posta elettronica certificata istituzionale dell'amministrazione. La registrazione di protocollo di un documento informatico sottoscritto con firma digitale è eseguita dopo che l'operatore addetto al protocollo ne ha accertato l'autenticità, la provenienza, l'integrità. La registrazione di protocollo dei documenti informatici ricevuti per posta

elettronica è effettuata in modo da far corrispondere ad ogni messaggio una registrazione, la quale si può riferire sia al corpo del messaggio sia ad uno o più file ad esso allegati. I documenti informatici sono memorizzati nel sistema, in modo non modificabile, al termine delle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo. Con l'assegnazione si provvede al conferimento della responsabilità del procedimento amministrativo ad un soggetto fisico e alla trasmissione del materiale documentario oggetto di lavorazione.

Art 45. Segnatura di protocollo

La segnatura di protocollo viene effettuata contestualmente alla registrazione ed è l'apposizione o l'associazione all'originale del documento, in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso. Essa consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile.

Le informazioni minime apposte o associate al documento con la segnatura sono le seguenti:

- a) il progressivo di protocollo, costituito da almeno 7 cifre numeriche;
- b) la data di protocollo;
- c) l'identificazione dell'amministrazione o dell'AOO.

In caso di scambio tra AOO di documenti amministrativi protocollati, la segnatura di protocollo si articola nelle sezioni "Intestazione", "Descrizione" e "Signature".

L'**Intestazione** riporta i seguenti dati:

- a) indicazione dell'Amministrazione mittente;
- b) indicazione della AOO mittente;
- c) indicazione del registro nell'ambito del quale è stata effettuata la registrazione;
- d) numero progressivo di protocollo;
- e) data di registrazione;
- f) l'oggetto del messaggio di protocollo;

La **Descrizione** include l'impronta del documento principale e degli eventuali allegati.

La sezione **Signature**, infine, contiene le informazioni relative all'apposizione del sigillo elettronico qualificato alla segnatura di protocollo.

La segnatura di protocollo di un documento cartaceo in arrivo avviene attraverso l'apposizione di un'etichetta con codice a barre contenente le informazioni minime sopra indicate.

I dati della segnatura di protocollo di un documento informatico sono contenuti, un'unica volta nell'ambito dello stesso messaggio, in un file conforme alle specifiche dell'Extensible Markup Language (XML) e compatibile con il Document Type Definition (DTD).

Art 46. Annullamento e modifica delle registrazioni di protocollo

Le registrazioni di protocollo possono essere annullate con una specifica funzione del sistema di gestione informatica dei documenti ed esclusivamente dal personale del protocollo a seguito di richiesta scritta.

Le richieste di annullamento devono essere trasmesse per iscritto e devono contenere tutti gli elementi indispensabili per identificare la registrazione da annullare e il motivo della richiesta, nonché - se il documento è stato riprotocollato in maniera corretta - gli estremi della nuova registrazione.

Le registrazioni annullate rimangono memorizzate nella base dati e sono evidenziate dal sistema con simboli. Il sistema deve, inoltre, memorizzare anche la data e l'ora dell'annullamento nonché il codice o il nominativo dell'operatore che ha effettuato l'operazione. Il medesimo procedimento si applica anche per le modifiche dei dati registrati con particolare riferimento all'oggetto, al mittente/destinatario; la modifica deve avvenire entro le ore 24 dello stesso giorno di protocollazione. La modifica di dati riguardanti la classificazione o la fascicolazione non necessita di autorizzazione, ma viene comunque memorizzata dal sistema informatico.

Nel caso di errata assegnazione, l'Ufficio che riceve il documento è tenuto a rifiutarlo con apposita funzione nel cruscotto operatore rinviandolo nel più breve tempo possibile all'Ufficio Protocollo che provvederà alle necessarie modifiche e all'invio del documento all'Ufficio competente. Il sistema di gestione tiene traccia di questi passaggi.

Art 47. Registro giornaliero di protocollo

Il registro giornaliero di protocollo è prodotto tramite le funzionalità del software di protocollo. Di ciascun documento registrato nell'arco della giornata il registro reca l'indicazione dei seguenti metadati:

- numero di protocollo;
- data di registrazione;
- flusso documentale (entrata, uscita, interno);
- tipologia documentaria;
- tramite della comunicazione;
- mittente/destinatario;
- oggetto di protocollo;
- assegnatario;
- classifica;
- fascicolo;
- documenti allegati (denominazione e impronta).

Il registro giornaliero di protocollo è inviato in modo automatico al sistema di conservazione la mattina successiva al giorno a cui si riferisce.

Art 48. Registro di emergenza

In casi di malfunzionamento del software di protocollo, la registrazione di protocollo viene effettuata manualmente su un file .xls. Al ripristino delle funzionalità del sistema le registrazioni effettuate in emergenza vengono trasferite sul registro di protocollo mediante apposita procedura.

Le abilitazioni sono conferite esclusivamente al Responsabile del Protocollo.

Art 49. Documenti inerenti a procedure di gara o di concorso

La documentazione in plico chiuso inerente la partecipazione a gare d'appalto o ad altre procedure selettive viene registrata al protocollo in busta chiusa. Gli estremi di protocollo con l'ora di arrivo sono riportati sulla busta che viene inviata al Responsabile del Procedimento cui spetta il compito di provvedere alla custodia delle buste o dei contenitori protocollati, con mezzi idonei, sino all'espletamento della gara stessa.

Dopo l'apertura delle buste, da parte del Responsabile del procedimento, questi dovrà provvedere a riportare gli estremi di protocollazione su tutti i documenti contenuti conservando comunque le buste nel relativo fascicolo.

Per motivi organizzativi tutti i Servizi Comunali sono tenuti ad informare preventivamente il Servizio Protocollo in merito alle scadenze di concorsi, gare, bandi di ogni genere.

La corrispondenza ricevuta con rimessa diretta dall'interessato o da persona da questi delegata, viene protocollata al momento della presentazione, dando ricevuta dell'avvenuta consegna con gli estremi della segnatura di protocollo. Con la medesima procedura deve essere trattata la corrispondenza ricevuta in formato digitale o per posta. Nell'eventualità che non sia possibile procedere immediatamente alla registrazione dei documenti ricevuti con rimessa diretta, essi saranno accantonati e protocollati successivamente (come di seguito descritto). In questo caso al mittente, o al suo delegato, viene rilasciata ugualmente ricevuta senza gli estremi del protocollo.

Art 50. Buste riportanti la dicitura “Riservato”, “Personale”, “Confidenziale”, “SPM”

La corrispondenza personale è regolarmente aperta dall'ufficio protocollo a meno che sulla busta non sia riportata la dicitura “RISERVATA” o “PERSONALE” o formula equivalente.

La corrispondenza recante la dicitura “RISERVATA” o “PERSONALE” viene consegnata in busta chiusa al destinatario che, qualora reputi che i documenti ricevuti debbano essere, comunque, protocollati, provvede a ritrasmetterli all'Ufficio Protocollo.

Art 51. Lettere anonime, documenti non firmati, documenti con firma illeggibile

Le comunicazioni anonime sono registrate al protocollo con la dicitura “mittente anonimo” e assegnate al competente Servizio che dovrà valutare l'opportunità di darne seguito, individuando le eventuali procedure da intraprendere.

