



Manuale di Gestione del Protocollo Informatico, dei Flussi documentali e degli Archivi

(artt. 3 e 5 DPCM 31/10/2000; DPCM 03/12/2013; DPCM 13/11/2014)

Versione	Indicazioni di massima circa l'aggiornamento
1.0	Prima redazione

1. Sezione Prima: Introduzione	4
1.1. Il Manuale di Gestione.....	4
1.2. Approvazione e aggiornamenti	5
1.3. Normativa di riferimento	5
1.4. Definizione dei termini.....	6
2. Sezione Seconda: Contesto generale.....	7
2.1. Area Organizzativa Omogenea (AOO)	7
2.2. Modalità di gestione dei flussi documentali	7
2.3. Riferimenti Istituzionali.....	7
2.4. Adozione del protocollo unico	8
2.5. Tutela dei dati personali	8
3. Sezione Terza: Formazione dei documenti	9
3.1. Modalità di formazione dei documenti e contenuti.....	9
3.2. Documenti cartacei: formazione e gestione dei documenti di base, minute e copie .	9
3.3. Formato dei documenti informatici.....	10
3.4. Sottoscrizione dei documenti informatici.....	10
3.5. Documenti Informatici: originali, duplicati, copie.....	11
4. Sezione Quarta: Procedure di protocollazione	12
4.1. Modello Operativo	12
4.2. Sistema di protocollo informatico	12
4.3. Protocollazione della documentazione	12
4.4. Annullamento delle registrazioni di protocollo	13
4.5. Documenti soggetti a registrazione di protocollo	14
4.6. Gestione della posta elettronica	14
4.7. Documenti non soggetti a registrazione di protocollo.....	15
4.8. Gestione dei documenti in entrata	15
4.8.1. Gestione dei documenti cartacei in entrata.....	15
4.8.2. Gestione dei documenti informatici in entrata	16
4.8.3. Gestione delle eccezioni nel flusso in ingresso dei documenti cartacei	16
4.8.4. Ricevute attestanti la ricezione dei documenti.....	17
4.8.5. Orari di apertura per il ricevimento della documentazione.....	17
4.8.6. Differimento dei termini di protocollazione.....	18
4.9. Gestione in uscita.....	18
4.9.1. Spedizione dei documenti informatici	18
4.9.2. Gestione delle eccezioni nel flusso in uscita dei documenti	19
4.10. Produzione seriale di documenti sulla base di un modello generale	20
4.11. Gestione protocolli interni	20
4.11.1. Trasmissione dei documenti interni	20
4.12. Documenti trasmessi via fax.....	21
4.13. Segnatura di protocollo.....	21
4.14. Assegnazioni.....	22
4.15. Consegna dei documenti analogici.....	22
4.16. Gestione registro di protocollo	23
4.17. Registro di emergenza.....	23
4.18. Profili utenti del sistema	24

4.19.	Visibilità	24
5.	Sezione Quinta: Registrazioni particolari.....	25
5.1.	Gestione atti amministrativi.....	25
5.2.	Documentazione di gare d'appalto	25
5.3.	Gestione delle Fatture, delle reversali e mandati di pagamento informatici.....	25
5.4.	Trasmissioni telematiche	26
6.	Sezione Sesta: Classificazione e fascicolazione.....	27
6.1.	Piano di classificazione	27
6.2.	La classificazione	27
6.3.	Formazione e identificazione dei fascicoli.....	27
6.4.	Processo di formazione dei fascicoli	28
6.5.	Modifica delle assegnazioni dei fascicoli	28
6.6.	Fascicoli ibridi	29
6.7.	Tenuta dei fascicoli dell'archivio corrente.....	29
6.8.	Movimentazione dei fascicoli dall'Archivio.....	29
7.	Sezione Settima: Conservazione e tenuta dei documenti	30
7.1.	Conservazione dei documenti analogici	30
7.2.	Trasferimento delle unità archivistiche negli archivi di deposito.....	30
7.3.	Selezione dei documenti e trasferimento nell'archivio storico.....	30
7.4.	Conservazione dei documenti informatici	30
7.5.	Censimento dei depositi documentari, delle banche dati e dei software.....	31
8.	Sezione Ottava: Accesso agli atti e Trasparenza	32
8.1.	Accesso agli atti	32
8.2.	Sito Internet Istituzionale	32
8.3.	Albo online	32
8.4.	Accesso altre amministrazioni	32

1. Sezione Prima: Introduzione

1.1. Il Manuale di Gestione

Il presente documento risponde agli obblighi normativi relativi all'adozione del Protocollo Informatico ed, in particolare, alla predisposizione di un Manuale di Gestione, ex art 3 del DPCM del 3 dicembre 2013, contenente le *Regole Tecniche per il protocollo informatico*.

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

Esso va aggiornato periodicamente di pari passo con le riorganizzazioni dell'Ente.

Il manuale contiene:

- la pianificazione delle misure per l'eliminazione dei protocolli multipli, dei protocolli di telefax;
- il piano di sicurezza dei documenti informatici;
- le modalità di utilizzo di strumenti informatici per lo scambio di documenti;
- la descrizione di eventuali ulteriori formati utilizzati per la formazione del documento informatico in relazione a specifici contesti operativi esplicativi e motivati
- l'insieme minimo dei metadati associati ai documenti soggetti a registrazioni particolare e gli eventuali ulteriori metadati rilevanti ai fini amministrativi, definiti, per ogni tipologia di documento, nell'ambito del contesto a cui esso si riferisce;
- la descrizione del flusso di lavorazione dei documenti ricevuti, spediti o interni, incluso il trattamento dei documenti pervenuti per secondo particolari canali di trasmissione;
- l'indicazione delle regole di smistamento ed assegnazione dei documenti ricevuti e dell'eventuale, ulteriore, inoltro;
- modalità di formazione, implementazione e gestione dei fascicoli informatici relativi ai procedimenti e delle aggregazioni documentali informatiche con l'insieme minimo dei metadati ad essi associati;
- l'indicazione delle unità organizzative responsabili delle attività di registrazione di protocollo, di organizzazione e tenuta dei documenti all'interno dell'area organizzativa omogenea;
- l'elenco dei documenti esclusi dalla registrazione di protocollo;
- l'elenco dei documenti soggetti a registrazione particolare;
- i registri particolari definiti per il trattamento di registrazioni informatiche;
- il sistema di classificazione e procedure di scarto;
- le modalità di produzione e di conservazione delle registrazioni di protocollo informatico;
- modalità di produzione e di conservazione delle registrazioni di protocollo informatico;

- la descrizione funzionale ed operativa del sistema di protocollo informatico;
- i criteri e le modalità per il rilascio delle abilitazioni di accesso interno ed esterno alle informazioni documentali;
- le modalità di utilizzo del registro di emergenza.

1.2. Approvazione e aggiornamenti

Il manuale è adottato dalla Giunta comunale con provvedimento proprio, Delibera di Giunta n. 161 del 12.10.2015 su proposta del Responsabile del Servizio Protocollo.

Su iniziativa del Responsabile del Servizio Protocollo il manuale è rivisto, ordinariamente, ogni due anni. Qualora se ne presenti la necessità, si potrà procedere a revisione o integrazione del manuale anche prima della scadenza prevista.

Si fornisce il quadro riassuntivo delle versioni del documento, soggetto, per definizione, al costante aggiornamento:

Versione	Indicazioni di massima circa l'aggiornamento
1.0	Prima redazione

1.3. Normativa di riferimento

I principali riferimenti normativi relativi alla gestione documentale applicabili, ex art. 2 c. 2 del d. lgs 82/2005 *Codice dell'amministrazione digitale*, sono:

- Legge 241 del 1990, *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;
- Decreto legislativo n° 193 del 2003, *Codice in materia di protezione dei dati personali*;
- Decreto legislativo n°42 del 2004 , *Codice dei beni culturali e del paesaggio*;
- Decreto legislativo n°82 del 2005 e successive modifiche ed integrazioni, *Codice dell'amministrazione digitale*, di seguito *CAD*;
- Deliberazione CNIPA del 19 febbraio 2004, *Regole tecniche per la riproduzione e conservazione di documenti su supporto ottico idoneo a garantire la conformità dei documenti agli originali*;

- Decreto del Presidente della Repubblica n° 445 del 28 dicembre 2000, *Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa* (di seguito T.U.);
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 31 ottobre 2000, *Regole tecniche per il protocollo informatico di cui al decreto del Presidente della Repubblica 20 ottobre 1998, n. 428*;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 3 dicembre 2013, *Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71 del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005*;
- Decreto del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014, *Regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione e validazione temporale dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni*;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 3 dicembre 2013, *Regole tecniche in materia di sistema di conservazione ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5 -bis , 23 -ter , comma 4, 43, commi 1 e 3, 44 , 44 -bis e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005*;
- Decreto legislativo del 14 marzo 2013, n 33, *Riordini della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni*;

1.4. Definizione dei termini

Per quanto riguarda la definizione dei termini, che costituisce la corretta interpretazione del dettato del presente Manuale, si rimanda, per quanto non specificato di seguito, al Glossario allegato al DPCM 3/12/2013 (Allegato n.1).

