

Manuale per la gestione documentale del Comune di Hône

Approvato con deliberazione della Giunta comunale n. 59 del 08.06.2026

1. Disposizioni generali	4
1.1 Area organizzativa omogenea	4
1.2 La gestione documentale e i relativi responsabili	5
1.3 Il sistema di gestione informatica dei documenti	6
1.3 Unicità del protocollo informatico	6
1.4 Modello operativo adottato per la gestione dei documenti	7
1.5 Piano per la sicurezza informatica	7
1.5.1 Credenziali di accesso al sistema documentale	7
1.5.2 Sicurezza nella formazione dei documenti	8
1.5.3 Trasmissione ed interscambio dei documenti informatici	9
2. Formazione dei documenti	9
2.1 Disposizioni generali sulla produzione dei documenti	9
2.2 Modalità di formazione dei documenti e contenuti minimi	10
2.3 Formazione dei documenti informatici	10
2.4 Formato dei documenti informatici	10
2.5 Metadati dei documenti informatici	11
2.6 Autenticazione di firma	11
2.7 Tipologie di firme elettroniche	11
2.8 Copie e duplicati di documenti informatici	12
3. Ricezione di documenti	14
3.1 Ricezione di documenti su supporto cartaceo	14
3.2 Ricezione dei documenti informatici	15
3.3 Acquisizione tramite copia informatica di documenti cartacei	16
3.4 Ricevute attestanti la ricezione dei documenti	16
4. Registrazione dei documenti	16
4.1 Documenti soggetti a registrazione di protocollo	16
4.2 Documenti non soggetti a registrazione di protocollo	17
4.3 Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti	17
4.4 Registrazione dei documenti interni	18
4.5 Registrazione degli allegati	18
4.6 Segnatura di protocollo	19
4.7 Annullamento/modifica delle registrazioni di protocollo	19
4.8 Registro giornaliero di protocollo	19
4.9 Registro di emergenza	20
5. Tipologie di documento	20
5.1 Deliberazioni della Giunta e del Consiglio comunale, determinazioni, decreti, contratti, verbalizzazioni previste dalla legge o da regolamenti.	20
5.2 Documentazione di gare d'appalto	21
5.3 Protocollo riservato	21
5.4 Documenti inviati via fax	22
5.5 Corrispondenza con più destinatari	22
5.6 Allegati	22
5.7 Documenti di competenza di altre amministrazioni	22
5.8 Oggetti plurimi	22
5.9 Modelli tipo per la presentazione delle istanze	23
5.10 Trasmissioni telematiche e procedimenti amministrativi online	23
5.11 Amministrazione trasparente e albo online	23
5.12 Gestione della posta elettronica	24
6. La presentazione di istanze da parte di soggetti privati e pubblici	24

6.1 AppIO	25
6.2. FINES online	25
6.3 Sportello Unico degli Enti Locali (SUEL)	26
6.4 Sito istituzionale	26
6.5 La posta elettronica ricevuta da altre Pubbliche Amministrazioni	26
7. Assegnazione dei documenti	26
7.1. Processo di assegnazione e di eventuale modifica	27
8. Classificazione e fascicolazione dei documenti	27
8.1 Classificazione dei documenti	27
8.2 Formazione e identificazione dei fascicoli	27
8.3 Processo di formazione dei fascicoli	27
8.4 Modifica delle assegnazioni dei fascicoli	28
8.5 Fascicolo ibrido	28
8.6 Fascicolo informatico o digitale	28
8.7 Metadati del fascicolo informatico o digitale	29
8.8 Tenuta dei fascicoli analogici dell'archivio corrente	29
9. Invio dei documenti destinati all'esterno	29
9.1 Trasmissione dei documenti informatici mediante l'utilizzo della posta elettronica	30
9.2 Trasmissione dei documenti informatici in interoperabilità	30
9.3 Spedizione dei documenti analogici	30
10. Conservazione e tenuta dei documenti - Rinvio	31
11. Approvazione, revisione e pubblicazione	31
11.1 Approvazione	31
11.2 Revisione	31
11.3 Pubblicazione e divulgazione	31
12. Glossario	32
13. Elenco degli allegati	37

1. Disposizioni generali

La gestione documentale si articola in un processo strutturato, suddiviso in tre fasi principali: formazione, gestione e conservazione. In ciascuna di queste fasi, l'Ente è chiamato a svolgere una serie di attività che, per natura, complessità, impatto, finalità ed effetto giuridico, richiedono approcci metodologici specifici e prassi operative differenziate.

Per garantire efficienza, sicurezza e conformità normativa, il sistema di gestione dei documenti deve essere supportato da procedure adeguate e strumenti informatici idonei a governare in modo efficace ogni fase del ciclo di vita documentale, nel rispetto dei principi generali in materia di trattamento dei dati personali.

Durante la fase di formazione dei documenti informatici, è essenziale perseguire obiettivi di qualità, efficienza, razionalità, sistematicità, accessibilità e conformità agli standard tecnici stabiliti dalla normativa di settore, tenendo conto delle esigenze operative e organizzative che caratterizzano l'attività quotidiana dell'Ente. Una corretta gestione sin dalla fase di formazione rappresenta, infatti, la miglior garanzia per il rispetto degli obblighi amministrativi, giuridici e archivistici propri della gestione degli archivi pubblici.

Il presente Manuale descrive perciò il sistema di gestione documentale adottato dall'Ente e fornisce istruzioni operative per il corretto funzionamento del servizio di protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi, in attuazione delle vigenti *Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici* (Linee guida) emanate da AgID. In particolare, il documento disciplina le principali fasi operative della gestione informatica dei documenti, dalla protocollazione della corrispondenza (in entrata, in uscita e interna) fino alle operazioni di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e archiviazione.

Il Manuale è perciò destinato a un'ampia diffusione sia interna sia esterna e si rivolge non solo agli operatori di protocollo, ma a tutti i dipendenti dell'Ente e ai soggetti esterni che interagiscono con l'Amministrazione, al fine di fornire indicazioni utili per un'efficace gestione documentale.

In considerazione della rapida evoluzione delle tecnologie e del quadro normativo, il Manuale è stato strutturato distinguendo una componente statica, che comprende la base normativa, la descrizione dei principali flussi documentali e il relativo workflow, e una componente flessibile, costituita da allegati facilmente aggiornabili, concepiti per consentire un adeguamento tempestivo alle innovazioni tecnologiche e agli eventuali aggiornamenti normativi.

Infine, il presente documento si pone in continuità e ad integrazione con il Manuale di Conservazione documentale dell'Ente, approvato con Deliberazione della Giunta comunale del 11.12.2017, n.75. I due manuali costituiscono un corpus unico e coerente di regolamentazione, volto a governare l'intero ciclo di vita del documento informatico all'interno dell'Ente.

1.1 Area organizzativa omogenea

Ai sensi dell'articolo 50, comma 4, del d.p.r. del 28 dicembre 2000, n. 445, *Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa* (TUDA), ogni Amministrazione individua, nell'ambito del proprio ordinamento, gli uffici da considerare ai fini della gestione unica o coordinata dei documenti per grandi aree organizzative omogenee, assicurando criteri uniformi di classificazione e archiviazione, nonché di comunicazione interna tra le aree stesse.

Ai fini della gestione documentale, il Comune di Hône è costituito in un'unica area organizzativa omogenea (AOO), che ingloba tutti gli uffici e i servizi previsti dal Regolamento generale sull'ordinamento degli uffici e dei servizi. Il codice identificativo dell'area, così come attribuito in IPA (Indice dei domicili digitali della Pubblica Amministrazione), è AOO Ufficio Protocollo, codice univoco OXQZIR.

1.2 La gestione documentale e i relativi responsabili

Il Comune si configura come un'unica Area Organizzativa Omogenea (AOO), all'interno della quale la gestione del protocollo informatico, dei principali flussi documentali e degli archivi è affidata all'Ufficio Protocollo, incardinato nell'Area Demografica e Protocollo. La responsabilità dell'Ufficio è attribuita al Segretario dell'Ente, cui competono il coordinamento e la supervisione delle attività connesse alla gestione documentale, e che è stato formalmente nominato Responsabile per la gestione e conservazione documentale con Deliberazione della Conferenza dei Sindaci n. 4 del 22/04/2021 e successivo Decreto sindacale n. 3 del 04.05.2021.

All'interno dell'AOO è perciò individuato un unico Responsabile, cui competono sia le funzioni previste dall'articolo 61 del TUDA, sia quelle previste dall'articolo 44 del d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82, *Codice dell'Amministrazione Digitale* (CAD).

Nello specifico, pone in capo al Responsabile della gestione documentale le seguenti attribuzioni:

- A. attribuire i livelli di autorizzazione per l'accesso alle funzioni del sistema di gestione informatica dei documenti del Comune;
- B. garantire che le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo si svolgano nel rispetto della normativa vigente;
- C. garantire la corretta produzione e la conservazione del registro giornaliero di protocollo, di cui all'articolo 53 del TUDA;
- D. curare che le funzionalità del sistema, in caso di guasti o anomalie, siano ripristinate entro ventiquattro ore dal blocco delle attività e, comunque, nel più breve tempo possibile;
- E. conservare le copie di cui agli articoli 62 e 63 del TUDA, in luoghi sicuri differenti;
- F. garantire il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali, incluse le funzionalità di accesso di cui agli articoli 59 e 60, e le attività di gestione degli archivi di cui agli articoli 67, 68 e 69 del TUDA;
- G. autorizzare l'annullamento delle registrazioni di protocollo secondo quanto disposto dall'articolo 54 del TUDA;
- H. vigilare sull'osservanza delle disposizioni del TUDA da parte del personale autorizzato e degli incaricati;
- I. autorizzare l'utilizzo del registro di emergenza per le registrazioni di protocollo, nei casi e secondo le modalità previste dall'articolo 63 del TUDA;
- J. predisporre l'aggiornamento del manuale di gestione documentale, seguendo le modalità di revisione previste dal presente manuale;
- K. predisporre e aggiornare il piano per la sicurezza informatica relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio, all'accesso, alla conservazione dei documenti informatici, d'intesa con il responsabile della conservazione e con il responsabile del trattamento dei dati personali;
- L. generare, per uno o più documenti informatici, un pacchetto di versamento nelle modalità e con i formati concordati con il Responsabile della conservazione e previsti dal Manuale di conservazione e, in quanto produttore del Pacchetto di Versamento (PdV), verificare il buon esito dell'operazione di trasferimento al sistema di conservazione tramite la presa visione del rapporto di versamento prodotto dal sistema di conservazione stesso;
- M. inviare periodicamente all'archivio di deposito e/o al sistema di conservazione dei fascicoli e delle serie documentarie relative a procedimenti anche non conclusi, e l'elaborazione e aggiornamento del Piano di conservazione dei documenti, siano essi digitali o cartacei.

In conformità a quanto previsto dal § 3.6 delle vigenti Linee Guida ed al precedente punto J), il Responsabile per la Transizione Digitale (RTD) dell'Ente partecipa attivamente alla redazione del presente Manuale. L'intento perseguito è quello di contribuire, di concerto con il Responsabile della gestione documentale e al *Data protection officer* (DPO), alla revisione periodica dei processi documentali e organizzativi del Comune, con l'obiettivo di promuovere la digitalizzazione e l'efficientamento dei flussi operativi interni all'Ente.

L'Allegato 2 riporta l'elenco dei responsabili che partecipano alla redazione del manuale ed alla gestione operativa dei flussi documentali.

1.3 Il sistema di gestione informatica dei documenti

Il sistema di gestione informatica dei documenti è costituito dall'insieme delle risorse di calcolo, degli apparati, delle reti di comunicazione e delle procedure informatiche utilizzati dalle Amministrazioni per la gestione dei documenti, come specificato dall'articolo 1, comma 1, lettera r), del TUDA.

In particolare, il sistema adottato dal Comune è integrato funzionalmente con la casella di posta elettronica certificata (PEC) e con la casella istituzionale di posta elettronica proprie dell'Ente (Cfr. Allegato 8).

Il sistema di gestione informatica dei documenti:

- A. garantisce la funzionalità minima del protocollo informatico che, ai sensi dell'articolo 56 del TUDA, comprende le operazioni di registrazione, segnatura di protocollo e classificazione dei documenti;
- B. è dotato delle funzionalità necessarie a garantire la sicurezza e l'integrità;
- C. fornisce informazioni sul collegamento esistente tra ciascun documento ricevuto dall'Amministrazione e i documenti dalla stessa formati nell'adozione dei provvedimenti finali (fascicolazione);
- D. consente il reperimento delle informazioni riguardanti i documenti registrati;
- E. assicura l'univoca identificazione ed autenticazione degli utenti;
- F. assicura la registrazione delle attività rilevanti ai fini della sicurezza e consente il tracciamento di qualsiasi evento di modifica delle informazioni trattate, individuando l'autore, la data, l'ora e impedendo che tali registrazioni possano essere modificate senza autorizzazione;
- G. consente l'accesso al sistema, ai documenti e alle informazioni contenute, in condizioni di sicurezza, mediante la definizione di specifici livelli di abilitazione per gli utenti interessati, nel rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali;
- H. rispetta le misure di sicurezza previste dagli articoli 31-36 e dal disciplinare tecnico di cui all'allegato b) al decreto legislativo n. 196/2003.
- I. gestisce la produzione del registro giornaliero di protocollo;
- J. permette la registrazione e la trasmissione tra gli uffici dei documenti amministrativi prodotti internamente con i relativi metadati, permettendo il tracciamento di tutte le attività svolte;
- K. favorisce lo scambio di documenti tra le Pubbliche Amministrazioni secondo i meccanismi di interoperabilità.