I documenti privi di firma per i quali è invece prescritta la sottoscrizione ma di cui sia possibile identificare l'autore sono protocollati e assegnati agli Uffici di competenza per la valutazione circa l'ammissibilità/regolarità.

Le lettere con firma illeggibile, qualora la firma sia l'unico elemento identificativo, vengono registrate a protocollo con la dicitura “firma illeggibile” quale mittente.

Art 52. Documenti ricevuti via fax

I documenti pervenuti via fax sono regolarmente registrati al protocollo. Qualora i medesimi documenti pervengano anche in originale, allo stesso sarà assegnato lo stesso numero e data di protocollo del fax.

Qualora non si riscontrasse la registrazione del fax o l'originale risultasse difforme dal fax, si dovrà procedere ad una nuova registrazione di protocollo.

Nel caso in cui ad uno stesso documento, pervenuto prima per fax e poi per posta siano stati erroneamente attribuite due registrazioni diverse, si procederà ad annullare la seconda registrazione effettuata in ordine di tempo. Tramite apposito software, le comunicazioni trasmesse a mezzo telefax vengono inviate alla casella PEO collegata al software di protocollo.

Art 53. Documenti di competenza di altri Enti o di altri soggetti

Qualora pervenga al Comune di Zola Predosa un documento di competenza di un altro ente, o di altra persona fisica o giuridica, lo stesso viene trasmesso a chi di competenza, se individuabile, altrimenti viene restituito al mittente.

Nel caso in cui un documento della fattispecie sopra indicata venga erroneamente registrato al protocollo, verrà spedito al mittente.

Art 54. Registrazione particolare

La registrazione particolare prevede almeno la memorizzazione dei seguenti metadati:

- impronta del documento principale e degli eventuali allegati;
- identificativo del documento;
- tipologia del documento;
- tipologia di flusso (uscita, entrata, interno);
- tipo registro (repertorio);
- identificativo del registro;
- data di registrazione;

- numero del documento;
- Amministrazione che effettua la registrazione, con indicazione del codice IPA dell'A OO;
- oggetto;
- mittente/destinatario del documento (qualora tratti di flusso in uscita/entrata);
- numero degli allegati;
- identificativo e descrizione degli allegati;
- classificazione;
- condizioni di riservatezza del documento;
- tracciamento di eventuali modifiche (annullamento, rettifica, integrazione, annotazione);
- data della modifica;
- identificativo del documento nella versione precedente alla modifica.

Per ciascuna delle tipologie documentarie soggette a registrazione particolare può essere prevista l'eventuale memorizzazione di ulteriori metadati specifici.

Art 55. Documenti interni

Si configurano come documenti interni tutti i documenti scambiati tra i diversi uffici dell'Ente, che non entrano e non escono dal perimetro dell'A OO.

Questi si distinguono in:

- documenti di preminente **carattere informativo**, quali: memorie informali, appunti, brevi comunicazioni di rilevanza meramente informativa;
- documenti di preminente **carattere giuridico-probatorio**, ovvero redatti dal personale dell'Amministrazione al fine di documentare fatti inerenti l'attività svolta e la regolarità dell'azione amministrativa oppure da cui possono nascere diritti, doveri o legittime aspettative da parte di terzi.

Lo scambio tra gli uffici dell'Amministrazione di documenti informatici di preminente carattere informativo avviene tramite posta elettronica istituzionale. I documenti di preminente carattere informativo non devono essere registrati né firmati digitalmente.

Lo scambio tra gli uffici dell'Amministrazione di documenti informatici di rilevanza amministrativa giuridico-probatoria, invece, deve essere assicurato mediante le opportune attività di registrazione, a protocollo o particolare. Il documento informatico scambiato viene prima sottoscritto con firma digitale e poi registrato.

Art 56. Ricezione di documenti incompleti

I documenti vengono registrati a protocollo anche qualora siano incompleti. Gli operatori di protocollo si limitano a respingere i messaggi in arrivo solo nel caso di loro palese incompletezza, ovvero:

- quando a un messaggio di posta elettronica è associato un contenuto evidentemente manchevole, la cui incompletezza impedisce di individuare il corretto destinatario;

In tutti gli altri casi, la valutazione della completezza formale e sostanziale dei documenti pervenuti spetta ai Responsabili dei procedimenti amministrativi e perviene a una fase successiva alla registrazione da parte degli operatori di protocollo.

Art 57. Individuazione del mittente

Qualora il campo “Mittente” non venga valorizzato in automatico a partire dal database Anagrafico presente nel sistema di Protocollo, è necessario compilare il campo manualmente, eventualmente inserendo nel campo Indirizzo l’indirizzo e-mail da cui proviene il messaggio oggetto della registrazione.

L’individuazione del mittente può avvenire:

- mediante la consultazione dell’Indice dei domicili digitali della Pubblica Amministrazione e dei Gestori di Pubblici Servizi - IPA (<https://indicepa.gov.it/ipa-portale/consultazione>), dell’Indice Nazionale degli Indirizzi di Posta Elettronica Certificata - INI-PEC (<https://www.inipec.gov.it/cerca-pec>) e dell’Indice nazionale dei domicili digitali delle persone fisiche - INAD;
- mediante verifica della firma elettronica associata al documento;
- mediante verifica del documento di identità allegato al documento.

Art 58. Oggetto di protocollo

L’Ente si avvale il più possibile dell’utilizzo di oggetti codificati per la registrazione dei documenti, allo scopo di uniformare gli oggetti di protocollo afferenti la medesima tipologia documentaria e/o il medesimo procedimento.

La creazione di un oggetto codificato viene concordata col Servizio interessato e il Responsabile del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi.

Art 59. Comunicazioni pervenute da una casella di posta elettronica certificata

I messaggi provenienti da una casella di posta elettronica certificata vengono acquisiti nel sistema di protocollo informatico così come previsto e disciplinato dal presente manuale.

Art 60. Comunicazioni pervenute da una casella di posta elettronica non certificata

I documenti trasmessi con un mezzo telematico o informatico idoneo ad accertarne la provenienza soddisfano il requisito della forma scritta e non devono essere seguiti dalla trasmissione del documento originale.

Nel caso in cui pervenga al Comune di Zola Predosa un documento elettronico da una casella di posta elettronica non certificata, se viene ritenuto utile all'espletamento di un procedimento amministrativo, viene trasmesso dal Responsabile all'Ufficio Protocollo per la relativa registrazione.

Se il documento è firmato digitalmente, viene acquisito al protocollo in formato elettronico.

Art 61. Ricezione documenti informatici su supporti rimovibili

Considerata l'assenza di standard tecnologici e formali in materia di registrazione di file, l'Amministrazione si riserva di acquisire e trattare tutti i documenti informatici ricevuti su supporto rimovibile che è in grado di decodificare e interpretare con le tecnologie a sua disposizione.

Il documento decodificato viene acquisito, inserito nel flusso di lavorazione e sottoposto agli adempimenti del caso, con le modalità previste dal presente Manuale.

