



PROVINCIA DI SONDRIO

**MANUALE DI GESTIONE
DEL PROTOCOLLO INFORMATICO,
DEI DOCUMENTI E DELL'ARCHIVIO**

MANUALE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO, DEI DOCUMENTI E DELL'ARCHIVIO

DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Sommario

CAPITOLO 1 - DISPOSIZIONI GENERALI

- 1.1 Ambito di applicazione del manuale
- 1.2 Forme di diffusione e di divulgazione
- 1.3 Area organizzativa omogenea e Unità organizzativa responsabile
- 1.4 Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi
- 1.5 Unicità del protocollo informatico
- 1.6 Modello operativo adottato
- 1.7 Profili di abilitazione di accesso interno ed esterno
- 1.8 Posta elettronica certificata PEC

CAPITOLO 2 - IL DOCUMENTO

- 2.1 Il documento: definizione e disciplina
- 2.2 Documenti redatti in originale su supporto analogico e documenti originali unici
- 2.3 Copia di documenti amministrativi
 - 2.3.1 Copia analogica di documento amministrativo informatico
 - 2.3.2 Copia per immagine su supporto informatico di documento amministrativo analogico
- 2.4 Modalità di formazione dei documenti e contenuti minimi
- 2.5 Formato dei documenti informatici
- 2.6 Validazione temporale
- 2.7 Il documento amministrativo informatico costituito dal corpo della PEC istituzionale
- 2.8 Distinzione dei documenti in base allo stato di trasmissione
- 2.9 Metadati dei documenti informatici
- 2.10 Modalità di presentazione istanze e dichiarazioni
- 2.11 Firma digitale e sottoscrizione di documenti informatici
- 2.12 Tipologie particolari di documenti

CAPITOLO 3 - FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI

- 3.1 Flusso del documento informatico in arrivo
- 3.2 Ricezione dei documenti informatici tramite caselle di posta elettronica convenzionale
- 3.3 Ricezione dei documenti informatici tramite la casella di posta elettronica certificata (PEC) istituzionale
- 3.4 Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili e da altre banche dati
- 3.5 Flusso del documento informatico in partenza
- 3.6 Flusso del documento analogico
- 3.7 Priorità nella registrazione di documenti informatici e analogici in arrivo
- 3.8 Orario di apertura per la ricezione della documentazione cartacea
- 3.9 Ricevute attestanti la ricezione dei documenti
- 3.10 Apertura delle buste
- 3.11 Corresponsabilità di un documento e di un fascicolo

CAPITOLO 4 - LA REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI ED IL PROTOCOLLO

- 4.1 Registrazione
- 4.2 Oggetto del protocollo
- 4.3 Annullamento e modifica del protocollo
- 4.4 Segnatura
- 4.5 Modalità di produzione e di conservazione delle registrazioni
- 4.6 Registrazione differita (o "protocollo differito")
- 4.7 Registro di emergenza

CAPITOLO 5 - CASISTICA E COMPORTAMENTI

- 5.1 Documentazione soggetta a registrazione particolare
- 5.2 Documentazione riservata
- 5.3 Gestione delle gare d'appalto gestite in modalità telematica
- 5.4 Atti giudiziari
- 5.5 Documenti indirizzati nominativamente al personale dell'Ente, lettere anonime, documenti non firmati e documenti non di competenza
- 5.6 Documenti per petizioni e Comitati di cittadini
- 5.7 Documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato
- 5.8 Corrispondenza con più destinatari
- 5.9 Allegati

- 5.10 Trasmissioni telematiche tra Pubbliche Amministrazioni
- 5.11 Albo on line
- 5.12 Amministrazione trasparente

CAPITOLO 6 - POSTA ELETTRONICA

- 6.1 Gestione della posta elettronica e della PEC
- 6.2 Casella di posta elettronica certificata istituzionale PEC

CAPITOLO 7 - ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI

- 7.1 Assegnazione
- 7.2 Casi di rifiuto o modifica delle assegnazioni

CAPITOLO 8 - LA CLASSIFICAZIONE ED IL FASCICOLO

- 8.1 Classificazione dei documenti
- 8.2 Formazione e identificazione dei fascicoli
- 8.3 Modifica delle assegnazioni dei fascicoli
- 8.4 Fascicolo ibrido
- 8.5 Tenuta dei fascicoli dell'archivio corrente

CAPITOLO 9 - SCANSIONE DEI DOCUMENTI SU SUPPORTO CARTACEO

- 9.1 Documenti soggetti a scansione
- 9.2 Processo di scansione

CAPITOLO 10 – SISTEMA INFORMATICO, CONSERVAZIONE E TENUTA DEI DOCUMENTI

- 10.1 Sistema informatico
- 10.2 Conservazione e memorizzazione dei documenti analogici, informatici e delle rappresentazioni digitali dei documenti cartacei
- 10.3 Trasferimento delle unità archivistiche analogiche negli archivi di deposito e storico
- 10.4 Gestione archivio di deposito e storico
- 10.5 Selezione dei documenti
- 10.6 Massimario di scarto

CAPITOLO 11 - REGISTRI E REPERTORI INFORMATICI

CAPITOLO 12 - ACCESSO AL SISTEMA DI PROTOCOLLO

CAPITOLO 13 – APPROVAZIONE E REVISIONE

- 13.1 Approvazione
- 13.2 Revisione

Allegati:

1. Funzionigramma della Provincia di Sondrio
2. Registrazioni particolari e documenti non soggetti a protocollazione
3. Titolario per l'archivio della Provincia di Sondrio
4. Piano di fascicolazione
5. Manuale di conservazione digitale
6. Massimario di selezione e scarto
7. Registro di emergenza
8. Regolamento per l'accesso agli atti amministrativi
9. Dichiarazione per la sicurezza informatica
10. Glossario ed abbreviazioni

CAPITOLO 1

DISPOSIZIONI GENERALI

1.1 Ambito di applicazione del manuale

Il presente manuale indica le procedure e impartisce le istruzioni per la corretta formazione, gestione, tenuta e conservazione della documentazione analogica e digitale. Esso descrive, altresì, le modalità di gestione dei flussi documentali e degli archivi, in modo tale da organizzare e governare la documentazione ricevuta, inviata o comunque prodotta dall'amministrazione secondo parametri di corretta registrazione di protocollo, smistamento, assegnazione, classificazione, fascicolatura, reperimento e conservazione dei documenti. Il manuale di gestione documentale è uno strumento imprescindibile di attuazione del principio di trasparenza dell'attività amministrativa, ai sensi dell'art. 1 comma 1 del d.lgs. 33/2013 e s.m.i., che è da intendersi come accessibilità totale dei dati e dei documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni allo scopo di tutelare i diritti dei cittadini e promuovere la partecipazione degli interessati all'attività amministrativa. È costituito da un testo principale, da un glossario e da allegati aggiornabili separatamente in relazione all'evoluzione delle informazioni in essi contenuti.

1.2 Forme di diffusione e di divulgazione

Il manuale di gestione è reso pubblico mediante la diffusione sul sito istituzionale. È trasmesso agli uffici e servizi dell'Ente al fine di consentire la corretta diffusione delle nozioni e delle procedure documentali e di consentire la necessaria collaborazione tra i diversi uffici e strutture provinciali.

1.3 Area organizzativa omogenea e Unità organizzativa responsabile

L'area organizzativa omogenea (AOO) è l'insieme di funzioni e di strutture individuate dall'amministrazione cui sono assegnate funzioni omogenee. Essa, pertanto, presenta esigenze di gestione documentale in modo unitario e coordinato, ai sensi della normativa vigente.

La Provincia di Sondrio - in seguito denominata "Amministrazione" o "Ente" - costituisce un'unica Area Organizzativa Omogenea (AOO). Essa, pertanto, presenta esigenze di gestione documentale in modo unitario e coordinato; è inserita nell'Indice dei domicili digitali delle pubbliche amministrazioni (IPA - <http://www.indicepa.gov.it>) con il **codice identificativo p_so e AOO codice univoco AF315D4**.