2. Sezione Seconda: Contesto generale

2.1. Area Organizzativa Omogenea (AOO)

Il Comune di Andria, per la gestione documentale ha individuato un'Area Organizzativa Omogenea unica, di seguito AOO, denominata *Comune di Andria*, associata al codice IPA c_a285_comand.

Le Unità Organizzative Responsabili, di seguito UOR, costituenti la suddetta AOO corrispondono alle strutture e agli uffici in cui è strutturato l'Ente (Allegato n. 2).

2.2. Modalità di gestione dei flussi documentali

All'interno della AOO le procedure di protocollazione di tutta la documentazione in entrata, in uscita ed interna risultano informatizzate, incluse le PEC. Sono informatizzate le procedure di produzione e gestione degli atti amministrativi, dei contratti e di gestione delle fatture ricevute.

La restante e pregressa documentazione è gestita in modalità cartacea nel rispetto delle indicazioni della dottrina archivistica e della normativa.

L'indirizzo dato dall'Ente ai suoi dipendenti è quello di gestire la documentazione in conformità al DCPM 13 novembre 2014.

2.3. Riferimenti Istituzionali

Nell'ambito dell'AOO è stato individuato, con Delibera di Giunta n. 161 del 12.10.2015 il Responsabile del Servizio Protocollo (di seguito RSP) per la gestione delle seguenti attività principali:

- livello di autorizzazione per l'accesso alle funzioni del sistema adottato per il PI;
- corretto utilizzo degli strumenti di registrazione del protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali e predisposizione delle istruzioni e dei documenti di riferimento;
- modalità di archiviazione della documentazione secondo le logiche di archivi correnti, di deposito e storico con le regole predefinite di conservazione e selezione per lo scarto;

Inoltre, il RSP opera d'intesa con il Responsabile della Conservazione dei documenti informatici.

È stata istituita una casella di posta certificata, ex art. 47 c. 3 del CAD, in relazione all'unico registro di protocollo in funzione: protocollo@cert.comune.andria.bt.it. Tale indirizzo è presente nel sito www.indicepa.gov.it, ai sensi dell'articolo 12, comma 2, lettera c del dPCM 03/12/2013 nonché nella relativa sezione della home page del sito istituzionale del Comune.

2.4. Adozione del protocollo unico

Da gennaio 2004 sono stati, gradualmente, soppressi tutti i registri cartacei di protocollo a carico delle diverse UOR, ed è stata avviata la protocollazione informatizzata presso l'intero Ente. È stata adottata un'unica sequenza numerica, che si azzerà ad ogni anno solare, per individuare tutti i documenti in entrata, uscita o interni nell'ambito della AOO.

Con l'entrata in vigore del presente Manuale di Gestione cessano di avere effetto tutti i registri particolari o settoriali e relativi protocolli di settore e di reparto. L'Ente non riconosce validità a registrazioni differenti che non siano quelle individuate nell'elenco allegato (Allegato n. 3).

2.5. Tutela dei dati personali

Nelle attività di protocollazione e, in generale, di gestione documentale il trattamento dei dati personali è garantito dal rispetto della normativa vigente in materia.

I dipendenti abilitati all'accesso dei dati non sono autorizzati alla divulgazione se non previa apposita disposizione comunque finalizzata allo svolgimento delle attività amministrative. L'Ente individuerà e nominerà, con apposito atto, i Responsabili e gli incaricati del trattamento dei dati personali, ai sensi delle art. 30 del D.lgs 196/2003.

Il piano per la sicurezza informatica, redatto ai sensi della normativa vigente, è contenuto nel "Documento Programmatico sulla Sicurezza dei Dati (DPS)", redatto comunque dall'amministrazione e il cui aggiornamento non è più obbligatorio.

Il piano di sicurezza garantisce che :

- i documenti e le informazioni trattate dall' AOO sono disponibili, integre e riservate;
- i dati personali comuni, sensibili e/o giudiziari vengono custoditi in modo da ridurre al minimo, mediante l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza, i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità di raccolta , in relazione alle conoscenze acquisite in base al progresso tecnico, alla loro natura e alle specifiche caratteristiche del trattamento

3. Sezione Terza: Formazione dei documenti

3.1. Modalità di formazione dei documenti e contenuti

Le modalità di formazione dei documenti, del loro contenuto e della loro struttura sono determinate dalla dirigenza e da quanto previsto dal presente manuale; per quanto riguarda i documenti informatici la loro produzione è regolata sulla base di modelli standard presenti nel sistema informatico di gestione documentale.

Il contenuto minimo deve comunque garantire la presenza delle seguenti informazioni:

- denominazione dell'amministrazione, comprensiva del codice fiscale o partita IVA; per quanto riguarda i documenti su supporto cartaceo si utilizza il formato predisposto dall'amministrazione (carta intestata);
- indicazione del settore, servizio o ufficio che ha prodotto il documento;
- indirizzo completo (via, numero civico, codice avviamento postale, città, sigla della provincia, numero di telefono, numero di fax, indirizzo di posta elettronica dell'ente, PEC);
- data: luogo, giorno, mese, anno;
- destinatario, per i documenti in partenza;
- oggetto del documento, sufficientemente esaustivo del testo (ogni documento deve trattare un solo oggetto);
- classificazione (categoria, classe e fascicolo);
- numero degli allegati, se presenti;
- numero di protocollo;
- testo;
- indicazione dello scrittore del documento (nome e cognome anche abbreviato);
- estremi identificativi del Responsabile del procedimento (l. 241/1990);
- sottoscrizione autografa o elettronico/digitale.

Fanno eccezione gli atti amministrativi oggetto di registrazione particolare, che sono caratterizzati da specifici requisiti contenutistici (es. deliberi, determine, ordinanze, ecc).

3.2. Documenti cartacei: formazione e gestione dei documenti di base, minute e copie

Per ogni documento analogico destinato a essere spedito sono scritti due o più esemplari quanti sono i destinatari.

Uno di questi esemplari classificato e con apposito timbro di segnatura si conserva nel fascicolo del procedimento al quale si riferisce o nell'apposita serie documentaria. L'esemplare che si conserva nel fascicolo (minuta) può avere la dicitura "Minuta" o "Copia per gli atti".

Qualora si renda necessario, per ragioni amministrative, si possono produrre copie di un medesimo documento. Su ciascuna copia va apposta la dicitura "copia" a cura della struttura.

Le copie trasmesse per ragioni amministrative ad altre strutture organizzative sono conservate per tutto il tempo necessario allo svolgimento del procedimento cui il documento si riferisce e quindi eliminate secondo le norme previste dal *Piano di conservazione dei documenti* (Allegato n. 4).

3.3. Formato dei documenti informatici

La documentazione originale prodotta nell'ambito dell'Ente e destinata all'esterno deve essere prodotta in formato digitale. Non è consentita la stampa del documento digitale al fine di apporre la firma olografa e la successiva scansione dello stesso per riprodurre il formato digitale. I documenti digitali devono essere trasmessi per via telematica

Gli strumenti impiegati a tale scopo sono i seguenti:

- **la suite Open Office** già in esercizio, che genera file in formato "aperto",
- **la firma digitale** per garantire le caratteristiche di immodificabilità e di integrità,
- **il protocollo informatico** per la tracciabilità e la reperibilità del documento,
- **la posta elettronica** ordinaria o certificata quale strumento di trasmissione telematica

Il mancato rispetto di tali indicazioni sarà tenuto in considerazione ai fini della valutazione annuale della performance.