Art 62. Ricezione di documenti con oggetti multipli

In caso di ricezione di un documento afferente a più procedimenti o affari, l'operatore di protocollo può registrare in più protocolli.

Art 63. Invio di documenti a destinatari multipli

Nel caso di invio di un documento a più destinatari, questi si inseriscono in successione nel campo Destinatario; il software di protocollo consente l'inserimento dei destinatari senza limitazioni in termini di numero.

Art 64. Invio di documenti contenenti allegati di grandi dimensioni

Qualora le dimensioni complessive del documento e dei relativi allegati da inviare siano eccessive rispetto alla capienza consentita dalla casella postale utilizzata per la trasmissione, l'invio avviene tramite più messaggi consecutivi. Tali messaggi contengono il medesimo oggetto di protocollo seguito dall'indicazione "INVIO 1", "INVIO 2", e così via. I messaggi consecutivi, oltre a essere inseriti nel medesimo fascicolo, vengono collegati tra loro mediante riferimento al precedente cui si riferiscono.

Art 65. Ricezione di documenti contenenti allegati di grandi dimensioni

Qualora le dimensioni complessive del documento e dei relativi allegati siano eccessive rispetto alla capienza consentita dalla casella postale mittente, l'invio può avvenire tramite più messaggi consecutivi. I messaggi consecutivi, una volta registrato il primo al protocollo dell'Ente, verranno allegati al numero di registrazione assegnato precedentemente.

Art 66. Gestione di documenti identici pervenuti tramite canali diversi

Nel caso di ricezione del medesimo documento mediante canali diversi (consegna a mano, posta ordinaria, posta elettronica certificata, posta elettronica ordinaria), qualora gli operatori di protocollo siano a conoscenza dell'invio multiplo, il documento viene registrato una sola volta.

Sugli esemplari del documento pervenuti successivamente al primo, se analogici, viene apposto lo stesso numero di protocollo del primo.

Qualora il primo esemplare registrato sia analogico, eventuali altri esemplari pervenuti con canale telematico vengono comunque registrati a protocollo con un rimando al primo esemplare.

Tutti gli esemplari del documento sono soggetti alla medesima assegnazione.

Si segnala che in caso di messaggio inviato con la medesima spedizione a più caselle PEC connesse al software di protocollo, jEnte Protocollo propone automaticamente il messaggio nella coda di una sola casella, onde evitare registrazioni multiple del medesimo documento.

In caso di messaggio inviato con la medesima spedizione a una casella PEC dell'Ente e a una casella PEO, l'operatore di protocollo tiene traccia mediante registrazione esclusivamente della spedizione a mezzo PEC.

Art 67. Procedura di registrazione dei documenti analogici

I documenti analogici vengono registrati a protocollo annettendo alla registrazione una copia per immagine del documento.

Sul frontespizio del documento analogico vengono riportati:

- il timbro di protocollo, recante la denominazione dell'A00, il numero, titolo, classe, fascicolo, smistamento e la data di registrazione;

Art 68. Integrazioni documentarie

L'addetto al protocollo non è tenuto a controllare la completezza formale e sostanziale della documentazione pervenuta, ma è tenuto a registrare in ogni caso il documento ed eventuali allegati. Tale verifica spetta al Responsabile del Procedimento Amministrativo

(RPA) che, qualora reputi necessario acquisire documenti che integrino quelli già pervenuti, provvede a richiederli al mittente indicando con precisione l'indirizzo al quale inviarli.

I documenti pervenuti ad integrazione di quelli già disponibili sono protocollati dalla UOP sul protocollo generale e, a cura del RPA, sono inseriti nel fascicolo relativo.

Art 69. Rilascio di ricevute attestanti la registrazione a protocollo di documenti

In caso di registrazione a protocollo di documenti informatici in entrata pervenuti a mezzo PEC, al mittente viene rilasciata in automatico una ricevuta di conferma di avvenuta registrazione in formato .eml, recante il numero, l'oggetto e la data della registrazione di protocollo.

In caso di registrazione automatica di documenti inviati mediante istanze online, al mittente viene rilasciata una ricevuta di conferma di avvenuta registrazione tramite le funzionalità del software.

Tramite le funzionalità del software di protocollo è possibile produrre una ricevuta di protocollo in formato PDF/A-1, recante le seguenti informazioni:

- denominazione AOO;
- tipo documento;
- mittente/destinatario;
- oggetto;
- numero di protocollo;
- tipologia di flusso;
- data e ora di registrazione;
- scrivania di assegnazione.

Nel caso di consegna a mano di documenti analogici, l'operatore, dopo avere effettuato la registrazione a protocollo, effettua una stampa della suddetta ricevuta estratta dal software di protocollo e appone la propria firma autografa; in alternativa può consegnare fotocopia del documento protocollato con l'indicazione del numero attribuito.

Art 70. Riservatezza e protezione dei dati personali

Dalla data di piena applicazione del Regolamento europeo 679/2016, in osservanza del principio di *accountability*, l'Ente ha adottato numerosi documenti di policy in materia di protezione dei dati personali, sia relativi alle imputazioni di responsabilità connesse al trattamento dei dati, sia relativi alle modalità operative inerenti il trattamento degli stessi. A tali documenti di policy si aggiungono le attività formative messe in atto dal DPO contenenti specifiche istruzioni volte alla protezione dei dati personali nelle fasi di creazione, di pubblicazione e di accessibilità dei documenti. Al fine del presente Manuale rileva in modo particolare la circolare "Disposizioni in merito alla

protocollo a P.G. di documenti e PEC contenenti dati riservati” del 22/09/2016, con la quale venivano impartite specifiche istruzioni per la riservatezza dei documenti registrati a protocollo e così riassumibili:

- modalità di associazione di livelli di riservatezza per specifiche tipologie di documenti;
- modalità per la definizione di access control list;
- definizione di “dato sensibile” e “dato giudiziario” ai sensi della normativa vigente.

Al fine di garantire idonei profili di riservatezza dei documenti assoggettati a protocollo generale l’oggetto e i documenti allegati sono visibili solo ai Servizi che hanno in carico ed in eventuale smistamento il documento protocollato.

I documenti contenenti:

- dati particolari o relativi a condanne ai sensi degli articoli 9 e 10 del Regolamento europeo 679/2016;
- dati inerenti le procedure di affido familiare di minori o comunque pratiche che coinvolgano minori;
- dati inerenti concessione di benefici o provvidenze economiche o altre forme di sostegno a persone fisiche per motivazioni di ordine sociale e/o assistenziale;
- dati la cui pubblicazione è preclusa da specifiche disposizioni normative;

devono essere registrati a protocollo ed essere visibili solo ai dipendenti del Servizio competente, espressamente individuati dai Dirigenti responsabili.

Art 71. Tempo di registrazione dei documenti

La registrazione viene effettuata, di norma, entro 3 giorni lavorativi dalla ricezione del documento. I documenti in ingresso sono registrati in ordine di ricezione, dal meno recente al più recente.

Il Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi, ad ogni modo, assicura la registrazione entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione di ogni documento che presenti manifesto carattere di urgenza.