L'unità organizzativa responsabile (UOR) è, all'interno della AOO, un complesso organizzato di risorse umane e strumentali cui è affidata una competenza omogenea nell'ambito della quale i dipendenti assumono la responsabilità nella trattazione di affari, attività e procedimenti amministrativi (Settori e Servizi provinciali).

L'AOO è composta da tutte le sue unità organizzative UOR (Settori / Servizi / Staff / Uffici) come da funzionigramma e come riportato sul sito istituzionale dell'Ente www.provinciasondrio.it - Sezione Amministrazione Trasparente – Organizzazione Articolazione degli Uffici (Allegato 1).

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

Nell'ambito dell'AOO, ai sensi dell'art. 61, comma 1, del Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa (DPR n. 445/00 e s.m.i.), è istituito l'ufficio protocollo e archivio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi e per la gestione dell'intera documentazione archivistica della Provincia, dalla fase corrente a quella di deposito e storica, ai fini della sua corretta registrazione, classificazione, fascicolazione, conservazione, selezione e ordinamento.

In particolare il servizio informatico cura:

- il livello di autorizzazione (Access Control List - ACL) per l'accesso al sistema di gestione documentale protocollo informatico - degli utenti secondo i profili distinti in ruoli abilitati alla mera consultazione, inserimento o modifica delle informazioni, sulla base delle richieste provenienti dal responsabile UOR ed inviate tramite email, validate dal responsabile, previo assenso del responsabile della gestione documentale;
- la correttezza delle operazioni di registrazione, segnatura, gestione dei documenti e dei flussi documentali;
- l'annullamento delle registrazioni di protocollo;
- la notifica alle UOR dell'eventuale indisponibilità del sistema e l'attivazione del registro di emergenza di protocollo;

- l'adeguamento del sistema di gestione documentale alle eventuali modifiche dell'organigramma e/o funzionigramma dell'Ente.

Il Responsabile del Servizio Protocollo e Archivio collabora con il Responsabile della gestione documentale, il Responsabile del Servizio Sistemi informativi e il Responsabile della conservazione digitale per garantire l'adozione di tutte le misure per la gestione e conservazione della documentazione. Con decreto del presidente della Provincia è individuato il referente dell'IPA, con i compiti di provvedere all'accreditamento, alla trasmissione delle informazioni richieste dalla legge e all'aggiornamento senza ritardo dei dati nel sito <http://www.indicepa.gov.it>. Nell'ambito dell'AOO, ai sensi della normativa vigente, è nominato il responsabile della conservazione digitale, che d'intesa con il responsabile della gestione documentale ed il responsabile del servizio sistemi informativi svolge le funzioni definite dall'art. 7 delle regole tecniche sulla conservazione, tra cui la predisposizione e l'aggiornamento del Manuale della Conservazione, garantendo la conservazione integrale dei documenti e delle informazioni di carattere generale, prodotte sia nelle fasi di gestione sia in quelle di conservazione degli stessi. Si rimanda all'allegato 1 del Manuale di Conservazione con l'indicazione dei decreti di nomina dei responsabili.

1.5 Unicità del protocollo informatico

Il registro di protocollo della Provincia di Sondrio è unico. La numerazione del protocollo è un numero ordinale, progressivo, corrispondente all'anno solare ed è composto da sette cifre numeriche, ai sensi dell'articolo 57 del Testo unico. Qualora sia composto da meno di sette cifre, il numero ordinale progressivo si ottiene anteposendo alle cifre indicate nella segnatura una successione di tanti simboli zero quante sono le cifre mancanti.

Il sistema informatico di gestione del protocollo è sincronizzato per il calcolo dell'ora con fuso orario CET (Central European Time). Ad ogni documento è attribuito un unico numero di protocollo che non può essere utilizzato per la registrazione di altri documenti, anche se correlati allo stesso.

Ai sensi dell'art. 53 comma 5 del Testo unico sono possibili registrazioni particolari (allegato 2), il cui utilizzo deve essere comunicato al responsabile della gestione documentale. Qualsiasi registrazione eventualmente effettuata su registri non comunicati è nulla di diritto e, pertanto, non può produrre alcun effetto giuridico-probatorio.

1.6 Modello operativo adottato

Per la gestione dei documenti è adottato un modello operativo decentrato che prevede la partecipazione attiva di più soggetti ovvero Settori / Servizi / Staff / Uffici (di seguito UOR Unità Organizzativa responsabile) abilitati a svolgere soltanto le operazioni di loro competenza.

Il Servizio Protocollo provvede alla registrazione dei documenti in entrata e alla loro assegnazione.

Ogni UOR provvede alla registrazione dei documenti di propria competenza in uscita. Gli addetti alla registrazione dipendono funzionalmente dal responsabile della struttura ove sono incardinati, che è tenuto a vigilare sul loro operato.

Le abilitazioni alla consultazione e utilizzo del protocollo informatico sono rilasciate/revocate dal responsabile del servizio informatico, su richiesta del responsabile dell'UOR, previo assenso del Responsabile della gestione documentale.

Ogni UOP svolge le funzioni previste dal manuale e deve dotarsi delle attrezzature necessarie per la gestione documentale.

In ogni caso tutto il personale è tenuto al pieno e puntuale rispetto del presente manuale e delle direttive emanate dal Responsabile della gestione documentale.

Gli archivi analogici della Provincia di Sondrio sono conservati secondo la seguente collocazione:

- l'archivio storico e l'archivio deposito sono presso Palazzo Muzio corso XXV aprile, 22 Sondrio
- gli archivi correnti sono conservati presso le UOR.

La documentazione informatica è gestita secondo le misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni e conservata presso i conservatori in possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente.

1.7 Profili di abilitazioni di accesso interno ed esterno

Il programma di gestione documentale permette l'assegnazione differenziata dei profili di abilitazione, intervento, modifica e visualizzazione dei documenti di protocollo in rapporto alle funzioni e al ruolo svolto dagli utenti e garantisce la protezione dei dati personali e dei dati sensibili. Il responsabile della gestione documentale riceve tramite email le richieste di abilitazione per ogni utente dai responsabili delle UOR (dirigente e/o posizione organizzativa) concordando, caso per caso, le tipologie di abilitazione.

Il profilo di ogni utente è generato dal responsabile dei sistemi informativi secondo le indicazioni del responsabile della gestione documentale.

1.8 Posta elettronica certificata PEC

L'indirizzo istituzionale di posta elettronica certificata PEC per la ricezione e l'invio di documenti informatici è il seguente: protocollo@cert.provincia.so.it ed è pubblicato presso l'IPA sul sito <http://indicepa.gov.it>

CAPITOLO 2 IL DOCUMENTO

2.1 Il documento: definizione e disciplina

Nell'ambito dell'azione amministrativa il documento amministrativo è definito dall'art. 1 del Testo unico come "ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa".

Il documento è un bene culturale e come tale è tutelato sia nella sua singolarità, che nella unitarietà dell'archivio. Il documento dell'Amministrazione, in quanto parte dell'archivio, è anche un bene demaniale ai sensi dell'art. 822 del C.C., e quindi inalienabile (art. 823C.C.). Pertanto ogni azione contraria alle norme di buona conservazione dei documenti, ivi compreso il semplice comportamento omissivo o l'abbandono in stato di incuria degli archivi, costituisce una grave violazione di legge a carico del funzionario o del pubblico amministratore, il quale può incorrere anche in responsabilità penale.

I documenti sono registrati solo dopo la loro sottoscrizione e di norma la data di sottoscrizione e quella di protocollazione coincidono.

Il Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD – D.Lgs. n. 82/2005) all'art. 1, lett. p), definisce il documento informatico come "rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti", in contrapposizione al documento analogico ("rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti", art. 1, lett. p - bis).