I documenti informatici prodotti dall'Amministrazione - quali rappresentazioni informatiche di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti ai sensi dell'art. 1, lett. p, del CAD - indipendentemente dal software utilizzato, prima della loro sottoscrizione con firma elettronico/digitale devono essere convertiti a cura del sottoscrittore in uno dei formati standard previsti dalla normativa vigente in materia di conservazione previsti nell'allegato 2 DPCM 3/12/2013 (PDF – PDF/A, TIFF, JPG,). Non sono accettati dall'Ente documenti informatici rilasciati in formati differenti.

In particolare il formato PDF-A è previsto dalla normativa vigente in materia di conservazione, al fine di garantire la loro non alterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura.

3.4. Sottoscrizione dei documenti informatici

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

Tutti i Responsabili di Servizio ed alcuni dipendenti con specifiche mansioni sono dotati di firma digitale.

Per quanto concerne la firma digitale, l'Amministrazione si avvale attualmente dei servizi di certificazione offerti da soggetti iscritti nell'elenco dei certificatori di cui all'art. 8 del DPR 513/2007.

L'autorizzazione all'utilizzo della firma digitale spetta ai Responsabili di Settore, che provvedono a segnalare tale esigenza al RSP e al responsabile dei Sistemi Informativi dell'Ente. Il responsabile dei Sistemi Informativi dell'Ente provvede all'acquisto dei dispositivi e al loro eventuale rinnovo.

L'elenco dei soggetti attualmente titolari di firma digitale è elencato nell'Allegato n. 5.

3.5. Documenti Informatici: originali, duplicati, copie

Gli atti formati con strumenti informatici, i dati e i documenti informatici, comunque detenuti dall'Amministrazione, costituiscono informazione primaria ed originale da cui è possibile effettuare, su diversi tipi di supporto, duplicati, copie ed estratti, nei termini e per gli usi consentiti dalla legge.

Le diverse tipologie di copie, sia analogiche/cartacee sia informatiche, di documenti informatici, nonché i duplicati informatici, sono elencati nelle definizioni del CAD (Art. 1) e richiamate nel Glossario al presente Manuale (Allegato n. 1). Le stesse, così come gli estratti, hanno la stessa efficacia probatoria dell'originale da cui sono tratte, quando la loro conformità all'originale non è espressamente disconosciuta o qualora risulti attestata nelle forme di cui agli artt. 23 e 23-bis del CAD.

Le copie per gli atti dei documenti informatici si producono con le modalità previste dal sistema di produzione documentale elettronico.

4. Sezione Quarta: Procedure di protocollazione

4.1. Modello Operativo

Per la gestione dei documenti è adottato un modello operativo parzialmente decentrato, che prevede la partecipazione attiva di più uffici ed utenti abilitati a svolgere soltanto le operazioni di loro competenza.

Il rilascio e la revoca delle abilitazioni sono autorizzati dal RSP. La configurazione delle abilitazioni è operativamente eseguita a cura dei Servizi Informativi.

I responsabili di Servizi ed Uffici sono responsabili della correttezza della protocollazione degli atti eseguita dagli utenti da loro dipendenti abilitati alle registrazioni di protocollo.

4.2. Sistema di protocollo informatico

L'AOO si avvale di un applicativo di protocollazione (di seguito sistema), che garantisce i requisiti minimi di sicurezza richiesti dalla normativa:

- univoca identificazione ed autenticazione degli utenti;
- protezione delle informazioni relative a ciascun utente nei confronti degli altri;
- garanzia di accesso alle risorse esclusivamente agli utenti abilitati;
- registrazione delle attività rilevanti ai fini della sicurezza svolte da ciascun utente, in modo tale da garantirne la identificazione;
- controllo differenziato dell'accesso alle risorse del sistema per ciascun utente o gruppo di utenti;
- tracciamento di qualsiasi evento di modifica delle informazioni trattate e l'individuazione del suo autore;
- protezione da modifiche non autorizzate.

Tutti i documenti ricevuti e spediti, anche tramite PEC, nell'ambito della AOO vengono protocollati.

4.3. Protocollazione della documentazione

La protocollazione dei documenti consiste nella registrazione del profilo documentale, ovvero dei metadati che individuano il documento, che viene associato ad un numero identificativo univoco.

I requisiti necessari di ciascuna registrazione di protocollo sono:

- a) numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- b) data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema registrata in forma non modificabile;

- c) mittente o destinatario dei documenti ricevuti o spediti, registrato in forma non modificabile;
- d) allegati (numero e descrizione);
- e) oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
- f) data e numero di protocollo dei documenti ricevuti, se disponibili;
- g) impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica, registrato in forma non modificabile.
- h) documento elettronico originale se trasmesso per via telematica attraverso posta elettronica certificata istituzionale associato a firma elettronica;
- i) classificazione: categoria, classe (si veda titolario allegato);

Inoltre, possono essere aggiunti:

- j) data di arrivo (se disponibile)
- k) assegnazione.
- m) estremi eventuale provvedimento differimento termini di registrazioni;
- n) mezzo di ricezione/spedizione (prioritaria, raccomandata, corriere, fax, mail ecc.);
- o) unità organizzativa mittente per i documenti in uscita e assegnataria per i documenti in ingresso;
- p) eventuale livello di riservatezza;
- q) elementi identificativi del fascicolo/pratica, tipo documento se necessario e quando disponibile, a cura del responsabile del procedimento.

4.4. Annullamento delle registrazioni di protocollo

Il software di gestione del protocollo informatico consente, attraverso specifiche funzioni, di annullare le registrazioni di protocollo.

L'annullamento totale può essere effettuato unicamente dall'Ufficio Protocollo su iniziativa del suo Responsabile o su autorizzazione del medesimo, a seguito di richiesta scritta di un Dirigente responsabile di Settore.

Le richieste di annullamento dei numeri di protocollo riportanti le motivazioni della proposta di annullamento degli stessi, devono pervenire in forma scritta al RSP. In seguito a tale richiesta il RSP autorizzerà i Servizi Informativi a procedere a tale annullamento. Sui documenti cartacei è apposto un timbro che riporta gli estremi della comunicazione di annullamento; il documento è comunque conservato nel sistema a cura del Responsabile dell'Ufficio Protocollo.

Le registrazioni annullate rimangono memorizzate nella base di dati e sono evidenziate dal sistema con apposita dicitura "ANNULLATO". Il sistema durante la fase di annullamento registra gli estremi della comunicazione autorizzativa redatta dal RSP.

Non è possibile, in nessun caso, annullare il numero di protocollo e mantenere valide le altre informazioni di registrazione o mantenere il numero di protocollo associandolo ad altre.

Le registrazioni annullate, rimangono comunque memorizzate nella base dati e sono evidenziate dal sistema.

L'intervento su qualsiasi informazione inserita a sistema viene tracciata nel sistema e, allo stesso modo, vengono memorizzate le informazioni originali.

4.5. Documenti soggetti a registrazione di protocollo

Tutti i documenti prodotti e ricevuti dall'AOO indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, ad eccezione di quelli indicati successivamente (par. 4.7), sono registrati al protocollo.

4.6. Gestione della posta elettronica

La ricezione e l'invio dei documenti informatici a mezzo PEC è assicurata tramite caselle di Posta Elettronica Certificata, del protocollo generale e dei singoli settori pubblicate sull'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (www.indicepa.gov.it) collegate con il sistema di protocollo informatico e accessibili dalle postazioni preposte alla registrazione di protocollo.

L'operatore addetto alla protocollazione di ciascun settore procede alla protocollazione di quelle PEC che rivestano rilevanza giuridico amministrativa per l'ente,

Qualora le procedure dei Settori Comunali prevedano l'invio di documentazione a mezzo PEC ad uno specifico indirizzo, sarà obbligatorio utilizzare la casella di PEC indicata.

