

Manuale di Gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi



Comune di Ascoli Piceno

Sommario

SEZIONE 1. Disposizioni generali	5
1.1 Ambito di applicazione	5
1.2 Definizioni dei termini	5
SEZIONE 2. Articolazione e organizzazione delle Strutture	5
2.1 Area Organizzativa Omogenea	5
2.2 Servizio archivistico per la gestione informatica del protocollo, dei documenti, dei flussi documentali e degli archivi.....	6
2.3 Unicità del protocollo informatico.....	7
2.4 Modello operativo adottato per la gestione dei documenti	7
SEZIONE 3. Formazione dei documenti	8
3.1 Modalità di formazione dei documenti e contenuti minimi obbligatori.	8
3.2 Formazione dei documenti – aspetti di sicurezza	9
3.3 Formato dei documenti informatici	10
3.4 Sottoscrizione dei documenti informatici	10
3.5 Tipologie particolari di documenti per i quali si stabiliscono modalità di trattamento specifiche 11	11
3.6 Documenti cartacei: formazione e gestione dei documenti di base, minute e copie.....	11
3.7 Documenti informatici: originali, duplicati, copie	11
SEZIONE 4. Ricezione dei documenti.....	11
4.1 Documenti in entrata	11
4.2 Ricezione dei documenti su supporto cartaceo.....	12
4.3 Documenti cartacei ricevuti tramite il servizio postale (posta convenzionale, corriere, raccomandata, telegramma).....	12
4.4 Documenti cartacei presentati direttamente agli sportelli adibiti al protocollo	13
4.5 Orari di apertura per il ricevimento della documentazione cartacea	16
4.6 Ricezione dei documenti informatici tramite la casella di posta elettronica certificata e ordinaria 16	16
4.7 Ricevute attestanti la ricezione dei documenti.....	18
SEZIONE 5. Registrazione a protocollo e segnatura dei documenti.....	19
5.1 Documenti soggetti a registrazione di protocollo.....	19
5.2 Documenti non soggetti a registrazione di protocollo.....	19
5.3 Elementi obbligatori della registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti.....	19
5.4 Registrazione dei documenti interni.....	21
5.5 Segnatura di protocollo.....	21
5.6 Elementi della segnatura.....	22

5.7	Segnatura dei documenti cartacei	22
5.8	Segnatura dei documenti informatici	22
5.9	Annullamento e Annullamento parziale delle registrazioni di protocollo	22
5.10	Differimento dei termini di protocollazione	24
5.11	Registro di protocollo.....	24
5.12	Registro giornaliero di protocollo	25
5.13	Registro di emergenza.....	25
5.14	Registro cartaceo di emergenza	25
SEZIONE 6. Documentazione particolare.....		26
6.1	Delibere di Giunta e Consiglio, Determinazioni dirigenziali, Contratti, Ordinanze, Verbali e Decreti.....	26
6.2	Documentazione di gare d'appalto in busta chiusa e sigillata e gare telematiche.....	26
6.3	Documentazione relativa a Avvisi in generale, Manifestazioni di interesse, Concorsi.....	27
6.4	Documenti su supporto cartaceo indirizzati nominalmente al personale dell'ente.....	27
6.5	Lettere anonime o non firmate.....	28
6.6	Corrispondenza in involucri con dicitura “riservata”, “spm” o “personale”.....	28
6.7	Documenti arrivati senza lettera di accompagnamento.....	28
6.8	Corrispondenza con più destinatari e documenti originali plurimi	29
6.9	Allegati	29
6.10	Documenti pervenuti per errore all’Ente	29
6.11	Documenti smistati e assegnati erroneamente.....	30
6.12	Oggetti plurimi	30
6.13	Produzione seriale di documenti sulla base di un modello generale.....	30
6.14	Gestione della posta elettronica ordinaria.....	31
6.15	Integrazioni documentarie	31
SEZIONE 7. Smistamento e Assegnazione dei documenti		31
7.1	Regole disponibili con il Pdp	31
7.2	Assegnazione.....	35
7.3	Assegnazione dei documenti ricevuti in formato digitale.....	36
7.4	Assegnazione dei documenti ricevuti in formato cartaceo	36
7.5	Modifica delle assegnazioni.....	37
7.6	Consegna dei documenti analogici	38
7.7	Consegna dei documenti informatici.....	38
SEZIONE 8. Classificazione e fascicolazione dei documenti.....		38
8.1	Classificazione dei documenti	38

8.2	Formazione e identificazione dei fascicoli	38
8.3	Processo di formazione dei fascicoli	39
8.4	Modifica delle assegnazioni dei fascicoli.....	39
8.5	Fascicolo ibrido.....	39
8.6	Tenuta dei fascicoli dell'archivio corrente.....	40
SEZIONE 9. Spedizione dei documenti destinati all'esterno		40
9.1	Spedizione dei documenti cartacei	40
9.2	Spedizione dei documenti informatici	40
9.3	Spedizioni con destinatari multipli.....	41
SEZIONE 10. Gestione dei flussi di documenti cosiddetti interni		42
10.1	Comunicazioni informali	42
10.2	Scambio di documenti o di fascicoli fra gli uffici	42
SEZIONE 11. Scansione dei documenti su supporto cartaceo		42
11.1	Documenti soggetti a scansione	42
11.2	Processo di scansione	42
SEZIONE 12. Conservazione e tenuta dei documenti.....		43
12.1	Conservazione e memorizzazione dei documenti analogici, informatici e delle rappresentazioni digitali dei documenti dei documenti cartacei	43
12.2	Conservazione dei documenti informatici	43
12.3	Trasferimento delle unità archivistiche analogiche e digitali negli archivi di deposito e storico	43
SEZIONE 13. Accesso		44
13.1	Accessibilità da parte degli utenti appartenenti all'Amministrazione	44
13.2	Accesso esterno	44
SEZIONE 14. Approvazione e revisione.....		45
14.1	Approvazione.....	45
14.2	Revisione	45
SEZIONE 15. Pubblicazione		45
15.1	Pubblicazione e divulgazione	45

Allegati al Manuale di gestione

SEZIONE 1. Disposizioni generali

1.1 Ambito di applicazione

Il presente Manuale di gestione dei documenti è adottato ai sensi:

- delle nuove *Linee Guida AgID sul documento informatico, entrate in vigore il 1 gennaio 2022, che hanno contribuito a rafforzare e a rendere omogeneo il quadro normativo di riferimento per la produzione, gestione e conservazione dei documenti informatici;*
- del *Decreto del Presidente della Repubblica del 28 dicembre 2000, n. 445/2000;*
- del *Decreto Legislativo del 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" del Decreto legislativo n. 101/2018 di recepimento del Regolamento Europeo UE 2016/679¹;*
- del *Decreto ministeriale 15 marzo 2019 e Decreto di adeguamento al GDPR, dal D.L. 14 giugno 2019, n. 53, L. 27 dicembre 2019, n. 160;*
- del *Decreto Legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 "Codice dei beni culturali e del paesaggio, ai sensi dell'articolo 10 della legge 6 luglio 2002, n. 137";*
- del *Codice dell'amministrazione digitale di cui al Decreto legislativo n. 82 del 2005 e successive modificazioni e integrazioni,*

e descrive il sistema di ricezione, formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione, trattamento e conservazione dei documenti, oltre che la gestione dei flussi documentali e dei procedimenti del Comune di Ascoli Piceno.

1.2 Definizioni dei termini

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

SEZIONE 2. Articolazione e organizzazione delle Strutture

2.1 Area Organizzativa Omogenea

Ai fini della gestione dei documenti, per **Area Organizzativa Omogenea** (AOO) si intende il **Comune di Ascoli Piceno** composto dall'insieme di tutte le sue unità organizzative, come specificato negli atti di approvazione della struttura organica.

L'AOO rappresenta quell'insieme di uffici che si caratterizzano per la gestione coordinata ed unitaria della documentazione, al fine di svolgere la loro funzione o attività.

È un raggruppamento di unità organizzative della PA che, in modo sistematico e coordinato, fanno ricorso allo stesso servizio per la gestione del protocollo informatico.

¹ in vigore dal 19/09/2018, elimina la collisione normativa tra il Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e il D.Lgs. 196/2003, abrogando molti degli articoli di quest'ultimo. Ovvero attualmente **risulta vigente sia il Regolamento UE (GDPR) e sia la Normativa Nazionale per gli articoli non abrogati**

L' AOO ha un protocollo unico, con una sequenza numerica di protocollazione di tutti i documenti prodotti, ricevuti e interni valida per tutte le unità organizzative che la compongono.

Altre informazioni sul *Comune di Ascoli Piceno* sono disponibili sul sito internet istituzionale: www.comune.ap.it

2.2 Servizio archivistico per la gestione informatica del protocollo, dei documenti, dei flussi documentali e degli archivi

Nell'ambito dell'Area Organizzativa Omogenea (ai sensi dell'articolo 61, comma 1, del DPR 445/2000) è presente il *Protocollo Generale e Archivio* all'interno del quale si riconducono le funzioni della gestione del protocollo, dei documenti, dei flussi documentali e degli archivi.

Il Servizio, ai sensi dell'articolo 61, comma 3, del DPR 445/2000 ha competenza sulla gestione della documentazione archivistica, ovunque trattata, distribuita o conservata, dell'Amministrazione, ai fini della sua corretta registrazione, classificazione, conservazione, selezione e ordinamento.

Ai sensi del D.Lgs 22 gennaio 2004 n. 42 e del DPR 445/2000, il Comune di Ascoli Piceno individua nell'Archivio una funzione essenziale per garantire la certezza, la semplificazione e la trasparenza dell'agire amministrativo, il reperimento di informazioni affidabili sotto il profilo giuridico, la tutela della memoria storica dell'ente e il diritto di tutti i cittadini all'accesso all'informazione, alla formazione e allo sviluppo della conoscenza.

Per questo l'Amministrazione intende avviare un processo di valorizzazione dell'Archivio partendo dalla sua riorganizzazione con la previsione di personale qualificato, in ottemperanza alle disposizioni di cui all'art. 2 e all'art. 10, comma 2, del D.Lgs 42/2004. L'Archivio e i singoli documenti dell'Istituto sono beni culturali, che obbediscono pertanto alle disposizioni legislative di cui all'art. 2 e all'art. 10, comma 2, del D.Lgs 42/2004. L'Archivio, pur nella distinzione delle fasi di vita dei documenti e della loro valenza giuridica e storica, è da ritenersi logicamente unico e funzionalmente integrato.

Per quanto attiene alle attività di archiviazione e scarto si rimanda alle disposizioni vigenti in materia adottate dal Comune di Ascoli Piceno con:

- Il Regolamento "Archivio comunale del Comune di Ascoli Piceno" approvato con delibera di Giunta del 3 novembre 2006 deliberazione n° 178;
- il Manuale di scarto del Comune di Ascoli Piceno approvato con delibera di Giunta n° 204 del 17/12/2008,

a cui si rinvia per quanto di competenza. Sono valide le disposizioni dei suddetti atti non in contrasto con il presente Manuale di Gestione documentale.

Al Responsabile del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, Dirigente del Servizio Protocollo, sono affidati i compiti di cui alla Delibera di Giunta n. 122 del 27/04/2021 (**Allegato n. 2**). Il Responsabile è coadiuvato per l'espletamento esecutivo delle attività dal Funzionario preposto al Servizio Protocollo Generale e dal Referente del Protocollo Generale (di seguito indicati Funzionario e Referente – suoi delegati esecutivi o, semplicemente, delegati).

Nell'Ente il Responsabile della Conservazione dei documenti informatici, Dirigente del Servizio Protocollo, (nominato con delibera di Giunta n. 122/2021), ai sensi dell'art. 44 del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) D.Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i., è coadiuvato l'espletamento esecutivo delle attività dal Funzionario preposto al Servizio CED.

2.3 Unicità del protocollo informatico

Nell'ambito dell'Area Organizzativa Omogenea la numerazione delle registrazioni di protocollo è unica e progressiva, senza distinzione fra i tre tipi di documenti ("ricevuti", "spediti" e/o "interni"); tuttavia a norma dell'articolo 53, comma 5, del DPR 445/2000 sono possibili registrazioni particolari.

Essa si chiude al 31 dicembre di ciascun anno solare e ricomincia all'inizio dell'anno successivo.

Ciascun documento viene identificato mediante l'assegnazione di un unico numero di protocollo composto da almeno sette cifre numeriche e non è consentita l'attribuzione del medesimo numero ad altri documenti, per quanto strettamente correlati tra loro.

Con l'entrata in vigore del presente Manuale di Gestione cessano di avere effetto tutti i registri particolari o settoriali e relativi protocolli di settore e/o di reparto.

L'Amministrazione non riconosce validità a registrazioni particolari che non siano quelle individuate nell'elenco allegato (**Allegato n. 4**).

2.4 Modello operativo adottato per la gestione dei documenti

Dall'attivazione del nuovo sistema informatico di protocollazione CiviliaNext l'Amministrazione ha adottato, per la "protocollazione in entrata" cartacea e digitale, un modello operativo definito "parzialmente decentrato", che prevede la protocollazione in entrata cartacea e digitale ad opera:

- del Protocollo Generale (UOP – Unità organizzativa di registrazione di Protocollo) per tutte le pratiche indirizzate all'Amministrazione comunale senza alcuna distinzione;
- dell'UOA Polizia Municipale solo per la registrazione dei documenti indirizzati direttamente alla UOA della Polizia Municipale e di competenza esclusiva del servizio;
- della Segreteria Generale solo per la registrazione di pratiche indirizzate alla Segreteria Generale e di competenza esclusiva del servizio;
- del Servizio Tributi unicamente per la registrazione di istanze dei contribuenti relative ai procedimenti del servizio. La motivazione risiede nel fatto che questo servizio è dislocato fuori dal centro storico e lontano dalla sede centrale dove è sito il Protocollo generale. Sono escluse dalla protocollazione "in entrata" effettuata dalle UOP, così come previsto da disposizioni specifiche in materia, la corrispondenza "in arrivo" per il SUE e il SUAP registrate automaticamente dal portale dedicato e quella gestita dai sistemi di protocollazione automatica relativa a specifici procedimenti per cui è previsto l'invio online di istanze.