L'associazione a un documento informatico di una firma digitale o di un altro tipo di firma elettronica qualificata basata su un certificato elettronico revocato, scaduto o sospeso equivale a mancata sottoscrizione; tuttavia le firme elettroniche qualificate e digitali, ancorché sia scaduto, revocato o sospeso il relativo certificato qualificato del sottoscrittore, sono valide se alle stesse è associabile un riferimento temporale opponibile ai terzi che collochi la generazione di dette firme in un momento precedente alla scadenza, revoca o sospensione del suddetto certificato (vedi paragrafo 2.6 validazione temporale).

2.2 Documenti redatti in originale su supporto analogico e documenti originali unici

Nell'attività amministrativa, di norma, il documento analogico è un documento formato su supporto cartaceo prodotto con strumenti analogici ovvero con strumenti informatici, come i sistemi di videoscrittura, e successivamente stampato; i documenti amministrativi analogici vengono registrati a protocollo.

Per documenti originali unici si intendono tutti i documenti il cui contenuto non può essere desunto da altre scritture o documenti di cui sia obbligatoria la tenuta (esemplificando: i verbali di una riunione o di un'assemblea).

Ai sensi del DPCM 21 marzo 2013, per particolari tipologie di documenti analogici originali unici, in ragione di esigenze di natura pubblicistica, permane l'obbligo della conservazione dell'originale analogico. In caso di conservazione sostitutiva, la loro conformità all'originale deve essere autenticata da un notaio o da altro pubblico ufficiale a ciò autorizzato.

2.3 Copia di documenti amministrativi

La copia informatica di documento informatico - a sensi del CAD - è il documento informatico avente contenuto identico a quello del documento da cui è tratto, su supporto informatico con diversa sequenza di valori binari. Essa, dunque, muta il formato o il supporto del documento originario informatico (è il caso, ad esempio, del salvataggio di un file in un formato differente: da .doc a .pdf, oppure da .doc a .ods). Ai sensi dell'art. 23 bis, comma 2, del CAD, le copie e gli estratti informatici del documento informatico, se prodotti in conformità alle vigenti Linee guida, 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 o se la conformità non è espressamente disconosciuta. Resta fermo, ove previsto, l'obbligo di conservazione dell'originale informatico.

La copia di un documento analogico è la trascrizione o la riproduzione dell'originale e si distingue in copia semplice, imitativa e conforme:

- copia semplice: è la pura trascrizione dell'originale senza riguardo agli elementi formali;

- copia imitativa: riproduce sia il contenuto che la forma (esempio: fotocopia);
- copia conforme o autentica: è la copia certificata come conforme all'originale da un pubblico ufficiale autorizzato a eseguire tale attestazione nell'esercizio delle sue funzioni.

2.3.1 Copia analogica di documento amministrativo informatico

Di norma la necessità di riproduzione mediante stampa su supporto analogico di un documento informatico è giustificata nella corrispondenza con soggetti privi di domicilio digitale. Ai sensi dell'art. n. 23, comma 1, del CAD la copia analogica di un documento informatico ha la medesima efficacia probatoria dell'originale da cui è tratta, previa attestazione di conformità all'originale in tutte le sue componenti, di un funzionario autorizzato che apporrà la seguente dicitura "Riproduzione cartacea del documento informatico sottoscritto digitalmente e conservato presso la Provincia di Sondrio in conformità alle vigenti Linee guida". Resta fermo, ove previsto, l'obbligo di conservare e registrare il documento informatico sottoscritto con firma digitale.

2.3.2 Copia per immagine su supporto informatico di documento amministrativo analogico

La copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico (a titolo d'esempio la scansione di documento cartaceo) è prodotta mediante processi e strumenti che assicurano che il documento informatico abbia contenuto e forma identici a quelli del documento analogico. Il duplicato informatico è invece il documento informatico ottenuto mediante la memorizzazione della medesima sequenza di valori binari del documento originario.

2.4 Modalità di formazione dei documenti e contenuti minimi

Le modalità di formazione dei documenti - indipendentemente dal supporto su cui sono formati, dal contenuto e dalla struttura - sono determinate dall'Ente. Per quanto riguarda i documenti informatici, la loro produzione è regolata sulla base dei modelli standard presenti nel sistema informatico di gestione documentale. Di norma, il contenuto minimo dei documenti deve comunque garantire la presenza delle seguenti informazioni:

- indirizzo (via, numero civico, codice avviamento postale, città, sigla della provincia, numero di telefono, indirizzo di posta elettronica istituzionale dell'Ente, PEC);
- denominazione dell'Amministrazione e stemma della Provincia;
- indicazione del settore, servizio o ufficio che ha prodotto il documento;
- luogo e data;
- destinatario per i documenti in partenza;
- numero di protocollo;
- classificazione;
- oggetto del documento (uno solo per documento);
- testo;
- sottoscrizione autografa o elettronico/digitale del responsabile;
- estremi identificativi del responsabile del procedimento (L. 241/1990);
- numero degli allegati (ove presenti).

2.5 Formato dei documenti informatici

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

La scelta del formato viene effettuata, come previsto dalla normativa, garantendo la leggibilità e la reperibilità del documento informatico nell'intero ciclo di vita dello stesso, l'inalterabilità durante le fasi di accesso e la conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura. Nella fase di redazione dei documenti informatici, i font da utilizzare per i caratteri non devono avere licenza proprietaria.

2.6 Validazione temporale

La validazione temporale dei documenti informatici è il risultato di una procedura informatica con cui si attribuiscono a uno o più documenti informatici una data e un orario opponibili a terzi.

L'articolo 3 del Regolamento eIDAS reca la definizione di:

- «validazione temporale elettronica»: dati in forma elettronica che collegano altri dati in forma elettronica a una particolare ora e data, così da provare che questi ultimi esistevano in quel momento (comma 33);

- «validazione temporale elettronica qualificata»: validazione temporale elettronica che soddisfa i requisiti di cui all'articolo 42 del Regolamento (comma 34).

La Provincia utilizza per la validazione temporale dei documenti informatici:

- il riferimento temporale contenuto nella segnatura di protocollo;
- il riferimento temporale ottenuto attraverso la procedura di conservazione dei documenti in conformità alle norme vigenti;
- il riferimento temporale ottenuto attraverso l'utilizzo di posta elettronica certificata.

2.7 Il documento amministrativo informatico costituito dal corpo della PEC istituzionale

La posta elettronica certificata è un mezzo di trasmissione che consente lo scambio di comunicazioni e documenti, utilizzato nei casi in cui è necessario avere prova opponibile dell'invio e della consegna del messaggio di posta.

Il documento trasmesso/ricevuto tramite PEC ha lo stesso valore legale della raccomandata con avviso di ricevimento.

La PEC, a differenza della posta elettronica semplice, ha le seguenti peculiarità:

- identificazione del mittente, se coincide con l'autore del documento;
- garanzia dell'integrità e della riservatezza dei messaggi;
- data certa di spedizione e consegna dei messaggi;
- ricevuta di avvenuta consegna o avviso di mancato recapito;
- tracciatura dei messaggi a cura del gestore.

È possibile che la comunicazione/istanza ricevuta tramite PEC sia costituita dal mero corpo dell'email. In questo caso, previo confronto con le UOR, si procede alla registrazione del messaggio in arrivo solo se il contenuto è rilevante ai fini giuridico-probatori. Per le modalità di sottoscrizione delle istanze inoltrate tramite PEC si rinvia al capitolo 2.11.

2.8 Distinzione dei documenti in base allo stato di trasmissione

In base allo stato di trasmissione, i documenti si distinguono in:

- documenti in arrivo;
- documenti in partenza;
- documenti interni.

I documenti in arrivo sono tutti i documenti provenienti da un soggetto pubblico o privato, acquisiti dall'Ente nell'esercizio delle proprie funzioni.