L'applicativo di protocollo e gestione documentale utilizzato dall'Ente è in grado di garantire la ricezione/spedizione dei messaggi di PEC in regime di interoperabilità, nonché di assicurare:

- la protocollazione dei messaggi o del documento principale ed eventuali allegati tramite intervento dell'operatore nella compilazione di alcuni campi;
- l'associazione automatica delle accettazioni e ricevute PEC al protocollo di trasmissione, con intervento dell'operatore.

La posta elettronica ordinaria non può essere utilizzata per la spedizione di documenti con firma digitale, per i quali è prevista l'apposita casella ufficiale di posta elettronica certificata.

Non è possibile inviare messaggi da caselle di posta elettronica ordinaria quando il contenuto di questi impegni l'amministrazione verso terzi.

Nel formato del messaggio dovrà essere inserito a cura dell'operatore il seguente testo: *Questo messaggio non impegna in alcun caso il Comune di Andria e contiene informazioni appartenenti al mittente, che potrebbero essere di natura confidenziale, esclusivamente dirette al destinatario sopra indicato. Qualora Lei non sia il destinatario indicato, Le comunichiamo che, ai sensi dell'articolo 616 Codice penale e del D.lgs. 196/03, sono severamente proibite la revisione, divulgazione, rivelazione, copia, ritrasmissione di questo messaggio nonché ogni azione correlata al contenuto dello stesso.*

La trasmissione di documenti che necessita di una ricevuta di invio e di consegna è effettuata tramite il sistema di posta elettronica certificata. Per quanto riguarda la gestione della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni si applicano gli articoli 45-49 del D.lgs. 82/05 (CAD) come modificato dal D.lgs. 235/10.

4.7. Documenti non soggetti a registrazione di protocollo

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo i documenti elencati nell'Allegato n. 6 e i documenti oggetto di registrazione particolare dell'Allegato n. 3.

4.8. Gestione dei documenti in entrata

4.8.1. Gestione dei documenti cartacei in entrata

I documenti su supporto cartaceo possono pervenire all'ente attraverso una delle seguenti modalità:

- a) il servizio postale;
- b) a consegna diretta all'Ufficio Protocollo/archivio abilitato dall'Amministrazione Comunale al ricevimento della documentazione;
- c) i servizi comunali decentrati appositamente autorizzati dal Responsabile del Servizio protocollo;
- d) gli apparecchi telefax.

Tutti i documenti pervenuti all'Ente in una delle suddette modalità vengono consegnati all'Ufficio Protocollo per la rispettiva registrazione.

L'Ufficio Protocollo provvede all'apertura della corrispondenza pervenuta tramite servizio postale, tranne che per la documentazione riguardante procedure particolari (vedi gare) o riportante diciture come *riservata* o *personale*, e provvede alla registrazione, segnatura, classificazione, messa in carico e smistamento alle UOR di competenza dei singoli documenti.

I documenti presentati direttamente allo sportello dell'Ufficio Protocollo durante l'orario di apertura al pubblico, sono registrati, segnati, classificati dal dipendente addetto al protocollo che è responsabile della corretta protocollazione dell'atto, e smistati alle UOR di competenza entro il giorno lavorativo successivo a quello di ricezione, fatto salvo il caso di eventi particolari che ne ritardano la protocollazione.

L'Ufficio Protocollo provvede a consegnare la corrispondenza di competenza a ciascuna UOR nel rispetto della normativa in materia di trattamento dei dati personali.

I documenti analogici sono ricevuti anche dalle UOR con sedi decentrate corrispondenti a ciascun Settore. Tali uffici assumono pertanto la responsabilità della protocollazione secondo le modalità sopra descritte.

Non è consentita l'identificazione dei documenti mediante l'assegnazione manuale di numeri di protocollo che il sistema ha già attribuito ad altri documenti, anche se questi sono strettamente correlati tra loro.

Non è pertanto consentito, in nessun caso, l'utilizzo di un unico numero di protocollo per il documento in arrivo e il documento in partenza. La documentazione che non è stata registrata in arrivo o in partenza viene considerata giuridicamente inesistente per l'Ente.

4.8.2 Gestione dei documenti informatici in entrata

Un documento informatico può essere recapitato:

- a mezzo posta elettronica certificata (PEC)
- su supporto rimovibile (quale, ad esempio, CD ROM, DVD, pen drive, etc.) consegnato all'Ufficio competente per il procedimento.

Nel caso di ricezione di documenti informatici, all'indirizzo di posta elettronica ordinaria personale o dell'ufficio di appartenenza, è onere del Responsabile del procedimento individuare, in base al contenuto, i messaggi rilevanti per l'Ente, da inoltrare per la protocollazione alla casella di posta elettronica certificata del Settore competente e comunicare al mittente che sarà dato seguito alla protocollazione ma che eventuali altre comunicazioni future dovranno essere inviate all'indirizzo di posta elettronica istituzionale dell'Ente, al fine di garantirne la corretta registrazione.

In caso di consegna di supporto rimovibile l'Ufficio ricevente verifica la conformità del formato di cui alle prescrizioni dell'art. 3.3 del presente manuale, la leggibilità del documento e procede alla protocollazione dello stesso acquisendolo nel sistema informatico.

4.8.3 Gestione delle eccezioni nel flusso in ingresso dei documenti cartacei

- La posta indirizzata nominalmente al personale dell'ente è regolarmente aperta e registrata al protocollo, fatta eccezione se sulla busta è riportata la dicitura "personale" o "riservata personale". In questo caso la busta sarà trasmessa chiusa al destinatario.
- Le lettere anonime e quelle a firma illeggibile delle quali non è identificabile il mittente non si registrano al protocollo, ma si inviano al Responsabile del Procedimento a cui la lettera è indirizzata, che provvederà ad eventuali accertamenti.

Relativamente ai documenti sopra descritti, spetta all'ufficio di competenza, e in particolare al Responsabile del procedimento, valutare la loro validità ed idoneità a produrre effetti ed, in caso positivo, procedere alla registrazione di protocollo.

- I documenti in cui vi è l'indicazione del mittente ma manca la sottoscrizione vengono protocollati e viene annotato nelle informazioni "DOCUMENTO NON SOTTOSCRITTO".
- Qualora pervengano all'Ente documenti di competenza di altre amministrazioni, questi verranno restituiti al destinatario. Se il documento viene erroneamente protocollato, il numero di protocollo deve essere annullato e il documento inviato al destinatario. Nel caso in cui il destinatario non sia individuabile, il documento deve essere rimandato al mittente.
- I documenti devono di norma essere presentati all'Ufficio Protocollo con lettera di accompagnamento sulla quale viene apposta la segnatura.

Nel caso di documenti in arrivo dall'esterno privi di lettera di accompagnamento, qualora sia comunque identificabile l'ufficio di destinazione e rilevabili i dati necessari per la protocollazione, si procede alla regolare registrazione di protocollo e all'inoltro all'ufficio destinatario. In caso di presentazione direttamente allo sportello del Protocollo, gli addetti al ricevimento della corrispondenza e alle registrazioni di protocollo inviteranno il consegnatario del documento alla compilazione di apposito modulo in cui verrà indicato l'ufficio o la persona a cui inoltrare tale atto.

- Tutte le comunicazioni che abbiano più destinatari si registrano con un solo numero di protocollo.
- Ai documenti originali plurimi, o in copia per conoscenza, si darà un unico numero di protocollo e, successivamente, gli stessi saranno assegnati ai singoli destinatari.
- Qualora un documento in entrata presenti più oggetti, relativi a procedimenti diversi, si procede a registrare il documento con unico numero di protocollo ed assegnarlo ai diversi Settori e/o Servizi competenti per la rispettiva fascicolazione. L'originale viene inviato al destinatario indicato nel documento oppure, nel caso di destinatari plurimi, al primo in indirizzo. Nel caso in cui l'individuazione di più oggetti venga effettuata successivamente da parte del destinatario, questi deve inviare all'Ufficio protocollo apposita comunicazione affinché si provveda nel medesimo modo.

4.8.4 Ricevute attestanti la ricezione dei documenti

La ricevuta della consegna di un documento cartaceo, laddove richiesta, è costituita dalla fotocopia, di regola prodotta dall'interessato, del primo foglio del documento stesso, con un timbro che attesti il giorno della consegna. Compatibilmente con le esigenze del servizio, si procederà alla protocollazione del documento: in tal caso verrà consegnata la ricevuta prodotta automaticamente del software di protocollo informatico.