Per una descrizione dettagliata delle funzionalità del *software* di protocollazione e gestione informatica dei flussi documentali, si rinvia alla documentazione tecnica di cui all'Allegato 7, che integra i contenuti del presente Manuale e ne costituisce un utile supporto applicativo.

1.4 Unicità del protocollo informatico

Nell'ambito dell'AOO, il registro di protocollo è unico e contiene una numerazione progressiva delle registrazioni valida per l'intera Area, a prescindere dall'articolazione interna degli uffici o dal modello organizzativo adottato dall'Ente. Tale numerazione è continua per ciascun anno solare, si chiude inderogabilmente al 31 dicembre e riparte (dal numero uno) il 1° gennaio dell'anno successivo, garantendo così l'univocità e la tracciabilità delle registrazioni nell'ambito temporale di riferimento.

Il numero di protocollo, costituito da almeno sette cifre numeriche, identifica in maniera univoca un singolo documento, e ogni documento può recare un solo numero di protocollo, che ne attesta l'avvenuta registrazione e ne consente la tracciabilità nel sistema. Tali caratteristiche impediscono perciò:

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

- il fenomeno della doppia protocollazione, non essendo consentita la registrazione di un documento già protocollato, circostanza che, se avviene per errore, comporta l'annullamento della seconda registrazione, secondo le modalità riportate nel § 4.7 del presente manuale;

La documentazione che non è stata registrata sul protocollo viene considerata giuridicamente inesistente presso l'amministrazione.

1.5 Modello operativo adottato per la gestione dei documenti

Il modello di protocollazione adottato dal Comune è parzialmente decentrato: per quanto riguarda la protocollazione in arrivo, la competenza è esclusivamente attribuita all'Ufficio Protocollo, mentre la protocollazione dei documenti in uscita, inclusi quelli interni, è svolta sia dall'Ufficio Protocollo sia dai singoli uffici dell'Ente, ciascuno per i servizi di propria competenza.

L'archivio storico e quello di deposito in formato analogico sono conservati nei locali dell'Ente, mentre l'archivio analogico corrente è custodito presso la sede comunale.

La documentazione informatica è gestita secondo quanto previsto dal Piano di sicurezza relativo alla formazione, gestione, trasmissione, accesso, interscambio e conservazione dei documenti informatici. Essa è conservata presso un conservatore esterno, fatta eccezione per i documenti informatici mantenuti nell'archivio del software di gestione documentale.

1.6 Piano per la sicurezza informatica

1.6.1 Credenziali di accesso al sistema documentale

Il controllo degli accessi costituisce il processo attraverso cui si garantisce l'utilizzo degli oggetti e dei servizi del sistema informatico di gestione documentale e del protocollo informatico da parte dei funzionari, nel rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza informatica e protezione dei dati personali.

Tale processo si configura come un insieme di operazioni compiute da utenti autorizzati che accedono a risorse informatiche (quali applicazioni, dati e programmi) eseguendo operazioni specifiche, come la lettura, l'aggiornamento o l'esecuzione.

Ciascun utente del sistema di gestione documentale e di protocollo dispone di autorizzazioni differenziate, assegnate in base alle proprie competenze e al ruolo ricoperto all'interno dell'organizzazione.

La visibilità attribuita a ciascun utente è normalmente limitata alla documentazione afferente ai servizi di propria competenza, ma può essere estesa ad altri documenti su autorizzazione del responsabile della pratica o del procedimento.

Il processo di creazione di una nuova utenza o di modifica delle autorizzazioni avviene su richiesta del Responsabile per la gestione documentale o di altro soggetto espressamente autorizzato. La richiesta avviene mediante compilazione e sottoscrizione di apposito modulo predisposto dal fornitore, e trasmesso a quest'ultimo mediante apposito servizio online.

Sulla base della struttura organizzativa e funzionale dell'Ente, il responsabile della gestione documentale attribuisce almeno i seguenti livelli di autorizzazione:

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

A seguito della ricezione il fornitore, in qualità di amministratore di sistema, provvede all'attivazione, alla modifica o alla revoca delle utenze, nel rispetto delle indicazioni ricevute.

Ad ogni utente è assegnata:

- una credenziale di accesso, costituita da una componente che permette l'identificazione dell'utente da parte del sistema (userID), e da una componente privata o riservata di autenticazione (password);
- una autorizzazione d'accesso (profilo) che limita le operazioni di protocollo, gestione documentale e workflow effettuabili alle sole funzioni necessarie.

- Il sistema di gestione documentale implementa automaticamente una politica di sicurezza delle credenziali, in linea con le disposizioni minime previste dalla Circolare AgID n. 2/2017, al fine di garantire la protezione degli accessi e la riservatezza delle informazioni trattate. Le principali misure adottate sono:
- Password History: Il sistema impedisce il riutilizzo di credenziali già utilizzate in precedenza, evitando che una password possa essere utilizzata nuovamente a breve distanza di tempo;
- Password Aging: Le credenziali delle utenze amministrative devono essere sostituite con sufficiente frequenza. Il sistema impone un periodo massimo di validità delle password, al termine del quale è obbligatorio modificarle. Il periodo specifico (in giorni) per la validità delle password è di 90 giorni;
- Password Length: Per garantire una robustezza adeguata, le password devono avere una lunghezza minima di 14 caratteri. Questa misura contribuisce a prevenire l'uso di credenziali deboli e facilmente compromettibili.

Gli accessi esterni a documenti, dati e informazioni presenti nel sistema di gestione documentale avvengono secondo due modalità distinte:

- A. con autenticazione obbligatoria, da parte del fornitore, per l'esecuzione di operazioni di amministrazione e manutenzione sul sistema di gestione documentale o sull'infrastruttura che lo ospita;
- B. senza necessità di autenticazione, tramite appositi web service esposti sul sito istituzionale o nella sezione *Amministrazione Trasparente*, in conformità alla normativa vigente sull'accesso civico generalizzato, disciplinata dall'articolo 5, commi 1 e 2, del Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33, come modificato dal Decreto Legislativo 25 maggio 2016, n. 97;

In tal ultimo caso, i dati resi disponibili in libera consultazione sono pubblicati preferibilmente in formato aperto, salvo eccezioni motivate da ragioni tecniche, organizzative o di tutela della privacy, al fine di facilitare il riutilizzo.

1.6.2 Sicurezza nella formazione dei documenti

Le risorse strumentali e le procedure utilizzate per la formazione dei documenti informatici garantiscono:

- l'identificabilità del soggetto che ha formato il documento e l'amministrazione/AOO di riferimento;
- la sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, con firma digitale ai sensi delle vigenti norme tecniche;
- l'idoneità dei documenti ad essere gestiti mediante strumenti informatici e ad essere registrati mediante il protocollo informatico;
- l'accesso ai documenti informatici tramite sistemi informativi automatizzati;
- la leggibilità dei documenti nel tempo;
- l'interscambiabilità dei documenti all'interno della stessa AOO e con AOO diverse.

I documenti sono prodotti utilizzando gli applicativi indicati nell'Allegato 7, che garantiscono requisiti fondamentali quali leggibilità, interscambiabilità, non alterabilità e immutabilità nel tempo sia del contenuto che della struttura. Per la loro realizzazione si adottano preferibilmente i formati PDF/A, XML e TIFF.

I documenti informatici prodotti all'interno dell'AOO con altri programmi di text editor sono convertiti, prima della sottoscrizione con firma digitale, in uno dei formati standard (PDF/A, XML, TIFF) previsti dalle regole tecniche per la conservazione dei documenti. Questo processo assicura la leggibilità da parte di altri sistemi, la non alterabilità durante le fasi di accesso e conservazione, nonché l'immutabilità nel tempo di contenuto e struttura del documento.

Al fine di attribuire con certezza la titolarità del documento, garantire l'integrità e conferirgli una data certa, il sistema di gestione documentale consente l'apposizione della firma digitale e/o della validazione temporale, secondo le procedure stabilite dal certificatore accreditato che fornisce la soluzione di firma.

1.6.3 Trasmissione ed interscambio dei documenti informatici

Gli addetti alle operazioni di trasmissione per via telematica di atti, dati e documenti formati con strumenti informatici non possono prendere cognizione della corrispondenza telematica, duplicare con qualsiasi mezzo o cedere a terzi, a qualsiasi titolo, informazioni anche in forma sintetica o per estratto sull'esistenza o sul contenuto di corrispondenza, comunicazioni o messaggi trasmessi per via telematica, salvo che si tratti

di informazioni che, per loro natura o per espressa indicazione del mittente, sono destinate ad essere rese pubbliche.

Ai fine di tutelare la riservatezza dei dati personali, i dati, i certificati ed i documenti trasmessi all'interno della AOO o ad altre pubbliche amministrazioni, contengono soltanto le informazioni relative a stati, fatti e qualità personali di cui è consentita la diffusione e che sono strettamente necessarie per il perseguimento delle finalità per le quali vengono trasmesse.

Lo scambio per via telematica di messaggi protocollati tra AOO di amministrazioni diverse presenta, in generale, esigenze specifiche in termini di sicurezza, quali quelle connesse con la protezione dei dati personali, sensibili e/o giudiziari come previsto dal decreto legislativo del 30 giugno 2003, n. 196, *Codice in materia di protezione dei dati personali*, e del Reg. UE del 27 aprile 2016, *relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE 679/2016* (GDPR).

2. Formazione dei documenti

2.1 Disposizioni generali sulla produzione dei documenti

Ai sensi dell'articolo 22, comma 1, lettera d), della legge 7 agosto 1990, n. 241 *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*, per documento amministrativo si intende ogni rappresentazione grafica, fotocinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie, del contenuto di atti, anche interni o non relativi ad uno specifico procedimento, formati dalle pubbliche amministrazioni o, comunque, da queste ultime utilizzati ai fini dell'attività amministrativa.

Ai sensi degli articoli 1, comma 1, lettera p), e 23-ter del CAD, per documento informatico si intende la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti e per documenti amministrativi informatici si intendono, gli atti formati dalle PA con strumenti informatici, nonché i dati e i documenti informatici detenuti dalle stesse.

I documenti digitali del Comune sono prodotti nel rispetto delle regole tecniche previste dal CAD e dalle successive Linee guida e indicazioni inerenti all'accessibilità dei documenti. Gli originali sono acquisiti e conservati mediante il sistema di gestione documentale.

2.2 Modalità di formazione dei documenti e contenuti minimi

I documenti sono prodotti dai responsabili delle istruttorie con sistemi informatici, ai sensi dell'art. 40 del CAD e del § 2 delle Linee Guida.

Le modalità di formazione dei documenti, del loro contenuto e della loro struttura sono determinate da quanto previsto dal presente manuale; per quanto riguarda i documenti informatici, la loro produzione è regolata sulla base di modelli standard resi disponibili dall'Ente.

Indipendentemente dal supporto su cui sono formati i documenti prodotti dall'Ente devono garantire la presenza almeno delle seguenti informazioni:

- A. denominazione dell'ente/organizzazione; sia per i documenti digitali, sia per i documenti su supporto cartaceo si utilizza il formato prestabilito (carta intestata), che contiene l'indirizzo e tutti i riferimenti identificativi dell'Ente (via, numero civico, codice avviamento postale, città, sigla della provincia, numero di telefono, indirizzo di posta elettronica istituzionale dell'ente/organizzazione, PEC);
- B. indicazione del settore, servizio o ufficio che ha prodotto il documento;
- C. luogo e data;
- D. destinatario;
- E. numero di protocollo;
- F. oggetto del documento: un solo oggetto per documento;
- G. testo;
- H. numero degli allegati (se presenti);
- I. indicazione del responsabile dell'istruttoria che ha redatto l'atto;
- J. sottoscrizione autografa o elettronico/digitale del Responsabile;
- K. indicazione del responsabile del procedimento.

2.3 Formazione dei documenti informatici

I documenti informatici prodotti dall'Ente, indipendentemente dal software utilizzato, prima della loro sottoscrizione con firma elettronica/digitale, sono convertiti in uno dei formati standard previsti dalla normativa vigente in materia di conservazione, al fine di garantire la loro inalterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura. Pertanto il documento informatico è imm modificabile se la sua memorizzazione su supporto informatico in formato digitale non può essere alterata nel suo accesso, gestione e conservazione.

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

2.4 Formato dei documenti informatici

L'Ente per la formazione dei documenti informatici, delle copie e degli estratti informatici adotta formati previsti dalla normativa e si basa sull'assunto che un duplicato informatico ha lo stesso valore giuridico del documento informatico da cui è tratto se è ottenuto mediante la memorizzazione della medesima evidenza informatica sullo stesso dispositivo o su dispositivi diversi; ciò significa a titolo esemplificativo che, effettuando una semplice operazione di copia/incolla da un PC ad una pen-drive di un documento questo sia da considerarsi come l'originale (vedi § 2.8 *Copie e duplicati di documenti informatici*).

In particolare, la validità del documento informatico per le copie e/o estratti di documenti informatici è consentita mediante uno dei due metodi:

- A. raffronto dei documenti;
- B. certificazione di processo.

Per i requisiti tecnici della certificazione di processo si rimanda alla normativa vigente (allegato n. 3 delle Linee Guida).

2.5 Metadati dei documenti informatici

Al documento informatico è associato l'insieme minimo dei metadati, ovvero i dati minimi necessari all'individuazione del documento, sia in fase di redazione, sia in fase di gestione e conservazione, come esplicitato nell'Allegato n. 5.

Nel caso in cui i documenti informatici siano creati all'interno degli applicativi in uso, i metadati minimi sono quelli previsti dalle Linee Guida AgID.