Art 72. Classificazione dei documenti

I documenti dell’Ente sono organizzati mediante l’utilizzo di un Piano di classificazione o Titolario (per il Piano di classificazione, integrato col Piano delle aggregazioni documentali, v. l’**Allegato 4**). Il titolare è uno schema generale di voci logiche, stabilite sulla base delle funzioni e delle attività dell’ente, che consente la sedimentazione razionale e ordinata di tutta la documentazione prodotta e ricevuta dall’ente stesso. Si tratta di uno schema gerarchico che va dal generale al particolare, finalizzato all’identificazione del fascicolo - sottofascicolo cui dovrà essere attribuito il singolo documento. L’operazione di classificazione si configura come obbligatoria ed è indispensabile per la corretta tenuta dell’archivio analogico e digitale.

Il Piano di classificazione è predisposto e opportunamente adattato alle esigenze specifiche dell'Ente, ed è organizzato su non più di 3 livelli logici (titoli, classi e sottoclassi). In tale organizzazione, l'aggregazione documentale (serie o fascicoli) costituisce l'ultimo livello logico del Piano, poiché si riferisce ad attività e ad affari concretamente gestiti dagli uffici.

Nell'attribuzione della classifica ai documenti, è necessario tenere a mente che le classi del Piano di classificazione rispecchiano le funzioni dell'Ente e non si configurano come indici per materia. Il Piano di classificazione, pertanto, viene aggiornato dal Responsabile della gestione documentale ogni qualvolta si verifichi una modifica nelle funzioni dell'Ente.

Il Piano di classificazione non è retroattivo e dunque non può essere applicato ai documenti registrati prima della sua introduzione.

Sebbene, come da **Allegato 4**, i titoli del Piano siano contraddistinti da un numero romano, mentre classi e categorie da un numero arabo, all'interno del software di protocollo il metadato di classificazione è sempre espresso da numeri arabi eventualmente preceduti da uno "0".

Art 73. Piano delle aggregazioni documentali

Il Piano delle aggregazioni documentali **Allegato 10** fornisce indicazioni operative per la formazione e la conservazione delle aggregazioni documentali formate all'interno della voce del Piano di classificazione corrispondente (serie, fascicoli, aggregazioni di fascicoli).

Il Piano delle aggregazioni documentali si configura dunque come strumento integrato col Piano di classificazione e col Piano di conservazione.

Il Piano viene aggiornato ogni qualvolta l'Ente si doti di un nuovo procedimento da cui scaturisce un flusso documentale.

Art 74. Assegnazione dei documenti

I documenti in entrata e in uscita sono di norma assegnati alla scrivania virtuale del Servizio/Area di competenza. Gli eventuali ulteriori smistamenti a scrivanie di livello logico inferiore (Ufficio) sono in carico agli operatori abilitati alla scrivania del Servizio/Area. In caso di documenti analogici, l'assegnazione alla scrivania virtuale corrisponde allo smistamento materiale della documentazione, per cui la scrivania virtuale segnalerà anche la collocazione fisica di eventuali originali analogici.

I documenti dell'Ente vengono consultati mediante le scrivanie virtuali di jEnte Protocollo.

Una volta ricevuti in assegnazione i documenti, gli operatori abilitati alla scrivania su cui è stato effettuato lo smistamento provvedono a operare una delle seguenti scelte:

- **Rifiuta smistamento**, nel caso in cui i documenti siano stati assegnati alla scrivania per errore materiale da parte dell'operatore che effettua lo smistamento; l'operazione di Rifiuta smistamento può essere accompagnata dall'apposizione di una nota, in cui eventualmente giustificare le ragioni del rifiuto o indicare il corretto assegnatario del documento;
- **Prendi in carico**, per prendere in carico il documento nella scrivania su cui è stato smistato;
- **Prendi in carico e smista**, per effettuare un ulteriore smistamento a una scrivania diversa da quella di assegnazione;
- **Prendi e smista in copia**, per mantenere il documento sulla propria scrivania ed effettuare lo smistamento di un duplicato a una scrivania diversa dalla propria;
- **Prendi in carico e chiudi**, per prendere in carico il documento e contestualmente chiuderlo.

Tutte le operazioni relative all'assegnazione e alla presa in carico dei documenti sono registrate in modo immodificabile all'interno del software di protocollo.

Art 75. Fascicolazione dei documenti

I documenti registrati, a protocollo o in modo particolare, vengono inseriti all'interno di un fascicolo o di una serie. L'operazione di fascicolazione è obbligatoria ed è in carico agli uffici che hanno competenza sui procedimenti; essa può avvenire anche successivamente alla registrazione dei documenti.

L'operazione di fascicolazione, se non effettuata contestualmente alla registrazione in entrata del documento, può essere svolta mediante le funzionalità di presa in carico dei documenti, selezionando l'icona **Assegna o Varia Classifica e Fascicolo**.

Tutti i documenti registrati e classificati, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, debbono essere riuniti in fascicoli. Ogni documento, dopo la sua classificazione, viene inserito nel fascicolo di riferimento. I documenti sono archiviati all'interno di ciascun fascicolo e, all'occorrenza, sottofascicolo, secondo l'ordine cronologico di registrazione.

Il fascicolo è l'unità di base indivisibile dell'archivio.

Ogni fascicolo è sempre definito mediante le seguenti informazioni:

- indice di classificazione (cioè voce del titolario di classificazione nell'ambito dei quali il fascicolo si colloca)
- numero del fascicolo, che è numero progressivo nell'ambito dell'indice di classificazione
- oggetto del fascicolo
- data di apertura
- livello di riservatezza, se diverso da quello standard applicato dal sistema.

La formazione di un nuovo fascicolo avviene attraverso l'operazione di apertura che consente di registrare nel sistema informatico le informazioni di cui al comma precedente.

L'inserimento del documento all'interno di un'aggregazione documentale avviene secondo le indicazioni del Piano delle aggregazioni documentali **Allegato 10**. In particolare, il Piano prevede la creazione delle seguenti tipologie di aggregazioni:

- **fascicolo per affare**, che comprende i documenti, recanti tutti la medesima classifica, prodotti da un ufficio per la trattazione di un affare; ogni fascicolo per affare, dunque, si riferisce a un affare specifico, concretamente gestito dall'ufficio;
- **fascicolo per procedimento**, che comprende gli atti, i documenti e i dati relativi al medesimo procedimento amministrativo da chiunque formati;
- **fascicolo per persona fisica o giuridica**, che comprende tutti i documenti, anche con classifiche diverse, che si riferiscono al medesimo soggetto, come nel caso del fascicolo del dipendente o del contribuente;
- **fascicolo per attività**, che comprende i documenti prodotti nello svolgimento di un'attività amministrativa semplice, non discrezionale e ripetitiva, che si esaurisce in risposte obbligate o meri adempimenti; il fascicolo per attività, nella maggior parte dei casi, ha durata annuale;
- **serie**, nel caso di documenti soggetti a registrazione particolare (v., ad esempio, la serie delle "delibere", delle "determinazioni", delle "ordinanze", ecc.);
- **aggregazione di fascicoli**, nel caso in cui sia necessario raggruppare in un'aggregazione logica, ed eventualmente fisica, di livello superiore più di un fascicolo (come nel caso dei fascicoli relativi ai procedimenti di carattere edilizio, raggruppati in un *dossier* per immobile).