Nel caso di documentazione di gara viene allegata, come documento principale, la fotocopia della busta.

Per la corrispondenza consegnata da vettori postali viene timbrata la modulistica del vettore con timbro datario e firma dell'addetto ricevente.

Nel caso di ricezione dei documenti informatici, per esempio PEC, la notifica al mittente dell'avvenuto ricevimento è assicurata dal sistema elettronico.

4.8.5 Orari di apertura per il ricevimento della documentazione

L'Ufficio Protocollo è aperto al pubblico secondo gli orari fissati con specifico provvedimento e pubblicati sul portale dell'Ente all'indirizzo internet www.comune.andria.bt.it.

I Settori e Servizi comunali si uniformano a tali orari, sia per le richieste di registrazione di documenti, sia per la comunicazione dell'orario di ricezione di buste, domande di concorso o altra documentazione. Per consentire all'Ufficio Protocollo di evadere in giornata tutta la documentazione relativa a gare o concorsi, si fissa la scadenza degli stessi entro le ore 12.00, con l'avvertenza di non includere il venerdì ed il sabato come giorno di scadenza.

4.8.6 Differimento dei termini di protocollazione

La registrazione della documentazione pervenuta avviene nell'arco della giornata o nella successiva giornata lavorativa. Il RSP può autorizzare la registrazione in tempi successivi, fissando un limite di tempo entro il quale i documenti devono essere protocollati e, in caso di scadenze predeterminate, conferendo valore - attraverso un verbale o altro documento che diano atto della causa del rinvio (es. sciopero, assenza del personale per motivi eccezionali, ecc.) - al timbro datario e firma dell'addetto alla ricezione apposto sui documenti di cui si è differita la registrazione al protocollo. Ai fini giuridici i termini decorrono dalla data di ricezione riportata sul documento analogico tramite un apposito timbro; il sistema informatico mantiene traccia del ricevimento dei documenti.

4.9. Gestione in uscita

L'AOO ha adottato un sistema di protocollazione in uscita.

La documentazione originale prodotta nell'ambito dell'Ente e destinata all'esterno deve essere prodotta in formato digitale e trasmessa telematicamente.

Nel caso in cui non è specificatamente richiesta e la comunicazione è di carattere informativo o generico e non impegna l'Ente verso terze parti la firma digitale può essere sostituita riportando l'indicazione del Responsabile del procedimento o del sottoscrittore, preceduto dall'abbreviazione *F.to* e dalla seguente dicitura: *L'originale del documento è conservato presso l'ufficio comunale cui compete il relativo procedimento. La firma autografa/digitale è sostituita dall'indicazione del nome a norma dell'art. 3, comma 2, del D.Lgs. 39/1993.*

4.9.1. Spedizione dei documenti informatici

La spedizione dei documenti informatici avviene all'interno del sistema informatico di gestione dei documenti, con le procedure indicate nel manuale operativo dello stesso (Allegato n. 7), dopo essere stati classificati e protocollati e comunque secondo i seguenti criteri generali:

1. i documenti informatici sono trasmessi all'indirizzo elettronico dichiarato dai destinatari o pubblicato sull'Indice PA (IPA);
2. per la spedizione l'Amministrazione si avvale di una casella di posta elettronica certificata, dei servizi di autenticazione (firma digitale) ed eventuale marcatura temporale offerti da un certificatore abilitato (art. 27, comma 3, DPR 445/00);

3. gli uffici abilitati provvedono a:

- a. effettuare l'invio telematico utilizzando i servizi di autenticazione ed eventuale marcatura temporale;
- b. verificare l'avvenuto recapito avvenuto per via telematica;
- c. archiviare le ricevute elettroniche collegandole alle registrazioni di protocollo.

Per la riservatezza delle informazioni contenute nei documenti elettronici, chi spedisce si attiene a quanto prescritto dall'articolo 49 del D.lgs. 82/05 (CAD), come modificato dal d.lgs. 235/10.

La spedizione di documenti informatici al di fuori dei canali istituzionali descritti è considerata una mera trasmissione di informazioni senza che l'Ente riconosca un carattere giuridico-amministrativo che la impegni verso terzi.

4.9.2. Gestione delle eccezioni nel flusso in uscita dei documenti

Alcune tipologie documentali, a causa di esigenze dei destinatari sono ancora prodotte in formato cartaceo.

Rientrano in tale ipotesi tutti i documenti destinati a soggetti per cui non è disponibile un indirizzo telematico di riferimento.

Ai sensi dell'art.6 del D.L. 18/10/2012 n.179 lo scambio di atti e documenti tra amministrazioni pubbliche deve avvenire obbligatoriamente per via telematica. In caso di mancato adempimento, si prevede, oltre al danno erariale, la responsabilità dirigenziale e disciplinare.

L'Ufficio Protocollo provvede alla spedizione dei documenti cartacei dopo la loro protocollazione, effettuata - secondo i casi – da ciascun ufficio abilitato a questa funzione. I documenti da spedire sono trasmessi all'Ufficio Protocollo completi della firma autografa di un Responsabile, della classificazione e del numero di fascicolo nonché delle eventuali indicazioni necessarie a individuare il procedimento amministrativo di cui fanno parte. I documenti in partenza devono pervenire all'Ufficio Protocollo nelle ore stabilite dall'ufficio stesso e devono pervenire in originale e in busta chiusa, già intestata a cura dell'ufficio produttore; nel caso di spedizione che utilizzi pezze di accompagnamento (raccomandate, posta celere, corriere o altro mezzo di spedizione), queste devono essere compilate a cura dell'ufficio produttore e applicate sulle buste da spedire.

All'Ufficio Protocollo competono le operazioni di pesatura e affrancatura, per le tipologie di documenti non affidate ad agenzie private incaricate del servizio postale. Eventuali situazioni di urgenza che modifichino la procedura descritta devono essere valutate e autorizzate, in via eccezionale, dal RSP. Spedizioni di grandi quantità di corrispondenza devono essere concordate con l'Ufficio Protocollo.

Tutte le comunicazioni che abbiano più destinatari si registrano con un solo numero di protocollo. I destinatari sono descritti in elenchi associati alla minuta del documento e alla registrazione di protocollo si procede secondo le modalità previste dal manuale operativo del software. Nel caso di spedizioni con destinatari multipli superiori a 10 si potrà inserire nel campo del destinatario la dicitura “Destinatari diversi, elenco allegato”. L’elenco dei destinatari deve essere unito al documento e registrato come allegato nel sistema di protocollo.

4.10. Produzione seriale di documenti sulla base di un modello generale

Nel caso di produzione in serie di documenti base che abbiano destinatari multipli e parti minime variabili di contenuto (quali la diversità di importi, date, ecc.), devono essere compilati gli elenchi dei destinatari e delle parti variabili dei documenti base ad essi riferiti. Gli elenchi devono essere conservati insieme al documento base nel fascicolo. Il documento base, ossia minuta/copia per atti, deve essere firmato in forma autografa o con firma elettronica/digitale. Sui documenti inviati ai destinatari, ai quali non si voglia apporre singolarmente la sottoscrizione, deve essere obbligatoriamente utilizzata l’indicazione ai sensi dell’art. 3, comma 2, del D.Lgs. 39/1993 già descritta nel par 4.9.

4.11. Gestione protocolli interni

I documenti prodotti dall’ente a solo uso interno, che non costituiscono atti preparatori e non rientrano in quelli esclusi da protocollazione, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono protocollati con modalità “Interna” e vengono sottoposti allo stesso trattamento dei documenti ricevuti dall’esterno (protocollazione, classificazione, assegnazione da parte dell’UOR la fascicolazione nel fascicolo di competenza).

La registrazione dei documenti interni è a cura degli uffici che producono il documento stesso.

Questo genere di informazioni possono essere trasmesse/ricevute per posta elettronica ordinaria purché si tratti di scambio di informazioni e documenti che non impegnino l’amministrazione verso terzi o possono far nascere diritti o doveri.