Nel caso in cui il documento informatico sia creato e gestito direttamente all'interno del sistema di gestione documentale, i metadati associati sono automaticamente generati e corrispondono a quelli previsti nelle Linee Guida AgID in materia di formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici.

Qualora, invece, il documento venga redatto e gestito esternamente al sistema di gestione documentale, utilizzando un editor appartenente alla suite Microsoft Office – come Word, Excel o altri – e archiviato nel filesystem dell'Ente, l'operatore è tenuto ad attribuire manualmente i metadati minimi tramite l'apposita funzione di compilazione integrata nel modello di documento.

2.6 Autenticazione di firma

L'autenticazione delle firme è prevista per la firma elettronica o qualsiasi altro tipo di firma avanzata (FEA, qualificata e digitale) e viene effettuata da un pubblico ufficiale (Segretario Comunale o funzionario delegato) che attesta, firmando con firma digitale, che:

- la firma è stata apposta in sua presenza dal titolare, previo accertamento della sua identità personale;
- l'eventuale certificato elettronico utilizzato è valido;
- il documento sottoscritto non è in contrasto con l'ordinamento giuridico;

L'autenticazione avviene anche mediante l'acquisizione digitale della sottoscrizione autografa, o di qualsiasi altro tipo di firma elettronica avanzata

Se al documento informatico autenticato deve essere allegato altro documento formato in originale su altro tipo di supporto, il pubblico ufficiale può allegare copia informatica autenticata.

2.7 Tipologie di firme elettroniche

La normativa vigente in materia, individua e disciplina cinque diverse tipologie di sottoscrizione elettronica (persone fisiche) attraverso le seguenti definizioni:

- A. firma elettronica (cd. semplice) – dati in forma elettronica, acclusi oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici e utilizzati dal firmatario per firmare
- B. firma elettronica avanzata – insieme di dati in forma elettronica allegati oppure connessi a un documento informatico che consentono l'identificazione del firmatario del documento e garantiscono la connessione univoca al firmatario, creati con mezzi sui quali il firmatario può conservare un controllo esclusivo, collegati ai dati ai quali detta firma si riferisce in modo da consentire di rilevare se i dati stessi siano stati successivamente modificati
- C. firma elettronica qualificata – una firma elettronica avanzata creata da un dispositivo per la creazione di una firma elettronica qualificata e basata su un certificato qualificato per firme elettroniche
- D. firma digitale – un particolare tipo di firma elettronica qualificata basata su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate tra loro, che consente al titolare di firma elettronica tramite la chiave privata e a un soggetto terzo tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici.

Di seguito, uno schema illustrativo che classifica le varie tipologie di firma elettronica, sulla base della validità giuridica ed efficacia probatoria che queste conferiscono al documento informatico, ai sensi dell'art. 20 del CAD e del reg. UE del 23 luglio 2014, in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno e che abroga la direttiva 1999/93/CE (eIDAS).

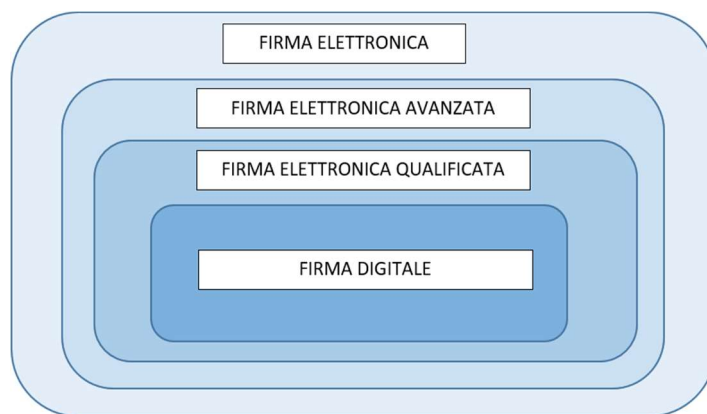


Figura 1 Le diverse firme elettroniche.

Come si evince dalla figura illustrativa, la firma digitale appartiene alla classificazione di natura europea della *firma elettronica qualificata*.

L'Ente, nella sua prassi operativa utilizza le seguenti tipologie di firme elettroniche:

- firme elettroniche semplici, presenti per lo più nel corpo del testo delle comunicazioni di posta elettronica ordinaria (PEO) o di posta elettronica certificata (PEC);
- firme elettroniche digitali (Cfr. articoli da 24 a 37 del CAD), utilizzate per la sottoscrizione di atti amministrativi, documenti e notificazioni e comunicazioni ufficiali dell'Ente;

Attualmente non tutti i dipendenti amministrativi del Comune, in qualità di responsabili dell'istruttoria, sono dotati di firma digitale; a tendere l'intero organico dovrà dotarsi di stале strumento. L'autorizzazione al suo utilizzo e la relativa assegnazione competono al Segretario dell'Ente.

Il sistema di gestione documentale è integrato con il servizio di firma digitale, che consente l'apposizione della firma sia su singoli documenti sia in modalità massiva, ovvero su più documenti contemporaneamente.

Il sistema prevede inoltre funzionalità automatiche per la verifica della validità della firma digitale apposta, sia sul documento principale sia sugli eventuali allegati.

L'utilizzo della firma autografa, previa stampa del documento informatico, è ammesso esclusivamente in presenza di un impedimento accertato all'apposizione della firma digitale o alla trasmissione del documento in formato elettronico.

2.8 Copie e duplicati di documenti informatici

L'Ente effettua copie e duplicati degli atti e dei documenti informatici, per gli usi consentiti della legge, su diversi tipi di supporto. La copia o l'estratto di uno o più documenti informatici può essere sottoscritto con firma digitale o firma elettronica qualificata da chi produce la copia. Affinché quest'ultima non sia disconoscibile, essa deve essere firmata da un Pubblico Ufficiale.

Se il documento ha la firma digitale in corso di validità, al richiedente (cittadino/Ente) è trasmesso il file; nel caso in cui la firma sia scaduta o il cittadino ne volesse una copia cartacea, deve essere prodotta una copia conforme, mediante i sistemi sopra descritti (raffronto o certificazione di processo).

Laddove richiesta dalla natura dell'attività, l'attestazione di conformità delle copie o estratti informatici di documenti informatici può essere inserita nel documento informatico contenente la copia o l'estratto. L'attestazione di conformità delle copie o dell'estratto informatico di uno o più documenti informatici può essere altresì prodotta come documento informatico separato contenente un riferimento temporale e l'impronta di ogni copia o estratto informatico. Il documento informatico contenente l'attestazione sotto riportata è sottoscritto con firma digitale o con firma elettronica qualificata o avanzata del pubblico ufficiale a ciò autorizzato.

La copia analogica (cartacea) di documento informatico, formata mediante il sistema di gestione documentale, conformemente alle regole tecniche vigenti in materia di formazione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione, conservazione dei documenti informatici amministrativi ha la stessa efficacia probatoria dell'originale da cui è tratta, se la conformità all'originale non è espressamente disconosciuta.

Se la copia analogica di documento originale cartaceo informatico è formata al di fuori del sistema di gestione documentale, la conformità è attestata con apposita timbratura, corredata da firma autografa apposta da parte del funzionario delegato al rilascio della copia autentica. Di seguito si riportano i contenuti essenziali (fac-simile) della dicitura in argomento:

COMUNE DI HÔNE

Ai sensi dell'art. 18 del d.p.r. 28 dicembre 2000, n. 445 e dell'art. 5, c.1 lett. D del D.p.r. 3 novembre 2000, n. 396, si attesta che la presente copia è conforme all'atto originale [specificazione della denominazione dell'atto] esistente presso questo Ufficio. Si rilascia in carta libera per uso amministrativo.

Hône, lì [data di rilascio della copia cartacea]

[Firma del funzionario attestante]

In caso di esibizione di un originale cartaceo in titolarità dell'utente, l'attestazione sulla copia cartacea in possesso del Comune avviene del pari attraverso apposita timbratura in calce alla copia, corredata da firma autografa apposta da parte del funzionario attestante la conformità, i cui contenuti essenziali (fac-simile) sono di seguito riportati:

<p>COMUNE DI HÔNE(AO)</p> <p>Previo ammonizione di cui all'art. 18 del d.p.r. n. 445 del 28.12.2000 certifico che il presente atto, composto di n. [inserimento numero di pagine totali] fogli, è copia autentica conforme al suo originale a me esibito da: [inserire riferimento del soggetto esibente], identificato mediante [inserimento estremi documento di identità]</p> <p>Hône, li [data di creazione della copia cartacea]</p> <p style="text-align: right;">Il funzionario incaricato [Firma autografa]</p>

I documenti su supporto cartaceo, dopo le operazioni di registrazione, classificazione e segnatura, sono acquisiti, all'interno del sistema di protocollo informatico da parte dell'operatore di protocollo, che applica il metodo di raffronto ed acquisisce la copia a sistema con l'ausilio di scanner.

Il processo di scansione si articola nelle seguenti fasi:

- acquisizione delle immagini in modo che a ogni documento, anche composto da più fogli, corrisponda un unico file in un formato standard abilitato alla conservazione (PDF);
- verifica della leggibilità delle immagini acquisite e della loro esatta corrispondenza con gli originali cartacei;
- collegamento delle rispettive immagini alla registrazione di protocollo, in modo non modificabile;
- memorizzazione delle immagini, in modo non modificabile;
- autenticazione, tramite protocollazione, di ogni singolo file, o comunque secondo quanto previsto dalla legge.

Nel caso di produzione di fascicoli ibridi, il processo di scansione dei documenti avviene alla chiusura del procedimento amministrativo cui afferiscono; fino a quel momento il fascicolo è composto da due supporti, quello cartaceo e quello informatico; l'unitarietà del procedimento stesso è garantita dal sistema mediante l'indice di classificazione e il numero di repertorio del fascicolo.

I documenti analogici soggetti a riproduzione sostitutiva si conservano nell'archivio dell'ente fino a procedimento legale di selezione.

3. Ricezione di documenti

L'Ufficio protocollo è abilitato al ricevimento, all'apertura e gestione di tutta la corrispondenza analogica e informatica di natura istituzionale pervenuta all'Ente, salvo i casi particolari specificati nella Sezione 7.

Il flusso dei documenti in ingresso è:

- A. l'Ufficio riceve i documenti in ingresso;
- B. l'Ufficio provvede alla registrazione, segnatura di protocollo, classificazione ed eventuale fascicolazione;
- C. l'Ufficio assegna i documenti all'Ufficio per competenza di trattazione ed eventualmente ad altri Uffici per conoscenza.

Gli orari di apertura per il ricevimento di qualsiasi documento, sono indicati sul sito web del Comune.

3.1 Ricezione di documenti su supporto cartaceo

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

- il servizio postale;
- tramite servizio fax management (non ricevibili se inviati da una pubblica amministrazione);
- la consegna diretta all'Ufficio protocollo.

Dei documenti cartacei ricevuti è effettuata una copia digitale e il documento digitalizzato è assegnato all'Ufficio competente tramite il protocollo informatico.

Attualmente gli originali cartacei sono consegnati ai rispettivi uffici destinatari; è in capo all'ufficio protocollo l'apertura della busta per verificarne l'autenticità, la registrazione di protocollo, la segnatura di protocollo, la scansione per l'acquisizione in formato elettronico e l'assegnazione agli uffici competenti ai fini dell'archiviazione.

La copia informatica di un documento cartaceo, è acquisita nel sistema mediante processi e strumenti che assicurino che il documento informatico abbia contenuto identico a quello del documento cartaceo da cui è tratto. L'unitarietà è garantita dal sistema mediante il numero di protocollo, l'indice di classificazione e il numero di repertorio del fascicolo.

Tutti i documenti, esclusi quelli non soggetti a registrazione di protocollo, devono essere inseriti nel protocollo informatico per la loro registrazione. Le buste dei documenti cartacei pervenuti non si inoltrano agli uffici destinatari e non si conservano; le buste di assicurate, raccomandate e atti giudiziari si conservano insieme ai documenti oggetto di registrazione, ma non sono protocollate.

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 fra 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.

3.2 Ricezione dei documenti informatici

Un documento informatico, sottoscritto con firma elettronica qualificata o firma digitale, può pervenire:

- a mezzo posta elettronica certificata (PEC);
- posta elettronica ordinaria (PEO);
- su supporto rimovibile consegnato all'Ufficio protocollo. In questo caso, l'ufficio ricevente verifica la compatibilità del supporto presentato e la leggibilità dello stesso.

La ricezione dei documenti informatici è assicurata tramite una casella di posta elettronica certificata o ordinaria (istituzionale) riservata a questa funzione, integrata con il sistema di gestione documentale e accessibile solo dalle postazioni preposte.