La UOA Polizia Generale, la Segreteria Generale e il Servizio tributi, seppur adibite alla protocollazione "in entrata" hanno funzioni limitate rispetto al Protocollo Generale in merito alla visibilità dei documenti e al rilascio di autorizzazioni. Ad esempio, nel caso di autorizzazioni ad annullamenti parziali (nel sistema

denominati “rettifiche”) e annullamenti di protocolli, la competenza è del Responsabile della gestione documentale e, per il suo tramite, dei suoi delegati.

In merito alla visibilità dei documenti protocollati (sia in entrata sia in uscita) e alla loro consultazione nel sistema informatico:

- sono autorizzati alla completa visibilità del Registro ufficiale e dei contenuti i dipendenti del Protocollo Generale e dell’URP;
- sono autorizzati i dipendenti della UOA Polizia municipale e della Segreteria generale limitatamente ai documenti dagli stessi protocollati “in entrata” e “in uscita”.

La visione e consultazione del Registro giornaliero di Protocollo è permessa unicamente ai soggetti autorizzati dall’Amministrazione e in ottemperanza alle disposizioni normative in materia di accesso e tutela della privacy.

Per quanto concerne la “protocollazione in uscita”, quest’ultima è completamente “decentrata”. Questo implica la partecipazione attiva di più uffici e utenti abilitati a svolgere il protocollo in uscita utilizzando anche la posta elettronica certificata dell’ente (PEC). Il decentramento della protocollazione in uscita costituisce requisito indispensabile per attuare la fascicolazione (informatica e analogica) che è praticata dagli uffici competenti per materia.

In caso di protocolli in uscita a soggetti esterni dall’Ente si procede tramite PEC ISTITUZIONALE. Se tra i destinatari ci sono dipendenti comunali SI PROCEDE SEMPRE con l’assegnazione tramite l’applicativo e NON inviando PEC agli altri indirizzi istituzionali.

Le disposizioni di cui al presente documento sono rivolte: agli addetti del Servizio Protocollo generale, alle “UOP speciali” (UOA Polizia Municipale e Segreteria Generale), nonché a tutti gli uffici comunali per le protocollazioni di documenti in uscita e interna e ai soggetti esterni che si relazionano con il Comune di Ascoli Piceno.

SEZIONE 3. Formazione dei documenti

3.1 Modalità di formazione dei documenti e contenuti minimi obbligatori.

Le modalità di formazione dei documenti dell’Ente, del loro contenuto e della loro struttura sono determinate dall’Amministrazione e da quanto previsto dal presente manuale; per quanto riguarda i **documenti informatici** la loro produzione è regolata sulla base di modelli standard. Il contenuto minimo deve comunque garantire la presenza delle seguenti informazioni:

- **denominazione dell’Amministrazione**, comprensiva del codice fiscale o partita IVA; per quanto riguarda i documenti su supporto cartaceo si utilizza il formato predisposto dall’Amministrazione (carta intestata);
- **indicazione del servizio o ufficio che ha prodotto il documento;**
- **indirizzo completo** (via, numero civico, codice avviamento postale, città, sigla della provincia, numero di telefono, indirizzo di posta elettronica dell’ente, PEC);

- **data:** luogo, giorno, mese, anno;
- **destinatario/i,** per i documenti in partenza;
- **oggetto del documento,** sufficientemente esaustivo del testo (ogni documento deve trattare un solo oggetto);
- **classificazione** come da titolare (questo metadato sarà gestito all'interno del software di gestione documentale e protocollo informatico, ma non riportato sul documento);
- **numero degli allegati,** se presenti;
- **numero e data di protocollo;**
- **testo;**
- **indicazione dello scrittore del documento** (nome e cognome anche abbreviato);
- **estremi identificativi del Responsabile del procedimento** (L. 241/1990);
- **sottoscrizione autografa o digitale**

3.2 Formazione dei documenti – aspetti di sicurezza

Le risorse strumentali e le procedure utilizzate dall'Ente 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 a essere gestiti mediante strumenti informatici e a 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 dell'AOO sono prodotti con l'ausilio di applicativi di videoscrittura o text editor che possiedono i requisiti di leggibilità, interscambiabilità, non alterabilità, immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura. Si adottano preferibilmente i formati DOCX, ODT, PDF-A, TIFF, XML.

I documenti informatici prodotti dall'AOO con altri prodotti di text editor sono convertiti, prima della loro sottoscrizione con firma digitale, nei formati standard (PDF-A, XML) come previsto dalle regole tecniche per la conservazione dei documenti, al fine di garantire la leggibilità per altri sistemi, la non alterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura del documento.

Per attribuire in modo certo la titolarità del documento, la sua integrità, il documento è sottoscritto con firma digitale.

Nel caso si voglia attribuire una data certa a un documento informatico prodotto all'interno della AOO si applicano le regole per la validazione temporale e per la protezione dei documenti informatici; nel caso specifico l'ente validerà temporalmente i propri documenti mediante l'utilizzo del software di protocollo informatico.

L'esecuzione del processo di marcatura temporale dei documenti avverrà invece durante la procedura di conservazione digitale mediante un conservatore accreditato.

3.3 Formato dei documenti informatici

I documenti informatici prodotti dall'Amministrazione - quali rappresentazioni informatiche di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti ai sensi dell'art. 1, lett. p, del CAD - indipendentemente dal software utilizzato, prima della loro sottoscrizione con firma digitale sono convertiti in uno dei formati standard previsti dalla normativa vigente in materia di conservazione (PDF, PDF-A, XML, etc).

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

I documenti informatici firmati digitalmente (dal Responsabile del procedimento o da suo delegato con potere di firma) dovranno contenere la seguente dicitura: *"Il presente documento è firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs. 82/2005 s.m.i. e norme collegate"*.

Nell'**Allegato n. 3** al presente Manuale vengono indicate le figure dell'Ente in possesso della firma digitale.

I documenti ricevuti in un formato diverso da quelli prescritti dal presente manuale, se sottoscritti con firma digitale sono recepiti dal sistema e mantenuti e archiviati nel loro formato originale.

3.4 Sottoscrizione dei documenti informatici

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

La Firma Digitale è l'equivalente informatico di una tradizionale firma autografa apposta su carta e ha le seguenti caratteristiche: Autenticità, Integrità, Validità legale.

L'utilizzo della Firma Digitale permette quindi di snellire significativamente i rapporti tra Pubbliche Amministrazioni, i cittadini e le imprese, riducendo drasticamente la gestione in forma cartacea dei documenti. È possibile firmare digitalmente qualsiasi documento elettronico, come ad esempio fatture, comunicazioni alle PA, visure camerali, lettere, contratti, atti in genere, etc.

La Firma Digitale è costituita da un dispositivo che contiene un certificato digitale di sottoscrizione, tramite il quale il titolare può firmare digitalmente i propri documenti.

Il Comune di Ascoli Piceno utilizza un sistema di firma digitale remota. Il sistema di firma remota è integrato al sistema di gestione documentale attualmente in uso.

3.5 Tipologie particolari di documenti per i quali si stabiliscono modalità di trattamento specifiche

Tutti i documenti di cui all'**Allegato n. 4** sono sottoposti a registrazione particolare con applicativi gestionali informatici autonomi o con repertori informatici all'interno delle piattaforme utilizzate.

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

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

Uno di questi esemplari classificato e con apposito timbro di segnatura/etichetta si conserva nel fascicolo del procedimento al quale si riferisce o nell'apposita serie documentaria.

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

3.7 Documenti informatici: originali, duplicati, copie

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

Le diverse tipologie di copie, sia analogiche sia informatiche, di documenti informatici, nonché i duplicati informatici, sono elencati nelle definizioni del CAD (Art. 1 comma *i-quinquies*).

Le stesse, così come gli estratti, hanno la stessa efficacia probatoria dell'originale da cui sono tratte, quando la loro conformità all'originale non è espressamente disconosciuta o qualora risulti attestata nelle forme di cui agli artt. 23 e 23-*bis* del CAD.

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

SEZIONE 4. Ricezione dei documenti

4.1 Documenti in entrata

La ricezione dei documenti in entrata e la rispettiva assegnazione per competenza o condivisione (detta anche "per conoscenza") è a cura del Protocollo Generale (UOP). Nel modello operativo parzialmente decentrato la protocollazione in entrata può essere svolta, con i limiti indicati nel paragrafo precedente, anche dalla Polizia Municipale, dalla Segreteria generale e dal servizio Tributi (UOP Speciali) per quanto di propria competenza.

Tutti i documenti pervenuti all'Ente devono essere protocollati, registrati, segnati, classificati e smistati all'area competente entro la giornata lavorativa successiva a quella di arrivo, ad eccezione di eventi particolari che ne ritardino la protocollazione.

Il Referente (dipendente individuato dall'Amministrazione) logisticamente in servizio presso gli uffici del Protocollo Generale ha il compito informare il Responsabile della gestione documentale o il Funzionario preposto al Servizio Protocollo Generale, circa l'impossibilità della protocollazione nei termini suddetti con debita motivazione.

Si considerano, ai fini del computo della tempistica di protocollazione, i giorni compresi dal lunedì al venerdì. È escluso il sabato.

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

1) Un *documento analogico* può essere recapitato all'Ente mediante una delle seguenti modalità:

- *a mezzo posta convenzionale o corriere;*
- *a mezzo posta raccomandata;*
- *telegramma;*
- *con consegna diretta da parte dell'interessato o consegnato tramite una persona dallo stesso incaricata al Protocollo Generale o presso le altre UOP. In quest'ultimo caso solo per pratiche di esclusiva competenza delle stesse, in tutti gli altri casi la consegna avviene presso la sede del protocollo Generale.*

2) Un *documento informatico* può essere recapitato all'Ente mediante una delle seguenti modalità:

- *a mezzo posta elettronica certificata e ordinaria;*
- *su supporto rimovibile quale, ad esempio, CD ROM, DVD, pen drive, etc,*
- *consegnato direttamente alla UOP (Protocollo Generale) o inviato per posta convenzionale o corriere.*

4.2 Ricezione dei documenti su supporto cartaceo

I documenti su supporto cartaceo (analogici) possono pervenire all'Area Organizzativa Omogenea dell'Amministrazione attraverso una le modalità di cui al punto 1 del precedente articolo

I documenti pervenuti all'Ente, a eccezione di quelli non soggetti a registrazione di protocollo (**Allegato n. 5**) vengono consegnati all'ufficio addetto al Protocollo per la registrazione.

4.3 Documenti cartacei ricevuti tramite il servizio postale (posta convenzionale, corriere, raccomandata, telegramma)

I documenti analogici ricevuti tramite il servizio postale pervengono all'Ufficio addetto al protocollo dell'Ente. La documentazione pervenuta dopo le ore 12:00 viene protocollata entro il giorno lavorativo successivo all'arrivo.

L'Ufficio Protocollo provvede all'apertura di tutta la corrispondenza (salvo indicazione diversa ricevuta dagli uffici in riferimento a procedure per l'aggiudicazione di servizi e appalti) e buste recanti la dicitura "riservata", "personale", "nelle mani di" che verranno trattate secondo le modalità previste nella parte del manuale relativa alla "Documentazione particolare".

L'addetto al Protocollo separa la corrispondenza esclusa dalla registrazione a protocollo e provvede alla registrazione, segnatura, classificazione e smistamento dei singoli documenti (entro il giorno successivo dalla ricezione, fatto salvo il caso di eventi particolari che ne ritardino la protocollazione e comunque entro i termini e le modalità già specificate), dando priorità a quelle individuabili come urgenti.

L'addetto allo sportello registra la corrispondenza in entrata consegnata dai postini, corrieri etc. su un apposito modulo nel quale sono indicati il giorno, il mittente, chi ha recapitato la corrispondenza (es. corriere, poste etc.), l'oggetto, la quantità, e sigla/firma il modulo, attestando di aver preso consegna la corrispondenza.

Il destinatario della corrispondenza prende atto tramite il protocollo informatico dell'arrivo cartaceo della corrispondenza.

Successivamente alla protocollazione, il Protocollo Generale provvede all'incasellamento e alla restituzione, agli incaricati delle UOR della corrispondenza, della documentazione cartacea protocollata e smistata sulle x-work di Settore sul Programma Civilia Next. In caso di documenti di competenza di più servizi, l'originale viene consegnato a uno solo di questi, potendo l'altro visualizzare il documento scansionato sull'applicativo informatico.

La corrispondenza che porti sull'involucro l'indirizzo della sede della Polizia Municipale è consegnata direttamente presso gli uffici della UOA PM.

In caso di notifica di atti presso il Comune, il Segretario Generale dispone di non ricevere atti stipulati tra privati, dai quali risulti la domiciliazione presso la casa comunale. Gli atti, pertanto, avranno la seguente dicitura in relata "l'atto non viene accettato dal Comune di Ascoli Piceno in quanto le parti non hanno comunicato di essersi domiciliate presso lo stesso, né sono state autorizzate dall'ente in tal senso".

