



Comune di San Felice del Benaco
Provincia di Brescia
Via XX Settembre n. 11 - c.a.p. 25010
Centralino: Tel. 0365/558611 - Telefax 0365/558623

MANUALE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO

Approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 33 del 24 marzo 2017

SOMMARIO

PARTE PRIMA AMBITO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE E DEFINIZIONI

- Art. 1 - Ambito di applicazione
- Art. 2 - Definizioni

PARTE SECONDA DISPOSIZIONI GENERALI

- Art. 3 - Unicità del Protocollo Informatico
- Art. 4 - Eliminazione dei protocolli interni
- Art. 5 - Modello organizzativo adottato per la gestione dei documenti

PARTE TERZA I DOCUMENTI

- Art. 6 - Tipologia dei documenti.
- Art. 7 - Trattamento delle differenti tipologie di documenti
- Art. 8 - Forme dei documenti
- Art. 9 - Modalità di trasmissione dei documenti

PARTE QUARTA DESCRIZIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI NELL'ARCHIVIO CORRENTE

- Art. 10 - Documenti in entrata
- Art. 11 - Documenti in uscita
- Art. 12 - Documenti interni di preminente carattere giuridico - probatorio
- Art. 13 - Documenti interni di preminente carattere informativo

PARTE QUINTA REGISTRAZIONE A PROTOCOLLO E SEGNATURA DEI DOCUMENTI

- Art. 14 - La registrazione dei documenti
- Art. 15 - Il registro di protocollo
- Art. 16 - Regole per la tenuta del registro di protocollo di emergenza
- Art. 17 - Elementi obbligatori della registrazione a protocollo
- Art. 18 - Documenti sottoposti a registrazione particolare
- Art. 19 - Documenti che non vanno protocollati
- Art. 20 - La segnatura dei documenti (timbro di protocollo)
- Art. 21 - Protocollo differito
- Art. 22 - Documenti ad accesso limitato
- Art. 23 - RegISTRAZIONI con differimento dei termini di accesso (riservatezza temporanea delle informazioni)
- Art. 24 - Annullamento di una registrazione
- Art. 25 - Correzione di errori nella registrazione di protocollo
- Art. 26 - Documento anonimo
- Art. 27 - Documenti privi di firma
- Art. 28 - Telefax
- Art. 29 - Uno o più esemplari di uno stesso documento inviati a più soggetti del Comune, per competenza o per conoscenza
- Art. 30 - Copie per competenza.
- Art. 31 - Copie per conoscenza
- Art. 32 - Documenti in partenza con più destinatari
- Art. 33 - Posta elettronica (e-mail)
- Art. 34 - Corrispondenza con dicitura "Riservato", "Personale", "Confidenziale" e simili.
- Art. 35 - Offerte per gare, appalti, concorsi, ecc. in busta chiusa e sigillata

- Art. 36 - Documenti pervenuti per errore al Comune
- Art. 37 - Documenti smistati e assegnati erroneamente
- Art. 38 - Integrazioni documentarie

PARTE SESTA
TRASMISSIONE E RICEZIONE PER VIA TELEMATICA DEI DOCUMENTI INFORMATICI -
INTEROPERABILITÀ

- Art. 39 - Interoperabilità

PARTE SETTIMA
CONSULTAZIONE DEI DOCUMENTI ARCHIVISTICI

- Art. 40 - Consultazione interna dei documenti archivistici
- Art. 41 - Consultazione di terzi per fini amministrativi
- Art. 42 - Consultazione di terzi per fini di ricerca storico-scientifica

PARTE PRIMA

AMBITO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE E DEFINIZIONI

Art. 1

Ambito di applicazione

Il presente manuale di gestione dei documenti disciplina le attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione ed archiviazione dei documenti, oltre che la gestione dei flussi documentali.

Art. 2

Definizioni

Ai fini del presente manuale si intende per:

Affare: insieme delle attività svolte dal Comune per raggiungere un obiettivo concreto e circoscritto; esso indica il caso concreto che l'Amministrazione deve portare a buon fine.

Allegato: documento unito ad altro documento per prova, per chiarimento o per memoria: l'allegato deve rimanere sempre unito al documento cui si riferisce e riportare la stessa segnatura di protocollo.

Amministrazione: il Comune di San Felice del Benaco.

AOO (Area Organizzativa Omogenea): insieme di unità organizzative di una amministrazione, che usufruiscono, in modo omogeneo e coordinato, di comuni servizi per la gestione dei flussi documentali. In particolare una AOO utilizza per il servizio di protocollazione un'unica sequenza numerica, rinnovata ogni anno solare. Il Comune di San Felice del Benaco costituisce un'unica AOO.

Assegnazione: individuazione, della persona fisica responsabile della trattazione dell'affare e della gestione dei documenti nella fase corrente.

Casella istituzionale di posta elettronica: casella di posta elettronica, istituita da un'AOO, per la ricezione dall'esterno e per la spedizione all'esterno dei messaggi da registrare a protocollo.

Certificati elettronici: attestati elettronici che collegano i dati utilizzati per verificare le firme elettroniche ai titolari e confermano l'identità dei titolari stessi.

Certificati qualificati: certificati elettronici conformi ai requisiti di cui allegato I della direttiva 1999/93/CE, rilasciati da certificatori che rispondono ai requisiti fissati dall'allegato II.

Certificatori: coloro che prestano servizi di certificazione delle firme elettroniche o che forniscono altri servizi connessi alle firme elettroniche.

Certificatori accreditati: certificatori che sono accreditati in Italia ovvero in altri Stati membri dell'Unione europea, ai sensi dell'art. 3, paragrafo 2 della direttiva 1999/93/CE.

Dispositivo per la creazione di una firma sicura: apparato strumentale, usato per la creazione di una firma elettronica, rispondente ai requisiti prescritti dalla normativa vigente.

Documento amministrativo: ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa.

Documento archivistico: ogni documento che fa parte dell'archivio.

Documento informatico: rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.