All'interno del software di protocollo, ciascun fascicolo è identificato da due codici:

- a) un codice identificativo (denominato "**codice**") che identifica il fascicolo con un numero che va da 1 a *n* all'interno dell'anno solare;
- b) un codice identificativo (denominato "**numero**") che identifica il fascicolo con un numero che va da 1 a *n* all'interno della voce del titolare in cui è stato aperto.

Ai fascicoli informatici sono associati i seguenti metadati:

- 1) numero progressivo del fascicolo nell'anno solare;
- 2) numero progressivo del fascicolo nell'ambito dell'indice di classificazione;
- 3) amministrazione titolare (denominazione e codice Amministrazione e AOO);
- 4) assegnatario;
- 5) data di apertura del fascicolo;
- 6) data di chiusura del fascicolo;
- 7) causale di chiusura;
- 8) indice di classificazione;
- 9) oggetto;

- 10) elenco degli identificativi dei documenti contenuti nell'aggregazione;
- 11) nel caso di fascicoli analogici o ibridi, posizione fisica dell'aggregazione;
- 12) eventuale tempo di conservazione.

Art 76. Tenuta dei fascicoli

I fascicoli dell'archivio corrente sono formati a cura del responsabile del procedimento così come individuato ai sensi della Legge 241/1990 e ssmii e conservati fino al versamento nell'archivio di deposito, presso gli Uffici cui sono assegnate le pratiche.

Il fascicolo viene 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.

I fascicoli sono versati nell'archivio di deposito secondo le modalità previste dal presente Manuale.

Il Comune di Zola Predosa si dota di un Piano di Fascicolazione al fine di costruire un sistema integrato di informazioni sui documenti, basato sulla loro organizzazione funzionale in unità complesse stabili nel tempo (fascicoli e registri) in grado di riflettere il contenuto del lavoro amministrativo. Il Piano consente di organizzare l'attività di fascicolazione secondo regole comuni, omogenee e generali evitando modalità e schemi personalizzati.

Art 77. Formazione dei fascicoli

Il soggetto preposto all'operazione di fascicolazione stabilisce, avvalendosi delle funzioni presenti nel programma di protocollazione informatica, se un documento si colloca nell'ambito di un affare o procedimento in corso, oppure se dà avvio ad un nuovo affare o procedimento e quindi ad un nuovo fascicolo.

Se il documento deve essere inserito in un affare o procedimento già in corso, l'operatore:

- utilizzerà le funzioni del sistema per collegare la registrazione del documento al fascicolo esistente nel sistema stesso;
- provvederà all'inserimento fisico del documento cartaceo (là dove presente) nel relativo fascicolo.

Se il documento, invece, dà avvio ad un nuovo affare o ad un nuovo procedimento, si dovrà aprire un nuovo fascicolo, provvedendo tanto alla registrazione nel sistema che all'eventuale predisposizione della "camicia" (cartellina) del fascicolo cartaceo là dove necessario, sulla quale dovranno essere indicati tutti gli elementi identificativi del fascicolo.

Art 78. Fascicoli ibridi

Nel caso in cui i documenti originali facenti parte di un fascicolo siano in parte analogici e in parte digitali, si procede alla creazione di un fascicolo ibrido.

Il fascicolo ibrido consta di:

- una **componente digitale**, costituita dal fascicolo informatico creato all'interno del sistema di protocollo, contenente la registrazione di tutti i documenti parte del fascicolo insieme alla copia per immagine dei documenti cartacei;
- una **componente cartacea**, costituita dal fascicolo contenente esclusivamente gli originali cartacei di cui nel fascicolo informatico è presente la copia per immagine.

Sulla camicia del fascicolo cartaceo è apposto un frontespizio. Nel retro della camicia, invece, è inserito l'indice dei documenti contenuti nell'aggregazione.

In nessun caso nel fascicolo cartaceo confluiscono le stampe dei documenti nativi digitali, in quanto non si tratta di documenti originali soggetti a obblighi di conservazione.

Art 79. Serie Archivistiche

La serie archivistica consiste in un raggruppamento di unità archivistiche (documenti, fascicoli, registri) riunite o per caratteristiche omogenee, quali la natura e la forma dei documenti (es. le determinazioni, i contratti, i registri di protocollo) oppure in base alla materia trattata, all'affare o al procedimento al quale afferiscono.

Le serie documentarie sono formate dai registri e dai relativi fascicoli compresi in un arco d'anni variabile. I fascicoli subiscono il processo di selezione e scarto dei documenti; le serie così composte, faranno parte, successivamente, della sezione storica dell'archivio.

Art 80. Repertori e Serie Archivistiche

I documenti soggetti a registrazione particolare, come i verbali, le delibere degli organi di governo dell'amministrazione, o i contratti, costituiscono una serie archivistica. Tali documenti sono organizzati nel registro di repertorio. Con riguardo alla gestione dei documenti cartacei, è previsto che per ogni verbale, delibera, determinazione, decreto, ordinanza e contratto siano, di norma, prodotti almeno due originali, di cui:

- uno viene inserito nel registro di repertorio con il numero progressivo di repertorio;
- l'altro, viene conservato nel relativo fascicolo, insieme ai documenti che afferiscono al medesimo affare o procedimento amministrativo.

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

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

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

repertorio stesso. Il repertorio è costantemente aggiornato. All'interno dell'amministrazione sono istituiti i repertori generali indicati nell'**Allegato 5**.

Art 81. Gestione dei flussi documentali e dei flussi di lavoro. Documenti ricevuti sulla casella PEC istituzionale

I documenti ricevuti sulla casella di posta istituzionale vengono esaminati in entrata dagli operatori di protocollo, che provvedono alle operazioni di:

- registrazione
- classificazione
- smistamento

L'attività di fascicolazione dei documenti ricevuti sulla casella di posta istituzionale rimane in capo ai Responsabili dei procedimenti o ai soggetti da loro delegati.

Art 82. Documenti ricevuti su caselle PEC o PEO diverse

I documenti ricevuti su caselle PEC o PEO differenti da quella istituzionale vengono esaminati in entrata dagli operatori di protocollo, che provvedono alle operazioni di:

- registrazione
- classificazione
- smistamento.

Art 83. Documenti analogici ricevuti

I documenti analogici ricevuti al protocollo sono esaminati dagli operatori, che appongono sulle buste il timbro di arrivo, recante la data e l'eventuale ora di ricezione, e li smistano agli uffici competenti, effettuando le operazioni di:

- registrazione
- classificazione
- smistamento

Le buste contenenti i documenti vengono aperte per consentirne lo smistamento all'ufficio competente.

Art 84. Documenti soggetti ad acquisizione automatica

I documenti soggetti ad acquisizione automatica sono sottoposti alle operazioni automatiche di:

- registrazione
- classificazione
- smistamento

sulla base dell'analisi preventiva del flusso documentale condotta dal Responsabile della gestione documentale.

Art 85. Documenti interni

I documenti interni di preminente carattere giuridico-probatorio sono sottoposti alle operazioni di:

- registrazione
- classificazione
- fascicolazione
- smistamento

i documenti interni sono a carico di ogni ufficio competente.