4.11.1. Trasmissione dei documenti interni

Della comunicazione/scambio di informazioni, di documenti o unità archivistiche giuridicamente rilevanti all’interno dell’ente deve essere tenuta traccia nel sistema informatico di gestione dei documenti e degli archivi e registrata all’interno dell’unità archivistica specifica. Le modalità di trasmissione e registrazione sono descritte nel manuale operativo dell’applicativo relativo al protocollo informatico (Allegato n. 7).

4.12. Documenti trasmessi via fax

Sulla base della normativa vigente, la corrispondenza fra pubbliche amministrazioni deve avvenire, di norma, tramite l'uso della posta elettronica certificata. Pertanto, di norma, non si spediscono documenti via fax. In caso di corrispondenza destinata a soggetti privati è consentito l'utilizzo del fax. Il timbro di segnaturo di protocollo va posto sul documento (lettera) e non sulla copertina di trasmissione del fax, qualora utilizzata. Il modello di trasmissione e l'originale del documento spedito via fax devono essere inseriti nel fascicolo.

Tutti i documenti ricevuti via fax sono registrati al protocollo. Qualora successivamente al fax arrivasse anche l'originale del documento, a questo sarà attribuito lo stesso numero di protocollo, con apposizione del timbro segnaturo che riporta le seguenti informazioni: Già pervenuto via fax, numero di protocollo e data.

Qualora le istanze e le dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà, che pervengono via fax, non siano accompagnate da fotocopia del documento di identità del sottoscrittore, sarà cura del Responsabile del procedimento provvedere alla verifica dell'identità del medesimo al fine di regolarizzare l'istanza o la dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà.

4.13. Segnaturo di protocollo

La segnaturo di protocollo apposta o associata al documento è effettuata contemporaneamente alla registrazione di protocollo. La segnaturo di protocollo viene posta, di norma, sul primo foglio del documento analogico mediante un timbro o un'etichetta.

Qualora la segnaturo di protocollo riguardi documentazione la cui presentazione è soggetta a termini di scadenza (domande di concorso, bandi/avvisi pubblici, selezioni, appalti, ecc.), sulle buste consegnate *brevi manu o a mezzo servizio postale*, in aggiunta alla segnaturo viene specificato l'orario di consegna; la specifica oraria viene, pertanto, a contrassegnare l'orario di consegna allo sportello e, nel caso di consegna oltre il limite orario stabilito, evidenzia la documentazione pervenuta oltre la prevista scadenza.

I requisiti necessari di ciascuna segnaturo di protocollo sono:

- a) codice identificativo dell'Amministrazione;
- b) codice identificativo dell'Area Organizzativa Omogenea, per i protocolli informatici;
- c) data di protocollo;
- d) numero progressivo di protocollo (anteponendo al numero ordinale una successione di simboli "zero", fino a costituire le sette cifre richieste);

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

- a) oggetto del documento;
- b) mittente/destinatario o destinatari.

Inoltre possono essere aggiunti:

- c) persona o ufficio destinatari;
- d) identificazione degli allegati;
- e) informazioni sul procedimento e sul trattamento;
- f) classificazione e fascicolazione di competenza.

4.14. Assegnazioni

L'assegnazione dei documenti ai Settori è effettuata dagli operatori abilitati alla protocollazione sulla base dell'elenco allegato delle Unità Organizzative. I documenti ricevuti dall'Ente, al termine delle operazioni di registrazione, classificazione, segnatura ed assegnazione, sono fatti pervenire in originale agli uffici competenti. La registrazione a protocollo sulla procedura informatica risulta in "carico" ad un determinato ufficio: è compito dell'ufficio di protocollo procedere ad eventuale modifica di assegnazione. Il Responsabile del Settore, o suo delegato, provvede a smistare ciascun documento in arrivo al responsabile del procedimento. Spettano al Responsabile del Procedimento amministrativo le incombenze relative alla gestione del documento: l'inserimento nel fascicolo di competenza preesistente o eventualmente in un nuovo fascicolo e l'invio delle copie per conoscenza. Le abilitazioni all'assegnazione dei documenti sono rilasciate dal Responsabile del Servizio protocollo e configurate a cura dei Sistemi informativi.

4.14.1. Documenti smistati e assegnati erroneamente

I documenti smistati e assegnati erroneamente dal protocollo devono ritornare all'Ufficio Protocollo ove possibile con l'indicazione del nuovo assegnatario. L'ufficio provvederà il più velocemente possibile alla riassegnazione.

I documenti pervenuti direttamente ed esaminati dall'UOR devono ritornare all'Ufficio Protocollo che provvederà più velocemente possibile alla riconsegna.

4.15. Consegna dei documenti analogici

I documenti cartacei protocollati e assegnati sono resi disponibili ai destinatari principalmente in due modi:

- a) dovranno essere ritirati da personale del settore (per mezzo di commessi) che apporrà sottoscrizione di ricezione;

b) attraverso l'uso di caselle per ogni settore o servizio o ufficio.

Il responsabile di ciascuna UOR prende atto tramite il protocollo informatico che gli sono stati smistati o assegnati per competenza o per conoscenza dei documenti. Una volta pervenuto nella UOR il documento analogico viene assegnato al Responsabile del Procedimento individuato dal Dirigente della UOR stessa, in base all'organizzazione interna da esso definita.

4.16. Gestione registro di protocollo

Ai sensi dell'art 7, c. 5, del DPCM del 3 dicembre 2013, l'AOO produce giornalmente in formato statico non modificabile ed invia al sistema di conservazione il registro di protocollo. Le informazioni riportate sul registro conservato sono le seguenti:

- Data e numero di protocollo
- Corrispondenti
- Oggetto
- Tipo
- Destinatari Interni

4.17. Registro di emergenza

Il RSP autorizza lo svolgimento delle operazioni di registrazione di protocollo sui registri di emergenza ogni qualvolta che, per cause tecniche, non sia possibile utilizzare il sistema e si verifichi la necessità e l'urgenza di protocollare della documentazione.

Il RSP, stabilito che non vi è immediatezza del ripristino, avvia le procedure di emergenza. Allo stesso modo il RSP sospende, a ripristino del sistema, le procedure di emergenza. L'AOO ha istituito un Registro di Emergenza cartaceo (Allegato n. 8) ,affidato ed utilizzato all'Ufficio Protocollo, su cui effettuare la protocollazione in caso in cui il sistema non sia accessibile.

Di seguito le modalità di registrazione dei documenti sul registro di emergenza, ex art. 63 del T.U.:

- vanno riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione nonché la data e l'ora del ripristino della funzionalità del sistema;
- qualora l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre ventiquattro ore, per cause di eccezionale gravità, il Responsabile dell'Ufficio Protocollo può autorizzare l'uso del registro cartaceo per periodi successivi di non più di una settimana;
- vanno riportati gli estremi del provvedimento di autorizzazione;
- per ogni giornata di registrazione di emergenza è riportato, sul registro, il numero totale di operazioni registrate;
- la sequenza numerica utilizzata sul registro di emergenza, anche a seguito di successive interruzioni, deve comunque garantire l'identificazione univoca dei documenti registrati;

- le informazioni relative ai documenti protocollati in emergenza vanno registrati, al ripristino, nel sistema che attribuisce a ciascun documento un numero univoco di protocollo. Le operazioni di ripristino prevedono la compilazione, oltre che dei consueti campi di descrizione, anche degli appositi campi in cui si indica il numero dato in emergenza, il registro cartaceo di riferimento e gli estremi del provvedimento autorizzativo.

All'inizio di ogni anno solare il RSP recupera e conserva il registro di emergenza relativo all'anno precedente e distribuisce il nuovo.

4.18. Profili utenti del sistema

Il sistema prevede due livelli di profilazione:

- **Amministratore:** abilitato ad effettuare interventi di aggiornamento sull'organigramma, di gestione utenze, di abilitazione nuove funzioni aggiuntive, di parametrizzazioni form di protocollazione. È abilitato anche alla gestione del titolare/piano di classificazione. Questo profilo è gestito dai Sistemi Informativi.
- **Utente:** abilitato alla protocollazione in ingresso, in uscita ed interna, anche delle PEC, alla classificazione, alla fascicolazione e all'assegnazione secondo le modalità operative riportate nell'Allegato n. 7.