La casella di PEC integrata e direttamente associata al registro di protocollo della AOO:

- può colloquiare con caselle PEC e caselle PEO, se il sistema di posta destinatario è abilitato alla ricezione di messaggi;
- non accetta posta proveniente da caselle PEO;
- nel comporre il messaggio di PEC, si deve fare attenzione ai seguenti aspetti, che potrebbero creare problemi nell'invio del messaggio in uscita;
- non allegare al messaggio PEC un messaggio di posta in quanto il sistema di protocollo del destinatario potrebbe non essere in grado di individuare correttamente gli allegati e quindi di acquisire correttamente i documenti e gli allegati in ingresso;
- non trasmettere un messaggio PEC ad un indirizzo di PEO senza la certezza che questo sia abilitato alla ricezione;
- la dimensione massima di tutto il messaggio (documento principale e allegati) è di 100 MB (valore da suddividere in proporzione al numero di destinatari della trasmissione, nonché allo spazio di archiviazione richiesto per la creazione del messaggio di trasporto e dei metadati del messaggio in uscita);
- non tutte le estensioni degli allegati sono ammesse.
- le comunicazioni e i documenti informatici sono validi ai fini del procedimento amministrativo una volta che ne sia accertata la loro provenienza e siano prodotti con formati standard previsti dalla normativa vigente. Per i documenti informatici, a differenza di quelli analogici la cui decifrabilità è

garantita nel tempo, è fondamentale che siano prodotti in formati il più possibile stabili e codificati, così da consentirne la trasmissione al Conservatore e la decifrabilità a distanza di tempo. Per questo l'AOO garantisce l'acquisizione e l'inserimento nel flusso documentale in ingresso dei soli documenti informatici che siano prodotti in uno dei formati previsti nell'allegato n. 2 delle Linee Guida.

Le comunicazioni che pervengono all'Ente caratterizzate da allegati o documenti danneggiati, illeggibili, oppure sottoscritti con firma digitale non più in corso di validità, sono reinviati con motivazione al mittente, previo accordo con l'Ufficio di competenza. Cartelle o documenti in formati di compressione (es: .zip, .rar, .7-zip, ace, ecc.), sono recepiti dal sistema, previa verifica della leggibilità da parte dell'operatore, in fase di protocollazione.

I messaggi e-mail ricevuti tramite le caselle collegate agli account personali assegnati ad ogni dipendente non sono di regola protocollati. In specifici casi (esempio: impossibilità del mittente di invio diretto alla PEC istituzionale), se il messaggio è ritenuto di estremo interesse per l'Ente, il responsabile dell'istruttoria può fare richiesta di protocollazione (garantendo l'identità del mittente), tramite inoltre alla PEO dell'Ente, formalizzando nel corpo della mail la richiesta di attribuzione al titolare.

L'Ente può ricevere i documenti informatici, per il tramite dei servizi online meglio descritti nel Capitolo 6 del presente manuale .

3.3 Acquisizione tramite copia informatica di documenti cartacei

L'Ente può acquisire la copia per immagine su supporto informatico e/o la copia informatica di un documento originale cartaceo. Le copie per immagine di uno o più documenti analogici possono essere sottoscritte con firma digitale o firma elettronica qualificata da chi opera il raffronto. Affinché le copie non siano disconoscibili, esse devono essere firmate da un Pubblico ufficiale.

Le copie dei documenti informatici e/o le immagini digitali dei documenti cartacei acquisite con lo scanner sono rese disponibili agli uffici tramite il sistema informatico di gestione documentale.

3.4 Ricevute attestanti la ricezione dei documenti

Alla registrazione di protocollo sono associate le ricevute generate dal sistema di gestione documentale, ovvero:

- ricevuta di accettazione, emesso dal sistema di PEC del mittente che ha accettato il messaggio, allegata automaticamente al protocollo in uscita;
- ricevuta di consegna, emessa dal sistema di PEC mittente dopo la consegna del messaggio da parte del sistema di PEC del destinatario. La ricevuta è generata quindi solo nel caso in cui il messaggio sia stato inviato ad una casella di PEC, allegata automaticamente al protocollo in uscita;
-
- Altre tipologie di ricevute generate dal sistema di PEC sono:
 - avviso di mancata accettazione, emesso dal sistema di PEC del mittente. Non è allegato al protocollo in uscita e si trova in arrivo con nuova PEC;
 - avviso di mancata consegna, nel caso in cui il sistema di PEC del destinatario abbia inviato l'avviso di impossibilità di recapitare il messaggio alla casella di PEC del destinatario. Non è allegato al protocollo in uscita e si trova in arrivo con nuova PEC;
 - avviso di mancata consegna per superamento tempo massimo, nel caso in cui il sistema di PEC del mittente non abbia ricevuto la ricevuta di avvenuta consegna da parte del sistema di PEC del destinatario trascorse le 24 ore dall'accettazione. Non è allegato al protocollo in uscita e si trova in arrivo con nuova PEC.

In caso di mancata accettazione o consegna del messaggio PEC, l'Ufficio Protocollo effettua una segnalazione all'Ufficio di competenza, al fine di evidenziare l'anomalia e la mancata ricezione della comunicazione da parte del destinatario.

4. Registrazione dei documenti

4.1 Documenti soggetti a registrazione di protocollo

Il Registro Ufficiale di protocollo si apre il 1° gennaio e si chiude al 31 dicembre di ogni anno e contiene la numerazione unica e progressiva delle registrazioni di protocollo dei documenti in entrata e in uscita dalla AOO.

Tutti i documenti prodotti e ricevuti dall'Amministrazione, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, ad eccezione di quelli indicati nel successivo articolo, sono registrati al protocollo. È cura dell'Ufficio protocollo e/o del Responsabile della gestione documentale verificarne le caratteristiche. La protocollazione di alcune email in arrivo è automatizzata (ad esempio la fatturazione).

4.2 Documenti non soggetti a registrazione di protocollo

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo, ai sensi dell'articolo 53 del TUDA:

- A. gazzette ufficiali;
- B. bollettini ufficiali;
- C. notiziari della P.A.;
- D. note di ricezione delle circolari e di altre disposizioni;
- E. materiali statistici;
- F. atti preparatori interni;
- G. giornali, riviste e libri;
- H. materiali pubblicitari;
- I. inviti a manifestazioni e documenti di occasione vari che non attivino procedimenti amministrativi;
- J. biglietti augurali;
- K. corrispondenza e documenti relativi a vicende di persone o a fatti privati o particolari;
- L. documenti di carattere politico e di indirizzo che, se resi di pubblico dominio, possono ostacolare il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- M. documenti dalla cui contestuale pubblicità possa derivare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell'attività amministrativa;
- N. le tipologie di documenti individuati dall'articolo 24 della legge 7 agosto 1990 n. 241 e dall'articolo 8 del DPR 27 giugno 1992 n. 352, (documenti esclusi dal diritto di accesso);
- O. i documenti formati all'interno dell'AOO e scambiati fra Uffici/Utenti (salvo i casi sopra previsti di necessità di protocollazione per interesse dell'Ente)
- P. e tutti quei documenti già soggetti a registrazione particolare da parte dell'Ente il cui elenco è allegato al presente manuale (allegato n. 4).

A seguito della ricezione di una lettera anonima da parte dell'Ente, l'Ufficio Protocollo ne valuta i contenuti e la competenza, al fine di verificare la sussistenza di un pubblico interesse e procede all'eventuale protocollazione, di concerto con i possibili Uffici destinatari, che definiscono le modalità di trattazione dell'istanza.

I documenti ricevuti non firmati, per i quali è invece prescritta la sottoscrizione, non sono registrati al protocollo, ma inoltrati agli Uffici di competenza i quali individuano le procedure da seguire per la trattazione dell'istanza.

I documenti, analogici o digitali, ricevuti e indirizzati al personale dell'Ente e quelli di cui non sia identificabile l'autore sono regolarmente aperti e registrati al protocollo. Nei casi in cui sulla busta siano riportate le diciture "personale", "riservata personale" o simili o comunque dalla confezione si evinca il carattere di corrispondenza privata, la busta è trasmessa chiusa al destinatario che, nel caso, ne richiede la protocollazione.

4.3 Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti

La registrazione dei documenti ricevuti o spediti è effettuata in un'unica operazione. I requisiti necessari di ciascuna registrazione di protocollo sono:

- numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- mittente o destinatario dei documenti ricevuti o spediti, registrato in forma non modificabile;
- oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
- data e numero di protocollo dei documenti ricevuti, se disponibili;
- impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica, registrato in forma non modificabile;
- classificazione: categoria, classe, fascicolo (si veda il Piano di classificazione, di cui all'allegato n. 2);
- assegnazione e/o ufficio di competenza;
- data di arrivo;
- allegati, se presenti;
- mezzo di ricezione/spedizione (PEO, PEC, altre modalità di ricezione informatica e analogica);
- livello di riservatezza;
- eventuale attribuzione a fascicolo informatico o digitale.

Inoltre possono essere aggiunti:

- estremi del provvedimento di differimento dei termini di registrazione;
- tipo di documento.

Ai sensi dell'articolo 54 del TUDA, a), b), c), d), e) e f) sopra elencate sono annullabili con secondo le modalità definite dalla disposizione in argomento. Le informazioni annullate devono rimanere memorizzate nella base di dati per essere sottoposte alle elaborazioni previste dalla procedura. La procedura per indicare l'annullamento riporta, secondo i casi, una dicitura o un segno in posizione sempre visibile e tale, comunque, da consentire la lettura di tutte le informazioni originarie unitamente alla data, all'identificativo dell'operatore ed agli estremi del provvedimento d'autorizzazione.

In sede di protocollazione, è possibile utilizzare, per oggetto e assegnazione a Titolare, la funzione "Corrispondenza predefinita", di cui all'allegato n. 7.

4.4 Registrazione dei documenti interni

Di norma, i documenti prodotti dall'Ente a solo uso interno non sono protocollati. Nel caso sia necessario dare valenza giuridico-probatoria a documenti che costituiscono atti preparatori (istruttorie, pareri tecnico-legali, ecc.), l'Ufficio competente procede in autonomia alla protocollazione interna, utilizzando la specifica funzione fornita dal software di protocollo.

Il documento interno, pertanto, si può distinguere da quello formale che è registrato nel sistema documentale come protocollo interno e viene trasmesso all'ufficio competente tramite la funzione di assegnazione, e quello informale, che non deve essere registrato a protocollo, è trasmesso per mezzo di posta elettronica interna.

Il sistema attribuisce l'ID, numero unico identificativo generato automaticamente e registrato in forma non modificabile.

4.5 Registrazione degli allegati

Il numero e la descrizione degli allegati sono elementi essenziali per l'efficacia di una registrazione. Nella registrazione di protocollo si riporta la descrizione della tipologia degli allegati e, se significativi, anche dei loro estremi (data, numero, ecc).

Tutti gli allegati devono pervenire con il documento principale alle postazioni abilitate alla protocollazione, al fine di essere inseriti nel sistema di gestione documentale. In presenza di allegati analogici, su ciascuno è riportata la segnatura di protocollo.

Nel caso in cui via posta elettronica pervengano rappresentazioni digitali di documenti originali cartacei in uno dei seguenti formati standard (JPEG, PNG, ecc.) la rappresentazione digitale e il messaggio che la trasmette sono protocollati avendo cura che nella registrazione sia presente l'allegato. Nel caso in cui il sistema non protocolla/registri in automatico il file allegato, è necessario procedere salvando il file e allegandolo alla protocollazione in seconda battuta.

Nel caso in cui l'Ente riceva tramite PEC o posta elettronica degli allegati non verificabili o corrotti, questi sono respinti al mittente motivando il respingimento.

4.6 Segnatura di protocollo

La segnatura di protocollo apposta o associata al documento è effettuata contemporaneamente alla registrazione di protocollo o di altra registrazione cui lo stesso sia soggetto.

I requisiti necessari di ciascuna segnatura di protocollo sono:

- codice identificativo dell'Ente;
- codice identificativo dell'Area organizzativa omogenea;
- data di protocollo;
- numero di protocollo;
- classificazione e fascicolazione.

Per i documenti informatici trasmessi ad altre pubbliche amministrazioni, 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 comprendono anche:

- oggetto del documento;
- mittente;
- destinatario/i.

Inoltre possono essere aggiunti:

- persona o ufficio destinatari;
- identificazione degli allegati;
- informazioni sul procedimento e sul trattamento.

Gli atti e documenti in arrivo sono protocollati o dall'operatore o attraverso la procedura automatica basata su template.

4.7 Annullamento/modifica delle registrazioni di protocollo

Le registrazioni di protocollo, tutte o in parte, possono essere annullate o modificate con una specifica funzione del sistema di gestione informatica dei documenti, a seguito di motivata richiesta, anche verbale, all'Ufficio protocollo o per iniziativa del responsabile della gestione documentale. Le registrazioni annullate rimangono memorizzate nella base di dati e sono evidenziate dal sistema. Il sistema durante la fase di annullamento registra gli estremi del provvedimento autorizzativo redatto dal responsabile del servizio.

Non è possibile annullare il solo numero di protocollo e mantenere valide le altre informazioni della registrazione.

4.8 Registro giornaliero di protocollo

L'applicativo Egisto provvede alla generazione del Registro giornaliero di protocollo in formato PDF/A. Attraverso un'apposita funzione, il documento viene estratto in forma immutabile e, mediante una funzione semi-automatizzata messa a disposizione dall'applicativo stesso, è inviato al sistema di conservazione digitale da parte dell'operatore di protocollo, entro la giornata lavorativa successiva alla sua

produzione. Il software permette in ogni caso la possibilità di estrarre copia analogica del registro di protocollo.

4.9 Registro di emergenza

Qualora, per cause tecniche, non sia possibile usufruire del sistema di gestione informatica dei documenti, il Responsabile della gestione documentale autorizza l'effettuazione delle registrazioni di protocollo su un registro, anche cartaceo, di emergenza.

Le registrazioni di emergenza, in partenza, in arrivo o interne, sono tutte eseguite dall'Ufficio protocollo. Le informazioni da inserire nel registro di emergenza, ovvero i campi obbligatori da compilare, sono gli stessi previsti dal protocollo generale.