Per documenti in partenza si intendono i documenti prodotti dalla Provincia nell'esercizio delle proprie funzioni e indirizzati a un diverso soggetto pubblico o privato o ai propri dipendenti in veste di persone fisiche e, dunque, al di fuori dell'esercizio delle loro funzioni.

Per documenti interni (o tra uffici) si intendono i documenti scambiati tra le diverse Unità Organizzative responsabili (UOR). I documenti interni di preminente carattere giuridico probatorio sono quelli redatti dal personale nell'esercizio delle proprie funzioni al fine di documentare fatti inerenti all'attività svolta e alla regolarità delle azioni amministrative o qualsiasi altro documento dal quale possano nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi. Le comunicazioni informali tra uffici sono da intendersi come scambio di informazioni, con o senza documenti allegati, di cui è facoltativa la conservazione. Questo genere di comunicazioni sono ricevute e trasmesse per posta elettronica interna e, di norma, non sono protocollate.

Il documento informatico trasmesso tramite casella di posta elettronica certificata si intende spedito dal mittente se inviato al proprio gestore e consegnato al destinatario se reso disponibile all'indirizzo elettronico da questi dichiarato nella casella di posta elettronica del destinatario messa a disposizione dal gestore.

2.9 Metadati dei documenti informatici

Al documento informatico è associato l'insieme minimo dei metadati, con riferimento all'allegato 5 delle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici (CAD).

I metadati minimi sono i seguenti:

- identificativo univoco e persistente;
- data di chiusura;
- oggetto;
- soggetto produttore;
- destinatario.

2.10 Modalità di presentazione istanze e dichiarazioni

Le istanze e le dichiarazioni che pervengono su supporto cartaceo sono registrate al protocollo anche in caso di mancata sottoscrizione; in tal caso nella registrazione viene inserita un'annotazione.

Per la ricezione di istanze e dichiarazioni in via telematica l'Ente applica l'art. 65 del CAD, ritenendole valide ai sensi dell'articolo 38, commi 1 e 3 del Testo unico alle seguenti condizioni:

- a) se sottoscritte mediante una delle forme di cui all'articolo 20 comma 1bis;
- b) ovvero, quando l'istante o il dichiarante è identificato attraverso il sistema pubblico di identità digitale (SPID), la carta di identità elettronica o la carta nazionale dei servizi;
- b-bis) ovvero formate tramite il punto di accesso telematico per i dispositivi mobili di cui all'articolo 64-bis;
- c) ovvero sono sottoscritte e presentate unitamente alla copia del documento d'identità;
- c-bis) ovvero se trasmesse dall'istante o dal dichiarante dal proprio domicilio digitale iscritto in uno degli elenchi di cui all'articolo 6-bis (Indice nazionale dei domicili digitali delle imprese e dei professionisti), 6-ter (Indice dei domicili digitali delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi) o 6-quater (Indice nazionale dei domicili digitali delle persone fisiche, dei professionisti e degli altri enti di diritto privato, non tenuti all'iscrizione in albi, elenchi o registri professionali o nel registro delle imprese) del CAD ovvero, 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.

2.11 Firma digitale e sottoscrizione di documenti informatici

La sottoscrizione dei documenti informatici è ottenuta con un processo di firma digitale conforme alle disposizioni di legge. Il documento informatico sottoposto a firma deve essere in formato pdf/a e per la sottoscrizione è utilizzato di norma il formato PADES. La firma digitale produce un *file* (definito "busta crittografica") che racchiude al suo interno il documento originale, l'evidenza informatica della firma e la chiave per la verifica della stessa che, a sua volta, è contenuta nel certificato emesso a nome del sottoscrittore. Il Presidente, il Segretario Generale, tutti i Dirigenti ed i dipendenti titolari di particolari funzioni individuati dal Dirigente di riferimento sono dotati di firma digitale. L'assegnatario del certificato di firma digitale ha l'obbligo del controllo della scadenza della propria firma e deve chiederne il rinnovo al Servizio Sistemi informativi. Le domande di rilascio e rinnovo della firma digitale dei funzionari devono essere autorizzate dal dirigente della UOR di appartenenza.

2.12 Tipologie particolari di documenti

Le tipologie di documentazione sottoposta a trattamento specifico e registrazione particolare sono evidenziate nell'allegato 2.

CAPITOLO 3 FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI

La documentazione da protocollare è registrata, classificata ed assegnata al Settore competente a cui l'informativa della registrazione è resa immediatamente disponibile dall'applicativo del protocollo.

3.1 Flusso del documento informatico in arrivo

I documenti amministrativi informatici in arrivo possono pervenire con diverse modalità:

- tramite posta elettronica convenzionale (email);
- tramite posta elettronica certificata (PEC);
- da altre banche dati.

3.2 Ricezione di documenti informatici tramite caselle di posta elettronica convenzionale

La ricezione dei documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo trasmessi attraverso indirizzi di posta elettronica ordinaria è garantita dalle caselle di posta elettronica ordinaria istituzionali. L'email, oltre ad essere un mezzo di trasmissione, può anche costituire un documento informatico se il messaggio è contenuto nel corpo dell'email stessa; si procede in questo caso alla registrazione di protocollo dello stesso. Per ulteriori indicazioni circa la gestione della posta elettronica si veda il Capitolo 6.

3.3 Ricezione dei documenti informatici tramite la casella di posta elettronica certificata (PEC) istituzionale

Il documento informatico che perviene attraverso la casella PEC dell'amministrazione è: protocollo@cert.provincia.so.it – incorporata nel sistema di gestione documentale - è gestito, tendenzialmente, entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione.

I file informatici ricevuti attraverso la casella PEC non sono modificabili. Il sistema di gestione documentale genera e allega tutte le ricevute previste dalla normativa in materia di posta elettronica certificata.

3.4 Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili e da altre banche dati

I documenti inseriti e convalidati da banche dati dell'Ente o prodotti da banche dati di terzi che arrivano nel sistema di gestione documentale possono essere gestiti in automatico dal sistema che li protocolla, attribuisce loro la classificazione, li inserisce nel fascicolo di pertinenza e li assegna alla UOR e al RPA di competenza. Prima di attivare una procedura automatica, il Responsabile della gestione documentale, in collaborazione con il RPA e con il Responsabile dei sistemi informativi, dovrà stabilire le modalità del flusso e le condizioni per la protocollazione automatica che devono comprendere la valutazione della possibilità o meno di trattare adeguatamente dati sensibili.

3.5 Flusso del documento informatico in partenza

Il documento informatico prodotto deve essere redatto di norma nel formato PDF/A o, per casi particolari, secondo gli altri formati standard previsti dalla normativa vigente in materia di conservazione digitale. In precedenza e in base alla tipologia, deve avere i seguenti requisiti minimi di forma e contenuto per poter essere registrato al protocollo:

- stemma, denominazione ed indirizzo dell'Amministrazione;
- settore, servizio o ufficio che ha prodotto il documento;
- luogo e data;
- eventuale protocollo precedente al quale collegarsi;
- classificazione ed eventuale fascicolo;
- destinatario ed indirizzo;
- il nominativo del Dirigente e/o del RPA;
- firma autografa (in caso di documento informatico non nativo ovvero formato attraverso l'acquisizione della copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico) o, in sostituzione della sottoscrizione, la seguente indicazione:
- "Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del DPR 445/2000 e del D.Lgs. 82/2005 e norme collegate" (in caso di documento informatico nativo);
- numero degli allegati.

L'invio dei documenti protocollati e firmati digitalmente, la spedizione può avvenire:

- con procedura automatica del protocollo informatico all'indirizzo PEC associato al destinatario;
- tramite email all'indirizzo di posta elettronica ordinaria indicata dal destinatario;
- attraverso piattaforme digitali.