4.19. Visibilità

Il sistema prevede una visibilità in base alla presa in carico del protocollo. Ciascun protocollo è visibile all'utente che lo ha registrato, finché esso non viene assegnato alla all'utente destinatario.

Se l'assegnazione avviene a livello di ufficio/settore, il protocollo è visibile e tutti gli altri membri del gruppo. Se viene assegnato alla singola persona il protocollo è visibile esclusivamente alla stessa.

5. Sezione Quinta: Registrazioni particolari

5.1. Gestione atti amministrativi

Tutti gli atti inseriti nell'Allegato n. 3 sono documenti già soggetti a registrazione particolare da parte dell'ente.

Ogni registrazione riporta:

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

Per le pubblicazioni all'albo on-line e le notifiche si rimanda alle apposite linee guida di pubblicazione (Allegato n. 9).

5.2. Documentazione di gare d'appalto

Le offerte di gare d'appalto o altra documentazione da consegnarsi all'ente in busta chiusa sono registrate al protocollo in busta chiusa; la registrazione deve essere effettuata sulla base degli elementi rilevabili sulla busta o involto; la segnatura deve essere apposta sulla busta o sull'involto chiuso, insieme all'orario di consegna; la specifica oraria viene pertanto a contrassegnare l'orario di consegna allo sportello e, nel caso di consegna oltre il limite orario stabilito, evidenzia la documentazione pervenuta oltre la prevista scadenza.

Dopo l'apertura, a cura del Dirigente, verrà riportato su ciascun documento contenuto nella busta o involto il numero di protocollo assegnato alla busta.

Per motivi organizzativi, tutti gli uffici sono tenuti ad informare preventivamente il Responsabile dell'Ufficio Protocollo circa l'inizio e la scadenza di concorsi, gare e bandi di ogni genere.

Per la documentazione delle gare telematiche, l'Amministrazione si avvale delle procedure di gara gestite mediante la piattaforma telematica Regionale EmPulia ed il mercato elettronico Consip (ME.PA.).

In caso di gare nel mercato elettronico o acquisti effettuati mediante piattaforme informatiche, tutta la documentazione è ricevuta direttamente nel sistema di gara che ne garantisce la sicurezza e la riservatezza.

5.3. Gestione delle Fatture, delle reversali e mandati di pagamento informatici

Il Settore Risorse Finanziarie è competente della gestione delle fatture attraverso un sistema informatico di gestione della contabilità. Le fatture pervenute vengono protocollate da ciascun Ufficio competente per le spese e in caso di invio all'Ufficio Protocollo vengono protocollate e smistate all'ufficio competente.

Nella fatturazione elettronica, la gestione del flusso fra il Sistema di Interscambio e il Protocollo del Comune è garantita da un modulo applicativo che, provvede alla gestione delle fatture in arrivo con protocollazione, generazione ed inoltro al sistema di interscambio delle notifiche esito committente, oltre a gestire le le rispettive notifiche di ritorno, consentendo di allegarle alle fatture di riferimento. Il Sistema protocollo rende inoltre disponibile all'applicativo di contabilità finanziaria le fatture e ne gestisce l'invio automatico al Sistema di conservazione.

Per quanto riguarda le reversali e i mandati di pagamento informatici, in applicazione delle disposizioni normative in materia di dematerializzazione e di conservazione sostitutiva digitale, L'Ente utilizza la procedura di generazione del mandato di pagamento e delle reversali di incasso informatici con apposizione della firma digitale in accordo con la Tesoreria Comunale.

Gli ordinativi informatici, una volta perfezionati sono caricati direttamente su una piattaforma online, accessibile mediante credenziali, resa disponibile dalla tesoreria, sono firmati digitalmente ed inviati alla tesoreria la quale provvede, una volta verificata l'autenticità ed integrità degli ordinativi, a rilasciare le opportune ricevute di presa in carico e di avvenuto pagamento (scaricabili direttamente dalla piattaforma). Le reversali, i mandati di pagamento e gli ordinativi vengono conservati a norma a cura del Settore Risorse Finanziarie.

5.4. Trasmissioni telematiche

I dati di cui all'Allegato n. 10 sono trasmessi/ricevuti dall'Ente con immissione diretta dei dati sul server dell'Ente destinatario, senza la produzione e conservazione dell'originale cartaceo. I documenti sono trasmessi senza firma digitale in quanto inviati tramite linee di comunicazione sicure, riservate ed ad identificazione univoca attivati con i singoli Enti destinatari.

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

6. Sezione Sesta: Classificazione e fascicolazione

6.1. Piano di classificazione

Il piano di classificazione riporta quanto necessario all'individuazione delle attività espletate per la corretta gestione della sedimentazione documentale.

L'indice di classificazione, riportato su ciascun documento, rappresenta la guida per la fascicolazione, esso definisce il rapporto tra i documenti e le attività dell'ente facilitando la ricerca e le operazioni di selezione e scarto.

Eventuali esigenze di integrazione al piano di classificazione vanno concordate con il RSP e approvate tramite atto formale. Il piano di classificazione può subire degli ampliamenti ma nessuna voce può essere eliminata, al fine di mantenere la memoria documentale pregressa. Entro il mese di novembre di ciascun anno, il Responsabile del Servizio protocollo provvede a richiedere ai singoli Settori se manifestano l'esigenza di revisione del titolare e piano di fascicolazione.

Il Piano di Classificazione è sempre consultabile nel sistema di protocollo.

6.2. La classificazione

Tutti i documenti ricevuti o prodotti, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono classificati in base al titolare/piano di classificazione (Allegato n. 11), anche se non sono protocollati. Sono classificati anche le minute o altri documenti che non vengono protocollati o siano soggetti a registrazione particolare. I documenti in arrivo sono classificati dall'ufficio protocollo e dagli altri uffici decentrati autorizzati alla ricezione e protocollazione. I documenti prodotti dall'Ente sono classificati dalle postazioni di protocollo in uscita. Il programma di protocollo informatico non permette la registrazione in uscita di documenti non classificati, pertanto i documenti in entrata verranno classificati in fase di protocollazione ed i documenti in uscita dai singoli responsabili di procedimento o loro delegati. Le abilitazioni alla classificazione dei documenti in arrivo, effettuate dalle postazioni di protocollo decentrato, sono rilasciate dal RSP d'intesa con i dirigenti interessati. La classificazione dei documenti interni o in partenza è effettuata dagli uffici produttori.

I dati di classificazione sono riportati su tutti i documenti. Il programma di protocollo informatico dispone di funzioni di verifica dell'avvenuta classificazione dei documenti.

6.3. Formazione e identificazione dei fascicoli

Tutti i documenti, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono riuniti in fascicoli o serie documentarie. L'apertura di un nuovo fascicolo è effettuata dai responsabili di procedimento dei Settori interessati.

L'organizzazione della documentazione e dei relativi fascicoli e delle serie dell'Ente è riportata nel Piano di Fascicolazione (Allegato n. 12)

La formazione di un nuovo fascicolo avviene attraverso l'operazione di apertura informatica, regolata dal manuale operativo del sistema (Allegato n.13), che prevede la registrazione sul repertorio dei fascicoli o nel sistema informatico delle seguenti informazioni:

- a) categoria e classe del titolare di classificazione;
- b) numero del fascicolo (la numerazione dei fascicoli è annuale e indipendente per ogni classe);
- c) oggetto del fascicolo
- d) data di apertura;
- e) ufficio a cui è assegnato;
- f) lista di competenza;
- g) Responsabile del procedimento;
- h) eventuale livello di riservatezza;
- i) tempo di conservazione attraverso il nodo di classificazione.

Il sistema di protocollo informatico provvede automaticamente ad aggiornare il repertorio dei fascicoli.

6.4. Processo di formazione dei fascicoli

In presenza di un documento da inserire in un fascicolo i responsabili di procedimento stabiliscono, consultando le funzioni del protocollo informatico e il repertorio dei fascicoli, se esso si colloca nell'ambito di un affare o procedimento in corso, oppure se dà avvio ad un nuovo procedimento. Se il documento deve essere inserito in un fascicolo già aperto, dopo la classificazione e protocollazione viene, dal Responsabile del procedimento o suo delegato, inserito fisicamente nel fascicolo. Contestualmente, sia che trattasi di documento analogico che si tratti documento informatico, viene fascicolato a cura del Responsabile del procedimento nel fascicolo di competenza, relativo al procedimento. Se invece dà avvio a un nuovo affare, viene aperto un nuovo fascicolo (con le procedure sopra descritte) a cura dell'ufficio di assegnazione del documento e di conseguenza fascicolato. I documenti prodotti dall'Ente sono fascicolati da chi li scrive.