Il documento informatico sottoscritto con firma digitale, redatto in conformità delle regole tecniche previste dalla legge, soddisfa il requisito legale della forma scritta e ha efficacia probatoria ai sensi dell'art. 2712 *Riproduzioni meccaniche* del Codice Civile.

Documento riassuntivo: documento prodotto con lo scopo dichiarato di riassumere dati e informazioni contenuti in forma analitica in altri documenti espressamente richiamati.

E-mail: sistema di comunicazione elettronica attraverso messaggi.

Fascicolazione: operazione di riconduzione dei singoli documenti classificati in fascicoli.

Fascicolo: insieme organico di documenti relativi ad un medesimo affare amministrativo oppure alla medesima persona fisica o giuridica, classificati in maniera omogenea.

Firma digitale: particolare tipo di firma elettronica qualificata basata su un sistema di chiavi asimmetriche a coppia, una pubblica e una privata, che consente al titolare, tramite la chiave privata, e al destinatario, tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici.

Firma elettronica: insieme dei dati in forma elettronica, allegati oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici, utilizzati come metodo di autenticazione informatica.

Firma elettronica avanzata: firma elettronica ottenuta attraverso una procedura informatica che garantisce la connessione univoca al firmatario e la sua univoca identificazione, creata con mezzi sui quali il firmatario può conservare un controllo esclusivo e collegata ai dati ai quali si riferisce in modo da consentire di rilevare se i dati stessi siano stati successivamente modificati.

Firma elettronica qualificata: firma elettronica basata su un certificato qualificato e creata mediante un dispositivo sicuro per la creazione della firma.

Gestione dei documenti: insieme delle attività finalizzate alla registrazione di protocollo, alla classificazione, alla fascicolazione, all'assegnazione, al reperimento, alla conservazione e all'accesso dei documenti amministrativi formati o acquisiti dal produttore di archivio.

Impronta di un documento informatico: una sequenza di simboli binari in grado di identificarne univocamente il contenuto;

Interoperabilità: possibilità di trattamento automatico, da parte del sistema di protocollo ricevente, delle informazioni trasmesse dal sistema di protocollo mittente.

Massimario di selezione: componente del Piano di conservazione, che definisce le disposizioni ed i criteri di massima per attuare la selezione ed elenca le serie e i documenti la cui conservazione deve essere illimitata.

Piano di conservazione: strumento, previsto dalla normativa, che definisce i criteri di organizzazione dell'archivio, di selezione periodica e di conservazione permanente dei documenti, redatto e integrato con il sistema di classificazione adottato.

Produttore di archivio: soggetto giuridico di natura pubblica o privata che, nello svolgimento della sua attività pratica, forma, gestisce e conserva documenti (nel nostro caso il Comune di San Felice del Benaco).

Registrazione di Protocollo: operazione di registrazione quotidiana dei documenti ricevuti e spediti, assegnando contestualmente a ciascuno di essi un numero progressivo, che ricomincia da 1 all'inizio di ogni anno solare. La registrazione a protocollo attesta in modo inoppugnabile l'esistenza all'interno dell'archivio e la data archivistica del singolo documento, che viene identificato in modo univoco dal numero progressivo assegnatogli.

Registro: supporto prestrutturato e munito di particolari garanzie di inalterabilità e conservazione, sul quale vengono trascritti e memorizzati per esteso o per sunto documenti o dati che da tale memorizzazione acquistano valenza probatoria.

Registro di protocollo: registro su cui si annotano quotidianamente i documenti ricevuti e spediti dal Comune è atto pubblico di fede privilegiata.

Repertorio: registro su cui si trascrivono e nel quale si inseriscono in sequenza determinata (in genere cronologica) documenti ai quali si attribuisce un numero identificativo progressivo con valenza probatoria.

Sistema di gestione informatica dei documenti: l'insieme delle risorse di calcolo, degli apparati, delle reti di comunicazione e delle procedure informatiche utilizzati dal Comune per la gestione dei documenti.

Smistamento: individuazione della UOR cui trasmettere il documento, che servirà per trattare un affare o un procedimento amministrativo.

Unità Organizzativa Responsabile (UOR): unità organizzative (Settori /Sezioni/Unità operative ed Uffici) competenti nelle diverse materie all'interno dell'Area Organizzativa Omogenea costituita dal Comune di San Felice del Benaco.

PARTE SECONDA

DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 3

Unicità del Protocollo Informatico

Nell'ambito dell'area organizzativa omogenea la numerazione delle registrazioni di protocollo è unica e rigidamente progressiva. Essa si chiude al 31 dicembre e ricomincia da 1 all'inizio di ogni anno.

Il numero di protocollo è costituito da almeno sette cifre numeriche.

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

Art. 4

Eliminazione dei protocolli interni

Con l'entrata in funzione del sistema di gestione informatica dei documenti sono eliminati tutti i sistemi di registrazione dei documenti alternativi al protocollo informatico, compreso il protocollo riservato.

Art. 5

Modello organizzativo adottato per la gestione dei documenti

Per la gestione dei documenti è adottato un modello organizzativo di tipo decentrato che prevede la partecipazione attiva di più soggetti ed uffici utente, ognuno dei quali è abilitato a svolgere soltanto le operazioni di propria competenza.

L'Ufficio centrale di Protocollo svolge le funzioni di registrazione a protocollo, classificazione, segnatura e scansione dei documenti ricevuti dall'ente (= corrispondenza in arrivo).

La registrazione dei documenti in uscita e di quelli consegnati direttamente ai singoli uffici e le operazioni connesse (segnatura, classificazione, scansione e fascicolazione) sono effettuate direttamente da parte di persone a ciò deputate nell'ambito dell'organizzazione delle UOR, utilizzando il registro di protocollo informatico unico per tutto il Comune, sotto il controllo dell'Ufficio centrale di Protocollo che deve vigilare sul corretto svolgimento delle operazioni decentrate di registrazione, segnatura, classificazione fascicolazione e scansione dei documenti.