Lettere priva di firma

Le lettere prive di firma vanno protocollate.

La funzione del protocollo (cioè della registrazione) è quella di attestare data e provenienza certa di un documento senza interferire su di esso. Sarà poi compito del servizio responsabile del procedimento, caso per caso, ai fini della sua efficacia riguardo a un argomento o a un determinato procedimento amministrativo, se la lettera priva di firma possa essere trattata o meno.

4.4 Documenti cartacei presentati direttamente agli sportelli adibiti al protocollo

I documenti presentati direttamente allo sportello durante l'orario di apertura al pubblico, opportunamente pubblicizzato nel sito internet, sono registrati, segnati, classificati e smistati agli uffici competenti entro il giorno successivo dalla ricezione, fatto salvo il caso di eventi particolari che ne ritardino la protocollazione.

Il Referente del protocollo informa il Responsabile della Gestione Documentale o il Funzionario in caso di impossibilità di rispettare la tempistica suddetta, motivando la situazione (vedere paragrafi precedenti).

Resta salvo che, durante l'attività ordinaria, la protocollazione avviene contestualmente con la presentazione del richiedente all'addetto al Protocollo durante l'orario di apertura. In casi straordinari (grande affluenza di pubblico, numerosi fogli da scansionare, situazioni emergenziali) qualora l'addetto al Protocollo non riesca a effettuare la protocollazione nell'immediato, timbra il frontespizio del documento e sigla il timbro che riporterà la data di ricezione del documento.

Durante la registrazione dei documenti è cura dell'addetto al protocollo inserire nell'apposito campo "data consegna" la data di effettiva consegna del documento.

Se la protocollazione avviene nell'immediato, la data consegna sarà la medesima del protocollo.

In caso di mancata compilazione del campo "data consegna" in una protocollazione differita, fa fede il timbro apposto sul documento scansionato.

L'ufficio addetto al Protocollo in entrata rilascia la ricevuta di avvenuta consegna all'utenza attraverso la stampa della ricevuta generata direttamente dal Software e comprensiva di tutte le informazioni obbligatorie, senza alcun costo a carico dell'utente. In caso di malfunzionamento delle apparecchiature provvede a fotocopiare la prima pagina del documento su cui appone il barcode o, se non ancora registrato, appone il timbro datario con la sua sigla/firma.

Nel caso in cui i cittadini si presentino in altre sedi, diverse da quelle indicate poc'anzi, gli uffici comunali li invitano a consegnare i documenti da registrare presso il Protocollo generale, al fine di garantire la corretta gestione documentale.

Il Protocollo Generale non si assume la responsabilità di eventuali ritardi di registrazione, perdita di documenti o altro qualora gli stessi vengano consegnati in altre sedi non individuate come UOP.

Gli uffici comunali sono pertanto invitati a non farsi da tramite, ricevendo in consegna dall'utenza la documentazione da protocollare, salvo casi eccezionali e motivati (ad esempio problemi di deambulazione dell'utente etc.), preventivamente comunicati al Protocollo Generale e concordati con il servizio ricevente.²

Sulla corrispondenza cartacea viene apposto il timbro del Protocollo Generale e la sigla/firma dell'addetto allo sportello dell'UOP. La data riportata sul timbro è quella che fa fede come data di arrivo. In caso di scadenze (concorsi o gare), nel giorno del termine previsto per la presentazione delle istanze/offerte o, solo se esplicitamente richiesto dal Responsabile del procedimento, per tutto l'arco temporale di presentazione delle domande, l'addetto appone anche l'orario di ricezione della corrispondenza/documentazione relativa alle istanze/offerte.

² Il timbro apposto dall'addetto alla protocollazione, infatti, indicherà comunque la data del ricevimento della documentazione al Protocollo Generale e non quella nella quale è stata consegnata dall'utente in una diversa sede comunale.

Il timbro normalmente non si appone sulla documentazione cartacea protocollata, contestualmente alla presentazione, dagli addetti al Protocollo.

In caso non sia possibile provvedere alla registrazione il giorno stesso della sua presentazione, viene apposto sul documento il timbro che farà fede come data di arrivo al Protocollo Generale (riscontrabile nella scansione/allegato).

I documenti analogici pervenuti al Protocollo generale attraverso le suddette modalità seguono la procedura di cui sotto:

- Successivamente alla registrazione del numero di protocollo attraverso il sistema di protocollazione informatica, l'addetto "incasella" la documentazione cartacea nelle apposite "cassette" suddivise per Settore e UOA. Giornalmente ogni Settore/UOA organizza il ritiro della corrispondenza di competenza tramite un addetto incaricato.
- Le cassette sono conservate in scaffali all'interno della sede del Protocollo generale e vi ha accesso solo il personale del Protocollo.
- Il ritiro della corrispondenza da parte dei Settori avviene giornalmente. L'addetto al ritiro sigla un apposito modulo in cui è indicato il giorno in cui è avvenuto il ritiro.
- Il ritiro può avvenire nell'arco della giornata lavorativa. Se il ritiro è effettuato durante l'orario di apertura al pubblico, l'addetto al ritiro attende il suo turno, in fila, al pari dei cittadini.
- In caso di errata assegnazione della corrispondenza sul sistema informatico di protocollazione, oltre al re-inoltro della pratica al Protocollo generale da parte dell'ufficio ricevente, affinché si proceda alla nuova assegnazione tramite CiviliaNext, anche il cartaceo viene riconsegnato presso la sede del Protocollo generale per il nuovo incasellamento.

Presentazione di istanze o documenti allo sportello del Protocollo Generale da soggetto diverso dall'istante.

Nel sistema di protocollazione l'addetto inserisce come "corrispondente" il nominativo inserito nell'istanza. Qualora l'istante sia diverso dalla persona che consegna al Protocollo generale il documento da registrare, può, su richiesta, essere inserito un secondo corrispondente.

Non occorre la presentazione di una delega a colui che consegna per conto dell'istante la documentazione da registrare al Protocollo generale.

Apposizione Timbro datario per le pratiche cimiteriali

Per prassi consolidata e considerata la specifica materia, il Servizio cimiteriale del Comune è autorizzato, esclusivamente per le pratiche pervenute presso i suoi uffici e relativamente ai propri procedimenti, ad apporre un timbro datario del Servizio cimiteriale sul frontespizio della corrispondenza con la data di ricezione del documento. Resta comunque ferma l'apposizione (successiva) anche del timbro dell'UOP che indicherà la data di ricezione del documento presso la sede del Protocollo generale inoltrata a quest'ultimo dai servizi cimiteriali.

4.5 Orari di apertura per il ricevimento della documentazione cartacea

Gli sportelli adibiti al Protocollo sono aperti al pubblico nei seguenti orari pubblicati sul portale istituzionale: dalle ore 10 alle ore 12 dal lunedì al venerdì e dalle 15 alle 17 il martedì e il giovedì.

Gli uffici dell'Ente si uniformano a tali orari, sia per le richieste di registrazione di documenti, sia per la comunicazione dell'orario di ricezione di buste, domande di concorso o altra documentazione.

Per consentire all'Ufficio addetto al protocollo di evadere nei tempi sopra indicati la documentazione relativa a gare o concorsi, si fissa la scadenza degli stessi entro le ore 12, con l'avvertenza di non includere il venerdì e il sabato (giorno non lavorativo per l'ufficio) come giorno di scadenza.

4.6 Ricezione dei documenti informatici tramite la casella di posta elettronica certificata e ordinaria

Relativamente alla gestione della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni si applicano gli articoli 45 - 49 del D.lgs. 82/05 (CAD) e s.m.i.

Ricezione di Posta elettronica certificata (PEC)

La ricezione dei documenti informatici è assicurata tramite una casella di Posta Elettronica Certificata riservata a questa funzione e accessibile solo alle postazioni UOP preposte alla registrazione di protocollo. L'indirizzo della casella elettronica certificata istituzionale dell'ente è: comune.ap@pec.it. L'Amministrazione ha istituito altresì la casella di posta della Polizia municipale (vigili.ap@pec.it) e della Segreteria generale (segreteria.generale.ap@pec.it) autorizzate alla protocollazione in entrata esclusivamente per pratiche di loro specifica competenza.

L'account PEC del Comune è abilitato alla ricezione esclusiva di PEC.

Tutte le PEC ricevute alla casella del Protocollo Generale vengono protocollate, anche i c.d. doppi invii, e cioè pratiche identiche, seppur identiche nel contenuto, inviate in momenti diversi della giornata³.

Nel caso di PEC indirizzate alla casella del Protocollo generale e contestualmente agli altri indirizzi PEC sopra elencati, il Protocollo Generale provvede alla registrazione.

Si segnala che recentemente anche nelle caselle PEC si è riscontrato un numero significativo di comunicazioni SPAM. Se accertate o riferibili all'elenco di cui all'allegato n. 5 si procederà al semplice inoltro ai servizi comunali individuati come possibili destinatari o alla cancellazione (nei casi elencati nei successivi paragrafi/allegati)

³ Sono diverse per metadati

L'Ente provvede a rendere pubblico e pubblicizzato nel sito www.indicepa.gov.it l'indirizzo comune.ap@pec.it, ai sensi dell'articolo 12, comma 2, lettera c del DPCM 03/12/2013 e a creare apposito link nella home page del sito istituzionale.

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

- la registrazione semiautomatica dei messaggi o del documento principale ed eventuali allegati (con parziale intervento dell'operatore nella compilazione di alcuni campi);
- la gestione automatica delle ricevute PEC;
- la gestione automatizzata di tutti gli oggetti legati al messaggio di PEC, quali le ricevute, gli avvisi di anomalia, ecc.;
- la trasmissione all'esterno di messaggi di PEC in partenza, per i dipendenti a ciò abilitati.

Ricezione di Posta elettronica ordinaria (PEO)

La ricezione dei documenti informatici è assicurata anche tramite una casella di Posta elettronica ordinaria riservata a questa funzione e accessibile solo alle postazioni UOP preposte alla registrazione di protocollo. L'indirizzo della casella elettronica ordinaria istituzionale dell'ente è: protocollo@comune.ap.it. L'Amministrazione ha istituito, altresì, la casella di posta ordinaria della Polizia municipale (varchi@comune.ap.it), autorizzata alla protocollazione in entrata esclusivamente per pratiche di specifica competenza del suddetto servizio.

L'account PEO del Comune è abilitato alla ricezione di PEO e PEC.

In risposta alle comunicazioni inviate tramite PEO dell'utente all'account PEO del Comune, si procede, in uscita, con la PEC istituzionale dell'Ente, utilizzando la funzione "riscontro".

Nel caso di ricezione di messaggi all'indirizzo di posta elettronica ordinaria personale (con dominio comune.ap.it) o dell'ufficio di appartenenza, è onere del ricevente individuare, in base al contenuto, i messaggi rilevanti per l'Ente, da inoltrare per la protocollazione alla casella di posta elettronica ordinaria gestita dall'Ufficio Protocollo all'interno dell'applicativo.

Gli uffici, comunque, informano il richiedente che l'indirizzo di posta elettronica a cui inviare la propria istanza è quella del Protocollo generale. Nel caso di urgenze e particolari necessità l'ufficio ricevente inoltra la e-mail all'indirizzo e-mail del Protocollo generale, indicando il nome dell'istante e fornendo eventuali informazioni per la corretta protocollazione e assegnazione. Nella stessa e-mail indirizzata alla casella di posta elettronica del Protocollo, mettono in copia l'istante. **L'addetto al Protocollo inserisce come corrispondente l'istante e non il servizio comunale che ha provveduto all'inoltro.**

Nel caso di inoltro di documentazione al Protocollo da parte di un soggetto esterno, diverso dall'istante, nella registrazione del numero di protocollo il corrispondente inserito sarà il titolare della casella di posta elettronica (ove desumibile)⁴. Il nome dell'istante e la descrizione della pratica sono inseriti nell'oggetto

⁴ Se non desumibile verrà associata l'anagrafica dell'istante

della registrazione a integrazione dell'oggetto originale contenuto nel messaggio. Secondo necessità può essere inserito anche come secondo corrispondente. DA VALUTARE PER LA PRIVACY

Nel caso di documenti allegati alla e-mail non firmati digitalmente, l'istante invia la scansione sia della domanda con firma autografa, **sia di un documento di identità** di chi firma.

In ogni caso, l'addetto al protocollo è tenuto a registrare i documenti inviati tramite PEO (salvo le eccezioni elencati nell'allegato 5), anche in mancanza dei suddetti requisiti, che saranno valutati dal responsabile del procedimento assegnatario della pratica. Quest'ultimo provvederà, eventualmente, a contattare l'istante, affinché integri la pratica e ad accertare la provenienza della PEO, secondo quanto previsto dalla normativa vigente o dalle Linee guida.

4.7 Ricevute attestanti la ricezione dei documenti

Gli addetti al Protocollo non possono rilasciare ricevute per i documenti che non sono soggetti a regolare protocollazione.

La ricevuta della consegna di un documento cartaceo, laddove richiesta, è costituita dalla stampa della ricevuta prodotta dal *Software di protocollo e gestione documentale* o, **solo in caso di impossibilità della stampa da software**, dalla fotocopia, **a cura del Servizio Protocollo e senza costo aggiuntivo per il richiedente**, del **primo** foglio del documento stesso con un timbro/etichetta che attesta la consegna (come descritto nei paragrafi precedenti). L'ufficio non effettua fotocopie di documenti presentati solo in originale dal cittadino. Sarà cura dell'utente, qualora lo desiderasse, presentare allo sportello una copia su cui sarà apposta l'etichetta con i dati identificativi dell'atto (numero, data e classificazione di protocollo).