La corretta tenuta del fascicolo è di pertinenza esclusiva del Responsabile del procedimento, che ne cura tutte le sue fasi: apertura, implementazione e successiva chiusura.

6.5. Modifica delle assegnazioni dei fascicoli

La riassegnazione di un fascicolo è costituita dalla variazione dei criteri di accesso del fascicolo stesso ed è effettuata dall'Ufficio Protocollo, su istanza scritta dell'ufficio o unità organizzativa che ha in carico il fascicolo, provvedendo a correggere le informazioni inserite nel sistema informatico e nel repertorio dei fascicoli, inoltrando successivamente il fascicolo al Responsabile del procedimento di nuovo carico. Delle operazioni di variazione degli estremi del provvedimento di autorizzazione è lasciata traccia sul repertorio/elenco cartaceo dei fascicoli.

6.6. Fascicoli ibridi

Il fascicolo è composto da documenti formati su due supporti, quello cartaceo e quello informatico, afferenti ad un affare o procedimento amministrativo che dà origine a due unità archivistiche di conservazione differenti; l'unitarietà del fascicolo è garantita dal sistema mediante l'indice di classificazione e il numero di repertorio.

6.7. Tenuta dei fascicoli dell'archivio corrente

I fascicoli dell'archivio corrente cartaceo sono conservati a cura dei Responsabili di procedimento presso gli uffici di competenza fino al trasferimento nell'Archivio di deposito. Per quanto riguarda i fascicoli informatici, il Responsabile del Servizio protocollo, d'intesa con il Responsabile della Conservazione dei documenti informatici e con l'assistenza dei Servizi informativi, provvede al loro trasferimento in archivi informatici di conservazione.

6.8. Movimentazione dei fascicoli dall'Archivio

Per il trasferimento dei fascicoli cartacei dall'archivio corrente all'archivio di deposito si rimanda alle linee guida del Piano di Conservazione. (Allegato n. 4)

I fascicoli informatici, mediante specifiche funzionalità di sistema, vengono trasferiti nel sistema di conservazione adottato.

7. Sezione Settima: Conservazione e tenuta dei documenti

7.1. Conservazione dei documenti analogici

I documenti dell'Amministrazione, in formato analogico, sono conservati a cura del RSP. La documentazione corrente è conservata a cura del Responsabile del procedimento fino al trasferimento in archivio di deposito.

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

7.2. Trasferimento delle unità archivistiche negli archivi di deposito

All'inizio di ogni anno di norma, gli uffici individuano i fascicoli da versare all'archivio di deposito, dandone comunicazione al Responsabile del Servizio protocollo.

Il Responsabile del Servizio protocollo provvede al trasferimento dei fascicoli compilando o aggiornando il repertorio/elenco dei fascicoli e rispettando l'organizzazione dell'archivio corrente.

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

Il Responsabile della Conservazione, in collaborazione Responsabile dei Servizi Informativi, provvede, sentiti i responsabili delle unità organizzative, a rimuovere/trasferire i fascicoli informatici e a versarli nelle unità informatiche di conservazione adottato.

7.3. Selezione dei documenti e trasferimento nell'archivio storico

Periodicamente, in base al massimario di scarto, viene effettuata la procedura di selezione della documentazione da proporre allo scarto e attivato il procedimento amministrativo di scarto documentale con l'invio della proposta alla competente Soprintendenza archivistica. I fascicoli non soggetti a operazioni di scarto sono trasferiti nell'archivio storico per la conservazione permanente.

Di norma sono versati all'archivio storico tutti i documenti anteriori all'ultimo quarantennio. E' tuttavia possibile depositare anche documentazione successiva al quarantennio purché non rivesta più un preminente carattere giuridico-amministrativo per l'ente e sia destinata alla conservazione permanente in base al Massimario di scarto.

7.4. Conservazione dei documenti informatici

La conservazione a norma sostitutiva è l'insieme delle attività finalizzate a definire ed attuare le politiche complessive del sistema di conservazione e a governarne la gestione, al fine di garantire l'autenticità, l'integrità, l'affidabilità, la leggibilità e la reperibilità dei documenti informatici, come previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale (art.44).

La gestione del processo di conservazione deve essere affidata alla figura del Responsabile della Conservazione. Attualmente l'AOO ha affidato all'Ente Conservatore Accreditato Infocert Spa tale ruolo di Responsabile della Conservazione (v. Atto Affidamento Allegato n. 14).

L'Ente ha avviato la conservazione, secondo le procedure indicate nel Manuale della Conservazione (Allegato n. 15), per tutti gli atti e documenti che obbligatoriamente produce in formato informatico e sta avviando le procedure di conservazione per tutti gli documenti informatici gestiti al suo interno.

Nell'allegato n. 16, sono riportate le diverse tipologie documentali oggetto di conservazione e i vari metadati ad esse associati.

7.5. Censimento dei depositi documentari, delle banche dati e dei software

Ogni anno il Responsabile del Servizio protocollo provvede ad effettuare il censimento dei documenti depositati presso l'appaltatore del Servizio di deposito dei documenti cartacei, dei registri particolari (vedi Sezione 5), per programmare i versamenti dei documenti cartacei all'Archivio di deposito. Il Responsabile dei Servizi Informativi effettua il censimento delle banche dati e dei software di gestione documentale in uso all'ente, dei documenti informatici sui supporti di memorizzazione per predisporre il Piano per la continuità operativa, il disaster recovery e gli aggiornamenti del DPS.

8. Sezione Ottava: Accesso agli atti e Trasparenza

8.1. Accesso agli atti

Attualmente non sono disponibili funzioni per l'esercizio, per via telematica, del flusso di accesso ai documenti. Come previsto dal D. Lgs. 33/2013, è garantito a tutti i cittadini, mediante l'istituzione dell'accesso civico, l'accesso e la libera consultazione a tutti gli atti dell'Ente per i quali è prevista la pubblicazione.

Sul sito istituzionale è consultabile l'apposita sezione *Amministrazione Trasparente* a cui i cittadini hanno libero accesso e nella quale sono disponibili informazioni integre e conformi alle originali.

Per ogni altro obbligo inerente la pubblicazione di documenti ed atti dell'Ente sul sito internet istituzionale, si fa riferimento al D. Lgs. 33/2013 ed al D.L. 90/2014, come convertito con legge 144/2014, ed alle altre norme in materia.

Per quanto riguarda il diritto di accesso il riferimento è alla legge 241/90 e s.m.i. ed alla normativa specifica in materia.

8.2. Sito Internet Istituzionale

Sul sito internet istituzionale (www.comune.andria.bt.it) sono pubblicate le sezioni dedicate all'Albo on line e la Sezione relativa all'Amministrazione Trasparente, in cui sono indicati i contenuti previsti nel Dlgs. 33/2013. Ciascun Settore cura la pubblicazione sul sito internet comunale dei dati di propria competenza così come indicato nel "Programma triennale per la trasparenza e l'integrità" approvato con Delibera di Giunta n. 10 del 30/01/2015.

8.3. Albo online

Sul sito istituzionale www.comune.andria.bt.it è stata attivata la sezione *Albo Pretorio*, dalla quale si accede agli atti e provvedimenti sottoposti a periodi di pubblicazione online a termine. La pubblicazione su Albo soddisfa il requisito di pubblicità legale garantendo il principio generale di trasparenza amministrativa, imparzialità e buona amministrazione.

L'organizzazione e le modalità di svolgimento del servizio sono dettagliate nelle apposite linee guida pubblicazioni albo online (Allegato n 9).

8.4. Accesso altre amministrazioni

L'accesso al sistema informatico documentale da parte di pubbliche amministrazioni è realizzato applicando le norme ed i criteri tecnici emanati per la realizzazione della rete unitaria delle pubbliche amministrazioni o nell'ambito di altre convenzioni.