Le persone abilitate nell'ambito delle UOR provvedono alla costituzione e gestione dei fascicoli. Ai RPA o altre persone a ciò incaricate è demandata la responsabilità della gestione della parte di loro competenza di Archivio corrente composto dai fascicoli e dai documenti relativi agli affari in corso di trattazione, curandone l'accesso interno ed esterno. Provvedono poi allo sfoltimento dei fascicoli (si veda art. 45) relativi agli affari cessati ed al versamento all'archivio di deposito, redigendo gli appositi elenchi.

PARTE TERZA

I DOCUMENTI

Art. 6

Tipologia dei documenti

I documenti del Comune si distinguono in:

- a) documenti in arrivo (= in entrata): documenti, con rilevanza giuridico - probatoria, prodotti da altri soggetti giuridici ed acquisiti dal Comune nell'esercizio delle sue funzioni;
- b) documenti in partenza (= in uscita): documenti, con rilevanza giuridico - probatoria, prodotti dal personale del Comune nell'esercizio delle sue funzioni e spediti a soggetti giuridici esterni;
- c) documenti interni: documenti scambiati tra le diverse UOR del Comune.

Questi ultimi si distinguono in:

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

Art. 7

Trattamento delle differenti tipologie di documenti

A. **I documenti in arrivo** sono registrati sul protocollo informatico unico del Comune e sono classificati a cura:

- dell'Ufficio centrale di Protocollo, che poi provvede a smistarli alla UOR di competenza;
- del soggetto abilitato l'incaricato della UOR di competenza nei casi in cui la corrispondenza venga consegnata direttamente al settore;

La fascicolazione è compito dell'incaricato della UOR di competenza, che è responsabile delle operazioni di formazione e gestione del fascicolo relativo all'affare o al procedimento amministrativo che sta trattando.

B. **I documenti in partenza** sono registrati sul protocollo informatico unico del Comune e sono classificati a cura dell'incaricato della UOR, che tratta l'affare o il procedimento amministrativo ed è responsabile delle operazioni di formazione e gestione del fascicolo relativo.

C. **I documenti interni** di preminente carattere informativo (memorie informali, appunti, brevi comunicazioni di rilevanza meramente informativa scambiate tra uffici) non vanno protocollati.

I documenti interni di preminente carattere giuridico - probatorio (quelli redatti al fine di documentare fasi obbligatorie imprescindibili del procedimento amministrativo, quindi importanti per attestarne la regolarità, oppure quelli dai quali possano nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi) devono essere protocollati.

La registrazione sul protocollo informatico unico del Comune e la classificazione sono effettuate dall'incaricato della UOR, che è anche responsabile della formazione e gestione del fascicolo relativo all'affare o al procedimento che sta trattando.

Art. 8 Forme dei documenti

I documenti in entrata, in uscita e quelli interni di preminente carattere giuridico-probatorio possono essere redatti in forma scritta su supporto cartaceo oppure digitale nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in merito alla forma del documento.

I fax sono considerati a tutti gli effetti dei documenti in forma scritta su supporto cartaceo, poiché solo la loro modalità di trasmissione è per via telematica. Per legge soddisfano al requisito della forma scritta e, perciò, la loro trasmissione può non essere seguita da quella del documento originale.

Art. 9 Modalità di trasmissione dei documenti

Le modalità di trasmissione dei documenti possono essere molteplici, in particolare:

- *brevi manu* (normale o notificata);
- posta (ordinaria, raccomandata, prioritaria, assicurata, ecc.);
- fax;
- telegramma;
- fonogramma;
- telematica.

I documenti interni di preminente carattere informativo devono essere trasmessi con e-mail.

PARTE QUARTA

DESCRIZIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI NELL'ARCHIVIO CORRENTE

Art. 10 Documenti in entrata

Tutti i documenti pervenuti al Comune devono essere di regola registrati, segnati, classificati e smistati alla UOR di competenza contestualmente alla loro ricezione nella stessa giornata in cui sono pervenuti.

La ricezione dei documenti in entrata e il loro smistamento alle competenti Unità Organizzative Responsabili sono organizzati come di seguito, a seconda delle possibili casistiche sotto riportate.

Documenti su supporto cartaceo ricevuti tramite il servizio postale:

I documenti su supporto cartaceo ricevuti tramite il servizio postale pervengono di regola all'Ufficio centrale di Protocollo.

Prima della fase di apertura della corrispondenza, verrà appositamente separata quella riguardante le procedure di gara per l'aggiudicazione di lavori pubblici, servizi e forniture, le buste recanti la dicitura "riservata", "personale", ecc. che verranno trattate come descritto nella parte V di questo manuale, tra i casi particolari.

Le buste devono essere pinzate al documento cui si riferiscono.

L'Ufficio centrale di Protocollo dopo aver individuato il materiale da non protocollare indicato nell'elenco di cui all'art. 18, provvede alla registrazione, segnatura, classificazione e smistamento alle UOR di competenza degli altri documenti protocollabili, dando priorità a quelli individuabili come urgenti.

L'Ufficio centrale Protocollo, una volta concluse le operazioni di smistamento, inserisce in un plico chiuso tutta la corrispondenza smistata a ciascuna UOR.

Il responsabile di ciascuna UOR prende atto anche tramite il sistema informatico che gli sono stati smistati i documenti.

Documenti su supporto cartaceo presentati direttamente allo sportello "Accettazione posta a mano":

I documenti su supporto cartaceo, presentati direttamente allo sportello Accettazione posta a mano durante l'orario di apertura al pubblico, sono registrati, segnati, classificati e smistati alle UOR di competenza dagli addetti allo sportello.

Della ricezione degli stessi viene rilasciata a richiesta del consegnatario contestuale **ricevuta** mediante il programma di protocollo informatico.

Documenti su supporto cartaceo ricevuti direttamente dagli sportelli dalle UOR:

I documenti su supporto cartaceo ricevuti direttamente dalle UOR sono da queste registrati sul protocollo informatico unico del Comune, segnati, classificati e assegnati all'unità organizzativa competente del Settore di appartenenza che ne curerà la fascicolazione nella stessa giornata di ricezione.

Documenti informatici in entrata:

I documenti informatici sono ricevuti dalla casella istituzionale di posta.

