

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



**Comune di Ascoli Piceno**

## Sommario

<b>SEZIONE 1. Disposizioni generali .....</b>	<b>5</b>
<b>1.1 Ambito di applicazione .....</b>	<b>5</b>
<b>1.2 Definizioni dei termini .....</b>	<b>5</b>
<b>SEZIONE 2. Articolazione e organizzazione delle Strutture .....</b>	<b>5</b>
<b>2.1 Area Organizzativa Omogenea .....</b>	<b>5</b>
<b>2.2 Servizio archivistico per la gestione informatica del protocollo, dei documenti, dei flussi documentali e degli archivi.....</b>	<b>6</b>
<b>2.3 Unicità del protocollo informatico.....</b>	<b>7</b>
<b>2.4 Modello operativo adottato per la gestione dei documenti .....</b>	<b>7</b>
<b>SEZIONE 3. Formazione dei documenti .....</b>	<b>8</b>
<b>3.1 Modalità di formazione dei documenti e contenuti minimi obbligatori. ....</b>	<b>8</b>
<b>3.2 Formazione dei documenti – aspetti di sicurezza .....</b>	<b>9</b>
<b>3.3 Formato dei documenti informatici .....</b>	<b>9</b>
<b>3.4 Sottoscrizione dei documenti informatici .....</b>	<b>10</b>
<b>3.5 Tipologie particolari di documenti per i quali si stabiliscono modalità di trattamento specifiche 10</b>	
<b>3.6 Documenti cartacei: formazione e gestione dei documenti di base, minute e copie.....</b>	<b>11</b>
<b>3.7 Documenti informatici: originali, duplicati, copie .....</b>	<b>11</b>
<b>SEZIONE 4. Ricezione dei documenti.....</b>	<b>11</b>
<b>4.1 Documenti in entrata .....</b>	<b>11</b>
<b>4.2 Ricezione dei documenti su supporto cartaceo .....</b>	<b>12</b>
<b>4.3 Documenti cartacei ricevuti tramite il servizio postale.....</b>	<b>14</b>
<b>4.4 Documenti cartacei presentati direttamente agli sportelli adibiti al protocollo .....</b>	<b>14</b>
<b>4.5 Orari di apertura per il ricevimento della documentazione cartacea .....</b>	<b>15</b>
<b>4.6 Ricezione dei documenti informatici tramite la casella di posta elettronica certificata.....</b>	<b>15</b>
<b>4.7 Ricevute attestanti la ricezione dei documenti.....</b>	<b>16</b>
<b>SEZIONE 5. Registrazione a protocollo e segnatura dei documenti .....</b>	<b>17</b>
<b>5.1 Documenti soggetti a registrazione di protocollo.....</b>	<b>17</b>
<b>5.2 Documenti non soggetti a registrazione di protocollo.....</b>	<b>17</b>
<b>5.3 Elementi obbligatori della registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti.....</b>	<b>17</b>
<b>5.4 Registrazione dei documenti interni.....</b>	<b>19</b>
<b>5.5 Segnatura di protocollo.....</b>	<b>19</b>
<b>5.6 Segnatura dei documenti cartacei .....</b>	<b>19</b>
<b>5.7 Elementi della segnatura.....</b>	<b>19</b>