Le modalità con cui vengono eseguite le registrazioni di protocollo sul registro di emergenza sono quelle sancite dall'articolo 63 del TUDA, in particolare:

- A. sul registro di emergenza sono riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione, nonché la data e l'ora del ripristino della funzionalità del sistema;
- B. qualora l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre ventiquattro ore, per cause di eccezionale gravità, il Responsabile della gestione documentale può autorizzare l'uso del registro di emergenza per periodi successivi di non più di una settimana. Sul registro di emergenza devono essere riportati gli estremi del provvedimento di autorizzazione;
- C. per ogni giornata di registrazione di emergenza, è riportato sul registro di emergenza il numero totale di operazioni registrate;
- D. la sequenza numerica utilizzata su un registro di emergenza, anche a seguito di successive interruzioni, deve comunque garantire l'identificazione univoca dei documenti registrati nell'ambito del sistema documentale dell'Ente;
- E. le informazioni relative ai documenti protocollati in emergenza sono inserite nel sistema di gestione informatica dei documenti al ripristino delle funzionalità dello stesso, prima che sia eseguita qualsiasi ulteriore operazione di registrazione di protocollo. Durante la fase di ripristino, a ciascun documento registrato in emergenza viene attribuito un numero di protocollo del sistema informatico ordinario; si avrà cura, tuttavia, di inserire nel sistema anche il numero utilizzato in emergenza, in modo che sia mantenuta stabilmente la correlazione tra questo e il numero di protocollo attribuito al ripristino.

5. Tipologie di documento

Tutti i documenti registrati nel Sistema documentale possono essere tipizzati, cioè associati ad un "tipo documento", costruito nell'applicativo per associare ogni documento ad una delle classi documentali omogenee censite come ricorrenti (es. attestazione, circolare, contratto, decreto, determina, etc.).

La tipizzazione dei documenti consente di disporre di un patrimonio di informazioni predefinito, standardizzato, orientato anche a esigenze conoscitive dell'Amministrazione e di reportistica.

La tipizzazione dei documenti nell'AOO viene utilizzata anche per l'individuazione dei documenti in uscita che periodicamente devono essere conteggiati ai fini della valorizzazione dei prodotti censiti nel sistema del controllo di gestione.

5.1 Deliberazioni della Giunta e del Consiglio comunale, determinazioni, decreti, contratti, verbalizzazioni previste dalla legge o da regolamenti.

Le deliberazioni della Giunta, le determinazioni, i decreti, i contratti, le verbalizzazioni previste dalla legge o dai regolamenti, se sono già soggetti a registrazione particolare da parte dell'Ente, possono non essere registrati al protocollo. Il software di produzione e conservazione di questa tipologia particolare di documentazione deve consentire di eseguire su di essi tutte le operazioni previste nell'ambito della gestione dei documenti e del sistema adottato per il protocollo informatico.

Ogni registrazione deve riportare necessariamente:

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

5.2 Documentazione di gare d'appalto

Per la documentazione delle gare telematiche, l'Ente utilizza le piattaforme del mercato elettronico in uso, secondo la normativa vigente.

La documentazione relativa alle gare d'appalto effettuate sulle piattaforme del mercato elettronico, è conservata dalla medesima piattaforma ed è altresì acquisita all'interno del sistema di gestione documentale.

In casi residuali, inerenti procedure ad evidenza pubblica che esulino dall'obbligo di effettuazione per il tramite di piattaforme telematiche, per ragioni di riservatezza e di imparzialità della procedura, la presentazione della documentazione di gara avviene in modalità analogica. Nello specifico, il partecipante alla procedura presenta all'Ufficio competente, secondo le modalità descritte nel bando di gara due buste sigillate:

- Busta 1: contenente la richiesta di partecipazione alla procedura alla gara, corredata dalle necessarie dichiarazioni amministrative relative al possesso dei requisiti di gara;
- Busta 2: contenente l'offerta economica;

In fase di consegna da parte dell'operatore economico, le buste sono sottoposte a registrazione e segnatura di protocollo, senza effettuare l'apertura. Quest'ultima operazione è effettuata dall'ufficio che gestisce la gara, il quale riporta nel verbale di gara la data e il numero di protocollo assegnato alle buste, permettendo in tal modo la riconducibilità dell'offerta all'operatore economico.

5.3 Protocollo riservato

Sono previste particolari forme di riservatezza per i documenti inerenti particolari servizi erogati dall'Ente, a procedimenti disciplinari nei confronti dei dipendenti, vicende o fatti privati, eventi politici delicati, procedimenti giudiziari o comunque documenti che richiedono, per la loro particolare natura, una trattazione riservata.

Per tali atti, sul registro di protocollo generale compare solo il numero attribuito a ciascun documento e l'annotazione "Riservato". Rientra nei compiti del Responsabile della gestione documentale la definizione delle tipologie e dei livelli di riservatezza dei documenti. I Responsabili degli Uffici possono individuare, nell'ambito delle trattazioni di competenza, i documenti a cui applicare determinati livelli di riservatezza, e ne fanno richiesta al Responsabile della gestione documentale.

I documenti così registrati appartengono al "Protocollo riservato" ed il loro accesso è autorizzato solo da parte dell'Ufficio destinatario della comunicazione e dal Segretario dell'Ente, in qualità di responsabile del procedimento.

Fanno eccezione alcune comunicazioni riservate della Polizia Locale qualora siano connesse all'esercizio delle funzioni di polizia giudiziaria, ai sensi del combinato disposto dell'art. 57 del *Codice di procedura penale* e dell'art. 3 della L. 7 marzo 1986, n. 65, *Legge-quadro sull'ordinamento della polizia municipale*.

In tali casi, le comunicazioni sono trasmesse direttamente all'Ufficio competente e al Sindaco, in quanto l'attività svolta dagli operatori di polizia locale avviene sotto la direzione dell'autorità giudiziaria, nel rispetto del segreto investigativo previsto dalla normativa vigente.

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

In caso di documento analogico, è eseguita la scansione ai fini della conservazione dello stesso in formato pdf. Nel caso di riservatezza temporanea delle informazioni, è necessario indicare, contestualmente alla registrazione di protocollo, anche l'anno, il mese ed il giorno nel quale le informazioni temporaneamente riservate divengono soggette all'accesso ordinariamente previsto.

5.4 Documenti inviati via fax

La normativa vigente prevede l'esclusione della corrispondenza via fax tra pubbliche amministrazioni (Cfr. art. 47, comma 2, lettera c) del CAD). L'Ente mantiene attivo il telefax come strumento di comunicazione, messo a disposizione dell'utenza in casi del tutto residuali, pur non registrandosi, allo stato attuale, casi di utilizzo di tale modalità comunicativa. In tali circostanze, il processo di ricezione, protocollazione e invio dei documenti trasmessi via fax avviene secondo le medesime modalità previste per la documentazione analogica presentata all'Ufficio protocollo, come descritto nel paragrafo 3.3.

5.5 Corrispondenza con più destinatari

Tutte le comunicazioni che abbiano più destinatari si registrano con un solo numero di protocollo. Se in uscita, i destinatari possono essere descritti in elenchi associati al documento, nel caso in cui la comunicazione non sia telematica.

Nel caso in cui i mittenti debbano ricevere comunicazioni tra loro separate, che debbano risultare inviate singolarmente, è contemplata la trasmissione di mail separate con lo stesso numero di protocollo.

5.6 Allegati

Gli allegati analogici sono trasmessi, in funzione della loro registrazione (cfr. § 4.5) all'ufficio protocollo unitamente ai documenti cui afferiscono. Su ognuno di essi è riportato il timbro della segnatura di protocollo.

Con riferimento agli allegati digitali, il sistema informatico provvede automaticamente a registrare gli allegati come parte integrante di un documento elettronico. Nel caso in cui una mail/PEC contenga allegati illeggibili, è necessario richiedere al mittente una nuova trasmissione e/o chiarimenti in merito al documento trasmesso.

5.7 Documenti di competenza di altre amministrazioni

Qualora all'Ente pervengano istanze, comunicazioni o documenti destinati ad altre Amministrazioni, questi vengono tempestivamente inoltrati all'Amministrazione competente, informando contestualmente il mittente dell'avvenuto trasferimento.

Le comunicazioni PEC risultate di competenza di altri Enti sono comunque registrate al protocollo in entrata e successivamente inoltrate al destinatario corretto, mettendo in copia il mittente per conoscenza. Qualora non sia possibile individuare con certezza l'amministrazione destinataria, il documento viene restituito al mittente con adeguata comunicazione esplicativa.

5.8 Oggetti plurimi

Qualora un documento in entrata presenti più oggetti, relativi a procedimenti diversi e pertanto da assegnare a più uffici, dovrà essere messo per competenza o per conoscenza agli uffici interessati. L'originale sarà assegnato al destinatario indicato nel documento, oppure, nel caso di destinatari plurimi, il primo in indirizzo sarà il destinatario principale.

La documentazione in partenza deve avere un unico oggetto per ciascuna comunicazione.

5.9 Modelli tipo per la presentazione delle istanze

I modelli di documenti resi disponibili dall'Ente per la presentazione delle istanze sono pubblicati sul sito internet istituzionale.

L'accesso ai modelli da parte dell'utenza può avvenire in due modalità:

- Attraverso un reindirizzamento esterno verso la piattaforma web FINES (www.celva.it/it/fines),

- Mediante modelli PDF creati e gestiti dal Comune non riconducibili o previamente predisposti dal Consorzio degli Enti Locali della Valle d'Aosta (CELVA) nell'esercizio delle sue attribuzioni ex art. 4, comma 1, lettera b), della l.r. 6/2014.

Possono essere scaricati, compilati e sottoscritti e poi presentati all'ufficio competente. Se i documenti sono trasmessi via posta elettronica ordinaria, devono essere corredati dalla copia di un documento di identità. Nel caso di trasmissione via PEC con indirizzo proprio del dichiarante non è richiesta la contestuale trasmissione di documento d'identità, così come per la trasmissione tramite servizio online, interamente digitalizzata.

5.10 Trasmissioni telematiche e procedimenti amministrativi online

I documenti trasmessi all'Ente mediante immissione diretta dei dati nel sistema dell'Ente destinatario o trasmissione automatica per via telematica alla PEC istituzionale.

I documenti possono essere trasmessi senza firma digitale in quanto inviati tramite linee di comunicazione sicure, riservate ed a identificazione univoca. Gli invii telematici sostituiscono integralmente gli invii cartacei della medesima documentazione.

Nel caso di utilizzo di un servizio online, accessibile per il tramite di autenticazione a mezzo SPID/CIE, non è prevista la contestuale trasmissione di documento d'identità.

5.11 Amministrazione trasparente e albo online

Sul sito internet istituzionale, sono pubblicati i link all'Albo pretorio online e il portale relativo all'Amministrazione trasparente.

L'Ente provvede a pubblicare sul sito istituzionale, all'interno della sezione "Amministrazione Trasparente", i dati, i documenti e le informazioni secondo quanto previsto dalla normativa di settore. I documenti, le informazioni e i dati oggetto di pubblicazione obbligatoria sono pubblicati in formato di tipo aperto.

I dati, le informazioni e i documenti oggetto di pubblicazione obbligatoria sono pubblicati per un periodo il tempo di legge, di norma per 5 anni, decorrente dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello da cui decorre l'obbligo di pubblicazione, e comunque fino a che gli atti pubblicati producono i loro effetti, fatti salvi i diversi termini previsti dalla normativa in materia di trattamento dei dati personali.

L'obbligo previsto dalla normativa vigente di pubblicare documenti, informazioni o dati comporta il diritto di chiunque a richiedere i medesimi, nei casi in cui sia stata omessa la loro pubblicazione (accesso civico).

La sezione "Amministrazione trasparente" utilizzata dall'Ente è messa a disposizione tramite il Portale della trasparenza degli Enti locali della Valle d'Aosta (<https://trasparenza.partout.it/enti/Hone>), strumento che i Comuni, le Unités e altri enti territoriali della Valle d'Aosta mettono a disposizione dei cittadini per dare concreta attuazione al principio di trasparenza, garantendo l'accesso civico alle informazioni e ai dati dell'ente stesso, in base a quanto previsto dalla normativa vigente.

5.12 Gestione della posta elettronica

La posta elettronica è utilizzata per l'invio di comunicazioni, informazioni e documenti sia internamente all'Ente, sia nei rapporti con i cittadini e altri soggetti privati, sia con altre Pubbliche Amministrazioni.

Le comunicazioni formali e la trasmissione di documenti informatici, il cui contenuto impegni l'Ente verso terzi, avvengono per il tramite delle caselle di posta elettronica istituzionali e della PEC, nelle modalità indicate nelle sezioni 3 e 4.

Le caselle di posta elettronica funzionali sono utilizzate dagli uffici per tutte le comunicazioni aventi solamente carattere informale, per le comunicazioni aventi natura non ufficiale e per la ricezione di documenti non definitivi.

Le semplici comunicazioni informali ricevute o trasmesse per posta elettronica, che consistono in scambio di informazioni che non impegnano l'Ente verso terzi, non sono di norma soggette a protocollazione.

Non è possibile inviare messaggi dalla casella di posta elettronica nominativa quando il contenuto di questi impegni l'Amministrazione verso terzi.

Al fine di favorire la conoscenza da parte del mittente relativamente alle modalità di trattamento dei dati personali nello scambio di corrispondenza con il Comune, all'interno del corpo del messaggio di posta elettronica non certificata è inserito automaticamente il seguente testo: *“Ai sensi e per gli effetti degli artt. 12, 13 e 14 del Regolamento UE 679/2016 l’informativa relativa alla protezione dei dati personali è reperibile al seguente link <https://www.comune.hone.ao.it/it-it/privacy> o è consultabile presso i locali del Municipio”.*

Nel caso in cui pervengano documenti sulle caselle istituzionali nominative o funzionali, non configurate sul Sistema documentale, se trattasi di documentazione che deve essere registrata in ingresso, si procede ad effettuare la registrazione con i seguenti criteri:

- se la mail è un semplice vettore del documento allegato, il ricevente può protocollare in autonomia;
- se la mail non ha documento allegato, la stessa è trasmessa alla PEO dell'Ente per la protocollazione da parte dell'Ufficio protocollo.