Art. 11
Documenti in uscita

La redazione, registrazione, classificazione e fascicolazione dei documenti in uscita spetta alle singole UOR che provvedono quotidianamente a far pervenire all'Ufficio centrale di Protocollo i documenti su supporto cartaceo da spedire tramite il servizio postale.

Elementi informativi essenziali dei documenti in uscita:

I documenti prodotti dal Comune, indipendentemente dalla forma nel quale sono redatti, devono riportare le seguenti informazioni:

1. Individuazione dell'autore del documento:
 - sigillo ufficiale del Comune (stemma) e dicitura "Comune di San Felice del Benaco" nelle forme stabilite dall'amministrazione
 - Unità Organizzativa Responsabile (Settore - Sezione - Unità Operativa/Ufficio);
 - indirizzo completo: via/piazza, numero civico, CAP, città;
 - partita IVA;
 - numero di telefono;
 - numero di fax;
 - indirizzo istituzionale di posta elettronica;
 - eventuale orario di apertura al pubblico.
2. Individuazione e descrizione del documento:
 - data completa (luogo, giorno, mese, anno);
 - numero di protocollo o eventuale numero del repertorio;
 - classificazione: titolo/classe. numero di fascicolo;
 - numero e descrizione degli allegati;
 - numero e data del documento cui si risponde;
 - oggetto del documento;
 - eventuale nome informatico assegnato dall'ufficio al documento (nome del file).
3. Individuazione del destinatario del documento:
 - nome e cognome (per le persone) - Denominazione (per gli enti e le imprese);
 - indirizzo completo: via/piazza, numero civico, CAP, città.
4. Firma autografa sui documenti su supporto cartaceo o riferimenti alla firma digitale utilizzata sui documenti informatici e, qualora ritenute necessarie, anche le sigle del responsabile della composizione del testo (o immissione dati).

Redazione dei documenti in uscita:

Ogni documento in uscita va redatto in due esemplari: l'originale e la copia.

L'originale va spedito al destinatario, la copia è trattenuta "agli atti", cioè nel fascicolo relativo all'affare o al procedimento amministrativo trattato.

Va assicurato ovviamente il rispetto della normativa sul procedimento amministrativo.

Art. 12
Documenti interni di preminente carattere giuridico – probatorio

Gli elementi e le modalità di redazione e di gestione dei documenti interni di preminente carattere giuridico - probatorio sono gli stessi dei documenti in uscita.

I documenti interni di preminente carattere giuridico - probatorio inviati da una UOR ad un'altra UOR all'interno del Comune (oppure da un ufficio all'altro all'interno della stessa UOR del Comune), devono essere registrati sul protocollo informatico unico del Comune, classificati e inviati a cura della singola UOR mittente.

Il destinatario del documento interno non deve effettuare una nuova registrazione del documento pervenutogli.

La fascicolazione deve essere effettuata dalla UOR che ha la competenza del procedimento.

Esempi:

- ◇ Caso della richiesta di parere dall'Ufficio A all'Ufficio B: la richiesta va registrata sul protocollo informatico unico del Comune, classificata, fascicolata e inviata al "Destinatario" Ufficio B da parte del "Mittente" Ufficio A che ha la competenza del procedimento cui la richiesta di parere è inerente.

- ◇ Caso del parere inviato all'Ufficio A da parte dell'Ufficio B: il parere va registrato sul protocollo informatico unico del Comune, classificato e inviato al "Destinatario" Ufficio A da parte del "Mittente" Ufficio B. L'Ufficio A ha la competenza del procedimento cui il parere è inerente perciò ne curerà la fascicolazione.

Le procedure per la consegna e la trasmissione dei documenti alla UOR di competenza si effettuano in modo analogo a quanto stabilito per i documenti in arrivo. Lo stesso vale per il trattamento archivistico.

Art. 13

Documenti interni di preminente carattere informativo

Ogni UOR produce documenti di preminente carattere informativo che trasmette esclusivamente in forma digitale tramite e-mail all'interno dell'AOO. La UOR ricevente, che non ha la responsabilità legale della conservazione di tali documenti, può organizzarli in forma libera utilizzando le risorse informatiche del sistema.

Per tali comunicazioni interne di rilevanza limitata ed esclusivamente interna, quali i procedimenti interni di routine (ad esempio, richieste di materiale di largo uso e consumo, richiesta di interventi di manutenzione, ecc.) si utilizzano le caselle ordinarie di posta elettronica. Il sistema provvede a fornire al mittente ricevuta del messaggio selezionando in "strumenti" la voce "richiedi conferma di lettura".

PARTE QUINTA

REGISTRAZIONE A PROTOCOLLO E SEGNATURA DEI DOCUMENTI

Art. 14

La registrazione dei documenti

Tutti i documenti del Comune, dai quali possano nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi, devono essere registrati sul protocollo informatico unico del Comune, con le modalità e le eccezioni di seguito illustrate.

La registrazione è l'operazione di memorizzazione delle informazioni fondamentali relative al contenuto, alla forma, all'autore e alla modalità di trasmissione di un documento.

Tale operazione serve a identificare in modo univoco un documento, individuandone data, forma e provenienza certa.

Non è pertanto consentito l'utilizzo di un unico numero di protocollo per il documento in arrivo e per il documento in partenza, neppure se l'affare si esaurisce con la risposta.

La registrazione non può riguardare per alcun motivo il fascicolo.

Art. 15

Il registro di protocollo

Il registro di protocollo, anche in forma digitale, è **atto pubblico di fede privilegiata** che certifica l'effettivo ricevimento e l'effettiva spedizione di un documento ad una certa data, indipendentemente dalla regolarità del documento stesso.

Tale registro è soggetto alle forme di pubblicità e di tutela di situazioni giuridicamente rilevanti previste dalla normativa vigente.

Al fine di garantire la non modificabilità delle registrazioni sul protocollo informatico unico, al termine di ogni giornata lavorativa, il Responsabile del Servizio Archivistico provvede al riversamento su supporto informatico non riscrivibile. Tale riversamento è conservato a cura del Settore Servizi informatici.