Art 86. Spedizione dei documenti in uscita

La spedizione dei documenti in uscita, analogici e digitali, è a carico degli uffici. Tutti i documenti da spedire sono sottoposti, a cura degli uffici mittenti, a verifica formale dei loro requisiti essenziali ai fini della spedizione.

Nel caso di spedizione di documenti a mezzo PEC, questi vengono inviati dall'indirizzo PEC istituzionale dell'Ente.

Le operazioni di:

- registrazione
- classificazione
- fascicolazione
- smistamento

dei documenti in uscita sono a carico di ogni ufficio competente.

Art 87. Spedizione dei documenti su supporto cartaceo

I documenti prodotti dagli Uffici del Comune nello svolgimento delle loro funzioni e destinati all'esterno dell'Amministrazione sono protocollati e contestualmente classificati e assegnati ad un fascicolo, a cura del Responsabile del procedimento, da una delle postazioni di protocollazione dell'ufficio di appartenenza.

I documenti in partenza devono essere acquisiti al protocollo, tenuto conto del loro formato, contestualmente alla assegnazione del numero di protocollo.

Art 88. Spedizione dei documenti informatici

I documenti informatici vengono trasmessi all'indirizzo elettronico dichiarato dal destinatario ovvero abilitato alla ricezione della posta per via telematica.

Per la spedizione dei documenti informatici gli Uffici Comunali si avvalgono di una delle caselle di posta elettronica certificata del Comune.

Art 89. Corrispondenza in partenza

Le comunicazioni in partenza devono indicare l'oggetto, ossia la descrizione sintetica del contenuto del documento.

Le firme necessarie al perfezionamento del documento in partenza devono essere acquisite prima della sua protocollazione.

Art 90. Acquisizione digitale dei documenti cartacei

Tutti i documenti ricevuti su supporto cartaceo vengono acquisiti al protocollo, dopo le operazioni di registrazione e segnatura, in formato immagine con l'ausilio di scanner.

Il processo di scansione è gestito dall'Ufficio Protocollo.

L'originale cartaceo viene successivamente trasmesso al Responsabile del procedimento individuato in sede di protocollazione.

Art 91. Processo di scansione dei documenti cartacei

Il processo di scansione si articola nelle seguenti fasi:

- acquisizione delle immagini in modo tale che ad ogni documento, anche composto da più pagine, corrisponda un unico file in un formato standard abilitato alla conservazione;
- verifica della leggibilità delle immagini acquisite e della loro esatta corrispondenza con gli originali cartacei;
- collegamento delle immagini alle rispettive registrazioni nel sistema, in modo non modificabile;
- memorizzazione delle immagini, in modo non modificabile.

Le rappresentazioni digitali dei documenti cartacei sono archiviate, secondo le regole vigenti, su supporti di memorizzazione, in modo non modificabile al termine del processo di scansione.

Art 92. Memorizzazione dei documenti

I documenti informatici sono memorizzati all'interno del sistema di protocollazione, in modo non modificabile, al termine delle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo.

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

L'Ufficio Protocollo cura la predisposizione del registro di protocollo giornaliero di cui al precedente art. 47, nel quale sono registrate tutte le operazioni effettuate e non più modificabili.

Art 93. Chiusura dei documenti

Una volta terminate le attività sui documenti assegnati alla propria scrivania virtuale, gli operatori provvedono alla loro chiusura tramite la funzionalità **Chiudi** di jEnte Protocollo.

I documenti rimangono disponibili alla consultazione degli utenti abilitati alle scrivanie virtuali su cui i documenti sono stati smistati anche successivamente alla chiusura mediante le funzionalità di ricerca del sistema di protocollo.

Art 94. Gestione dei documenti rimasti in giacenza sulle scrivanie personali dopo la cessazione del rapporto di lavoro

Il SIA si occupa di verificare periodicamente che vi sia corrispondenza tra l'organigramma dell'Ente e le scrivanie virtuali di jEnte Protocollo nonché di chiudere le scrivanie personali degli utenti per cui sia intervenuta la cessazione del rapporto di lavoro con l'Ente.

Ogni utente è tenuto a liberare la propria scrivania virtuale personale prima della cessazione del rapporto di lavoro, chiudendo o smistando a un'altra scrivania tutti i documenti ubicati su di essa. Qualora l'utente non abbia provveduto allo svuotamento della scrivania prima della cessazione del rapporto, il SIA prima della chiusura della scrivania procede a uno smistamento massivo dei documenti dalla scrivania personale alla scrivania di Servizio dell'utente interessato.

PARTE IV - TENUTA E CONSERVAZIONE DELL'ARCHIVIO

Art 95. Piano di conservazione dell'archivio

Il piano di conservazione dell'archivio del Comune di Zola Predosa comprende il titolario (o piano di classificazione) e il massimario di scarto. La gestione del piano di conservazione è riservata esclusivamente al Responsabile del Servizio.

Il massimario di scarto stabilisce i tempi di conservazione dei fascicoli e serie documentarie nella loro gestione corrente e di deposito ed individua, per ogni voce di titolario, la documentazione destinata alla conservazione permanente, e quindi trasferibile nell'archivio storico, e quella da proporre per lo scarto. Il massimario di scarto è riportato nell'**Allegato 11**.

I documenti dell'Ente, siano essi analogici o digitali, sono conservati senza limiti di tempo o per un determinato arco cronologico in base alle indicazioni del Piano di conservazione.

Art 96. Classificazione dei documenti

Con la classificazione viene attribuito e apposto sul documento l'indice di classificazione, cioè il codice assegnato sulla base del piano di classificazione, che indica immediatamente la posizione logica che il documento va ad assumere all'interno del complesso documentale in cui è entrato a far parte.

La classificazione riguarda tutti i documenti del Comune di Zola Predosa, ricevuti, spediti e interni.

Art 97. Aggiornamento e modifica del piano di conservazione

L'aggiornamento degli strumenti compete esclusivamente al Responsabile del Servizio, che provvede in merito quando ne ravvisi la necessità con le modalità previste dal presente Manuale.

Nel pieno rispetto delle disposizioni contenute nella normativa vigente in materia di formazione e conservazione degli archivi, deve essere garantita la storicizzazione delle variazioni di titolario e la possibilità di ricostruire le diverse voci nel tempo, mantenendo stabili i legami dei fascicoli e dei documenti con la struttura del titolario vigente al momento della produzione degli stessi. Di norma le variazioni vengono introdotte dal 1° gennaio e valgono almeno per un intero anno.

Ad ogni modifica del titolario, il Responsabile provvede ad informare tutti i soggetti abilitati all'operazione di classificazione dei documenti e a dare loro le istruzioni per il corretto utilizzo delle nuove classifiche.

La sostituzione o la soppressione di voci di titolario comporta l'impossibilità di aprire nuovi fascicoli nelle voci precedenti dalla data di attivazione di quelle nuove. Rimane possibile, se il sistema di protocollo informatico lo consente, di registrare documenti in fascicoli già aperti fino alla conclusione e chiusura degli stessi.