In caso di stretta necessità l'utente può rivolgersi all'agente contabile dell'URP, ufficio attiguo al Protocollo, per richiedere copia fotostatica dell'istanza, pagando il corrispettivo indicato nel tariffario comunale.

Nel caso di protocollazione differita, in cui non sia possibile, per giustificati motivi, rilasciare contestualmente alla presentazione della documentazione il numero di protocollo assegnato, l'addetto al protocollo provvede alla copia della prima pagina della documentazione, apponendovi sopra il timbro datario del Protocollo, firmandolo/siglandolo (in modo riconoscibile).

L'utente, anche in questo caso, non paga alcun corrispettivo, assumendo, la copia rilasciata, valore di ricevuta di avvenuta consegna presso l'ufficio Protocollo.

Se richiesto dall'utente, l'addetto all'UOP può inviare la ricevuta di protocollazione alla posta elettronica certificata o ordinaria indicata nel documento presentato dall'istante o suo incaricato.

La semplice apposizione del timbro datario dell'UOP sulla copia privo di sigla o firma dell'addetto al Protocollo e non riconducibile ad alcuna registrazione in entrata, non fa fede per dimostrare di aver presentato al Comune istanze o documenti.

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

Nel caso di ricezione dei documenti informatici attraverso PEC o PEO la notifica al mittente dell'avvenuto ricevimento è assicurata dal sistema informatico che invia la ricevuta di protocollazione

SEZIONE 5. Registrazione a protocollo e segnatura dei documenti

5.1 Documenti soggetti a registrazione di protocollo

Tutti i documenti prodotti e ricevuti dal Comune di Ascoli Piceno indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, ad eccezione di quelli indicati successivamente (articoli 5.2 e 6.1), sono registrati al protocollo.

Si rimanda alle disposizioni precedenti l'indicazione della tempistica entro la quale occorre provvedere alla registrazione del protocollo.

5.2 Documenti non soggetti a registrazione di protocollo

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo, le tipologie di documenti riportati nell'**Allegato 5**.

Sono inoltre esclusi dalla registrazione di protocollo tutti i documenti di cui all'art. 53 comma 5 del decreto del Presidente della Repubblica 20 dicembre 2000, n. 445 (esempi di documenti esclusi dalla registrazione di protocollo sono: gazzette ufficiali, bollettini ufficiali, notiziari della pubblica amministrazione, note di ricezione delle circolari e altre disposizioni, materiale statistico, riviste, materiale pubblicitario, inviti a manifestazioni, stampe varie, plichi di libri e tutti quei documenti già soggetti a registrazione particolare da parte dell'ente).

Non è altresì soggetta a registrazione, la corrispondenza pervenuta alla PEC e PEO istituzionale elencata nell'Allegato 5.

In quei casi il protocollista procede:

- alla cancellazione della PEO e PEC nei casi di SPAM
- a inoltrare (tramite la funzione "inoltra" implementata nell'inbox dell'applicativo Civilianext) con PEC alle caselle PEO degli uffici le comunicazioni non soggette a protocollo. Sarà cura del servizio ricevente, qualora ritenesse opportuna la registrazione, richiedere la protocollazione in entrata alla UOP;

5.3 Elementi obbligatori della 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:

- a) **numero di protocollo**, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile
- b) **data di registrazione di protocollo**, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile
- c) **mittente o destinatario** dei documenti ricevuti o spediti, registrato in forma non modificabile⁵;
- d) **allegati**, se disponibili⁶;
- e) **oggetto del documento**
- f) **numero di protocollo dei documenti ricevuti**, se disponibili
- g) **impronta del documento informatico**, se trasmesso per via telematica, registrato in forma non modificabile
- h) **documento elettronico originale** se trasmesso per via telematica attraverso posta elettronica certificata istituzionale associato a firma elettronica
- i) **classificazione**
- j) **assegnazione**
- k) **data di arrivo**, se disponibile
- l) **mezzo di ricezione/spedizione** (prioritaria, raccomandata, corriere, fax, mail ecc.)
- m) **unità organizzativa mittente per i documenti in uscita e assegnataria per i documenti in ingresso**
- n) **eventuale livello di riservatezza** (facoltativo)
- o) **elementi identificativi del fascicolo**, se necessario e quando disponibile

In riferimento alla lettera e) del presente punto, in merito all'“oggetto del documento” si precisa che:

- si mantiene, per la corrispondenza pervenuta tramite PEC e PEO, l'oggetto inserito dal mittente. Se non esaustivo, generico o con refusi il protocollista integra (non sostituisce) l'oggetto inserito dal mittente con un oggetto descrittivo la pratica, anticipando la modifica con il simbolo * (asterisco). Questa modalità viene adottata al fine di garantire le ricerche future nel protocollo..

Qualora l'oggetto non soddisfi le esigenze dell'assegnatario (UOR/UO), quest'ultimo richiede, tempestivamente e autorizzato dal proprio Dirigente, la rettifica dell'oggetto e provvede alla sola integrazione dello stesso, inserendo termini che possano essere utili per esigenze di ricerca o archiviazione. L'operazione è registrata dal sistema.

Sempre relativamente alla corretta compilazione del campo “Oggetto”, in occasione di bandi, avvisi di concorso o altre procedure simili in cui è prevista la presentazione di istanze al Protocollo generale (UOP), il responsabile del procedimento prevede, sin dalla stesura dei suddetti atti di indizione, i termini esatti che l'istante deve indicare nell'oggetto della offerta/domanda di partecipazione.

⁵ Qualsiasi aggiornamento, annullamento, anche parziale, o modifica è comunque registrata dal sistema;

⁶ Nel caso di presentazione cartacea della documentazione da protocollare da parte dell'istante, qualora gli allegati siano in formato superiore all'A4, o in numero eccessivo, rilegati o registrati su supporto diverso da quello cartaceo, l'addetto provvede alla registrazione indicando nel campo NOTE il numero degli allegati e una breve descrizione degli stessi (vd. par. 7.4)

Informa con congruo preavviso, e comunque prima dell'inizio della data prevista per la ricezione delle istanze, il Protocollo generale indicando il termine di scadenza della presentazione delle istanze ed eventuali parole chiave da inserire nell'oggetto per facilitarne la ricerca sul sistema.

5.4 Registrazione dei documenti interni

I documenti interni si distinguono in:

a) **informali**: di norma sono documenti di lavoro di natura non ufficiale, temporanea e/o interlocutoria, a preminente carattere informativo/operativo/preparatorio (ad es. scambio di prime bozze di documenti, convocazioni e verbali di incontri interni a una struttura o comunque non caratterizzati da particolare ufficialità, memorie informali, brevi appunti, indicazioni operative in generale, etc.).

b) **formali**: sono i documenti aventi rilevanza giuridico-probatoria, di norma redatti dal personale nell'esercizio delle proprie funzioni e al fine di documentare fatti inerenti all'attività svolta e alla regolarità dell'azione dell'Ente o a qualsiasi altro documento dal quale possano nascere diritti, doveri, o legittime aspettative di terzi.

Si tratta, a titolo esemplificativo e non esaustivo, di documenti contenenti indirizzi, interpretazioni, comunicazioni ufficiali in ordine ad atti dell'Ente, pianificazione e programmazione attività, indicazioni generali su processi/procedimenti/attività.

Di norma tutta la corrispondenza interna all'Ente, avente carattere formale, deve essere notificata e smistata unicamente per via telematica utilizzando l'applicativo di protocollo e gestione documentale, riservando ogni altra forma di trasmissione a esigenze di ufficio e casi eccezionali e straordinari.

I documenti prodotti dall'ente a solo uso interno che costituiscono fasi endo-procedimentali vengono quindi protocollati con *modalità interna*.

La numerazione del protocollo interno segue, come da normativa, la numerazione del registro ufficiale di protocollo.

La documentazione classificata come "interna" formale deve essere possibilmente prodotta in formato digitale (e non trasformando il cartaceo in digitale) e trasmessa per assegnazione tramite il software.

I documenti interni vanno assegnati e consultati attraverso l'applicativo di protocollo e gestione documentale.

5.5 Segnatura di protocollo

La segnatura di protocollo è l'apposizione o l'associazione all'originale del documento, in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti la registrazione di protocollo per consentire di individuare ciascun documento in modo inequivocabile (art. 55 del DPR 445/2000).

La segnatura di protocollo apposta o associata al documento è effettuata contemporaneamente alla registrazione di protocollo.

5.6 Elementi della segnatura

Gli elementi della segnatura (detta anche “marcatatura”) sono:

- a) codice identificativo dell'Amministrazione;
- b) codice identificativo dell'Area Organizzativa Omogenea;
- c) data di protocollo;
- d) numero progressivo di protocollo (anteponendo al numero ordinale una successione di simboli “zero”, fino a costituire le sette cifre richieste);
- e) modalità di protocollazione (Ingresso/Uscita)

5.7 Segnatura dei documenti cartacei

La segnatura di protocollo viene posta, di norma, sul primo foglio del documento cartaceo mediante un timbro o un’etichetta. L’etichetta indica l’AOO, l’UOP, il numero di protocollo e la data, titolo, classe e modalità in ingresso.

5.8 Segnatura dei documenti informatici

Il software appone automaticamente la segnatura al documento informatico, riportando gli stessi elementi previsti per la segnatura del documento cartaceo.

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

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

5.9 Annullamento e Annullamento parziale delle registrazioni di protocollo

Premessa

Il software di gestione del protocollo informatico consente, attraverso specifiche funzioni, di annullare o modificare, in tutto o in parte, le registrazioni di protocollo.

L’annullamento o l’annullamento parziale (che nel sistema Civilia Next è abbreviato e distinto con il termine “rettifica”) di un protocollo può essere effettuato unicamente dal *Responsabile della gestione documentale (anche per il tramite dei suoi delegati)* a seguito di richiesta motivata dell’utente richiedente l’annullamento.

La procedura viene tracciata dal sistema e ne mantiene memoria. Inoltre, il sistema riporta le attività di annullamento e rettifica sul registro giornaliero di protocollo.

Le registrazioni annullate rimangono memorizzate nella base di dati e sono evidenziate dal sistema con apposita dicitura “ANNULLATO”

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

Le registrazioni annullate parzialmente rimangono memorizzate nella base di dati e sono evidenziate dal sistema con apposita dicitura "Rettificato"

Annullamento, anche parziale (rettifica), di una registrazione. Precisazioni

Il Responsabile della gestione documentale (anche per il tramite dei suoi delegati) può procedere all'annullamento (solo se motivato dall'ufficio richiedente. Nell'applicativo si auspica la formula "D'Ordine del Dirigente". Se non espressa, la richiesta si intende comunque dallo stesso autorizzata) nel caso in cui, alla data della richiesta di autorizzazione all'annullamento, il documento non sia stato ancora diffuso (né attraverso la spedizione cartacea, né a livello informatico).

Il protocollo informatico deve assicurare il tracciamento e la storicizzazione di ogni operazione, comprese le operazioni di annullamento, e la loro attribuzione all'operatore. Il sistema di protocollo informatico assicura che:

- le informazioni relative all'oggetto, al mittente e al destinatario di una registrazione di protocollo non possano essere modificate, ma solo annullate con la procedura prevista dall'art. 54 del TUDA;
- le uniche informazioni modificabili di una registrazione di protocollo siano l'assegnazione interna all'Amministrazione e la classificazione;
- le azioni di annullamento provvedano alla storicizzazione dei dati annullati attraverso le informazioni oggetto della stessa;
- per ognuno di questi eventi, anche nel caso di modifica di una delle informazioni di cui al punto precedente, il sistema storicizzi tutte le informazioni annullate e modificate rendendole entrambe visibili e comparabili, nel rispetto di quanto previsti dall'art. 54, comma 2 del TUDA.

È consentito l'annullamento di una registrazione di protocollo per motivate e verificare ragioni.

Solo il Responsabile della gestione documentale e le persone espressamente delegate sono autorizzati ad annullare la registrazione.

L'annullamento anche di una sola delle informazioni generate o assegnate **automaticamente** dal sistema e registrate in forma immodificabile determina l'automatico e contestuale annullamento dell'intera registrazione di protocollo.

I motivi per i quali è richiesto l'annullamento possono essere:

- Errore di inserimento delle informazioni registrate in forma immodificabile nel caso che dette informazioni non siano generate o assegnate automaticamente dal sistema;
- Il documento registrato deve essere annullato parzialmente (rettificato) secondo le tipologie indicate nell'applicativo CiviliaNext, purché il documento non sia stato già diffuso;
- La motivazione per cui il documento è stato prodotto è venuta meno purché il documento non sia stato già diffuso.

Nel caso in cui il documento da annullare sia sostituito da una nuova registrazione, negli estremi del provvedimento di autorizzazione all'annullamento si indica che il documento è stato correttamente registrato con protocollo n._del_.

La registrazione annullata resta visibile all'interno del sistema di gestione documentale e della sequenza numerica con la dicitura "Annullato".

Il documento analogico annullato riporta gli estremi dell'annullamento e viene conservato.

La richiesta di annullamento, inviata tramite sistema, sarà associata alla registrazione di protocollo del documento annullato a cura del Responsabile della gestione documentale o dalle persone espressamente delegate.

In tema di annullamento dei provvedimenti occorre far riferimento alle disposizioni di cui alla L. 241/1990 in merito agli strumenti di autotutela.

Nella registrazione di protocollo appaiono in forma ben visibile, oltre agli elementi già indicati, anche la data, il cognome e nome dell'operatore che ha effettuato l'annullamento.