Entro il mese di marzo, il responsabile del Servizio archivistico provvede alla stampa del registro di protocollo dell'anno precedente.

Art. 16

Regole per la tenuta del registro di protocollo di emergenza

Nelle situazioni di emergenza nelle quali non sia possibile utilizzare il protocollo informatico, ogni evento deve essere registrato su un supporto alternativo, denominato *Registro di emergenza*, previa autorizzazione del Responsabile del Servizio archivistico che fornirà il relativo modello.

Su questo registro devono essere riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione, nonché la data e l'ora di ripristino della piena funzionalità del sistema, nonché eventuali annotazioni ritenute rilevanti dal responsabile del protocollo informatico.

Prima di autorizzare l'avvio della procedura, il Responsabile del Servizio archivistico deve impostare e verificare poi la correttezza di data e ora sui rispettivi registri di emergenza.

Le informazioni relative ai documenti protocollati in emergenza sono inserite nel sistema informatico, utilizzando un'apposita funzione di recupero dei dati, senza ritardo al ripristino delle funzionalità del sistema. Durante la fase di ripristino, a ciascun documento registrato in emergenza viene attribuito un numero di protocollo del sistema informatico ordinario, che provvede a mantenere stabilmente la correlazione con il numero utilizzato in emergenza.

Ogni registro di emergenza si rinnova ogni anno solare e, pertanto, inizia il 1° gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno.

Art. 17

Elementi obbligatori della registrazione a protocollo

Gli elementi obbligatori, in quanto giuridicamente rilevanti della registrazione a protocollo sono:

- ◇ data di registrazione;
- ◇ numero di protocollo;
- ◇ mittente per il documento in arrivo/ destinatario per il documento in partenza, per l'inserimento dei quali si devono rispettare le "linee guida per la creazione e l'aggiornamento delle anagrafiche" (Allegato 1);
- ◇ oggetto;
- ◇ numero degli allegati (se presenti);
- ◇ descrizione degli allegati (se presenti);
- ◇ data del documento ricevuto (se disponibile);
- ◇ numero di protocollo del documento ricevuto (se disponibile);
- ◇ impronta informatica (solo per i documenti informatici).

Art. 18

Documenti sottoposti a registrazione particolare

Tutti i documenti sottoposti, in base al Piano di Classificazione, a registrazione particolare presso repertori informatici autonomi non vanno protocollati, ma inseriti negli appositi repertori.

Art. 19

Documenti che non vanno protocollati

Non vanno protocollati:

- ◇ tutti i documenti già soggetti a registrazione particolare in repertori;
- ◇ documenti interni di preminente carattere informativo, che non costituiscono fasi obbligatorie e imprescindibili dei procedimenti amministrativi (devono essere inviati tramite posta elettronica);
- ◇ bollettini ufficiali;
- ◇ certificazioni varie;
- ◇ documenti di interesse effimero (partecipazioni, condoglianze, ringraziamenti, auguri, richieste di appuntamenti);
- ◇ estratti conto bancari e postali;
- ◇ Gazzette Ufficiali;
- ◇ inviti a manifestazioni;
- ◇ materiali pubblicitari;
- ◇ materiali statistici;
- ◇ note di ricezione delle circolari e altre disposizioni;
- ◇ notiziari della Pubblica Amministrazione;
- ◇ riviste;
- ◇ giornali e periodici;
- ◇ libri.

Art. 20

La segnatura dei documenti (timbro di protocollo)

La segnatura di protocollo è l'apposizione o l'associazione all'originale del documento, in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti la registrazione di protocollo per consentire di individuare ciascun documento in modo inequivocabile.

La registrazione a protocollo e la segnatura costituiscono un'operazione unica e vanno effettuate contemporaneamente; hanno entrambe natura di atto pubblico.

La **segnatura dei documenti su supporto cartaceo** viene posta, di norma, sul davanti del primo foglio del documento in arrivo e sulla copia del documento in partenza mediante un timbro o qualsiasi altro strumento (ad esempio, l'etichetta) sul quale vanno riportate le seguenti informazioni:

- ✓ denominazione dell'Amministrazione: COMUNE DI SAN FELICE DEL BENACO;
- ✓ data di registrazione al protocollo;
- ✓ numero progressivo di protocollo;
- ✓ classificazione (titolo e classe);
- ✓ Unità Organizzativa competente;
- ✓ destinatari delle copie.

Per i documenti originali in uscita si veda l'art. 11 di questo Manuale.

La **segnatura dei documenti informatici** avviene tramite assegnazione automatica da parte del software e le informazioni minime sono:

- ✓ codice identificativo dell'Amministrazione e dell'AOO;
- ✓ numero progressivo;
- ✓ data di registrazione;
- ✓ classificazione;
- ✓ oggetto del documento;
- ✓ destinatario/i.

Art. 21

Protocollo differito

Nel caso di temporaneo, eccezionale ed imprevisto carico di lavoro, che non permette di evadere la corrispondenza ricevuta nella medesima giornata lavorativa, e qualora dalla mancata registrazione di protocollo del documento nella medesima giornata lavorativa di ricezione possa venire meno un diritto di terzi (ad esempio per la registrazione di un consistente numero di domande di partecipazione ad un concorso in scadenza), con motivato provvedimento del Responsabile del Servizio archivistico è autorizzato l'uso del protocollo differito. In tale provvedimento vengono individuati i documenti da ammettere alla registrazione differita, le cause e il termine entro il quale la registrazione di protocollo deve essere comunque effettuata.

Il protocollo differito si applica solo ai documenti in arrivo e per tipologie omogenee che il Responsabile del Servizio archivistico deve descrivere nel provvedimento.

Dopo aver ottenuto il provvedimento, il capo dell'Unità Organizzativa competente provvede a chiudere in un armadio chiuso a chiave o in una stanza chiusa a chiave i documenti da protocollare e redige un verbale in cui dichiara il numero di tali documenti.

In tali casi è obbligatorio apporre sul documento in arrivo la data di arrivo e la sigla del ricevente.