Il programma gestionale allega in automatico le ricevute di accettazione e avvenuta consegna del documento trasmesso via PEC. Nella fase del protocollo di un documento da inviare tramite PEC è compito della UOP che effettua la registrazione verificare l'esattezza degli indirizzi PEC indicati sul documento. In caso di variazione degli indirizzi rispetto a quelli registrati nell'anagrafica dell'applicativo in uso, dopo aver effettuato le verifiche opportune, è possibile richiedere la modifica al Servizio Protocollo. In assenza di domicilio digitale, l'Amministrazione può predisporre le comunicazioni ai cittadini come documenti informatici sottoscritti con firma digitale o firma elettronica avanzata e inviare ai destinatari, per posta ordinaria o raccomandata con avviso di ricevimento, la copia analogica di tali documenti secondo la normativa vigente (art. 3 bis, comma 4 bis del CAD).

3.6 Flusso del documento analogico

I documenti su supporto analogico possono arrivare all'Ente attraverso:

- il servizio postale;
- la consegna diretta all'ufficio del protocollo;
- la consegna diretta agli uffici.

I documenti, esclusi quelli non soggetti a registrazione di protocollo (vedi oltre al punto 4.1), devono pervenire al Protocollo per la loro registrazione. I documenti che pervengono mediante servizio postale sono consegnati di norma alla Provincia presso l'ufficio Protocollo, che cura l'apertura della corrispondenza, la protocollazione, l'assegnazione, l'invio alle UOP competenti ovvero lo smistamento agli uffici di quella non soggetta a registrazione. Ai documenti della posta in arrivo non protocollati entro la giornata di ricezione è apposto un timbro contenente la data di arrivo. I documenti analogici in partenza vengono spediti tramite i gestori dei servizi postali.

3.7 Priorità nella registrazione di documenti informatici e analogici in arrivo

Indipendente dal mezzo di arrivo, è data priorità nella registrazione di protocollo ai documenti posti in evidenza dai responsabili dei procedimenti amministrativi, con particolare attenzione a:

- atti giudiziari; pratiche per rilascio autorizzazioni e nulla osta per trasporti eccezionali;
- convocazioni conferenze dei servizi;
- documenti di rilevanza finanziario/contabile (MEF - Corte dei Conti, etc.);
- documenti di competenza dell'Ufficio Legale.

Tale casistica è soltanto indicativa ed è suscettibile di variazione in concomitanza con altre priorità che si dovessero presentare (ad esempio scadenze di bandi di concorso e di gare). Nel caso in cui non sia possibile l'immediata registrazione dei documenti, ai fini del procedimento è rilevante la data di arrivo dei documenti.

Per la registrazione dei documenti analogici rimane in uso la stampa di apposita etichetta adesiva (*barcode*) da utilizzare per la segnatura di protocollo.

3.8 Orario di apertura per la ricezione della documentazione cartacea

Gli orari di apertura degli uffici sono indicati sul sito istituzionale dell'Ente e le UOR si uniformano a tali orari per la ricezione della documentazione.

3.9 Ricevute attestanti la ricezione dei documenti

La ricevuta della consegna di un documento cartaceo è costituita dalla fotocopia della prima pagina del documento su cui viene apposto il timbro che attesti il giorno di consegna e, se richiesto, la firma del ricevente. Nei casi per i quali è richiesta con immediatezza la registrazione al protocollo dei documenti consegnati verrà rilasciata copia della prima pagina con la registrazione di protocollo.

3.10 Apertura delle buste

Per la corrispondenza in arrivo tramite servizio postale, gli addetti dell'ufficio protocollo e archivio provvedono all'apertura delle buste e dei plichi recapitati, salvo nei seguenti casi specifici:

- buste riportanti le seguenti diciture: riservato, personale, confidenziale o dalla cui confezione si evinca il carattere di corrispondenza privata (vedi specifiche al capitolo 5.5);
- buste riportanti le seguenti diciture: "offerta", "gara d'appalto", "asta" o simili.

Le altre buste indirizzate nominativamente al personale sono aperte d'ufficio. Chiunque riceva, tramite corrispondenza privata, documenti concernenti affari o procedimenti amministrativi dell'Amministrazione è tenuto a farli pervenire tempestivamente alla UOP per la protocollazione. Le buste sono di norma consegnate assieme al documento e trasmesse alla UOR.

3.11 Corresponsabilità di un documento e di un fascicolo

La corresponsabilità di un documento e/o di un fascicolo è la partecipazione al procedimento amministrativo di più UOR della stessa AOO (corresponsabilità di servizi interna). Nella corresponsabilità di servizi interna, pur essendo la responsabilità amministrativa tra più UOR e di conseguenza tra più RPA, la responsabilità della tenuta dei documenti in originale (analogici), ovvero del fascicolo, spetta esclusivamente alla UOR che ha la competenza prevalente sul procedimento amministrativo.

CAPITOLO 4

LA REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI ED IL PROTOCOLLO

Il registro di protocollo è un atto pubblico di fede privilegiata. In quanto tale fa fede fino a querela di falso. Esso, dunque, è idoneo a produrre effetti giuridici tra le parti. Il registro di protocollo è unico per tutta l'Amministrazione ed ha cadenza annuale: inizia il 1° gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno.

4.1 Registrazione

Per registrazione di protocollo si intende l'apposizione o l'associazione al documento, in forma permanente e non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso. Ogni numero di protocollo individua un unico documento e i suoi eventuali allegati; di conseguenza, ogni documento con i relativi allegati reca un solo numero di protocollo. Non è consentito in nessun caso attribuire un unico numero di protocollo per il documento in arrivo e per il documento in partenza.

Ai sensi dell'art. 53, comma 1, del Testo unico la registrazione di protocollo per ogni documento ricevuto o spedito dalle pubbliche amministrazioni è effettuata mediante la memorizzazione delle seguenti informazioni:

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

I documenti dai quali possano nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi devono essere registrati al protocollo o nei registri particolari (repertori).

La registrazione di protocollo per ogni documento è effettuata mediante la memorizzazione di:

- elementi obbligatori immutabili (come sopra indicati);
- elementi obbligatori modificabili (ad esempio: l'unità organizzativa responsabile del procedimento/affare/attività (UOR) ovvero l'ufficio mittente/destinatario competente; l'anagrafica, la classificazione archivistica);
- elementi non obbligatori e modificabili (ad esempio collegamento ad altri documenti o a fascicoli diversi da quello d'inserimento; mezzo di spedizione).

La registrazione degli elementi obbligatori immutabili del protocollo informatico non può essere modificata, integrata, cancellata, ma soltanto annullata mediante un'apposita procedura in capo al responsabile della gestione documentale e a persone espressamente delegate. L'immutabilità e l'immutabilità della registrazione di protocollo sono garantite dal sistema di gestione documentale.

Nel caso in cui avvenga per errore una doppia registrazione di protocollo del medesimo documento, il protocollo di riferimento sarà quello assegnato al primo documento con l'inserimento dell'annotazione "da non considerare" nell'ultimo pervenuto, oppure procedendo all'annullamento su richiesta del RPA.

I documenti formali prodotti e scambiati internamente, qualora il RPA li ritenga rilevanti ai fini del procedimento amministrativo, sono soggetti a protocollazione e indicati come protocolli interni.

4.2 Oggetto del protocollo

L'oggetto consiste in una stringa di testo coerente, essenziale e significativa dei contenuti di carattere giuridico, amministrativo e narrativo di un documento. Oltre a costituire uno strumento fondamentale per la ricerca del documento, l'oggetto contribuisce a identificarlo e a definirne la relazione con il fascicolo e con gli altri elementi del contesto documentario a cui appartiene. Per queste ragioni l'analisi e l'interpretazione del documento costituiscono operazioni preliminari alla redazione dell'oggetto.