Qualora pervengano rappresentazioni digitali di documenti originali cartacei in uno dei formati standard (TIFF, PDF, PDF-A, JPEG, PNG), questi ultimi sono leggibili meccanicamente dal sistema di protocollazione, per cui il messaggio di trasmissione ed i relativi allegati sono protocollati automaticamente.

Nel caso in cui il sistema non protocolli/registri in automatico il file allegato, l'operatore di protocollo procede manualmente a compiere tale operazione.

In ogni caso, spetterà al responsabile dell'istruttoria, ove ne rilevi la necessità, richiedere al mittente la regolarizzazione dell'istanza o della dichiarazione, acquisendo ogni utile documentazione integrativa.

6. La presentazione di istanze da parte di soggetti privati e pubblici

Le istanze e le dichiarazioni trasmesse per via telematica all'indirizzo istituzionale PEO o PEC dell'Ente sono valide a tutti gli effetti di legge qualora pervengano:

- A. se sottoscritte mediante una delle forme di cui all'articolo 20 del CAD;
- B. dai servizi *online* a disposizione dei cittadini che richiedono accesso mediante l'uso di SPID/CIE, della carta nazionale dei servizi o comunque con strumenti che consentano l'individuazione del soggetto che effettua la dichiarazione;
- C. tramite copia digitale di documento analogico sottoscritto, presentata unitamente alla copia del documento d'identità e trasmessa tramite posta elettronica ordinaria;
- D. sono trasmesse dall'istante o dal dichiarante attraverso il proprio domicilio digitale, iscritto in uno dei pubblici elenchi di cui agli articoli 6-bis, 6-ter o 6-quater del CAD, ovvero, in assenza di un domicilio digitale iscritto, da un indirizzo elettronico eletto presso un servizio di posta elettronica certificata o un servizio elettronico di recapito certificato qualificato, come definito dal Regolamento eIDAS. In tale ultimo caso, in assenza di un domicilio digitale iscritto, la trasmissione costituisce elezione di domicilio digitale speciale, ai sensi dell'articolo 3-bis, comma 4-quinquies, per gli atti e le comunicazioni a cui è riferita l'istanza o la dichiarazione;
- E. Le istanze e le dichiarazioni sopra descritte sono equivalenti alle istanze e alle dichiarazioni sottoscritte con firma autografa apposta in presenza del dipendente addetto al procedimento;
- F. formate tramite il punto di accesso telematico per i dispositivi mobili di cui all'articolo 64-bis (AppIO);

Le piattaforme telematiche, che gestiscono l'invio di istanze e la gestione telematica del procedimento amministrativo da parte del Comune sono:

- AppIO;
- Il sito istituzionale <https://www.comune.hone.ao.it/it-it/home>;
- Il portale FINES, gestito dal CELVA;
- Lo Sportello unico degli Enti locali della Valle d'Aosta (SUEL);

6.1 AppIO

Il Comune espone sull'applicativo 46 servizi *online*, riconducibili principalmente a procedimenti inerenti:

- servizi anagrafici;
- servizi demografici;
- la gestione di pagamenti di natura tributaria o sanzionatoria;
- servizi di trasporto pubblico;
- servizi di refezione;
- servizi di natura informativa, inerenti comunicazioni istituzionali nei confronti dei cittadini;
- il rilascio di concessioni, certificazioni e provvedimenti amministrativi in genere;

Al cittadino è offerta la possibilità di personalizzare la ricezione di comunicazioni da parte del Comune per il tramite di messaggi in App o notifiche Push. La presentazione di istanze non avviene direttamente attraverso l'applicativo, ma tramite i contatti forniti dall'Ente presenti all'interno delle schede descrittive di ciascun servizio.

6.2. FINES online

FINES è il servizio messo a disposizione dal CELVA per promuovere la standardizzazione delle modalità di presentazione e gestione delle pratiche da parte degli Enti Locali sull'intero territorio della Valle d'Aosta. Attraverso l'unificazione dei servizi online e della relativa modulistica, FINES contribuisce a rendere più omogeneo ed efficiente il rapporto tra cittadini e pubblica amministrazione. Il servizio assicura un aggiornamento costante dei contenuti in base all'evoluzione normativa e facilita il lavoro del personale degli Enti Locali. FINES è rivolto a cittadini, professionisti e imprese, offrendo modelli in formato PDF da presentare direttamente presso gli uffici pubblici, ma anche al personale degli Enti Locali.

Oltre a questo, mette a disposizione uno sportello virtuale per la compilazione e l'invio delle pratiche online direttamente all'ente destinatario, accessibile in qualsiasi momento e da qualunque dispositivo o postazione informatica. Per usufruire dei servizi online, è necessario effettuare l'accesso tramite uno dei seguenti sistemi di identificazione: SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale), carta di identità elettronica (CIE), firma digitale o tessera sanitaria/carta nazionale dei servizi (TS/CNS), utilizzando le credenziali richieste.

La compilazione online delle pratiche ricalca quella dei moduli PDF editabili, ma risulta più semplice e funzionale grazie alle caratteristiche della piattaforma web, che consente ad esempio il salvataggio dei dati anagrafici, l'utilizzo di una rubrica e la consultazione delle pratiche già trasmesse.

A seguito di compilazione da parte dell'utente, la piattaforma trasmette automaticamente l'istanza telematica al Comune, attraverso un messaggio di PEC.

6.3 Sportello Unico degli Enti Locali (SUEL)

Lo Sportello Unico è competente nella gestione dei procedimenti amministrativi concernenti le attività di produzione di beni e servizi, sulla base di quanto stabilito dalla legge regionale del 23 maggio 2011, n. 12, *Disposizioni per l'adempimento degli obblighi della Regione autonoma Valle d'Aosta derivanti dall'appartenenza dell'Italia alle Comunità europee e attuazione della direttiva 2006/123/CE, relativa ai servizi nel mercato interno (direttiva servizi)* e dal d.p.r. 7 settembre 2010, n. 160, *Regolamento per la semplificazione ed il riordino della disciplina sullo sportello unico per le attività produttive, ai sensi dell'articolo 38, comma 3, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133.*

In tale contesto lo Sportello Unico costituisce l'unico canale di accesso alla pubblica amministrazione per qualsivoglia istanza connessa all'attività produttiva, dalla sua attivazione fino alla sua cessazione, comprese le richieste di autorizzazione o le segnalazioni/dichiarazioni relative agli interventi di natura edilizia e urbanistica e quelle ambientali.

Per attivare un qualsiasi procedimento è necessario che l'imprenditore presenti allo Sportello Unico la domanda, la dichiarazione, la segnalazione o la comunicazione concernente ciò che intende realizzare, unitamente ai relativi elaborati tecnici ed allegati obbligatoriamente in modalità telematica.

Le istanze presentate attraverso il portale SUEL pervengono ad un apposito indirizzo PEC del Comune, a seguito del conseguimento di un'istruttoria preliminare da parte di un operatore addetto. Il Comune svolge il procedimento amministrativo connesso all'istanza, rilasciando al termine un parere amministrativo vincolante ai sensi dell'art. 16 della legge 241/1990, sulla base del quale il SUEL provvede all'adozione del provvedimento finale.

6.4 Sito istituzionale

Il sito istituzionale consente al cittadino di effettuare prenotazioni, fissare appuntamenti e interagire con il Comune per accedere ai servizi erogati presso lo sportello fisico dell'Ente. L'invio della documentazione informatica, pertanto, non richiede l'autenticazione dell'utente tramite identità digitale.

6.5 La posta elettronica ricevuta da altre Pubbliche Amministrazioni

Le comunicazioni e i documenti ricevuti da altre Pubbliche Amministrazioni sono valide ai fini del procedimento una volta che ne sia verificata la provenienza, ovvero quando:

- A. sono trasmessi attraverso sistemi di posta elettronica certificata;
- B. sono dotati di segnatura di protocollo;
- C. sono sottoscritti con firma elettronica qualificata.

7. Assegnazione dei documenti

7.1. Processo di assegnazione e di eventuale modifica

L'ufficio protocollo provvede ad assegnare i documenti tramite il sistema di gestione documentale sulla base dell'organigramma, agli uffici/dipendenti competenti. I documenti analogici ricevuti dall'Ente, al termine delle operazioni di registrazione, classificazione, segnatura ed assegnazione, sono fatti pervenire in originale agli uffici/dipendenti competenti.

L'ufficio protocollo procede alla fascicolazione digitale dei documenti.

In caso di assegnazione errata, l'ufficio assegnatario della comunicazione è tenuto a segnalarlo all'ufficio protocollo, che provvede alla riassegnazione all'ufficio di competenza. Nel caso in cui sorgano contestazioni nell'assegnazione, la questione è rimessa al Segretario.

8. Classificazione e fascicolazione dei documenti

8.1 Classificazione dei documenti

Tutti i documenti ricevuti o prodotti, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono classificati in base al piano di classificazione (Cfr. Allegato n. 3).

La classificazione dei documenti in arrivo è effettuata dall'Ufficio protocollo, la classificazione dei documenti in partenza è effettuata dagli uffici produttori.

Mediante la classificazione, si assegna al documento il codice completo dell'indice di classificazione articolato su tre livelli gerarchicamente ordinati, di cui i primi due sempre definiti e il terzo livello può essere assente per alcune voci.

La classificazione può essere modificabile ed integrabile in ogni momento del ciclo di vita del documento, cioè fintanto a che il documento in uscita non viene firmato-registrato-spedito e finché il documento in entrata non è messo agli atti.

8.2 Formazione e identificazione dei fascicoli

Tutti i documenti, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono riuniti in fascicoli o aggregazioni documentali, nel rispetto del titolare.

La creazione e la gestione del ciclo di vita del fascicolo digitale e dei suoi contenuti, è posta in capo all'Ufficio competente per il procedimento di fattispecie.

L'Ente costituisce le aggregazioni documentali informatiche riunendo documenti informatici o fascicoli informatici per caratteristiche omogenee in relazione alla natura e alla forma dei documenti stessi, o in relazione all'oggetto e alla materia, o in relazione alle funzioni.

Il sistema di protocollo informatico aggiorna automaticamente il repertorio/elenco dei fascicoli.

8.3 Processo di formazione dei fascicoli

In presenza di un documento da inserire in un fascicolo, il documento è inserito in un fascicolo esistente, in sede di classificazione.

I dati di fascicolazione sono riportati su tutti i documenti. Ai documenti informatici prodotti nei *software* gestionali tramite l'utilizzo di modelli standard o creati dall'utente attraverso moduli e formulari, resi disponibili mediante applicativi *web*, sono associati automaticamente dal sistema di gestione documentale i metadati minimi del fascicolo informatico o aggregazione documentale informatica cui appartengono o a cui danno avvio.

8.4 Modifica delle assegnazioni dei fascicoli

La riassegnazione di un fascicolo, o la revisione dell'intera assegnazione al titolare, è effettuata, su istanza dell'ufficio o dell'unità organizzativa che ha in carico il fascicolo, dall'UP che provvede a correggere le informazioni del sistema informatico e del repertorio dei fascicoli e assegna successivamente il fascicolo al responsabile del procedimento di nuovo carico. Delle operazioni di riassegnazione, e degli estremi del provvedimento di autorizzazione, è lasciata traccia nel sistema informatico di gestione dei documenti o sul repertorio/elenco cartaceo dei fascicoli.

8.5 Fascicolo ibrido

Il fascicolo è composto da documenti formati su due supporti, quello cartaceo e quello informatico, afferenti ad una pratica o procedimento amministrativo che dà origine a due unità archivistiche di conservazione differenti; l'unitarietà del fascicolo è garantita dal sistema mediante l'indice di classificazione e il numero di repertorio che dovrà essere apposto identico su entrambe le unità archivistiche. In presenza di documenti cartacei da inserire in fascicoli informatici, dovrà essere prodotta copia per immagine degli stessi secondo la normativa vigente.

Il fascicolo ibrido ha carattere residuale, in quanto alla data odierna tutti i documenti sono digitalizzati e acquisiti sul sistema di gestione documentale. L'originale cartaceo è conservato presso l'archivio dell'Ente.

8.6 Fascicolo informatico o digitale

Per fascicolo informatico si intende un'aggregazione strutturata e univocamente identificata di atti, documenti o dati informatici, prodotti e funzionali all'esercizio di una specifica attività o di uno specifico procedimento. Nella PA, il fascicolo informatico collegato al procedimento amministrativo è creato e gestito secondo le disposizioni stabilite dall'articolo 41 del CAD.

Per aggregazione documentale informatica si intende un'aggregazione di documenti informatici o di fascicoli informatici, riuniti per caratteristiche omogenee, in relazione alla natura e alla forma dei documenti o in relazione all'oggetto e alla materia o in relazione alle funzioni dell'Ente.

I fascicoli hanno le seguenti caratteristiche:

- possono contenere documenti protocollati o non protocollati;

- ogni documento può essere inserito in più fascicoli;
- è possibile procedere con la classificazione anche del fascicolo.

Il Sistema di gestione informatica dei documenti consente di trasferire al Sistema di conservazione i fascicoli e i relativi documenti informatici presenti nell'archivio corrente.