Art. 22

Documenti ad accesso limitato

Anche se pervenuti senza indicazione della terminologia "riservato" ecc., sono previste particolari forme di riservatezza e di accesso limitato al protocollo unico per:

- documenti relativi a vicende di persone o a fatti privati o particolari, riguardanti dati sensibili;
- documenti dalla cui pubblicità possa derivare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell'attività amministrativa;
- le tipologie di documenti riservati individuati dalla normativa vigente.

L'operatore che rileva al ricevimento del documento le caratteristiche sopra descritte, provvede, assicurando il massimo riserbo, ad informare il proprio Dirigente per stabilirne il livello di accesso.

Le procedure adottate per la gestione dei documenti ad accesso riservato, comprese la registrazione, la segnatura, la classificazione e la fascicolazione, sono le stesse adottate per gli altri documenti amministrativi.

I documenti registrati sul protocollo particolare divengono consultabili alla scadenza dei termini indicati dalla normativa vigente. Motivate richieste di consultazione potranno essere accolte prima della scadenza dei termini con le procedure previste dalla normativa vigente.

Art. 23

Registrazioni con differimento dei termini di accesso (riservatezza temporanea delle informazioni)

Quando è necessario il differimento dei termini di accesso (ad esempio, gare e appalti, verbali di concorso, ecc.), è prevista una forma di accesso riservato al protocollo informatico unico.

Il Responsabile del procedimento stabilisce l'anno, il mese e il giorno nel quale le informazioni temporaneamente riservate divengono soggette al diritto di accesso nelle forme ordinarie previste dalla normativa vigente.

Art. 24

Annullamento di una registrazione

Solo il Responsabile del Servizio archivistico è autorizzato ad annullare la registrazione di un documento con apposito provvedimento, i cui estremi devono essere citati nella registrazione dell'annullamento. A tale Responsabile vanno trasmesse le richieste scritte (anche per fax o per email) contenenti il numero di protocollo da annullare e i motivi dell'annullamento.

Sul registro di protocollo devono apparire in forma ben visibile, la data e ora dell'annullamento, nonché il codice identificativo dell'operatore che ha effettuato l'annullamento e gli estremi dell'atto autorizzativo dell'annullamento.

Art. 25

Correzione di errori nella registrazione di protocollo

Qualora dopo aver effettuato una registrazione di protocollo si rendesse necessario correggere errori realizzati in sede d'immissione di dati per legge non modificabili (mittente, per i documenti ricevuti; destinatario, per i documenti spediti; oggetto del documento; file primario allegato) occorre contattare il Servizio archivistico che disporrà la rinnovazione del campo con i dati corretti. Il sistema di protocollo informatico provvederà a memorizzare, in modo permanente, il dato precedente immesso erroneamente e la data, ora e autore della modifica.

Nessuna autorizzazione è necessaria per correggere gli altri dati indicati nella registrazione di protocollo.

Art. 26

Documento anonimo

I documenti anonimi vanno protocollati, infatti il protocollista deve solo attestare che un determinato documento è pervenuto, così com'è. Nel campo "Mittente" si indica "Anonimo".

Art. 27

Documenti privi di firma

I documenti in arrivo privi di firma vanno protocollati.

Agli addetti alla registrazione spetta solo il compito di certificare che *quel* documento in arrivo è pervenuto in *quel* modo e in *quelle* forme determinate, non quello di invitare il mittente a sanare la situazione.

Sarà poi compito della UOR valutare caso per caso, ai fini della sua efficacia riguardo a un affare o un determinato procedimento amministrativo, le conseguenze della mancanza della firma.

Art. 28

Telefax

Il documento trasmesso da chiunque a una pubblica amministrazione tramite telefax, qualora ne venga accertata la fonte di provenienza, soddisfa il requisito della forma scritta e la sua trasmissione non deve essere seguita dalla trasmissione dell'originale.

Qualora non sia possibile accertare la fonte di provenienza, dovrà essere rispettata la seguente procedura:

1. il telefax va protocollato e su di esso apposta la dicitura «documento ricevuto via telefax» e successivamente il RPA provvede ad acquisire l'originale;
2. l'RPA o suo incaricato, una volta acquisito il documento originale e dopo essersi assicurato che siano stati riportati correttamente tutti i dati relativi alla segnatura (numero di protocollo, classificazione, etc.), provvede alla distruzione del documento ricevuto via telefax; tuttavia, qualora su quest'ultimo siano state segnate informazioni ritenute importanti (note del dirigente, appunti, ecc.) può conservarlo nel fascicolo allegandolo al documento originale.

Comunque, nel caso che al telefax faccia seguito l'originale, poiché ogni documento deve essere individuato da un solo numero di protocollo, indipendentemente dal supporto e dal mezzo di trasmissione, l'addetto alla

registrazione a protocollo, dopo aver registrato il telefax, deve attribuire all'originale la stessa segnatura del documento pervenuto via telefax. Si tratta infatti del medesimo documento pervenuto precedentemente via telefax, con un diverso mezzo di trasmissione.

Qualora si rilevi che l'originale è stato registrato con un diverso numero di protocollo, la registrazione relativa all'originale deve essere annullata.

Il responsabile della registrazione a protocollo deve comunque accertare che si tratti del medesimo documento: qualora vi fosse qualche correzione, anche minima, si tratterebbe di un documento *diverso* e quindi andrà registrato con un nuovo numero di protocollo.

Il tipico esempio è rappresentato da un documento in arrivo via telefax senza firma, data e protocollo: l'originale pervenuto completo di questi dati va protocollato con un nuovo numero.

Il documento in partenza dovrà recare la dicitura «il presente documento è inviato via telefax e, quindi, non sarà seguito dal documento originale». Il RPA o suo incaricato è comunque tenuto a spedire l'originale qualora il destinatario ne faccia motivata richiesta.

La segnatura do protocollo va apposta non sulla copertina di trasmissione, ma sul documento.