Le informazioni relative al protocollo rimangono comunque memorizzate nel registro informatico

Non si annulla mai un documento informatico trasmesso con PEC in quanto il destinatario è già in possesso del documento stesso.

È possibile procedere alla rettifica di un protocollo nel caso di integrazione di uno o più corrispondenti. Il sistema di questo mantiene traccia.

5.10 Differimento dei termini di protocollazione

La registrazione della documentazione pervenuta avviene entro il giorno successivo a quello di consegna/arrivo al Servizio Protocollo.

Il Responsabile della gestione documentale (o i suoi delegati) può autorizzare la registrazione in tempi successivi, fissando un limite di tempo entro il quale i documenti devono essere protocollati e, in caso di scadenze predeterminate, conferendo valore - attraverso un verbale o altro documento che diano atto della causa del rinvio (es. sciopero, assenza del personale per motivi eccezionali, ecc.) - al timbro datario apposto sui documenti di cui si è differita la registrazione al protocollo. Il referente dell'ufficio Protocollo logisticamente insediato presso l'ufficio stesso ha l'incarico di informare il Responsabile della gestione documentale o il Funzionario preposto al Servizio Protocollo dell'impossibilità di rispettare i tempi ordinari di protocollazione e la motivazione.

5.11 Registro di protocollo

Il Registro di protocollo è atto pubblico di fede privilegiata che certifica l'effettivo ricevimento e l'effettiva spedizione di un documento a una data certa, indipendentemente dalla regolarità del documento stesso, ed è idoneo a produrre effetti giuridici a favore o a danno delle parti.

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

5.12 Registro giornaliero di protocollo

Il Pdp provvede alla produzione del registro giornaliero di protocollo, costituito dall'elenco delle informazioni inserite con l'operazione di registrazione di protocollo nell'arco di uno stesso giorno.

Al fine di garantire la non modificabilità delle operazioni di registrazione, il registro giornaliero di protocollo è trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, assicurando l'immodificabilità del contenuto.⁷

La stampa PDF-A con impronta hash del registro giornaliero di protocollo viene effettuata giornalmente in maniera automatica dal Pdp e inviata al sistema di conservazione.

Delle registrazioni del protocollo informatico è sempre possibile estrarne evidenza analogica.

La visibilità completa dei dati di sintesi dei documenti protocollati ed elencati nel registro giornaliero di Protocollo è consentita ai dipendenti indicati nel paragrafo 2.4.

5.13 Registro di emergenza

Si definisce con "Emergenza di protocollo" qualsiasi situazione in cui gli addetti al Registro ufficiale di protocollo non abbiano la possibilità, per qualsiasi motivo, di effettuare le normali registrazioni di protocollo per un periodo di tempo sufficientemente lungo.

Data la natura ufficiale del Registro di protocollo non è possibile stabilire a priori - deterministicamente - né le condizioni ambientali né i tempi che determinano le condizioni per l'apertura dell'emergenza. Sarà quindi il Responsabile della gestione documentale a valutare, di volta in volta, caso per caso, la necessità di ricorrere agli strumenti di protocollazione di emergenza.

Il Responsabile della gestione documentale autorizza lo svolgimento delle operazioni di protocollo su un registro di emergenza a norma dell'articolo 63 del DPR 445/2000 e provvede successivamente a impartire le disposizioni per il riversamento dei dati nel protocollo informatico.

5.14 Registro cartaceo di emergenza

L'emergenza sarà gestita su supporto cartaceo (**Allegato 10**): all'inizio di ogni anno solare il Responsabile della gestione documentale (o suoi delegati) provvede a istituire il registro di emergenza presso gli uffici addetti alle funzioni di Protocollo.

La numerazione delle registrazioni di emergenza sarà progressiva in ragione d'anno, inizia da 1 per ogni anno solare per ogni sede. Sui registri cartacei di emergenza l'operatore di protocollo registra cronologicamente gli eventi di inizio e termine dell'emergenza annotando gli estremi del provvedimento di autorizzazione (o di revoca) allo svolgimento delle operazioni di registrazione di protocollo sul registro di emergenza.

⁷ Il sistema mantiene traccia di Annullamenti e annullamenti parziali

Al termine dell'emergenza il Registro (cartaceo) di emergenza sarà chiuso attraverso una particolare registrazione che renderà evidente l'ultimo numero di protocollo utilizzato in emergenza e registrerà data ed ora del ritorno alle condizioni di normale funzionamento.

Nell'eventualità di un secondo, successivo, avvio dell'emergenza nel corso dello stesso anno solare, il numero di protocollo ripartirà sequenzialmente dall'ultimo numero registrato.

Al termine dell'emergenza i dati raccolti sui registri di emergenza dovranno essere trasferiti sul PdP prima del ritorno in esercizio normale.

SEZIONE 6. Documentazione particolare

6.1 Delibere di Giunta e Consiglio, Determinazioni dirigenziali, Contratti, Ordinanze, Verbali e Decreti.

Le deliberazioni di giunta e consiglio, le determinazioni dirigenziali, i decreti, le ordinanze, i contratti, i verbali della polizia locale, le pubblicazioni all'Albo Pretorio, le notifiche e altri tipi di verbalizzazioni previsti dalla legge o da regolamenti, sono documenti già soggetti a registrazione particolare da parte dell'ente e, pertanto, non vanno registrati al protocollo ma vengono portati in conservazione (**Allegato n. 4**).

Ogni registrazione riporta:

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

6.2 Documentazione di gare d'appalto in busta chiusa e sigillata e gare telematiche

Tutti gli uffici **sono tenuti a informare preventivamente il Protocollo Generale** circa l'inizio e la scadenza di gare e bandi di ogni genere e a indicare negli atti di indizione delle gare d'appalto l'oggetto da inserire sull'involucro o negli appositi campi degli invii informatici.

Le offerte di gare d'appalto o altra documentazione che il Responsabile di quel procedimento indica all'UOP (e specifica nel bando) che sono da consegnarsi all'Ente in busta chiusa, vengono registrate al protocollo in busta chiusa. La registrazione deve essere effettuata sulla base degli elementi rilevabili sulla busta o involucro. Gli uffici, pertanto, indicano già nel bando l'oggetto da indicare sull'involucro.

La segnatura deve essere apposta sulla busta o sull'involucro chiuso, insieme all'orario di consegna. La specifica oraria viene pertanto a contrassegnare l'orario di consegna allo sportello e, nel caso di consegna oltre il limite orario stabilito, evidenzia la documentazione pervenuta oltre la prevista scadenza.

Dopo l'apertura, a cura del Responsabile del procedimento, verrà riportato sui documenti contenuti nella busta o involucro il numero di protocollo assegnato alla busta.

La documentazione contenuta nella busta è successivamente acquisita all'interno dell'applicativo di protocollo per la conservazione e future ricerche. L'operazione di inserimento del contenuto è a cura del Responsabile di quel procedimento.

Quest'ultimo monitora la corrispondenza, intesa come correlazione, tra la documentazione cartacea ricevuta e il protocollo assegnato tramite sistema.

Per la documentazione delle gare telematiche, l'Amministrazione si avvale delle procedure di gara gestite mediante il mercato elettronico (MEPA, etc).

In tutti gli altri casi, ad esclusione anche della corrispondenza indicata nel paragrafo seguente (in cui sull'involucro sia indicato s.p.m, riservato etc.), l'UOP è autorizzato all'apertura di tutti gli involucri anche indirizzati alla singola persona (sia essa Amministratore o dipendente).

6.3 Documentazione relativa a Avvisi in generale, Manifestazioni di interesse, Concorsi.

Tutti gli uffici informano preventivamente il Responsabile della gestione documentale (o suoi delegati) circa l'inizio e la scadenza per la presentazione delle istanze relative a Avvisi in generale, Manifestazioni di interesse, Concorsi. Il Servizio responsabile del procedimento monitora giornalmente i protocolli assegnati tramite il sistema di protocollazione informatica e la corrispondenza (intesa come correlazione) tra la documentazione cartacea ricevuta e il protocollo assegnato tramite sistema informatico.

In mancanza di comunicazioni, o salvo diversa indicazione, in merito alla presentazione di istanze cartacee, si procede all'apertura degli involucri.

Relativamente agli avvisi, manifestazioni di interesse, su indicazione del Responsabile di quel procedimento, se presentate in busta chiusa restano tali e si procede alla protocollazione della copia di stampa dell'involucro col timbro di arrivo. Successivamente alla protocollazione, l'ufficio responsabile di quel procedimento procede, dopo l'apertura delle buste, all'inserimento degli allegati. Questa operazione permette l'associazione del numero di registrazione al contenuto degli involucri e la sua conservazione.

- relativamente ad altre tipologie di avviso l'addetto alla protocollazione effettua la registrazione in base a quanto indicato dall'istante, dal suo delegato o da ciò che è scritto sull'involucro.

Nel caso sia prevista la presentazione di documenti in busta chiusa, a cura del Responsabile del procedimento (RPA), dopo l'apertura, verrà riportato su ciascun foglio contenuto nella busta o involucro il numero di protocollo assegnato alla busta.

Ogni inserimento di allegato o qualsiasi altra operazione successiva alla protocollazione necessaria per ricerche future resta tracciata dal sistema.

6.4 Documenti su supporto cartaceo indirizzati nominalmente al personale dell'ente

La posta indirizzata nominalmente al personale dell'ente è regolarmente aperta e registrata al protocollo, fatta eccezione se sulla busta è riportata la dicitura "personale", "spm" o "riservata personale".

In questo caso la busta sarà trasmessa chiusa al destinatario.

6.5 Lettere anonime o non firmate

Le lettere anonime e quelle a firma illeggibile delle quali non è identificabile il mittente si registrano al protocollo riportando nel campo mittente la dicitura "MITTENTE ANONIMO".

Sono incluse le lettere con nomi di mittenti o associazioni che dal contenuto possano facilmente dedursi essere inesistenti o fittizi.

I documenti in cui vi è l'indicazione del mittente, ma manca la sottoscrizione vengono protocollati e viene annotato nelle informazioni "DOCUMENTO NON SOTTOSCRITTO".

Sono protocollate e smistate sulla x-work nominale del Segretario Generale tutte le comunicazioni contro il decoro, con ingiurie, accuse contro l'Amministrazione, amministratori e personale comunale.

6.6 Corrispondenza in involucri con dicitura "riservata", "spm" o "personale"

La corrispondenza recante la dicitura "RISERVATA", "SPM" o "PERSONALE" viene consegnata in busta chiusa al destinatario.

Il destinatario, se reputa che i documenti ricevuti debbano essere, comunque, protocollati, provvede a trasmetterli all'Ufficio addetto al Protocollo per la registrazione.

Sull'involucro verrà comunque apposto il timbro del Comune.

Ad esclusione dei casi sopracitati l'UOP è autorizzato all'apertura di tutti gli involucri anche se indirizzati alla singola persona (sia essa Amministratore o dipendente).

6.7 Documenti arrivati senza lettera di accompagnamento

I documenti devono di norma essere presentati allo sportello con lettera di accompagnamento sulla quale viene apposta la segnatura.

Nel caso di documenti in arrivo dall'esterno privi di lettera di accompagnamento, qualora sia comunque identificabile l'ufficio di destinazione e rilevabili i dati necessari per la protocollazione, si procede alla regolare registrazione di protocollo e all'inoltro all'ufficio destinatario.

In caso di presentazione direttamente allo sportello del Protocollo di documento sottoscritto da più persone (petizioni, raccolta firme ecc.), gli addetti al ricevimento della corrispondenza e alle registrazioni di protocollo indicheranno come mittente il consegnatario del documento, specificando nell'oggetto che si tratta di molteplicità di firmatari.

Nel caso di documenti che necessitano di lettera di accompagnamento, qualora esistano solo allegati, il consegnatario compila un modulo prestampato (vd. Allegati) dell'ente e sottoscriverlo.

6.8 Corrispondenza con più destinatari e documenti originali plurimi

Tutte le comunicazioni (identiche per contenuto) che abbiano più destinatari si registrano con un solo numero di protocollo.

Nel caso di posta in partenza i destinatari sono descritti in elenchi associati alla minuta del documento e alla registrazione di protocollo si procede secondo le modalità previste dal manuale operativo del software. In caso di spedizioni cartacee si rimanda al paragrafo 9.3.

Anche ai documenti originali plurimi, o in copia per conoscenza, si darà un unico numero di protocollo e, successivamente, gli stessi saranno assegnati ai singoli destinatari.

6.9 Allegati

Tutti gli allegati devono essere trasmessi, con i documenti a cui afferiscono, all'ufficio addetto al protocollo per la registrazione.

Il sistema informatico provvede automaticamente a registrare gli allegati come parte integrante di un documento elettronico.

Nel caso di presentazione cartacea da parte dell'istante di documenti attinenti a una pratica, ma non accompagnati da un documento principale, l'operatore mette a disposizione un modulo prestampato al consegnatario, affinché venga compilato e vengano elencati gli allegati. Nel foglio di accompagnamento viene applicata la segnatura di protocollo.

Per "allegato", nel sistema informatico attualmente utilizzato, si intende il/i documento/i, incluso il principale, che viene/vengono inserito/i durante la protocollazione e su cui il sistema appone i dati registrazione (segnatura). Nel caso di una PEC in uscita, è obbligatorio almeno l'inserimento di un documento principale, anziché scrivere nel corpo testo della posta elettronica certificata.

Nel caso di presentazione di documentazione cartacea e in cui non sia possibile scansionare gli allegati, in fase di registrazione la motivazione deve essere scritta nel campo NOTE, in cui si deve indicare anche il numero degli allegati e la loro descrizione. Gli stessi sono trasmessi successivamente in cartaceo all'UOR.