4.3 Annullamento e modifica del protocollo

La registrazione di protocollo è annullata quando si ha la necessità di modificare anche una sola delle informazioni tra quelle obbligatorie e immutabili. L'annullamento o l'autorizzazione all'annullamento di una registrazione di protocollo avviene a cura del responsabile della gestione documentale, dal suo vicario o suo delegato formalmente individuato. L'annullamento è effettuato solo previa verifica della motivazione e avviene, nel caso di documenti in uscita o interni, solo se non ancora spediti. Nel caso di documento informatico trasmesso con posta elettronica istituzionale oppure PEC, si procede invece con la redazione di un nuovo documento indicando che "annulla e sostituisce il precedente", registrandolo al protocollo e provvedendo ad un nuovo invio. Sul documento analogico di cui si è annullato il protocollo sono riportati gli estremi dell'annullamento e la sigla del funzionario abilitato all'operazione.

Su richiesta del RPA, è annullato il protocollo del documento con doppia registrazione (vedi paragrafo 4.1).

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

In tale ipotesi la procedura riporta l'annotazione di annullamento. Il sistema, inoltre, registra l'avvenuta rettifica, la data e il soggetto che è intervenuto.

L'annullamento di una registrazione di protocollo deve essere richiesto e motivato al responsabile della gestione documentale. La registrazione annullata resta visibile all'interno del sistema di gestione documentale e della sequenza numerica con la dicitura "Annullato".

Se il documento analogico o informatico costituisce una tipologia documentale soggetta a registrazione particolare (a esempio un contratto) per la quale è prevista la conservazione permanente, lo stesso sarà conservato nel proprio repertorio con la dicitura "annullato".

4.4 Segnatura

Ai sensi dell'art. 55 del Testo Unico la segnatura di protocollo è l'apposizione o l'associazione all'originale del documento, in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso. Essa consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile.

Le informazioni minime previste sono:

- il progressivo di protocollo, secondo il formato disciplinato all'articolo 57;
- la data di protocollo;
- l'identificazione in forma sintetica dell'amministrazione individuata ai sensi dell'articolo 50, comma 4.

L'operazione di segnatura di protocollo va effettuata contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo. L'indice di classificazione del documento e ogni altra informazione utile o necessaria, qualora tali informazioni siano disponibili già al momento della registrazione di protocollo.

Quando il documento è indirizzato ad altre amministrazioni ed è formato e trasmesso con strumenti informatici, la segnatura di protocollo può includere tutte le informazioni di registrazione del documento. L'amministrazione che riceve il documento informatico può utilizzare tali informazioni per automatizzare le operazioni di registrazione di protocollo del documento ricevuto.

4.5 Modalità di produzione e di conservazione delle registrazioni

Ogni operazione di registrazione o modifica del protocollo informatico produce un record nel sistema di gestione documentale in una base dati accessibile esclusivamente all'amministratore del sistema che è così in grado di acquisire l'elenco delle modifiche effettuate su una data registrazione, nonché una completa ricostruzione cronologica di ogni registrazione e successiva lavorazione (esemplificando: smistamento, rifiuto e restituzione, scarto), ottenendo in dettaglio:

- nome dell'utente;
- data e ora;
- tipo di operazione (inserimento /modifica /visualizzazione/ cancellazione);
- valore dei campi soggetti a modifica.

Al fine di garantire l'immodificabilità delle registrazioni, il registro informatico di protocollo giornaliero viene trasmesso in conservazione entro la giornata lavorativa successiva.

4.6 Registrazione differita (o "protocollo differito")

La registrazione di protocollo di norma si effettua nello stesso giorno in cui pervengono i documenti alle UOP; è possibile effettuarla in maniera differita solo per i documenti in arrivo.

Per "protocollo differito" si intende la registrazione di documenti in ingresso in cui assume rilevanza la data di arrivo che differisce da quella di registrazione del documento stesso. A tal fine sui documenti analogici non protocollati nel giorno di arrivo viene apposto il timbro-data.

4.7 Registro di emergenza

Il Responsabile della gestione documentale attiva il registro di emergenza (allegato 7) ogni qualvolta per cause tecniche non sia possibile utilizzare la normale procedura informatica e se la mancata registrazione possa causare pregiudizio all'attività amministrativa o ledere diritti, interessi o legittime aspettative di terzi.

Il registro di emergenza è unico, si rinnova ogni anno solare, ed è gestito dall'ufficio Protocollo e Archivio.

Tutti i servizi provinciali, in caso di necessità, fanno quindi riferimento a questo ufficio per ottenere l'assegnazione di un numero di protocollo di emergenza, in entrata o in uscita.

Sul registro di emergenza sono riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione, la data e l'ora del ripristino delle funzionalità del sistema nonché gli estremi del provvedimento di autorizzazione.

Qualora l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre ventiquattro ore, per cause di eccezionale gravità, è autorizzato l'uso del registro di emergenza per periodi successivi di non più di una settimana. La sequenza numerica utilizzata su un registro di emergenza, anche a seguito di successive interruzioni, deve comunque garantire l'identificazione univoca dei documenti registrati nell'ambito del sistema documentario dell' AOO.

Al termine dell'emergenza, senza ritardo, si chiude il registro e si provvede a:

- inserire le registrazioni di emergenza nel protocollo informatico;
- dare comunicazione alle UOP dell'Amministrazione della revoca dell'emergenza;

- conservare il registro di emergenza in maniera immutabile, statica e integra.

Durante la fase di ripristino, a ciascun documento protocollato nel registro di emergenza viene attribuito un numero di protocollo del sistema informatico ordinario, che provvede a mantenere stabilmente la correlazione con il numero utilizzato in emergenza. I documenti annotati nel registro di emergenza e trasferiti nel protocollo generale recano, pertanto, due numeri:

- numero di protocollo di emergenza
- numero di protocollo generale.

La data in cui è stata effettuata la protocollazione sul registro di emergenza è quella a cui si fa riferimento per la decorrenza dei termini del procedimento amministrativo, al fine di assicurare la corretta sequenza dei documenti che fanno parte di un determinato procedimento amministrativo.

CAPITOLO 5 CASISTICA E COMPORTAMENTI

5.1 Documentazione soggetta a registrazione particolare

I documenti elencati nell'allegato 2 sono soggetti a registrazione particolare e possono essere esclusi dal protocollo ai sensi dell'art. 53, comma 5, del Testo unico. Il *software* di produzione e conservazione di questa tipologia particolare di documentazione deve consentire di eseguire su di essi tutte le operazioni previste nell'ambito della gestione dei documenti e del sistema adottato per il protocollo informatico. Ogni registrazione deve riportare necessariamente:

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

5.2 Documentazione riservata

Sono previste particolari forme di riservatezza per la protocollazione e l'accesso ai documenti:

- legati a vicende di persone o a fatti privati e particolari;
- di carattere politico e di indirizzo la cui comunicazione o diffusione potrebbe ostacolare il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- dalla cui divulgazione possa derivare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell'attività amministrativa;
- contenenti dati giudiziari e personali individuati dalla vigente normativa in materia di tutela della riservatezza;
- afferenti a segnalazioni in materia di *whistleblowing*.

La registrazione a protocollo di documenti di natura riservata avviene utilizzando particolari accorgimenti nell'assegnazione della visibilità del documento, secondo le modalità di utilizzo del *software* in uso.

5.3 Gestione delle gare d'appalto gestite in modalità telematica

Per assicurare la corretta conservazione, i documenti prodotti e ricevuti nell'ambito delle gare svolte mediante piattaforme telematiche o pervenuti in modalità elettronica sono soggetti a registrazione di protocollo, per quanto concerne il bando di gara e la documentazione presentata dall'aggiudicatario, ed inseriti nel sistema di gestione documentale.

5.4 Atti giudiziari

In generale, il protocollo di atti giudiziari è assegnato alla UOR competente.