Art. 29

Uno o più esemplari di uno stesso documento inviati a più soggetti del Comune, per competenza o per conoscenza

Ogni documento, anche se in più esemplari, deve essere individuato da un solo ed unico numero di protocollo, indipendentemente dal fatto che sia indirizzato, per competenza o per conoscenza, a una o più strutture amministrative e/o organi politici all'interno del Comune. Di conseguenza, qualora pervenga un documento nel quale risultano evidenti più destinatari, l'addetto alla registrazione, prima di protocollarlo, deve verificare, attraverso il sistema informatico, che esso non sia già stato registrato dagli altri destinatari. Qualora il documento sia già stato registrato si deve riportare la stessa segnatura anche sugli altri esemplari. Qualora la verifica sia impossibile, perché il documento è stato presentato a sportelli di registratura decentrati, e quindi protocollato con numeri diversi, il RPA o suo incaricato avrà cura di creare i collegamenti opportuni. Ai fini del calcolo dei tempi del procedimento amministrativo si tiene conto della data archivistica di quello protocollato per primo.

Art. 30

Copie per competenza

Qualora un documento in entrata tratti più oggetti/argomenti afferenti a procedimenti diversi e - conseguentemente - a fascicoli diversi, l'addetto alla registrazione deve creare c.d. "copie per competenza" per gli altri destinatari/ responsabili dei procedimenti, ai quali smistare il documento.

Le "copie per competenza" verranno classificate e fascicolate distintamente.

L'originale sarà smistato al responsabile dell'oggetto principale e le copie per competenza agli altri responsabili. Nel caso di oggetti aventi eguale importanza l'originale è smistato al primo destinatario in indirizzo.

Art. 31

Copie per conoscenza

Nel caso di copie per conoscenza si deve utilizzare la procedura descritta nell'art. 29.

In particolare, chi effettua la registrazione e lo smistamento dell'originale e delle copie, registra sul registro di protocollo a chi sono state inviate le copie per conoscenza.

Art. 32

Documenti in partenza con più destinatari

Qualora i destinatari di un documento in partenza siano più di uno è autorizzata la spedizione di copie dell'originale sia per competenza che per conoscenza.

Nel caso in cui i destinatari siano numerosi, il sistema dà la possibilità di allegare tra i "file primari" il file contenente l'elenco dei destinatari. In tal caso l'elenco completo dei destinatari va anche allegato in formato cartaceo alla copia del documento in uscita che viene tenuta agli atti.

Art. 33

Posta elettronica (e-mail)

I messaggi di posta elettronica (*e-mail*) che soddisfano i requisiti indicati dalla normativa vigente vanno protocollati. Potranno essere protocollati sia il corpo del messaggio che uno o più dei file ad esso allegati,

purché corredati di firma digitale, secondo le indicazioni della normativa vigente. La segnatura di protocollo dovrà rispettare lo standard XML.

A tal fine sarà costituita una casella di posta elettronica istituzionale adibita a tali finalità di protocollazione. Tale casella sarà comunicata all'AIPA per l'inserimento nell'indice delle Amministrazioni pubbliche.

Verranno protocollati solamente i messaggi inviati alla casella istituzionale di posta elettronica.

Qualora il messaggio di posta elettronica pervenga a una casella diversa da quella istituzionale si dovrà reindirizzare il messaggio alla casella di posta elettronica istituzionale avvertendo, per conoscenza, il mittente.

Qualora il messaggio di posta elettronica non sia conforme agli standard indicati dalla normativa vigente, ma si ritenga comunque necessario riconoscerli efficacia probatoria, il messaggio (e/o il documento trasmesso) deve essere considerato un documento cartaceo non sottoscritto, cui si applica quanto previsto dall'art. 27. Esso va, quindi, stampato con l'apposizione della dicitura «documento ricevuto tramite posta elettronica» e registrato, segnato, classificato, smistato, assegnato, fascicolato e conservato come un documento cartaceo, anche se trasmesso in via telematica. Sul programma di protocollo informatico va, inoltre, allegato come "file primario" in formato .eml.

Art. 34

Corrispondenza con dicitura "Riservato", "Personale", "Confidenziale" e simili.

La corrispondenza nominativamente intestata, seguita dalla carica/qualifica rivestita nell'Ente è regolarmente aperta.

La corrispondenza nominativamente intestata senza l'indicazione della carica/qualifica rivestita nell'Ente e la corrispondenza con la dicitura "riservata", "personale", "confidenziale" e simili non va aperta e viene consegnata in busta chiusa al destinatario, il quale dopo averne presa visione, se valuta che i documenti ricevuti non sono personali, ma relativi a procedimenti amministrativi deve trasmetterli alla UO competente per la relativa registrazione e fascicolazione. Se valuta che rientri nei casi di documenti ad accesso limitato dovrà essere seguita la procedura indicata nell'art. 22.

Art. 35

Offerte per gare, appalti, concorsi, ecc. in busta chiusa e sigillata

La registrazione deve essere effettuata sulla base degli elementi rilevabili sulla busta o involto, elementi che devono essere specificati nei relativi bandi; la segnatura deve essere apposta sulla busta o sull'involto chiusi.

Una volta aperte le buste la segnatura deve essere apposta, a cura del Presidente della commissione d'appalto o di concorso, anche sui documenti in esse contenuti.

Art. 36

Documenti pervenuti per errore al Comune

I documenti pervenuti per errore al Comune di ... non devono essere protocollati e devono essere spediti immediatamente al destinatario con la dicitura «Erroneamente pervenuto al Comune di ... il ...».

Art. 37

Documenti smistati e assegnati erroneamente

I documenti smistati e assegnati erroneamente devono essere rismistati e riassegnati il più velocemente possibile alla UOR di competenza.

Art. 38

Integrazioni documentarie

Si precisa che chi effettua le operazioni di registrazione a protocollo non è tenuto a sindacare sulla congruità formale e sostanziale della documentazione presentata, ma deve solo descrivere il documento ed eventuali allegati.

Tale verifica spetta al RPA, che deve comunicare all'interessato la necessità di eventuali integrazioni, indicare con precisione l'indirizzo al quale inviarle, specificare se l'assenza della documentazione comporta interruzione o sospensione del procedimento.