Art 98. Tenuta e conservazione della componente analogica

Periodicamente i Servizi Comunali individuano i fascicoli cartacei, la componente analogica dei fascicoli ibridi e le serie documentarie che sono da versare nell'archivio di deposito in quanto relativi ad affari o procedimenti conclusi. Con la stessa modalità vengono versati anche i repertori generali. La verifica della completezza e accuratezza del contenuto dei fascicoli da trasmettere, è a cura del Responsabile di ciascun Servizio. In archivio di deposito possono essere trasferiti anche carte che non si configurano come documenti d'archivio: libri, periodici, stampati di altro genere, volantini e dépliant ritenuti comunque di interesse.

Ogni trasferimento deve essere preventivamente concordato con il Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi, che si occuperà di vagliare gli spazi disponibili per l'acquisizione delle carte e di organizzarli opportunamente.

Buste, faldoni e cartelle sono trasferiti in archivio di deposito all'interno di scatoloni. In nessun caso è ammesso il trasferimento di documenti sciolti.

I servizi possono accedere, per motivi di consultazione, all'archivio di deposito.

Art 99. Conservazione documenti informatici

Tutti i documenti amministrativi informatici ricevuti e prodotti dagli Uffici dell'Area Organizzativa Omogenea, sono conservati presso l'Istituto per i Beni Culturali, Artistici e Naturali della Regione Emilia-Romagna (IBC) tramite il Polo Archivistico della Regione Emilia Romagna (ParER), in esecuzione della Convenzione approvata dalla Giunta del

Comune di Zola Predosa con propria deliberazione n. 4 del 21 gennaio 2015, esecutiva ai sensi di legge.

L'IBC, tramite ParER, svolge la funzione di conservazione digitale dei documenti informatici ai sensi della L. R. n. 29/1995, così come modificata per ultima dalla L. R. n. 17/2013 sulla base di quanto stabilito dall'art. 2 della L. R. n. 11/2004. L'IBC è stato inserito in data 22 dicembre 2014 nell'elenco dei conservatori accreditati presso l'Agenzia per l'Italia Digitale ed è pertanto un soggetto pubblico accreditato a svolgere attività di conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni ai sensi dell'art. 44 bis del codice e delle regole tecniche sui sistemi di conservazione definite dallo specifico DPCM 3 dicembre 2013.

Il trasferimento dei documenti informatici presso l'IBC è inoltre autorizzato dalla Soprintendenza Archivistica per l'Emilia-Romagna del MIBACT tramite apposito accordo sottoscritto con l'IBC stesso.

ParER realizza e gestisce il processo di conservazione dei documenti informatici secondo il modello organizzativo della conservazione descritto nel proprio "[Manuale di Conservazione](#)", pubblicato nel proprio sito e presso il sito dell'Agenzia per l'Italia Digitale. L'attività di versamento e il processo di conservazione sono regolati dal citato "Manuale di Conservazione" redatto da ParER. Le modalità operative sono contenute in apposito disciplinare tecnico redatto a seguito della sottoscrizione della [convenzione](#) e dei successivi test tecnici di interfacciamento tra il sistema di gestione documentale del Comune di Zola Predosa e il sistema di conservazione di ParER.

Il trasferimento nel sistema di conservazione avviene nel rispetto di quanto stabilito dall'art. 11 del DPCM 13 novembre 2014.

Art 100. Procedura di selezione o scarto archivistico in ambiente analogico e digitale

Tutti i documenti prodotti dall'Ente sono periodicamente soggetti a un'operazione di selezione, in base alla quale:

- alcuni di essi vengono conservati in modo permanente;
- altri sono sottoposti a una procedura di scarto e distrutti in modo irreversibile.

L'operazione di selezione è indispensabile sia al fine della corretta gestione degli spazi a disposizione dell'Amministrazione sia allo scopo di qualificare i documenti ai fini della ricerca storica. Conformemente alle indicazioni del Piano di conservazione, sono conservati senza limiti di tempo tutti i documenti che, nonostante si riferiscano ad affari esauriti, continuano a possedere una rilevanza dal punto di vista amministrativo nonché un interesse storico-culturale; sono invece soggetti a scarto tutti i documenti il cui interesse si è esaurito, sia dal punto di vista giuridico-amministrativo sia dal punto di vista della consultazione a fini di studio.

Poiché i documenti prodotti dall'Amministrazione, in quanto parte di un archivio pubblico, si configurano come beni culturali ai sensi del Codice dei beni culturali e del

paesaggio, la loro distruzione può avvenire solo previo nulla osta della Soprintendenza archivistica. Le richieste di autorizzazione allo scarto prevedono la compilazione di un elenco di scarto, con relativa nota di accompagnamento a firma del Dirigente/Responsabile del procedimento. Nel caso di documenti correttamente trasferiti in archivio di deposito, il Responsabile del procedimento coincide con il Dirigente del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi; nel caso di documenti non trasferiti in archivio di deposito e trattenuti presso gli uffici produttori, il Responsabile del procedimento coincide con il Dirigente dell'ufficio produttore della documentazione.

Le procedure di scarto sono attualmente attive solo in ambiente analogico. Il Polo archivistico dell'Emilia-Romagna - ParER, infatti, non ha ancora attivato procedure di scarto per i documenti informatici trasferiti al sistema di conservazione.

Nell'ambito della sezione di deposito dell'archivio viene effettuata la selezione della documentazione da conservare perennemente e lo scarto degli atti che l'amministrazione non ritiene più opportuno conservare ulteriormente. Un documento si definisce scartabile quando ha perso totalmente la sua rilevanza amministrativa e non ha assunto alcuna rilevanza storica.

I documenti selezionati per la conservazione permanente vengono individuati secondo quanto stabilito dal massimario di scarto **Allegato 11** al presente Regolamento, destinati ad essere depositati presso l'archivio storico, secondo quanto previsto dalle vigenti disposizioni in materia di tutela dei beni culturali.

L'eventuale scarto di documenti avviene nel pieno rispetto delle disposizioni previste dalla Sovrintendenza per i beni architettonici e culturali della Regione Emilia-Romagna.

Art 101. Archivio storico

L'Amministrazione ha costituito l'Archivio storico comunale quale sezione separata d'archivio. L'Archivio storico comunale è ubicato presso la biblioteca comunale in Piazza Guglielmo Marconi 4 Zola Predosa.

Ai sensi dell'art. 30, c. 4 del Codice dei beni culturali e del paesaggio, nell'Archivio storico comunale confluiscono i documenti dell'Ente relativi ad affari esauriti da oltre quarant'anni unitamente agli strumenti che ne garantiscono la consultazione.

I trasferimenti vengono effettuati dopo il completamento delle operazioni di scarto.

Art 102. Ricerca, accesso e fruizione delle unità conservate **Consultazioni interne**

Il Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi garantisce il reperimento delle unità conservate presso l'archivio di deposito ai fini della consultazione per ragioni amministrative da parte dei dipendenti del Comune di Zola Predosa.

La consultazione dei documenti di norma avviene *in loco*. Qualora si renda necessario l'invio dei documenti tramite posta interna, questi devono essere restituiti all'Archivio generale entro 30 giorni dalla data di assegnazione.

La richiesta di consultazione di documenti contenuti nei fascicoli può pervenire dall'interno del Comune di Zola Predosa oppure da utenti esterni all'amministrazione, per scopi giuridico amministrativi o per scopi storici.