5.5 Documenti indirizzati nominativamente al personale dell'Ente, lettere anonime, documenti non firmati e documenti non di competenza

La corrispondenza indirizzata nominalmente al personale dell'Ente è regolarmente aperta e registrata al protocollo, a meno che sulla busta non siano riportate le diciture "personale", "riservata personale", "confidenziale" o simili. In questo caso la busta sarà trasmessa sigillata al destinatario che può chiederne la protocollazione. Le lettere anonime non sono ordinariamente soggette a registrazione di protocollo, ma vengono comunque sottoposte alla UOR competente che può richiederne la protocollazione. In tal caso nel campo mittente viene riportata la dicitura "Anonimo". In maniera analoga, il documento con firma illeggibile, per il quale non è identificabile in alcun modo il mittente, si registra al protocollo con l'indicazione "Firma illeggibile" e si invia agli uffici competenti. I documenti non firmati, ma il cui mittente è comunque

chiaramente identificabile, vengono protocollati ed inoltrati agli uffici di competenza. Il responsabile del procedimento valuterà la necessità di acquisire la dovuta sottoscrizione per il perfezionamento degli atti. Qualora pervengano all'Ente documenti di competenza di altre Amministrazioni, questi non saranno protocollati e verrà data segnalazione al destinatario. Se il documento, per errore, venisse protocollato, si procederà ad inoltrarlo, con lettera accompagnatoria, all'Amministrazione competente.

5.6 Documenti per petizioni e Comitati di cittadini

I documenti relativi a petizioni e presentati da Comitati di cittadini sono protocollati con assegnazione al Presidente ed eventuale altra UOR laddove espressamente indicato. In assenza della sede del Comitato, nell'anagrafica è indicato il recapito del primo firmatario.

5.7 Documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato

Nel caso in cui l'Ente riceva documenti informatici firmati digitalmente con certificato di firma scaduto o revocato, questi verranno comunque protocollati.

5.8 Corrispondenza con più destinatari

Tutte le comunicazioni dirette a più destinatari vengono registrate con un solo numero di protocollo. Nel caso in cui documenti analogici debbano essere spediti a un numero consistente di destinatari, questi ultimi dovranno essere indicati in elenchi associati al protocollo.

5.9 Allegati

In sede di protocollazione tutti gli allegati devono essere inseriti contestualmente al documento principale nel sistema di gestione documentale.

5.10 Trasmissioni telematiche tra Pubbliche Amministrazioni

Nelle trasmissioni telematiche tra PA i documenti sono trasmessi/ricevuti con immissione diretta dei dati nel sistema del soggetto destinatario senza produzione e conservazione di alcun originale cartaceo. L'Ente utilizza le reti telematiche pubbliche nell'ambito del sistema d'interoperabilità delle procedure amministrative (DURC, verifiche CCIAA, denunce infortuni, certificati malattia...). I documenti di competenza dell'ente e acquisiti attraverso piattaforme telematiche devono essere di norma registrati al protocollo.

5.11 Albo on line

Sul sito internet istituzionale dell'Ente (<http://www.provinciasondrio.it>) è attivo l'Albo della Provincia di Sondrio da cui si accede agli atti e procedimenti soggetti ad obbligo di pubblicazione ai sensi della normativa vigente. La pubblicazione all'Albo soddisfa il requisito di pubblicità legale, garantendo il principio generale di trasparenza amministrativa, imparzialità e buona amministrazione.

5.12 Amministrazione trasparente

Sul sito internet istituzionale della Provincia di Sondrio (<http://www.provinciasondrio.it>) è attiva la Sezione "Amministrazione trasparente", recante i dati e le informazioni di pubblica evidenza che l'ente deve rendere disponibili online in applicazione del D.lgs. 33/2013 e s.m.i. Ciascun Settore/UOR cura la pubblicazione dei dati di propria competenza sul sito internet provinciale, secondo quanto indicato dal vigente "Piano integrato di prevenzione della corruzione e per la trasparenza"

CAPITOLO 6 POSTA ELETTRONICA

6.1 Gestione della posta elettronica e della PEC

Alla posta elettronica certificata viene dato particolare rilievo all'interno della PA, per la garanzia di qualità, tracciabilità e sicurezza che essa offre. La Provincia di Sondrio utilizza la posta elettronica certificata per ogni scambio di documenti e informazioni con tutti i soggetti della Pubblica Amministrazione, imprese e professionisti, nonché, con i cittadini titolari di un indirizzo di posta elettronica certificata PEC, secondo quanto previsto dall'articolo 6 ter del CAD (Indice dei domicili digitali delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi). Le comunicazioni formali e la trasmissione di documenti informatici, il cui contenuto impegni l'Ente verso terzi, devono avvenire tramite le caselle di posta elettronica istituzionali e PEC. Le trasmissioni devono attenersi alle norme e alle regole vigenti al fine di garantirne la validità legale e amministrativa e la loro corretta gestione nell'ambito del sistema adottato per la classificazione,

l'archiviazione e la conservazione dei documenti e dei fascicoli. Al soggetto che utilizzi caselle di posta elettronica non certificate deve essere data, su richiesta, conferma dell'avvenuta ricezione. Qualora pervengano alle caselle istituzionali dell'Ente comunicazioni, istanze o documenti soggetti ad obbligo di protocollazione, la registrazione al protocollo dovrà essere effettuata. Le semplici comunicazioni informali ricevute o trasmesse per posta elettronica, consistenti in scambio di informazioni che non impegnano l'Ente verso terzi, possono non essere protocollate.

6.2 Casella di posta elettronica certificata istituzionale PEC

L'ufficio protocollo gestisce la casella PEC, provvedendo alla registrazione dei documenti in arrivo ed eventualmente, in caso di necessità, anche per quelli in partenza di tutte le altre UOR. Le UOP che trasmettono documenti tramite PEC devono verificare il buon esito della trasmissione accertandosi della presenza delle ricevute di consegna.

CAPITOLO 7 ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI

7.1 Assegnazione

Gli operatori abilitati alla protocollazione/smistamento provvedono ad assegnare i documenti agli uffici e strutture competenti tramite il programma di gestione documentale del protocollo. Ogni dirigente deve individuare all'interno delle UOR i dipendenti addetti alla presa in carico e allo smistamento dei documenti. Le operazioni di presa in carico dei documenti devono avvenire in modo puntuale e contestuale alla ricezione dei documenti protocollati da parte delle UOR assegnatarie.

7.2 Casi di rifiuto o modifica delle assegnazioni

Nel caso in cui una UOR ravvisi l'assenza di competenza in relazione ad una determinata assegnazione di protocollo, deve rifiutarla nel minor tempo possibile, indicando una motivazione, attraverso il sistema informativo del protocollo. Il documento informatico ritorna così in carico all'ufficio protocollo che provvederà a riassegnarlo. I documenti possono comunque essere riassegnati direttamente nel caso di UOR appartenenti allo stesso Settore/Servizio. Il sistema di gestione informatica dei documenti tiene traccia dei passaggi di cui sopra, memorizzando per ciascuno di essi l'identificativo dell'operatore che ha eseguito la funzione, la data e l'ora. Per i documenti originali su supporto analogico, l'ufficio protocollo procede alla nuova assegnazione ad altra UOR solo dopo aver ricevuto nuovamente l'originale protocollato, mentre per i documenti informatici è sufficiente il rifiuto tramite procedura informatica.

CAPITOLO 8 LA CLASSIFICAZIONE ED IL FASCICOLO

8.1 Classificazione dei documenti

Tutti i documenti ricevuti o prodotti, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono classificati in base al titolario di classificazione (allegato 3). I dati di classificazione sono associati a tutti i documenti registrati con un determinato numero di protocollo. Il programma di protocollo informatico non permette la registrazione di documenti non classificati.