Tutti i documenti registrati nel sistema di gestione documentale dell'Ente, indipendentemente dal supporto sul quale sono prodotti, sono riuniti in fascicoli sulla base dell'oggetto, dell'attività, del procedimento amministrativo, della persona fisica o giuridica cui si riferiscono.

La fascicolazione, fondamentale per la gestione e l'uso dell'archivio e soprattutto per la conservazione dei documenti, consente di collegare i singoli documenti a quelli precedenti e successivi prodotti o ricevuti dall'Ente nell'ambito di uno stesso procedimento, pratica o attività, in modo da riflettere il concreto espletamento delle funzioni dell'Ente stesso; tale operazione sarà di tipo logico per i documenti informatici e di tipo fisico per quelli cartacei.

I documenti sono collocati all'interno del fascicolo secondo l'ordine cronologico di registrazione nel sistema di gestione informatica dei documenti; ogni fascicolo all'interno dell'archivio dell'Amministrazione occupa un posto specifico, definito in base al titolare di classificazione, allegato n. 2, tale posizione è di natura logica, nel caso di fascicoli informatici, o fisica, nel caso di fascicoli cartacei o per quanto riguarda la parte cartacea dei fascicoli ibridi.

La fascicolazione è gestita attraverso le funzioni ad essa dedicate nel sistema di protocollo informatico. Poiché il sistema consente esclusivamente la gestione dei documenti protocollati, ove fossero presenti documenti non soggetti a registrazione di protocollo, utili per la ricostruzione del procedimento, il responsabile dell'istruttoria deve curarne l'archiviazione per la successiva integrazione del fascicolo.

L'apertura di un nuovo fascicolo o di una nuova aggregazione documentale comporta la registrazione nel sistema di gestione informatica dei documenti almeno delle seguenti informazioni che li identificano all'interno dell'archivio:

- denominazione del fascicolo (oggetto del procedimento);
- numero del fascicolo (un numero progressivo, immutabile, attribuito automaticamente dal sistema al momento dell'apertura nell'ambito della voce di classificazione di appartenenza).

Anche i fascicoli composti esclusivamente da documenti cartacei devono essere formati sul sistema di gestione informatica dei documenti, collegando tra loro le registrazioni di protocollo relative ai documenti cartacei contenuti nel fascicolo; tale operazione è fondamentale al fine di mantenere la corretta numerazione univoca di tutti i fascicoli presenti nell'archivio dell'Ente, a prescindere dal supporto su cui sono formati, tenendo in debito conto l'acquisizione delle copie digitali degli stessi.

Al termine di ciascun procedimento amministrativo, si procede alla chiusura del relativo fascicolo, integrando le suddette informazioni con la data di chiusura che fa riferimento alla registrazione nel sistema dell'ultimo documento prodotto nel corso della trattazione della pratica medesima.

Nel caso di fascicoli cartacei o componenti cartacei di fascicoli ibridi, nel sistema di gestione informatica dei documenti va associata a detti fascicoli un'ulteriore informazione, inserita nel campo "note", relativa alla posizione fisica che questi occupano nell'archivio dell'Ente, al fine di consentire un agile reperimento, avendo cura, in particolar modo nel caso di fascicoli ibridi, che sia chiaro il collegamento con la parte informatica della stessa unità archivistica, in modo che l'unità logica del fascicolo medesimo sia salvaguardata e il recupero della documentazione necessaria a svolgere le consuete attività dell'Ente sia quanto più semplice e funzionale possibile. I fascicoli cartacei o le porzioni cartacee dei fascicoli ibridi devono riportare tutte le suddette informazioni sul proprio frontespizio.

I fascicoli e le serie documentarie cartacee, relativi a procedimenti e affari conclusi, sono trasferiti nell'archivio di deposito dell'Ente, secondo quanto disposto dall'articolo 67 del TUDA.

8.7 Metadati del fascicolo informatico o digitale

I metadati del fascicolo informatico sono inseriti in automatico dal sistema di gestione documentale, integrati dai dati inseriti in sede di apertura dal responsabile dell'istruttoria. I contenuti minimi dei metadati

dei documenti informatici e delle aggregazioni documentali sono descritti rispettivamente agli Allegati 5 e 6 al presente documento.

8.8 Tenuta dei fascicoli analogici dell'archivio corrente

La creazione e la gestione corrente dei fascicoli analogici avviene a cura dei responsabili dell'istruttoria o del procedimento e sono conservati presso i singoli gli uffici. A questi ultimi compete altresì la chiusura del fascicolo o dell'aggregazione documentale cartacea, nonché il conseguente deposito presso gli archivi dell'Ente.

9. Invio dei documenti destinati all'esterno

9.1 Trasmissione dei documenti informatici mediante l'utilizzo della posta elettronica

Per la trasmissione dei documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo mediante l'utilizzo della posta elettronica, l'Ente si avvale di indirizzi di posta elettronica certificata e ordinaria.

I documenti sono trasmessi, dopo essere stati classificati, fascicolati e protocollati, secondo le procedure previste dal software di gestione documentale, al domicilio digitale del destinatario, ovvero:

- in caso di spedizione di un documento al cittadino/utente, all'indirizzo di posta elettronica e/o posta elettronica certificata comunicato in qualità di domicilio digitale o censito all'interno dell'ANPR;
- in caso di PA, all'indirizzo pubblicato su indicepa.gov.it;
- in caso di imprese e professionisti all'indirizzo comunicato in sede di avvio dei rapporti o pubblicato sull'indice nazionale degli indirizzi PEC delle imprese e dei professionisti (INI PEC).

Con specifico riferimento alle PEC, l'avvenuto recapito dei documenti deve essere controllato tramite la verifica della ricezione delle ricevute di consegna e accettazione da parte del dipendente che ha curato la trasmissione.

I corrispondenti destinatari dell'Ente sono descritti in appositi elenchi, costituenti l'anagrafica unica dell'Ente.

In assenza del domicilio digitale, l'Ente può predisporre le comunicazioni ai cittadini come documenti informatici sottoscritti con firma digitale o elettronica avanzata ed inviare ai cittadini stessi, per posta ordinaria o raccomandata con avviso di ricevimento, copia analogica di tali documenti secondo la normativa vigente.

L'Ente dovrà conservare l'originale digitale nei propri archivi; all'interno della copia analogica spedita al cittadino, deve essere riportata la dicitura che la copia originale del documento è conservata dall'Ente.

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

9.2 Trasmissione dei documenti informatici in interoperabilità

L'Ente è accreditato ed attivo sulla Piattaforma digitale nazionale dei dati (PDND), che permette lo scambio di informazioni, dati e documenti in interoperabilità. Attualmente l'Ente non fruisce di *e-services* messi a disposizione da altre Pubbliche Amministrazioni o Soggetti Privati. Tuttavia, espone una API che permette ai soggetti interessati di sviluppare meccanismi di interoperabilità con il proprio albo pretorio, accedendo alle informazioni relative ai documenti soggetti agli obblighi di trasparenza previsti dal d.lgs. n. 33 del 2013.

9.3 Spedizione dei documenti analogici

Qualora sia necessario spedire documenti originali analogici questi devono essere completi della firma autografa del responsabile del procedimento, della classificazione e del numero di fascicolo nonché delle

eventuali indicazioni necessarie a individuare il procedimento amministrativo cui ineriscono. La spedizione avviene per mezzo del servizio postale avviene a cura dell'ufficio protocollo.

Eventuali situazioni di urgenza che modifichino la procedura descritta devono essere valutate e autorizzate dal responsabile del Servizio di gestione documentale.

I corrispondenti destinatari dell'Ente sono descritti in appositi elenchi costituenti l'anagrafica unica dell'Ente.

10. Conservazione e tenuta dei documenti - Rinvio

Il sistema di conservazione documentale assicura la leggibilità dei documenti, sia prodotti sia acquisiti, per tutto il lungo periodo, preservandone l'integrità e l'accessibilità. I documenti, i fascicoli e le aggregazioni documentali informatici vengono versati nel sistema di conservazione insieme ai relativi metadati, in modalità non modificabile e secondo le tempistiche stabilite dal Manuale di conservazione. Il Comune di Hône è dotato di due distinti manuali, i cui contenuti risultano tra loro complementari e integrati: il presente Manuale di gestione documentale e il Manuale di conservazione documentale, approvato con Deliberazione della Giunta comunale del 11 dicembre 2017, n. 75. Tale documento illustra nel dettaglio le modalità operative e organizzative del processo di conservazione, affidato, in conformità alla normativa vigente, a un conservatore esterno, e costituisce un riferimento essenziale al presente manuale, al quale perciò si rinvia per quanto ivi non espressamente trattato.

11. Approvazione, revisione e pubblicazione

11.1 Approvazione

Il presente manuale è adottato con deliberazione della Giunta Comunale, su proposta del Responsabile della gestione e conservazione documentale, nominato con Decreto del Sindaco, ai sensi del vigente Statuto.

11.2 Revisione

Il presente manuale è rivisto, periodicamente, su iniziativa del Responsabile del servizio di gestione documentale. Qualora se ne presenti la necessità, si potrà proporre revisione o integrazione del manuale alla Giunta. Gli allegati possono essere soggetti a integrazioni e modificazioni senza approvazione in presenza di necessità di carattere tecnico-organizzativo. Rimane l'obbligo di pubblicazione degli aggiornamenti nelle sezioni dedicate sui siti istituzionali di riferimento.

11.3 Pubblicazione e divulgazione

Il manuale di gestione documentale è reso pubblico nell'apposita sezione denominata *Amministrazione trasparente*, secondo le modalità previste dalla normativa vigente.

12. Glossario

Ai fini del presente documento si intendono:

Accesso, operazione che consente a chi ne ha diritto di prendere visione ed estrarre copia dei documenti amministrativi informatici

Accreditamento, riconoscimento, da parte dell’Agenzia per l’Italia digitale, del possesso dei requisiti del livello più elevato, in termini di qualità e sicurezza ad un soggetto pubblico o privato, che svolge attività di conservazione o di certificazione del processo di conservazione

Allegato, documento unito a un documento o a una pratica per prova, per chiarimento o integrazione di notizie, per memoria.

Archivio, il complesso dei documenti prodotti o comunque acquisiti da un ente durante lo svolgimento della propria attività. Con questo termine si intende anche il luogo fisico di conservazione della documentazione

Archivio informatico, archivio costituito da documenti informatici, fascicoli informatici nonché aggregazioni documentali informatiche gestiti e conservati in ambiente informatico

Area Organizzativa Omogenea (AOO), insieme di funzioni e di strutture che opera su tematiche omogenee e che presenta esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato ai sensi dell’articolo 50, comma 4, del Testo Unico.

Attestazione di conformità delle copie per immagine su supporto informatico di un documento analogico, dichiarazione rilasciata da notaio o altro pubblico ufficiale a ciò autorizzato allegata o asseverata al documento informatico

Autenticità, caratteristica di un documento informatico che garantisce di essere ciò che dichiara di essere, senza aver subito alterazioni o modifiche. L’autenticità può essere valutata analizzando l'identità del sottoscrittore e l'integrità del documento informatico

Classificazione, strumento per la formazione dell’archivio, cioè per l’ordinamento di tutti i documenti prodotti e acquisiti nello svolgimento dell’attività amministrativa.

CAD: decreto legislativo del 7 marzo 2005, n. 82, *Codice dell’amministrazione digitale*

CELVA: il Consorzio degli Enti locali della Valle d’Aosta costituisce l’organismo a carattere strumentale del Consiglio permanente degli Enti Locali (CPEL), con funzioni di supporto nello svolgimento delle attività svolte dagli Enti Locali nell’ambito del Sistema delle autonomie in Valle d’Aosta. Il CELVA compie la propria funzione di rappresentanza, di assistenza e di tutela degli organismi associati, con particolare riguardo alla promozione e allo sviluppo degli Enti Locali della Regione autonoma Valle d’Aosta.

Conservatore accreditato, soggetto, pubblico o privato, che svolge attività di conservazione al quale sia stato riconosciuto, dall’Agenzia per l’Italia digitale, il possesso dei requisiti del livello più elevato, in termini di qualità e di sicurezza, dall’Agenzia per l’Italia digitale

Conservazione, insieme delle attività finalizzate a definire ed attuare le politiche complessive del sistema di conservazione e a governarne la gestione in relazione al modello organizzativo adottato e descritto nel manuale di conservazione

Copia analogica del documento informatico, documento analogico avente contenuto identico a quello del documento informatico da cui è tratto

Dato personale, qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile (interessato); si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento al nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale.

Delegati, personale dell’ente incaricato formalmente dal RGD per l’espletamento di funzioni previste dal presente Manuale.

Destinatario, identifica il soggetto/sistema al quale il documento informatico è indirizzato

Documento informatico: rappresentazione informatica di atti, fatti, dati giuridicamente rilevanti (art. 1 comma 1 lett. p) del CAD)

Documento analogico: rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti (art. 1 comma 1 lett. p bis) del CAD)

Domicilio digitale, un indirizzo elettronico eletto presso un servizio di posta elettronica certificata o un servizio elettronico di recapito certificato qualificato, come definito dal regolamento (UE) 23 luglio 2014 n. 910 del Parlamento europeo e del Consiglio in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno e che abroga la direttiva 1999/93/CE, di seguito «Regolamento eIDAS», valido ai fini delle comunicazioni elettroniche aventi valore legale

Esibizione, operazione che consente di visualizzare un documento conservato e di ottenerne copia

Evidenza informatica, una sequenza di simboli binari (bit) che può essere elaborata da una procedura informatica.