I documenti presentati ad integrazione devono essere protocollati ed inseriti nel fascicolo relativo.

PARTE SESTA

TRASMISSIONE E RICEZIONE PER VIA TELEMATICA DEI DOCUMENTI INFORMATICI - INTEROPERABILITÀ

Art. 39 Interoperabilità

Il Comune, con riferimento alla normativa in vigore, attiva la casella istituzionale di posta elettronica e sta provvedendo all'installazione del sistema di posta certificata. Si precisa che la normativa è in via di consolidamento e che le norme tecniche relative all'applicazione del D.Lgs. n. 10/2002 non sono ancora state pubblicate sulla G.U.

Perciò questa sezione del manuale di gestione verrà in seguito implementata, estesa, modificata in relazione agli scenari sia normativi sia tecnologici che verranno a consolidarsi in applicazione della normativa citata.

Alla casella istituzionale di posta elettronica del Comune di San Felice del Benaco possono pervenire le seguenti tipologie di documenti informatici:

1. documenti sottoscritti mediante la firma digitale qualificata;
2. documenti con firma elettronica e documenti con firma elettronica avanzata;
3. documenti sottoscritti da autori identificati mediante l'uso della carta d'identità elettronica o carta nazionale dei servizi;
4. documenti trasmessi da altre P.A. e conformi alle direttive relative alla interoperabilità;
5. documenti elettronici generici.

Allo stato attuale, in attesa del consolidarsi degli scenari normativi e tecnologici, i documenti informatici che perverranno alla casella istituzionale di posta elettronica del Comune o alla casella di posta certificata, verranno trattati dall'Ufficio centrale di Protocollo con le medesime procedure usate per i documenti cartacei (registrazione a protocollo, classificazione, smistamento, assegnazione, fascicolazione).

L'ufficio del Protocollo generale, dotato dei dispositivi atti ad accertare l'autenticità e la integrità del documento, provvede alla stampa dello stesso indicando e riportando su tale copia cartacea i riferimenti di autenticazione e identificazione.

Il documento stampato viene protocollato come la posta cartacea e segue le stesse modalità di smistamento, assegnazione e fascicolazione già descritte.

I documenti informatici vengono altresì allegati, in chiaro (= decrittografati), alla registrazione di protocollo effettuata.

L'utente ha così la possibilità di vedere il documento a video senza ricorrere alla copia cartacea.

I documenti pervenuti alla casella di posta elettronica istituzionale o certificata che siano identificati come documenti sottoscritti con firma digitale qualificata, vengono, immediatamente dopo il momento della registrazione di protocollo, archiviati su supporti non riscrivibili e tenuti a disposizione. L'archiviazione e la conservazione segue e rispetta tutte le norme tecniche esistenti al riguardo. Altresì si provvede alle attività di marcatura temporale e alla estensione della marcatura temporale come previsto dalla legge.

L'ufficio di Protocollo generale provvede periodicamente a rimuovere dalla casella istituzionale di posta elettronica o certificata i documenti pervenuti.

I documenti che pervengono da altre P.A. seguono le stesse regole generali suindicate.

Le operazioni di registrazione sono automatiche, se sono rispettate le regole della interoperabilità.

PARTE SETTIMA

CONSULTAZIONE DEI DOCUMENTI ARCHIVISTICI

Art. 40 Consultazione interna dei documenti archivistici

Ogni dipendente del Comune può consultare i documenti relativi ad affari di propria competenza ad esso assegnati e quei documenti di carattere generale e infrastrutturale necessari a concludere il procedimento.

I dipendenti sono tenuti a rispettare il segreto d'ufficio e quindi a non divulgare notizie inerenti l'attività loro affidata o di cui ne sono venuti a conoscenza in dipendenza della stessa.

Essi sono tenuti, inoltre, a non trarre profitto personale o a procurare danno a terzi e all'amministrazione di appartenenza dalla conoscenza di fatti e documenti.

Resta inteso che finché l'unità organizzativa responsabile del procedimento amministrativo è anche responsabile della conservazione dei documenti relativi, può accedere alla documentazione senza filtri di sorta. Ma, esistendo un servizio di conservazione accentrata dell'archivio di deposito e dell'archivio storico, i dipendenti del Comune hanno il diritto di consultare i documenti relativi ad affari di loro competenza, ma devono rispettare le precise procedure di richiesta e di riconsegna del materiale.

Art. 41
Consultazione di terzi per fini amministrativi

Circa la consultazione per fini amministrativi da parte di terzi esterni all'Ente, si fa riferimento allo specifico Regolamento comunale vigente.

Art. 42
Consultazione di terzi per fini di ricerca storico-scientifica

La consultazione di terzi per fini di ricerca storico-scientifica può riguardare anche documenti di data molto recente.

Tale consultazione a fini di ricerca è gratuita.

I documenti dell'archivio storico del Comune di San Felice del Benaco sono liberamente consultabili, ad eccezione:

- di quelli dichiarati di carattere riservato, relativi alla politica estera o interna dello Stato, che divengono consultabili 50 anni dopo la loro data;
- di quelli contenenti dati sensibili, nonché i dati relativi a provvedimenti di natura penale espressamente indicati dalla normativa in materia di trattamento di dati personali, che diventano consultabili 40 anni dopo la loro data;
- di quelli contenenti dati sensibili idonei a rivelare lo stato di salute, la vita sessuale o i rapporti riservati di tipo familiare, che diventano consultabili 70 anni dopo la loro data.

Anteriormente al decorso dei termini sopra indicati, i documenti restano accessibili ai sensi della disciplina sull'accesso ai documenti amministrativi.

La consultazione per scopi storici dei documenti di carattere riservato compresi nell'archivio storico del Comune può essere autorizzata anche prima della scadenza dei termini sopra descritti dal Ministero dell'Interno, previo parere del Soprintendente archivistico.

I documenti per i quali è autorizzata la consultazione prima dei termini citati, conservano il loro carattere riservato e non possono essere diffusi.