6.10 Documenti pervenuti per errore all'Ente

In caso di documenti pervenuti all'Ente, ma competenza di altre amministrazioni si procede come segue:

- se il documento è pervenuto tramite servizio postale in cartaceo e non è stato registrato, vanno restituiti al servizio postale;
- se il documento è pervenuto cartaceo o telematicamente ed è stato erroneamente registrato:

a) se la documentazione è arrivata per PEC o PEO, l'addetto al Protocollo, che erroneamente ha registrato la pratica, scrive dall'account istituzionale dell'Ente al mittente informandolo che la pratica non è di competenza dell'Amministrazione e di provvedere all'inoltro presso l'Istituzione competente oppure che l'Amministrazione ha provveduto, individuata l'istituzione competente, a inoltrarlo per conto dell'utente;

b) nel caso di documenti cartacei consegnati dall'utente allo sportello, contatta l'utente, ove possibile, per informarlo dell'errata consegna invitandolo a riprendere la pratica presso il Protocollo Generale.

Nei due casi sopraelencati, e cioè di errata protocollazione, assegna la pratica sulla X-work del Protocollo generale e:

- procede all'annullamento indicando nel campo delle note/motivazione il giorno in cui è stato contattato il cittadino, la modalità del contatto, se il cittadino ha provveduto al ritiro o se ha provveduto senza il ritiro a inoltrare altra modulistica compilata all'Ente competente;
- procede all'annullamento indicando nel campo delle note/motivazione il giorno in cui è stata consegnata al postino la corrispondenza pervenuta erroneamente.

6.11 Documenti smistati e assegnati erroneamente

I documenti smistati erroneamente dall'UOP agli uffici dell'Amministrazione devono ritornare al Protocollo Generale con l'indicazione, se a conoscenza dell'ufficio che ha ricevuto erroneamente la pratica, dell'assegnatario corretto, affinché il Protocollo possa procedere a smistare nuovamente.

Il servizio assegnatario che ha ricevuto erroneamente la pratica informa tempestivamente il Protocollo anche nel caso di documenti di cui ha competenza solo parziale, affinché si possa procedere allo smistamento ad altro Settore competente per la parte di competenza.

Eventuali ritardi dovuti alla giacenza nelle x-work di UOR/UE di documenti erroneamente smistati dall'UOP (o parzialmente smistati) sono imputabili al servizio che ha mantenuto la pratica non di competenza (nella sua interezza o parte di essa) senza avvertire tempestivamente il Protocollo generale o il Servizio competente per l'altra parte.

Per la modifica delle assegnazioni (tramite le funzioni "rifiuto" e "ri-assegnazione") vd. paragrafo 7.5.

In caso di errore di assegnazione verificato dall'UOP l'applicativo permette la sua cancellazione.

6.12 Oggetti plurimi

Qualora un documento in entrata presenti più oggetti, relativi a procedimenti diversi, si procede a registrare il documento con unico numero di protocollo e ad assegnarlo ai diversi Settori competenti per la rispettiva lavorazione e fascicolazione.

6.13 Produzione seriale di documenti sulla base di un modello generale

Nel caso di produzione in serie di documenti base che abbiano destinatari multipli e parti variabili di contenuto (quali la diversità di importi, date, ecc.) vengono eseguite registrazioni singole di protocollo.

Nel caso di produzione in serie di documenti che abbiano destinatari multipli e medesimo contenuto, viene assegnato un unico numero di protocollo e in allegato viene inserito l'elenco dei destinatari.

6.14 Gestione della posta elettronica ordinaria

La posta elettronica ordinaria è utilizzata per l'invio di comunicazioni, informazioni e documenti.

In particolare, è sufficiente ricorrere a un semplice messaggio di posta elettronica per convocare riunioni (interne all'ente), inviare comunicazioni di servizio o notizie dirette ai dipendenti in merito a informazioni generali di organizzazione, diffondere circolari e ordini di servizio, documenti informatici, copie di documenti cartacei, spedire copie dello stesso documento a più destinatari. La PEO fa fede per le comunicazioni tra servizi.

L'utilizzo da parte degli uffici comunali della PEO (posta elettronica ordinaria) è obbligatoria per le richieste di pubblicazione sul sito internet istituzionale agli indirizzi di posta comunicati dal servizio competente la pubblicazione sul portale comunale.

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

Nel formato del messaggio è inserito automaticamente il seguente testo: *“Questo messaggio contiene informazioni appartenenti al mittente, che potrebbero essere di natura confidenziale ed esclusivamente dirette al destinatario sopra indicato. Qualora Lei non sia il destinatario indicato, La preghiamo di darne immediata comunicazione all'indirizzo protocollo@comune.ap.it e La informiamo che, ai sensi dell'articolo 616 Codice penale, del D.Lgs. 196/2003 in materia di privacy e del Regolamento europeo 679/2016 – GDPR e successive modificazioni, sono severamente proibite la revisione, divulgazione, rivelazione, copia, ritrasmissione di questo messaggio nonché ogni azione correlata al contenuto dello stesso”*.

6.15 Integrazioni documentarie

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

Tale verifica spetta al Responsabile del Procedimento Amministrativo (RPA) che, qualora reputi necessario acquisire documenti che integrino quelli già pervenuti, provvede a richiederli al mittente indicando con precisione l'indirizzo al quale inviarli e specificando che la mancata integrazione della documentazione pervenuta comporta l'interruzione o la sospensione del procedimento.

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

SEZIONE 7. Smistamento e Assegnazione dei documenti

7.1 Regole disponibili con il Pdp

Principi generali

L'UOP è incaricato allo smistamento sulla/e x-work di Settore ritenuta/e competente/i per materia dei documenti indirizzati al Comune di Ascoli Piceno. Il Dirigente, o suoi delegati, che gestisce la x-work di

Settore (UOR) provvede all'assegnazione del procedimento. In caso di smistamento o assegnazione errati si procede secondo le modalità di cui sotto.

Gli addetti alla UOP eseguono la prima classificazione (o classificazione di primo livello) del documento sulla base del titolario di classificazione adottato presso l'AOO e provvedono ad inviarlo all'UOR di destinazione che:

- esegue una verifica di congruità in base alle proprie competenze;
- verifica e, se necessario, modifica il titolo assegnato;
- in caso di errore, il documento è ritrasmesso alla UOP di origine;
- in caso di verifica positiva, esegue l'operazione di presa in carico assegnandola al proprio interno ad UU o direttamente al RPA

Regole di smistamento ed assegnazione dei documenti ricevuti

Il presente capitolo riporta le regole di smistamento ed assegnazione dei documenti ricevuti.

- l'attività di smistamento dell'UOP consiste nell'operazione di inviare un documento protocollato e segnato all'UOR competente in base alla classificazione di primo livello del titolario, o della relativa competenza o per indirizzamento diretto all'UOR del documento stesso.

È l'UOR che con l'assegnazione provvede al conferimento della responsabilità del procedimento amministrativo a un servizio e poi al soggetto fisico e alla trasmissione del materiale documentario oggetto di lavorazione.

- Effettuata l'assegnazione, il RPA provvede alla presa in carico del documento
- L'assegnazione può essere effettuata per competenza e per conoscenza (condivisione). L'UOR competente è incaricato della gestione del procedimento a cui il documento si riferisce e prende in carico il documento.
- I termini per la definizione del procedimento amministrativo che prende avvio dal documento decorrono comunque dalla data di protocollazione.
- Il sistema di gestione informatica dei documenti memorizza tutti i passaggi, conservando, per ciascuno di essi, l'identificativo dell'utente che effettua l'operazione, la data e l'ora di esecuzione.
- La traccia risultante definisce, ai fini normativi e regolamentari, i tempi del procedimento amministrativo e i conseguenti riflessi sotto il profilo della responsabilità.
- Lo smistamento iniziale eseguito dalla/e UOP recapita ai dirigenti di ciascuna UOR, attraverso funzioni specifiche del sistema di protocollo informatico, i documenti indirizzati all'UOR medesimo.
- Quest'ultimi, dopo averne preso visione, provvedono ad accettarli e ad assegnarli ai propri UU/RPA, oppure in caso di errore, a informare il mittente (UOP) e a smistare la notifica ad altro UOR.
- L'UOR del procedimento amministrativo indica, sul documento in arrivo, il nominativo del RPA. Qualora non sia diversamente specificato il RPA coincide con il dirigente dell'UOR.

5.2 Corrispondenza di particolare rilevanza

Quando un documento pervenuto appare di particolare rilevanza è preventivamente inviato in visione al segretario generale che provvede ad individuare l'UOR competente a trattare il documento fornendo eventuali indicazioni per l'espletamento della pratica.

5.3 Assegnazione dei documenti ricevuti in formato digitale

I documenti ricevuti dall'AOO per via telematica, o comunque disponibili in formato digitale, sono assegnati all'UOR competente attraverso i canali telematici dell'AOO al termine delle operazioni di registrazione, segnatura di protocollo, memorizzazione su supporti informatici in modo non modificabile.

Il responsabile dell'UOR può visualizzare i documenti, attraverso l'utilizzo dell'applicazione di protocollo informatico e in base alle abilitazioni previste potrà:

- visualizzare gli estremi del documento;
- visualizzare il contenuto del documento;
- individuare come assegnatario il RPA competente per la materia a cui si riferisce il documento.

La "presa in carico" dei documenti informatici viene registrata dal PdP in modo automatico e la data di ingresso dei documenti negli UOR competenti coincide con la data di assegnazione degli stessi. I destinatari del documento per "competenza" lo ricevono esclusivamente in formato digitale.

L'attività di smistamento ad opera del Protocollo Generale consiste nell'operazione di inviare un documento protocollato e segnato all'UOR competente (che nella macrostruttura comunale corrisponde ai livelli più alti dell'organizzazione: Sindaco, Segretario Generale, Settore, Dirigente, le UOA) in base alla classificazione di primo livello del titolare, o della relativa competenza o per indirizzamento diretto all'UOR del documento stesso. Con l'assegnazione si provvede al conferimento della responsabilità del procedimento amministrativo a un soggetto fisico (inserito nel gruppo servizio/ufficio nell'applicativo) e alla trasmissione del materiale documentario oggetto di lavorazione.

Effettuata l'assegnazione, il Responsabile del Procedimento amministrativo (RPA) provvede alla presa in carico del documento allo stesso assegnato.

L'assegnazione può essere effettuata per competenza o per conoscenza (o condivisione).

L'UOR competente è incaricato della gestione del procedimento a cui il documento si riferisce e prende in carico il documento.

I termini per la definizione del procedimento amministrativo che prende avvio dal documento decorrono comunque dalla data di protocollazione.

Il sistema di gestione informatica dei documenti memorizza tutti i passaggi, conservando, per ciascuno di essi, l'identificativo dell'utente che effettua l'operazione, la data e l'ora di esecuzione.

La traccia risultante definisce, ai fini normativi e regolamentari, i tempi del procedimento amministrativo e i conseguenti riflessi sotto il profilo della responsabilità.

Lo smistamento iniziale eseguito dalla/e UOP (Protocollo) recapita ai dirigenti di ciascuna UOR, attraverso funzioni specifiche del sistema di protocollo informatico, i documenti indirizzati all'UOR medesimo.

Quest'ultimi, dopo averne preso visione, provvedono ad accettarli e ad assegnarli ai propri UO/RPA, oppure in caso di errore, ad informare il mittente (UOP) e, in casi di urgenza, a smistare la notifica ad altro UOR.

L'UOR del procedimento amministrativo indica, sul documento in arrivo, il nominativo del RPA. Qualora non sia diversamente specificato il RPA coincide con il dirigente dell'UOR.

L'Amministrazione comunale esegue l'assegnazione dei documenti protocollati e segnati adottando le funzionalità di seguito illustrate:

- L'Organigramma strutturato nel sistema informatico di protocollazione segue l'ordine della macrostruttura dell'ente adottata con Delibera di Giunta.
- Ad ogni livello sono abilitati gli utenti che, autorizzati dai propri Dirigenti, possono prendere in carico i documenti assegnati sulle x-work dei livelli a loro associati.

- I livelli che nella macrostruttura dell'Ente sono identificati con Sindaco, Segretario Generale, Settori, UOA e che rappresentano i gradi più alti nell'organizzazione dell'Ente dal punto di vista politico e amministrativo sono di seguito denominati UOR. I documenti protocollati smistati dall'UOP all'UOR sono formalmente indirizzati tramite l'applicativo ai Dirigenti competenti che stabiliscono, con successive assegnazioni, chi deve prendere in carico le pratiche.
- Lo smistamento dei documenti protocollati attraverso il sistema informatico è effettuato dal Protocollo al livello UOR;
- L'UOR, dopo averne preso visione, provvede ad accettare i documenti e a assegnarli ai propri Servizi/Uffici/soggetti per la lavorazione, oppure in caso di errore, a informare tempestivamente il mittente (Protocollo Generale), affinché provveda a smistare nuovamente la pratica.
- L'UOR informa il Protocollo generale anche nel caso in cui sia competente solo per una parte di quanto indicato nel documento, affinché si possa procedere a indirizzare la pratica a un diverso UOR.
- In caso di errore il l'UOR assegnatario rinvia tramite l'applicativo al Protocollo indicando nella nota, se a conoscenza, il destinatario corretto.
- TUTTI I DIPENDENTI operano il controllo delle proprie X-work giornalmente e periodicamente durante l'arco della giornata lavorativa.
- Esclusivamente in casi di urgenza, motivati e limitati, l'UOR può riassegnare i documenti ricevuti per errore dall'UOP ad altro Settore ritenuto competente, informando successivamente l'UOP. Ordinariamente la pratica smistata erroneamente dall'UOP torna allo stesso per un nuovo smistamento.
- Attraverso l'*assegnazione per competenza* si provvede al conferimento della responsabilità del procedimento amministrativo a un servizio/ufficio e/o soggetto/i e alla trasmissione del materiale documentario oggetto di lavorazione.
- L'assegnazione, come anzidetto, può essere effettuata per *competenza* e *conoscenza/condivisione*. L'unità competente è incaricata della gestione del procedimento a cui il documento si riferisce. L'unità che riceve dei protocolli per conoscenza può solo visualizzare le pratiche per prenderne visione, ma non procede (né può procedere dal punto di vista informatico di sistema) con la relativa gestione (es. ri-assegnare, fascicolare, evadere, etc.)
- Lo smistamento e le assegnazioni possono essere accompagnati da Note interne.
- I termini per la definizione del procedimento amministrativo che prende avvio dalla ricezione del documento decorrono dalla data di protocollazione.
- Il sistema di gestione informatica dei documenti memorizza tutti i passaggi, conservando, per ciascuno di essi, l'identificativo dell'utente che effettua l'operazione, la data e l'ora di esecuzione. La traccia risultante definisce, ai fini normativi e regolamentari, i tempi del procedimento amministrativo e i conseguenti riflessi sotto il profilo della responsabilità.