Fascicolo informatico, aggregazione strutturata e univocamente identificata di atti, documenti o dati informatici, prodotti e funzionali all'esercizio di una specifica attività o di uno specifico procedimento. Nella pubblica amministrazione il fascicolo informatico collegato al procedimento amministrativo è creato e gestito secondo le disposizioni stabilite dall'articolo 41 del CAD.

FINES: servizio online messo a disposizione dal Consorzio degli Enti locali della Valle d'Aosta per promuovere la standardizzazione delle modalità di presentazione e gestione delle pratiche da parte degli Enti Locali sull'intero territorio della Valle d'Aosta. Il servizio assicura un aggiornamento costante dei contenuti in base all'evoluzione normativa e facilita il lavoro del personale degli Enti Locali. FINES è rivolto a cittadini, professionisti e imprese, offrendo modelli in formato PDF da presentare direttamente presso gli uffici pubblici, ma anche al personale degli Enti Locali.

Firma elettronica: dati in forma elettronica, acclusi oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici e utilizzati dal firmatario per firmare.

Firma Elettronica Avanzata (FEA): firma elettronica connessa unicamente al firmatario; idonea a identificare il firmatario; creata mediante dati per la creazione di una firma elettronica che il firmatario può, con un elevato livello di sicurezza, utilizzare sotto il proprio esclusivo controllo; collegata ai dati sottoscritti in modo da consentire l'identificazione di ogni successiva modifica di tali dati.

Firma Elettronica Qualificata (FEQ): firma che in aggiunta a quelle di una firma elettronica avanzata possiede queste caratteristiche: è creata su un dispositivo qualificato per la creazione di una firma elettronica; è basata su un certificato elettronico qualificato; ha effetto giuridico equivalente a quello di una firma autografa. La firma digitale rientra in questa fattispecie.

Formato contenitore, formato di file progettato per consentire l'inclusione ("imbustamento" o *wrapping*), in uno stesso file, di una o più evidenze informatiche soggette a differenti tipi di codifica e al quale possono essere associati specifici metadati.

Formato del documento informatico, modalità di rappresentazione della sequenza di bit che costituiscono il documento informatico; comunemente è identificato attraverso l'estensione del file.

Flusso documentale, movimento dei documenti all'interno dell'archivio (dalla fase di formazione dell'archivio corrente a quella di conservazione dell'archivio storico).

Funzione di hash, una funzione matematica che genera, a partire da una generica sequenza di simboli binari (bit), una impronta in modo tale che risulti di fatto impossibile, a partire da questa, determinare una sequenza di simboli binari (bit) che la generi, ed altresì risulti di fatto impossibile determinare una coppia di sequenze di simboli binari per le quali la funzione generi impronte uguali.

Gestione dei documenti, l'insieme di attività finalizzate alla registrazione di protocollo e alla classificazione, fascicolazione, assegnazione e reperimento dei documenti amministrativi formati o acquisiti dalle amministrazioni, nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato (Piano di classificazione)

Identificazione informatica, la validazione dell'insieme di dati attribuiti in modo esclusivo ed univoco a un soggetto, che ne consentono l'individuazione nei sistemi informativi, effettuata attraverso opportune tecnologie anche al fine di garantire la sicurezza dell'accesso

Identificativo univoco, sequenza di caratteri alfanumerici associata in modo univoco e persistente al documento informatico, al fascicolo informatico, all'aggregazione documentale informatica, in modo da consentirne l'individuazione.

Immodificabilità, caratteristica che rende la rappresentazione del documento informatico non alterabile nella forma e nel contenuto durante l'intero ciclo di gestione e ne garantisce la staticità nella conservazione del documento stesso;

Impronta, la sequenza di simboli binari (bit) di lunghezza predefinita generata mediante l'applicazione alla prima di una opportuna funzione di *hash*. Un'evidenza informatica di lunghezza predefinita ottenuta da un'altra evidenza informatica mediante un'opportuna funzione matematica tale che risulti di fatto impossibile, a partire dall'impronta, ricostruire l'evidenza informatica che l'ha generata, ed altresì risulti di fatto impossibile determinare una coppia di evidenze informatiche per le quali la funzione generi impronte uguali.

Interoperabilità, caratteristica di un sistema informativo, le cui interfacce sono pubbliche e aperte, e capaci di interagire in maniera automatica con altri sistemi informativi per lo scambio di informazioni e l'erogazione di servizi.

Leggibilità, insieme delle caratteristiche in base alle quali le informazioni contenute nei documenti informatici sono fruibili durante l'intero ciclo di gestione dei documenti.

Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici: disposizioni sulle regole tecniche per l'applicazione del CAD.

Massimario di selezione anche detto di scarto, il massimario di selezione è lo strumento che consente di coordinare razionalmente lo scarto archivistico (cioè la destinazione al macero) dei documenti prodotti dagli enti pubblici e dagli organi centrali e periferici dello Stato. Il massimario riproduce l'elenco delle partizioni (categorie) e sottopartizioni del Titolario con una descrizione più o meno dettagliata delle competenze cui ciascuna partizione si riferisce e della natura dei relativi documenti; indica per ciascuna partizione quali documenti debbano essere conservati permanentemente (e quindi versati dopo trent'anni dall'esaurimento degli affari nei competenti Archivi di Stato) e quali invece possono essere destinati al macero dopo cinque anni, dopo dieci anni, dopo venti anni, ecc.

Metadati, insieme di dati associati a un documento informatico, o a un fascicolo informatico, o ad un'aggregazione documentale informatica per identificarlo e descriverne il contesto, il contenuto e la struttura, nonché per permetterne la gestione nel tempo nel sistema di conservazione;

Oggetto, in sede di formazione del documento l'oggetto è l'enunciazione sommaria, sintetizzata in poche parole, al massimo un paio di righe, dell'argomento di cui tratta il documento. L'oggetto viene scritto sul documento nello spazio apposito e deve essere riportato (talora con parole diverse) sia sul registro di protocollo dell'ente che scrive sia su quello dell'ente che riceve il documento.

Pacchetto di versamento (PdV), pacchetto informativo inviato dal produttore al sistema di conservazione secondo il formato descritto nel manuale di conservazione.

Piano di Classificazione e fascicolazione (Titolario), struttura logica che permette di organizzare documenti e oggetti digitali secondo uno schema desunto dalle funzioni e dalle attività dell'amministrazione interessata.

Piano della sicurezza del sistema di gestione informatica dei documenti, documento, che, nel contesto del piano generale di sicurezza, descrive e pianifica le attività volte a proteggere il sistema di gestione informatica dei documenti da possibili rischi nell'ambito dell'organizzazione di appartenenza;

Posta elettronica certificata (PEC), sistema di comunicazione in grado di attestare l'invio e l'avvenuta consegna di un messaggio di posta elettronica e di fornire ricevute opponibili ai terzi

Posta elettronica ordinaria (PEO), sistema di comunicazione che non attesta l'invio e l'avvenuta consegna di un messaggio di posta elettronica e non fornisce ricevute opponibili ai terzi

Pratica, complesso di documenti prodotti (spediti, ricevuti, allegati, ecc.) da un ente, relativi alla trattazione di un oggetto specifico di sua competenza.

Pubblico ufficiale, il notaio, salvo quanto previsto dall'art. 5, comma 4 della presente deliberazione e nei casi per i quali possono essere chiamate in causa le altre figure previste dall'art. 18, comma 2 del TUDA.

Registrazione di protocollo, attività che permette di identificare in modo certo i documenti ricevuti o spediti su qualunque supporto di trasmissione da un soggetto produttore; ha una finalità giuridico-probatoria ed è strumento di certificazione e di verifica dell'autenticità dei documenti

Registro, unità archivistica costituita da un insieme di fogli rilegati. Nel registro vengono trascritti o registrati per esteso o per sunto documenti e minute di documenti, ovvero vengono effettuate trascrizioni, registrazioni e annotazioni costitutive dell'atto giuridico. Spesso si usa impropriamente l'espressione volume come sinonimo di registro.

Registro particolare, registro informatico, regolato da norme specifiche, usato per particolari tipologie documentali e che può contenere trascrizioni, registrazioni e annotazioni costitutive di un atto giuridico, previsto ai sensi dell'articolo 53, comma 5 del TUDA

Registro di protocollo, registro informatico di atti e documenti in ingresso e in uscita che permette la registrazione e l'identificazione univoca del documento informatico all'atto della sua immissione cronologica nel sistema di gestione informatica dei documenti

Repertorio informatico, registro informatico che raccoglie i dati registrati direttamente dalle procedure informatiche con cui si formano altri atti e documenti o indici di atti e documenti secondo un criterio che garantisce l'identificazione univoca del dato all'atto della sua immissione cronologica

Repertorio della Serie, registro su cui vengono annotati con un numero progressivo i fascicoli secondo l'ordine cronologico in cui si costituiscono all'interno delle suddivisioni del Titolare: il repertorio deve essere organizzato in maniera da riprodurre le suddivisioni del Titolare.

Responsabile dell'istruttoria, il dipendente che assume su di sé la responsabilità dell'esecuzione degli adempimenti amministrativi relativi ad un singolo procedimento amministrativo.

Responsabile della gestione documentale (RGD), ovvero Responsabile del Servizio per la tenuta del Protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali, nonché degli archivi.

Responsabile della Conservazione, dirigente o funzionario formalmente designato che definisce e attua le politiche complessive del sistema di conservazione e ne governa la gestione con piena responsabilità ed autonomia

Responsabile della protezione dei dati, il responsabile della protezione dei dati (detto anche DPO – *Data Protection Officer*) è designato in funzione delle qualità professionali, in particolare della conoscenza specialistica della normativa e delle prassi in materia di protezione dei dati, e della capacità di assolvere i compiti di cui all'articolo 39 del Reg. UE 2016/679. Trattasi di un dipendente del titolare del trattamento o del responsabile del trattamento oppure di un incaricato all'assolvimento dei suoi compiti sulla base di un contratto di servizi (art. 37 del Reg. UI 2016/679).

Responsabile del trattamento dei dati, la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che tratta dati personali per conto del titolare del trattamento

Responsabile della transizione al digitale, figura dirigenziale all'interno della PA che ha tra le sue principali funzioni quella di garantire operativamente la trasformazione digitale dell'amministrazione, coordinandola nello sviluppo dei servizi pubblici digitali e nell'adozione di nuovi modelli di relazione trasparenti e aperti con i cittadini.

Riferimento temporale, informazione, contenente la data e l'ora, che viene associata ad uno o più documenti informatici.

Scarto, operazione con cui si eliminano, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, i documenti ritenuti privi di valore amministrativo e di interesse storico culturale

Segnatura di protocollo, apposizione o associazione all'originale del documento, in forma permanente e non modificabile, delle informazioni che consentono di identificare/individuare in modo inequivocabile il documento stesso.

Serie archivistica, ciascun raggruppamento di documenti con caratteristiche omogenee, all'interno di un fondo archivistico. Può essere articolata in sottoserie.

Sistema informativo, insieme degli strumenti e procedure che consente l'accesso sul web alle risorse archivistiche e ne permette la gestione e fruibilità.

Sistema di gestione informatica dei documenti, nell'ambito della pubblica amministrazione è il sistema di cui all'articolo 52 del TUDA

Sistema di conservazione, sistema di conservazione dei documenti informatici di cui all'art. 44 del CAD.

Sottofascicolo, articolazione interna al fascicolo.

Titolare del trattamento dei dati, la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che, singolarmente o insieme ad altri, determina le finalità e i mezzi del trattamento di dati personali; quando le finalità e i mezzi di tale trattamento sono determinati dal diritto dell'Unione o degli Stati membri, il titolare del trattamento o i criteri specifici applicabili alla sua designazione possono essere stabiliti dal diritto dell'Unione o degli Stati membri

Trasmissione telematica, trasmissione di documenti attraverso servizi di telecomunicazione

Trattamento dei dati, qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione

TUDA: Decreto del presidente della repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, *Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa*

Utente, persona, ente o sistema che interagisce con i servizi di un sistema di gestione informatica dei documenti e/o di un sistema per la conservazione dei documenti informatici, al fine di fruire delle informazioni di interesse

Unità archivistica, termine generico con cui si individua l'unità minima indivisibile di un fondo archivistico, che può aggregare più documenti, fisicamente contigui, o essere costituita da una singola unità documentaria. Può essere costituita da un fascicolo, un registro, una filza, un volume ecc.

Validazione temporale, il risultato della procedura informatica con cui si attribuiscono, ad uno o più documenti informatici, una data ed un orario opponibili ai terzi.

Vicario, il dipendente che assume le funzioni e i compiti del Responsabile della gestione documentale nei casi di assenza, vacanza o impedimento di quest'ultimo.

Vigilanza, Indica l'insieme delle funzioni attribuite alle Soprintendenze archivistiche relative alla tutela degli archivi degli enti pubblici, territoriali e non territoriali, e degli archivi privati, conservati di massima presso l'ente produttore o presso istituzioni culturali diverse dagli Archivi di Stato,

Vincolo archivistico, nesso che collega in maniera logica e necessaria i documenti che compongono l'archivio di un ente.

13. Elenco degli allegati

Allegato n. 1 - Normativa di riferimento

Allegato n. 2 - Soggetti responsabili della gestione documentale

Allegato n. 3 - Titolario di classificazione

Allegato n. 4 - Formati dei documenti informatici

Allegato n. 5 - Metadati minimi del documento informatico

Allegato n. 6 - Metadati minimi dell'aggregazione documentale informatica

Allegato n. 7 - Il sistema documentale e di protocollazione adottato dal Comune

Allegato n. 8 - Elenco delle caselle PEC e PEO del Comune

Allegato n. 9 - Manuale per la conservazione documentale