8.2 Formazione e identificazione dei fascicoli

Il fascicolo è l'insieme ordinato dei documenti relativi ad un medesimo affare, a una persona fisica/giuridica o a una medesima attività e può riferirsi a uno o più procedimenti amministrativi (rif. Testo unico articoli 64-67). Tutti i documenti, protocollati e non (ad esempio: documentazione preparatoria), indipendentemente

dal supporto sul quale vengono formati, sono riuniti in fascicoli o serie documentarie. L'ufficio protocollo a inizio anno provvede a creare i fascicoli *standard* (allegato 4) la cui presenza dell'archivio è ormai consolidata (esemplificando: bilancio, manutenzioni ordinarie ecc..).

Il fascicolo è identificato dai seguenti elementi minimali:

- titolo, categoria e classe del titolario;
- numero del fascicolo;
- oggetto del fascicolo;
- data di apertura e di chiusura;
- settore o ufficio responsabile (corrispondente interno).

8.3 Modifica delle assegnazioni dei fascicoli

La riassegnazione di un fascicolo è effettuata, su richiesta dell'ufficio o dell' UOR che ha in carico il fascicolo, dall'ufficio protocollo che provvede a correggere le informazioni del sistema informatico e del repertorio dei fascicoli e inoltra successivamente il fascicolo al responsabile del procedimento di nuovo carico. Delle operazioni di riassegnazione è inserita nota sul repertorio dei fascicoli.

8.4 Fascicolo ibrido

Il fascicolo ibrido è costituito da documenti formati su supporti differenti, per esempio quello cartaceo e quello informatico. In questo caso il fascicolo è afferente a un affare o procedimento amministrativo che dà origine a due unità archivistiche di conservazione differenti. L'unitarietà del fascicolo è garantita dal sistema mediante l'indice di classificazione e il numero di repertorio che dovrà essere identico su entrambe le unità archivistiche.

8.5 Tenuta dei fascicoli dell'archivio corrente

I fascicoli dell'archivio corrente sono formati a cura dei responsabili di procedimento conservati, fino al loro trasferimento nell'archivio di deposito, presso gli uffici di competenza.

CAPITOLO 9 SCANSIONE DEI DOCUMENTI SU SUPPORTO CARTACEO

9.1 Documenti soggetti a scansione

I documenti su supporto cartaceo per i quali non esiste la versione digitale, dopo le operazioni di registrazione, classificazione e segnatura, sono acquisiti, all'interno del sistema di protocollo informatico, in formato immagine con l'ausilio di *scanner*.

9.2 Processo di scansione

Il processo di scansione si articola nelle seguenti fasi:

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

I documenti analogici soggetti a riproduzione sostitutiva si conservano nell'archivio della Provincia fino a procedimento legale di scarto.

CAPITOLO 10 SISTEMA INFORMATICO, CONSERVAZIONE E TENUTA DEI DOCUMENTI

10.1 Sistema informatico

Il sistema informatico è l'insieme delle risorse di calcolo, degli apparati, delle reti di comunicazione e delle procedure informatiche utilizzati dalle amministrazioni per la gestione dei documenti.

(Testo unico, art.1, lettera r). La gestione dei flussi documentali è un insieme di funzionalità che consentono di trattare e di organizzare la documentazione prodotta (in arrivo, in partenza e interna) dalle amministrazioni. L'Ente individua le misure di sicurezza da adottare secondo quanto stabilito dalle normative vigenti.

10.2 Conservazione e memorizzazione dei documenti analogici, informatici e delle rappresentazioni digitali dei documenti cartacei

La documentazione corrente è conservata a cura del responsabile del procedimento fino al trasferimento in archivio di deposito. I documenti informatici sono memorizzati nel sistema di protocollazione, in modo non modificabile, al termine delle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo. Le rappresentazioni digitali dei documenti originali su supporto cartaceo, acquisite con l'ausilio dello scanner, sono memorizzate nel sistema di protocollazione, in modo non modificabile, al termine del processo di scansione. Le modalità di conservazione dei documenti informatici è effettuata secondo le indicazioni del manuale di conservazione di cui all'allegato 5.

La trasmissione del contenuto del pacchetto di versamento al sistema di conservazione avviene secondo le modalità operative definite nel manuale di conservazione.

10.3 Trasferimento delle unità archivistiche analogiche negli archivi di deposito e storico

Alla conclusione ordinaria dei procedimenti, le UOR provvedono a versare i fascicoli all'archivio di deposito dandone comunicazione al responsabile del servizio di gestione documentale che provvede al loro trasferimento. La documentazione analogica corrente è conservata a cura del responsabile del procedimento fino al trasferimento in archivio di deposito.

10.4 Gestione archivio di deposito e storico

Per "archivio di deposito" si intende l'archivio che conserva la documentazione prodotta e ricevuta relativa ad affari conclusi e non più necessaria all'espletamento di pratiche correnti.

L'archivio di deposito raccoglie, ordina, conserva e rende disponibile, nel rispetto del vigente normativa, tutta la documentazione che, pur avendo ancora valore amministrativo, non è più strettamente necessaria agli uffici e non è ancora nelle condizioni di essere collocata, a norma di legge, presso l'archivio storico.

10.5 Selezione dei documenti

Periodicamente il responsabile della gestione documentale effettua nell'archivio di deposito degli interventi volti a individuare la documentazione di conservazione permanente e quella da proporre allo scarto legale tramite procedure formali e sentiti i RPA. La necessità di interventi di selezione di documenti d'archivio possono essere segnalate dai responsabili delle UOR al responsabile di gestione documentale.

10.6 Massimario di scarto

Per gli interventi di selezione dei documenti d'archivio, l'Ente utilizza il massimario di scarto (allegato 6). In caso di particolari tipologie documentarie non presenti nel massimario la selezione avviene secondo le indicazioni della Soprintendenza archivistica e bibliografica per la Lombardia.

CAPITOLO 11 REGISTRI E REPERTORI INFORMATICI

Il registro di protocollo e i registri dei documenti soggetti a registrazione particolare, i repertori, gli albi, gli elenchi e ogni raccolta di dati concernente stati, qualità personali e fatti realizzati dalle amministrazioni su supporto informatico in luogo dei registri cartacei sono formati attraverso la generazione o il aggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più banche dati, anche appartenenti a più soggetti che operano fra loro, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica.

CAPITOLO 12 ACCESSO AL SISTEMA DI PROTOCOLLO

L'accesso al sistema di protocollo, ovvero alle registrazioni di protocollo e ai connessi documenti informatici, è effettuato dagli utenti abilitati, appartenenti alla Provincia di Sondrio, attraverso l'uso di *username* e *password*.

Sulla base della struttura organizzativa e funzionale dell'Ente, il responsabile dei sistemi informativi attribuisce, in coordinamento con il responsabile della gestione documentale, almeno i seguenti livelli di autorizzazione:

- abilitazione alla consultazione;
- abilitazione all'inserimento;
- abilitazione alla cancellazione e alla modifica delle informazioni.

La visibilità dei documenti e degli atti è riservata agli utenti appartenenti alle UOR produttrici o destinatarie/assegnatarie dei singoli protocolli, nonché a quelle che ne facciano formale richiesta al responsabile della gestione documentale, motivandone la necessità.

L'elenco degli utenti abilitati ad accedere al sistema di gestione documentale è conservato all'interno del sistema informatico e per ciascun profilo utente di essi è indicato il nominativo, la UOR di appartenenza ed il livello di accesso consentito.

CAPITOLO 13

APPROVAZIONE E REVISIONE

13.1 Approvazione

Il presente manuale è adottato con deliberazione del Presidente della Provincia, su proposta del Responsabile del servizio di gestione documentale e pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente.

13.2 Revisione

Il presente manuale è rivisto, qualora se ne presenti la necessità, su iniziativa del Responsabile della gestione documentale. La modifica o l'aggiornamento di uno o più documenti allegati al presente manuale non ne comporta la revisione ed è approvata con provvedimento del dirigente competente. Il manuale di gestione e i relativi aggiornamenti devono essere conservati integralmente nell'archivio dell'Ente.