- Per pratica “evasa” si intende presa in carico e lavorata e che tutte le attività sono state svolte e il procedimento/attività/affare si sono conclusi. L’applicativo permette la compilazione della nota di evasione in cui indicare le attività svolte.
- L’applicativo, con l’evasione di un protocollo, ne toglie la visibilità dalla x-work. Pertanto è responsabilità dell’assegnatario il completamento delle attività da svolgersi. In caso si ravvisi la non competenza si procede con riassegnazione o rifiuto secondo le disposizioni indicate nel presente manuale.
- In caso di assegnazioni a più settori e ricevuto il rifiuto solo da parte di uno o di alcuni senza indicazione di effettuare una nuova assegnazione, l’addetto al Protocollo può “evadere” la pratica rifiutata presente sulla propria x-work purché verifichi sul sistema che almeno un settore l’abbia presa in carico o evasa.

La funzione Riservato viene applicata su richiesta del dirigente.

Questa funzione infatti permette la visibilità del protocollo al solo mittente e destinatario.

È autorizzato alla visibilità dei documenti riservati anche il delegato del Responsabile della gestione documentale.

In tutti gli altri casi lo **smistamento e l’assegnazione avvengono su x-work di gruppo (settore/servizio/ufficio) che garantisce, in caso di assenza di personale, che le pratiche vengano prese in carico da eventuali sostituti inseriti nel gruppo.**

Lo smistamento nominale da parte dell’UOP avviene solo nel caso in cui la pratica non debba essere visibile al gruppo.

7.2 Assegnazione

L’assegnazione dei documenti agli UOR è effettuata dagli operatori abilitati alla protocollazione sulla base dell’organigramma dell’Ente e riproposto all’interno del sistema informatico di protocollazione.

Le abilitazioni all’assegnazione dei documenti sono rilasciate dal Responsabile del protocollo informatico e gestione documentale (o dai suoi delegati), su richiesta dei Dirigenti per il proprio personale, e configurate a cura del partner informatico.

Classificazione, assegnazione e presa in carico dei documenti

Gli addetti all’UOP (Protocollo) eseguono la prima classificazione (o classificazione di primo livello) del documento sulla base del titolario di classificazione adottato presso l’AOO e provvedono a inviarlo all’UOR di destinazione che:

- esegue una verifica di congruità in base alle proprie competenze e esegue la seconda classificazione;
- in caso di errore, l’UOR procede alla rettifica della classificazione e informa la UOP per le future registrazioni;
- in caso di verifica positiva, esegue l’operazione di presa in carico smistandola al proprio interno (Servizi, uffici) o direttamente al soggetto individuato come RPA per quella pratica.

7.3 Assegnazione dei documenti ricevuti in formato digitale

I documenti ricevuti dall'AOO per via telematica, o comunque disponibili in formato digitale, sono assegnati al Servizio competente attraverso i canali telematici dell'AOO al termine delle operazioni di registrazione, segnatura di protocollo, memorizzazione su supporti informatici in modo non modificabile.

Il Responsabile competente può visualizzare i documenti, attraverso l'utilizzo dell'applicazione di protocollo informatico e, in base alle abilitazioni previste, potrà:

- visualizzare gli estremi del documento;
- visualizzare il contenuto del documento e eventuali allegati;
- ri-assegnare il protocollo a un ufficio/i e/o persona/e competente/i;
- **rifiutare o a ri-assegnare (a seconda dell'assegnante)** il documento protocollato in caso di errata assegnazione secondo le modalità meglio descritte al paragrafo 7.5;
- prendere in carico lui stesso la pratica ed evaderla;
- fascicolare la pratica.

La "presa in carico" dei documenti viene registrata dal Programma di Protocollazione (PdP) in modo automatico e la data di ingresso dei documenti nel PdP tendenzialmente coincide con la data di assegnazione degli stessi.

I destinatari del documento per "competenza" lo ricevono esclusivamente in formato digitale.

7.4 Assegnazione dei documenti ricevuti in formato cartaceo

I documenti ricevuti dall'amministrazione in formato cartaceo, se successivamente acquisiti in formato immagine con l'ausilio di scanner, una volta concluse le operazioni di registrazione, di segnatura e di assegnazione, sono fatti pervenire al servizio competente per mezzo dell'applicativo di protocollo. L'originale cartaceo può essere successivamente trasmesso al Servizio competente. Il responsabile competente visualizza i documenti, attraverso l'utilizzo dell'applicazione di protocollo informatico e in base alle abilitazioni previste potrà:

- visualizzare gli estremi del documento;
- visualizzare il contenuto del documento e eventuali allegati;
- ri-assegnare il protocollo ad un ufficio/i e/o persona/e competente/i;
- rifiutare o a ri-assegnare (a seconda dell'assegnante) il documento protocollato in caso di errata assegnazione secondo le modalità meglio descritte al paragrafo 7.5;
- prendere in carico lui stesso la pratica ed evaderla;
- fascicolare la pratica.

L'ufficio ricevente controlla, il giorno stesso dell'arrivo della corrispondenza cartacea, la conformità del documento scansionato inviato tramite sistema informatico rispetto al cartaceo.

Nel caso di errore in cui l'assegnatario noti difformità tra il cartaceo ricevuto e quanto scansionato richiede all'UOP la scansione corretta del documento, riconsegnando tempestivamente la documentazione cartacea alla sede dell'UOP. È necessaria la descrizione puntuale della motivazione della rettifica. Il sistema registra ogni attività in merito.

Relativamente a documenti che presentano un numero elevato di pagine (per elevato si intende superiore a n. 30 pagine) come plichi di fogli rilegati e non, mappe o fogli cartacei in formato superiore all'A4 non scansionabili l'UOP procederà come segue:

- nel caso di plichi di fogli, rilegati e non, aventi lo stesso contenuto per pagina che siano indirizzati a diversi destinatari si avvierà la scansione solo della lettera di accompagnamento contenente l'elenco dei nominativi e il cartaceo verrà consegnato all'assegnatario che deterrà l'originale delle copie non scansionate. Nell'oggetto l'operatore provvederà a specificare il contenuto delle missive e nelle note di aver consegnato la documentazione cartacea non scansionata all'ufficio competente;
- nel caso la documentazione sia costituita da fogli rilegati, di numero eccessivo, di un formato superiore all'A4 o registrata su supporti non cartacei, per la quale è impossibile o difficoltosa la scansione, si procederà come segue: - l'addetto al Protocollo indicherà nell'oggetto il contenuto della documentazione e nelle note una descrizione di quanto pervenuto, il numero degli allegati e ogni altra informazione che riterrà utile; - l'originale di quanto pervenuto all'UOP verrà incasellato e consegnato all'UOR/UU competente.

Nel caso che il documento non venga scansionato dall'UOP, dovrà provvedere alla scannerizzazione l'ufficio di competenza: ciascuna Direzione provvederà in autonomia a definire l'unità competente alla scannerizzazione, curando che la stessa avvenga in ogni caso. Ciò affinché sia possibile consentire la piena e corretta formazione del fascicolo elettronico (sono per il momento escluse le buste contenenti offerte per gare e i plichi contenenti documenti rilegati).

7.5 Modifica delle assegnazioni

Nel caso di assegnazione inesatta dei documenti, l'UOR o l'UO che ha ricevuto il documento è tenuto a seguire le modalità sotto indicate:

- Riassegnazione⁸ – Pratiche assegnate erroneamente dal Protocollo Generale vanno ri-assegnate allo stesso (inserendo nella nota la motivazione e l'ufficio che si ritiene competente per materia) in modo che tutti gli addetti al Protocollo possano tempestivamente procedere a una nuova assegnazione.
- Rifiuto - Pratiche erroneamente assegnate dal Settore sulla X-work dell'UOR/UO e non ritenute di competenza vanno rifiutate, con la funzione "rifiuto" (inserendo nella nota la motivazione e l'ufficio che si ritiene competente per materia) al servizio di livello superiore in modo che tornino sulla x-work dell'assegnante e affinché lo stesso possa procedere a una nuova assegnazione della pratica.

Il sistema di gestione informatica dei documenti tiene traccia dei rifiuti e delle riassegnazioni, nonché delle motivazioni che li giustificano.

⁸ La procedura di riassegnazione al Protocollo viene adottata nelle more che il Sistema informatico permetta attraverso la funzione "rifiuto" che la pratica torni sulla scrivania del Servizio protocollo e non solo su quella del singolo mittente (si pensi al protocollista assente).

Il "rifiuto" consente all'ufficio mittente di procedere ad un nuovo smistamento o assegnazione e all'errato destinatario di non mantenere i privilegi di visione e conoscenza che gli sono stati erroneamente attribuiti

7.6 Consegna dei documenti analogici

I documenti cartacei in ingresso sono protocollati e smistati dall'ufficio addetto al protocollo per poi essere resi disponibili in originale agli uffici destinatari competenti che provvederanno alla loro gestione e fascicolazione.

L'amministrazione si riserva in futuro la possibilità di eliminare il cartaceo in entrata e attuare la produzione di una copia informatica autenticata da firma digitale di un pubblico ufficiale.

7.7 Consegna dei documenti informatici

I documenti informatici e/o le immagini digitali dei documenti cartacei acquisite con lo scanner sono resi immediatamente disponibili ai servizi competenti e/o ai responsabili di procedimento, tramite il sistema informatico di protocollo e gestione documentale.

SEZIONE 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 Titolario (**Allegato n. 9**).

Il Titolario di classificazione dell'amministrazione è un sistema logico astratto che organizza i documenti secondo una struttura ad albero definita sulla base della organizzazione funzionale dell'AOO (e non dell'organigramma), permettendo di organizzare in maniera omogenea e coerente i documenti che si riferiscono ai medesimi affari o ai medesimi procedimenti amministrativi.

Le abilitazioni alla classificazione dei documenti in arrivo e/o in uscita, effettuate dalle postazioni di protocollo, sono rilasciate dal Responsabile del Protocollo e gestione documentale, o suoi delegati, insieme ai permessi di protocollazione.

Il programma di protocollo informatico dispone di funzioni di verifica dell'avvenuta classificazione dei documenti.

Il protocollo procede ordinariamente alla classificazione di primo livello e cioè alla selezione del titolo. Qualora il servizio destinatario non ritenga corretta la classificazione procede con la rettifica.

8.2 Formazione e identificazione dei fascicoli

Tutti i documenti, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono riuniti in fascicoli. L'apertura di un nuovo fascicolo è effettuata dai responsabili di procedimento (o delegati autorizzati dal Dirigente) degli uffici interessati.

La formazione di un nuovo fascicolo avviene attraverso l'operazione di apertura informatica che prevede la registrazione sul repertorio dei fascicoli o nel sistema informatico delle seguenti informazioni:

- a) voce del titolario di classificazione
- b) tipologia del fascicolo
- c) oggetto del fascicolo
- d) data di apertura
- e) tempo di conservazione

- f) eventuale livello di riservatezza
- g) note

La numerazione del fascicolo avviene in modalità automatica al termine della procedura di creazione del fascicolo.

8.3 Processo di formazione dei fascicoli

In presenza di un documento da inserire in un fascicolo i responsabili di procedimento stabiliscono, consultando le funzioni del protocollo informatico e il repertorio dei fascicoli, se esso si colloca nell'ambito di un affare o procedimento in corso, oppure se dà avvio a un nuovo procedimento.

Se il documento deve essere inserito in un fascicolo già aperto, dopo la classificazione e protocollazione viene, dal Responsabile del procedimento o suo delegato, inserito fisicamente nel fascicolo. Contestualmente, sia che trattasi di documento cartaceo sia che si tratti documento informatico, viene fascicolato a cura del Responsabile del procedimento nel fascicolo di competenza, relativo al procedimento. Se invece dà avvio a una nuova procedura, viene aperto un nuovo fascicolo (con le procedure sopra descritte) a cura dell'ufficio di assegnazione del documento e di conseguenza fascicolato.

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

8.4 Modifica delle assegnazioni dei fascicoli

La riassegnazione di un fascicolo è costituita dalla variazione dei criteri di accesso del fascicolo stesso ed è effettuata da un amministratore di sistema interno all'ente, su istanza scritta dell'ufficio che ha in carico il fascicolo, provvedendo a correggere le informazioni inserite nel sistema informatico, inoltrando successivamente il fascicolo al Responsabile del procedimento di nuovo carico.