Il diritto di accesso per scopi giuridico - amministrativi da parte di soggetti esterni è disciplinato dalla Legge 7 agosto 1990 n. 241 e dal Regolamento Comunale sull'accesso agli atti e ai documenti amministrativi.

I documenti detenuti dall'Amministrazione Comunale possono essere altresì oggetto di accesso civico e accesso civico generalizzato nel rispetto della relativa disciplina normativa e del Regolamento comunale in materia.

La richiesta di consultazione ai fini della ricerca per scopi storici è gratuita, libera e disciplinata dal regolamento sull'archivio storico.

L'accesso ai fascicoli presenti nell'archivio di deposito da parte di personale comunale viene effettuata sotto il controllo del Responsabile di Servizio direttamente interessato. Il Responsabile del Servizio protocollo può procedere con verifiche a campione per monitorare che la restituzione dei fascicoli prelevati temporaneamente avvenga in maniera corretta. In particolare l'affidatario dei documenti non estrae i documenti originali dal fascicolo, né altera l'ordine, rispettandone la sedimentazione archivistica e il vincolo. L'accesso deve comunque essere garantito conformemente a criteri di salvaguardia dei dati dalla distruzione, dalla perdita accidentale, dall'alterazione o dalla divulgazione non autorizzata.

Art 103. Consultazioni esterne

I documenti facenti parte dell'archivio corrente e dell'archivio di deposito dell'Ente sono consultabili da parte di soggetti terzi sulla base della vigente normativa in materia di accesso agli atti amministrativi. Le responsabilità in materia di accesso sono in capo ai Responsabili dei singoli Servizi, che hanno competenza sui procedimenti cui i documenti oggetto di richiesta di accesso afferiscono.

Sono liberamente consultabili, anche qualora non siano decorsi quarant'anni dalla loro data:

- deliberazioni di Consiglio comunale;
- deliberazioni di Giunta comunale;
- atti affissi all'Albo pretorio;
- regolamenti comunali;
- Statuto comunale.

Le richieste di consultazione delle sopracitate tipologie di documenti possono essere formulate anche in modo informale e, qualora i documenti si trovino in archivio di deposito, sono evase direttamente dal Servizio competente.

Le sopracitate tipologie di documenti, qualora native digitali, sono disponibili per la consultazione nel sito istituzionale dell'Ente.

Per la consultazione dei documenti conservati presso l'Archivio storico comunale, si rimanda alla regolamentazione del Servizio prevista dal Polo archivistico.

Per una trattazione completa delle modalità di consultazione dei documenti prodotti dal Comune di Zola Predosa, si veda il "Regolamento per l'esercizio del diritto d'accesso agli atti amministrativi".

Art 104. Mancato reperimento di documenti

Qualora i documenti oggetto di richiesta di accesso agli atti amministrativi siano irreperibili, il Servizio presso la cui scrivania virtuale i documenti risultano ubicati in jEnte Protocollo o nei Registri di protocollo analogici sono tenuti a redigere un'attestazione formale di mancato reperimento da registrare a protocollo e inviare al soggetto richiedente a mezzo PEC.

L'attestazione deve contenere:

- gli estremi della richiesta di accesso;
- le ragioni della mancata esibizione del documento;
- la ricevuta di avvenuta registrazione a protocollo del documento (per documenti registrati all'interno del software di protocollo) o la copia per immagine del registro di protocollo cartaceo contenente i dati di registrazione del documento.

Art 105. Catalogo dei procedimenti amministrativi

La gestione delle attività e dei procedimenti amministrativi, l'individuazione del responsabile, dei tempi e di ogni altra informazione ritenuta utile viene effettuata nel rispetto di quanto espressamente disciplinato dalla Legge 241/1990 e ssmii nonché dal Regolamento Comunale in materia di procedimento amministrativo.

L'elenco dei procedimenti di cui al comma 2 trova adeguata pubblicità anche nella sezione "Amministrazione Trasparente" presente sul sito internet istituzionale.

PARTE V - ACCESSIBILITA' AL SISTEMA DI GESTIONE INFORMATICA DEI DOCUMENTI

Art 106. Accessibilità da parte degli utenti

Al sistema di protocollo informatico accedono esclusivamente gli utenti identificati e sulla base di autorizzazioni di accesso differenziate. Una autorizzazione di accesso (profilo) limita le operazioni dell'utente nel sistema alle operazioni necessarie e indispensabili a svolgere le attività di competenza dell'ufficio a cui l'utente appartiene. Ad ogni utente quindi sono assegnate:

- una credenziale di accesso costituita da una componente pubblica che permette l'identificazione dell'utente da parte del sistema (*userID*)
- una credenziale privata di autenticazione (*password*)

I diversi livelli di autorizzazione sono assegnati agli utenti dal Responsabile del Servizio o suo delegato.

I livelli di accessibilità sono meglio descritti nel piano di sicurezza **Allegato 3** al presente Regolamento.

Art 107. Livelli di riservatezza

L'operatore che effettua la registrazione di protocollo inserisce il livello di riservatezza richiesto per il documento, se diverso da quello standard applicato automaticamente dal sistema.

In modo analogo il Servizio che procede all'apertura di un nuovo fascicolo ne determina anche il livello di riservatezza, tenuto conto dei documenti che vi dovranno confluire.

Il livello di riservatezza applicato ad un fascicolo è acquisito automaticamente da tutti i documenti che vi confluiscono, se a questi è stato assegnato un livello di riservatezza minore od uguale. I documenti che invece hanno un livello di riservatezza superiore lo mantengono.

Art 108. Modalità di approvazione e aggiornamento del Manuale di Gestione

L'Amministrazione Comunale adotta il presente Manuale di gestione su proposta del Responsabile del Servizio.

Il presente Manuale viene aggiornato nei seguenti casi:

- aggiornamenti normativi;
- introduzione di nuove pratiche tendenti a migliorare l'azione amministrativa in termini di efficacia, efficienza e trasparenza;
- necessità di adeguare le disposizioni del Manuale a modifiche organizzative, procedurali o procedimentali dell'attività del Comune;
- necessità di adeguare le disposizioni del Manuale a modifiche della piattaforma tecnologica di supporto del sistema informatico di gestione dei flussi documentali.

Gli aggiornamenti del Manuale sono predisposti dal Responsabile del Servizio, che sottopone la nuova stesura del Manuale agli organi competenti per l'approvazione.

PARTE VI - NORME TRANSITORIE E FINALI

Art 109. Pubblicità del Manuale di gestione

Il presente Manuale è pubblicato nella sezione "Amministrazione Trasparente" presente sul sito internet istituzionale.

Art 110. Operatività del Manuale di gestione

Il presente Manuale è operativo il primo giorno del mese successivo a quello della sua approvazione.

Art 111. Entrata in vigore del manuale

Il presente Manuale di gestione entra in vigore dopo 90 giorni successivi a quello della sua approvazione.

Art 112. Modifica e implementazione del manuale

Ogni modifica agli allegati del presente Manuale viene disposta con provvedimento del Dirigente/Posizione Organizzativa competente, su proposta del Responsabile della gestione documentale.