8.5 Fascicolo ibrido

Il fascicolo è composto da documenti formati su due supporti, quello cartaceo e quello informatico, afferenti un 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.

È inoltre consigliato stampare un riepilogo dei dati del fascicolo dal Software di protocollo e gestione documentale, quest'ultimo dovrebbe contenere tutte le informazioni tracciate sul fascicolo informatico (AOO, Ente, nome del fascicolo, oggetto, collocazione, data di apertura, responsabile, etc) e consente di avere un collegamento tra fascicolo cartaceo e fascicolo informatico.

8.6 Tenuta dei fascicoli dell'archivio corrente

I fascicoli dell'archivio corrente cartaceo sono conservati a cura dei Responsabili di procedimento presso gli uffici di competenza fino al trasferimento nell'Archivio di deposito.

Per quanto riguarda i fascicoli informatici, il Responsabile del protocollo informatico e gestione documentale e della Conservazione dei documenti informatici con l'assistenza dei partner informatici provvedono alla loro conservazione a norma.

SEZIONE 9. Spedizione dei documenti destinati all'esterno

9.1 Spedizione dei documenti cartacei

La corrispondenza in partenza dei documenti cartacei è consegnata presso la sede dell'Ufficio Protocollo dagli uffici comunali entro le ore 10 del giorno previsto per la loro spedizione, affinché gli addetti abbiano il tempo necessario per la sua preparazione prima del ritiro da parte del fornitore.

È ritirata quotidianamente dal fornitore presso l'ufficio di Protocollo Generale sito a Palazzo dell'Arengo in Piazza Arringo 7 - 63100 Ascoli Piceno in orario compreso tra le 11.00 e le 13.00, nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì compreso, salvo casi particolari che verranno comunicati al fornitore dal committente.

Con breve preavviso l'Amministrazione potrà richiedere ulteriori ritiri, anche presso sedi diverse da quella indicata, ma nell'ambito del territorio comunale, per un numero massimo di dieci nell'anno.

Le missive saranno consegnate dal Committente in buste chiuse, complete di indirizzo e corredate da distinte (predisposte dai singoli servizi comunali mittenti) che verranno sottoscritte dall'incaricato del fornitore preposto al ritiro. Le distinte riporteranno per la posta ordinaria: denominazione del servizio richiedente, il suo centro di costo, il numero dei pezzi da spedire (salvo il servizio non indichi espressamente anche destinatari e via), e, per la posta registrata, il nome del Servizio comunale che spedisce, il suo centro di costo, il numero di pezzi da spedire e il destinatario con il Comune di destinazione. Le distinte sono firmate in modo leggibile dal dipendente comunale del servizio che richiede la spedizione. L'incaricato del ritiro da parte del Fornitore, verificati i dati riportati nelle distinte, attesta l'avvenuta consegna da parte della Stazione Appaltante della corrispondenza da spedire con la sottoscrizione di tali distinte. La corrispondenza si intende spedita dal Committente nella giornata del ritiro. Il Fornitore dovrà inoltre consegnare, nell'ambito territoriale comunale, all'operatore economico individuato dall'Amministrazione, la corrispondenza non prevista nella presente procedura sottoscrivendo apposita distinta compilata dall'Amministrazione.

L'amministrazione si avvale di un servizio aggiuntivo che attiene all'invio della corrispondenza ordinaria e registrata nella forma dematerializzata attraverso la trasmissione informatica dei documenti da parte del Committente al Fornitore che provvederà alla stampa, al confezionamento e alla consegna della corrispondenza secondo le modalità previste per la posta tradizionale, sia prioritaria sia registrata.

Spedizioni di grandi quantità di missive sono comunicate dall'ufficio richiedente con apposita e-mail, con congruo preavviso, e concordate con l'Ufficio addetto al protocollo quando superano le 150 unità.

9.2 Spedizione dei documenti informatici

Tutti i dipendenti dell'amministrazione comunale sono abilitati alla protocollazione in uscita incluso mezzo pec. La spedizione dei documenti informatici avviene all'interno del sistema informatico di gestione dei

documenti, con le procedure indicate nel manuale operativo dello stesso, dopo essere stati classificati e protocollati e comunque secondo i seguenti criteri generali:

1. i documenti informatici sono trasmessi all'indirizzo elettronico dichiarato dai destinatari o pubblicato sull'Indice PA (IPA). I documenti informatici, compresi di eventuali allegati, anch'essi informatici, sono inviati, di norma, per mezzo della posta elettronica certificata *se la dimensione del documento non supera la dimensione massima prevista dal sistema di posta utilizzato dall'AOO*. In caso contrario, il documento informatico viene riversato, su supporto digitale rimovibile non modificabile e trasmesso con altri mezzi di trasposto al destinatario.
2. per la spedizione l'Amministrazione si avvale di una o più caselle di posta elettronica certificata, dei servizi di autenticazione (firma digitale) ed eventuale marcatura temporale offerti da un certificatore abilitato (art. 27, comma 3, DPR 445/00);
3. gli uffici abilitati provvedono a:
 - a. effettuare l'invio telematico dei documenti (pec integrata nel software di protocollo);
 - b. verificare l'avvenuto recapito dei documenti spediti per via telematica attraverso il controllo delle ricevute;

Le ricevute elettroniche (accettazione e consegna) vengono collegate in automatico alle registrazioni di protocollo all'interno della sezione degli Allegati.

Per la riservatezza delle informazioni contenute nei documenti elettronici, chi spedisce si attiene a quanto prescritto dall'articolo 49 del D.lgs. 82/05 e s.m.i.

La spedizione di documenti informatici 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.

Nel caso di invio di una pratica da protocollare contenente più allegati che complessivamente superino il peso massimo consentito per la spedizione da parte del sistema informatico, è possibile procedere come segue:

- caricare gli allegati e registrare in uscita, con un numero unico di protocollo, l'intera pratica;
- procedere all'invio selezionando un allegato o più allegati, che nel complesso raggiungano un peso in Kb che consenta il buon esito della spedizione; procedere successivamente con nuovo/nuovi invii selezionando gli allegati rimanenti.

Questa operazione permette l'assegnazione di un unico protocollo a una pratica e la riuscita dell'invio. Nel corpo testo della PEC si informa il destinatario/ricevente che ne seguiranno successive con l'integrazione degli allegati.

9.3 Spedizioni con destinatari multipli

Nel caso di spedizioni di posta cartacea con destinatari multipli superiori a 15 si potrà inserire nel campo del destinatario la dicitura "Destinatari diversi, elenco in allegato".

L'elenco dei destinatari deve essere unito al documento e registrato come allegato nel sistema di protocollo.

La registrazione è unica e viene riportata solo sul documento principale.

SEZIONE 10. Gestione dei flussi di documenti cosiddetti interni

10.1 Comunicazioni informali

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

10.2 Scambio di documenti o di fascicoli fra gli uffici

Della comunicazione/scambio di informazioni, di documenti o unità archivistiche giuridicamente rilevanti all'interno dell'Ente deve essere tenuta traccia nel sistema informatico di gestione dei documenti e degli archivi e registrata all'interno dell'unità archivistica specifica.

Le modalità di trasmissione e registrazione sono descritte nel manuale operativo dell'applicativo relativo al protocollo informatico.

SEZIONE 11. Scansione dei documenti su supporto cartaceo

11.1 Documenti soggetti a scansione

I documenti su supporto cartaceo dopo le operazioni di registrazione, classificazione e segnatura, devono essere acquisiti, all'interno del sistema di protocollo informatico, in formato immagine con l'ausilio di scanner.⁹

11.2 Processo di scansione

Il processo di scansione si articola nelle seguenti fasi:

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

Il processo di scansione dei documenti cartacei, al fine della loro trasformazione in formato immagine, avviene nella fase di registrazione del protocollo, a cura dell'ufficio protocollante.

⁹ Nel caso non sia possibile provvedere alla scansione si rimanda alle disposizioni del paragrafo 7.4

Nel caso di produzione di fascicoli ibridi, 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 scarto.

Qualora nella scansione risulti un errore materiale (ad esempio mancata scansione di una pagina dovuta al malfunzionamento dello scanner) si procede con rettifica e sostituzione della scansione. Questa operazione deve essere descritta e ben definita nella richiesta di rettifica allegato.

SEZIONE 12. Conservazione e tenuta dei documenti

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

La documentazione corrente è conservata a cura del Responsabile del procedimento o ufficio competente fino al trasferimento in archivio di deposito.

I documenti informatici sono memorizzati nel sistema, in modo non modificabile, al termine delle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo, e conservati a norma presso un conservatore accreditato.

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

12.2 Conservazione dei documenti informatici

L'Amministrazione porterà in conservazione a norma, mediante un Conservatore accreditato, le seguenti tipologie documentali:

- Registro giornaliero di protocollo
- Fatture
- Contratti
- Atti degli organi di governo e di gestione (Delibere, Determinazioni, etc)
- Messaggi di posta elettronica certificata
- A tendere, tutti i documenti informatici rilevanti per il Comune.

12.3 Trasferimento delle unità archivistiche analogiche e digitali negli archivi di deposito e storico

All'inizio di ogni anno gli uffici individuano i fascicoli da versare all'archivio di deposito, dandone comunicazione al Responsabile del protocollo e gestione documentale, il quale provvede al loro trasferimento.

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

Di norma sono versati all'archivio storico tutti i documenti analogici anteriori all'ultimo quarantennio. È tuttavia possibile depositare anche documentazione successiva al quarantennio purché non rivesta più un preminente carattere giuridico-amministrativo per l'Ente.

Il Responsabile della Conservazione provvede, sentiti i responsabili delle unità organizzative, a trasferire i

fascicoli informatici presso un conservatore accreditato. Il riversamento sarà effettuato attraverso *webservices* tramite l'applicativo di protocollo e gestione documentale.

SEZIONE 13. Accesso

13.1 Accessibilità da parte degli utenti appartenenti all'Amministrazione

La riservatezza delle registrazioni di protocollo e dei documenti informatici è garantita dal sistema attraverso l'uso di profili e password.

L'operatore che effettua la registrazione di protocollo può inserire il livello di riservatezza richiesto per il documento in esame, altrimenti il sistema applica automaticamente l'inserimento di un livello standard predeterminato.

In modo analogo, al momento dell'apertura di un nuovo fascicolo deve esserne determinato il livello di riservatezza. Il livello di riservatezza applicato a un fascicolo si estende a tutti i documenti che ne fanno parte.

Il controllo degli accessi è assicurato utilizzando le credenziali di accesso e un sistema di autorizzazione basato sulla profilazione degli utenti in via preventiva. La profilazione preventiva consente di definire le abilitazioni/autorizzazioni che possono essere effettuate/rilasciate a un utente del servizio di protocollo e gestione documentale. Si intende ovviamente riferito al personale in organico allo specifico servizio che svolge ruolo impiegatizio e che tratti normalmente procedimenti dell'Ente:

Il PdP adottato dall'Amministrazione/AOO:

- consente il controllo differenziato dell'accesso alle risorse del sistema per ciascun utente o gruppi di utenti;
- assicura il tracciamento di qualsiasi evento di modifica delle informazioni trattate e l'individuazione del suo autore. Tali registrazioni sono protette al fine di non consentire modifiche non autorizzate.

Ciascun utente del PdP può accedere solamente ai documenti che sono stati assegnati alla/e sua/e Unità di lavoro (servizi, ufficio, etc) o a lui personalmente.

I documenti non vengono mai visualizzati dagli utenti privi di diritti di accesso, neanche a fronte di una ricerca generale nell'archivio.

13.2 Accesso esterno

L'accesso al sistema documentale da parte di utenti esterni è realizzato mediante richiesta scritta a istanza di parte (da redigere sulla base del fac-simile simile pubblicato sul portale istituzionale) all'ufficio addetto al protocollo che, dopo averla protocollata, la inoltrerà al responsabile competente per l'accoglimento o il diniego, secondo il regolamento per la disciplina delle modalità di esercizio e dei casi di esclusione del diritto di accesso ai documenti amministrativi.

SEZIONE 14. Approvazione e revisione

14.1 Approvazione

Il presente manuale è approvato dalla Giunta Comunale con suo provvedimento proprio, su proposta del Responsabile del protocollo e della gestione documentale.

Con l'entrata in vigore del presente Manuale sono annullati tutti i regolamenti interni all'Amministrazione/AOO nelle parti contrastanti con lo stesso.

Il presente Manuale, a norma dell'art. 5 comma 3 del DPCM 3 dicembre 2013, è pubblicato sul sito internet dell'Amministrazione.

14.2 Revisione

Il presente Manuale potrà essere aggiornato a seguito di normativa sopravvenuta, introduzione di nuove pratiche tendenti a migliorare l'azione amministrativa in termini di efficacia, efficienza e trasparenza, inadeguatezza delle procedure rilevate nello svolgimento delle attività correnti.

Il presente manuale e relativi allegati potranno inoltre essere rivisti, ogniqualvolta risulti necessario, su iniziativa del Responsabile del Protocollo informatico e gestione documentale.

In caso di revisione degli Allegati non si rende necessaria una nuova approvazione del Manuale.

SEZIONE 15. Pubblicazione

15.1 Pubblicazione e divulgazione

In ottemperanza all'art. 5, comma 3, del DPCM 3 dicembre 2013, il presente Manuale di gestione viene reso accessibile nelle seguenti forme:

per il personale dell'Ente, mediante invio via email;

per il pubblico, mediante pubblicazione sul portale istituzionale e, nello specifico, nella sezione di Amministrazione Trasparente all'uopo preposta;