<b>5.8</b>	<b>Segnatura dei documenti informatici .....</b>	<b>20</b>
<b>5.9</b>	<b>Annullamento e rettifica delle registrazioni di protocollo.....</b>	<b>20</b>
<b>5.10</b>	<b>Differimento dei termini di protocollazione .....</b>	<b>21</b>
<b>5.11</b>	<b>Registro di protocollo.....</b>	<b>22</b>
<b>5.12</b>	<b>Registro giornaliero di protocollo .....</b>	<b>22</b>
<b>5.13</b>	<b>Registro di emergenza.....</b>	<b>22</b>
<b>5.14</b>	<b>Registro cartaceo di emergenza .....</b>	<b>22</b>
	<b>SEZIONE 6. Documentazione particolare.....</b>	<b>23</b>
<b>6.1</b>	<b>Delibere di Giunta e Consiglio, Determinazioni dirigenziali, Contratti, Ordinanze, Verbali e Decreti.....</b>	<b>23</b>
<b>6.2</b>	<b>Documentazione di gare d'appalto in busta chiusa e sigillata e gare telematiche.....</b>	<b>23</b>
<b>6.3</b>	<b>Documentazione relativa a Avvisi in generale, Manifestazioni di interesse, concorsi.....</b>	<b>24</b>
<b>6.4</b>	<b>Documenti su supporto cartaceo indirizzati nominalmente al personale dell'ente.....</b>	<b>25</b>
<b>6.5</b>	<b>Lettere anonime o non firmate.....</b>	<b>25</b>
<b>6.6</b>	<b>Corrispondenza in involti con dicitura “riservata”, “spm” o “personale”.....</b>	<b>25</b>
<b>6.7</b>	<b>Documenti arrivati senza lettera di accompagnamento.....</b>	<b>25</b>
<b>6.8</b>	<b>Corrispondenza con più destinatari e documenti originali plurimi .....</b>	<b>26</b>
<b>6.9</b>	<b>Allegati .....</b>	<b>26</b>
<b>6.10</b>	<b>Documenti pervenuti per errore all’Ente .....</b>	<b>26</b>
<b>6.11</b>	<b>Documenti smistati e assegnati erroneamente.....</b>	<b>27</b>
<b>6.12</b>	<b>Oggetti plurimi .....</b>	<b>27</b>
<b>6.13</b>	<b>Produzione seriale di documenti sulla base di un modello generale.....</b>	<b>28</b>
<b>6.14</b>	<b>Gestione della posta elettronica ordinaria.....</b>	<b>28</b>
<b>6.15</b>	<b>Integrazioni documentarie .....</b>	<b>29</b>
	<b>SEZIONE 7. Assegnazione dei documenti.....</b>	<b>29</b>
<b>7.1</b>	<b>Regole disponibili con il Pdp .....</b>	<b>29</b>
<b>7.2</b>	<b>Assegnazione.....</b>	<b>32</b>
<b>7.3</b>	<b>Assegnazione dei documenti ricevuti in formato digitale.....</b>	<b>32</b>
<b>7.4</b>	<b>Assegnazione dei documenti ricevuti in formato cartaceo .....</b>	<b>32</b>
<b>7.5</b>	<b>Modifica delle assegnazioni.....</b>	<b>34</b>
<b>7.6</b>	<b>Consegna dei documenti analogici .....</b>	<b>34</b>
<b>7.7</b>	<b>Consegna dei documenti informatici.....</b>	<b>34</b>
	<b>SEZIONE 8. Classificazione e fascicolazione dei documenti.....</b>	<b>34</b>
<b>8.1</b>	<b>Classificazione dei documenti .....</b>	<b>34</b>
<b>8.2</b>	<b>Formazione e identificazione dei fascicoli .....</b>	<b>35</b>

8.3	Processo di formazione dei fascicoli .....	35
8.4	Modifica delle assegnazioni dei fascicoli.....	36
8.5	Fascicolo ibrido.....	36
8.6	Tenuta dei fascicoli dell'archivio corrente.....	36
<b>SEZIONE 9. Spedizione dei documenti destinati all'esterno .....</b>		<b>36</b>
9.1	Spedizione dei documenti cartacei .....	36
9.2	Spedizione dei documenti informatici .....	37
9.3	Spedizioni con destinatari multipli.....	38
<b>SEZIONE 10. Gestione dei flussi di documenti cosiddetti interni.....</b>		<b>38</b>
10.1	Comunicazioni informali .....	38
10.2	Scambio di documenti o di fascicoli fra gli uffici .....	38
<b>SEZIONE 11. Scansione dei documenti su supporto cartaceo .....</b>		<b>39</b>
11.1	Documenti soggetti a scansione .....	39
11.2	Processo di scansione .....	39
<b>SEZIONE 12. Conservazione e tenuta dei documenti.....</b>		<b>39</b>
12.1	Conservazione e memorizzazione dei documenti analogici, informatici e delle rappresentazioni digitali dei documenti dei documenti cartacei .....	39
12.2	Conservazione dei documenti informatici .....	40
12.3	Trasferimento delle unità archivistiche analogiche e digitali negli archivi di deposito e storico	40
<b>SEZIONE 13. Accesso .....</b>		<b>40</b>
13.1	Accessibilità da parte degli utenti appartenenti all'Amministrazione .....	40
13.2	Accesso esterno .....	41
<b>SEZIONE 14. Approvazione e revisione.....</b>		<b>41</b>
14.1	Approvazione.....	41
14.2	Revisione .....	41
<b>SEZIONE 15. Pubblicazione .....</b>		<b>42</b>
15.1	Pubblicazione e divulgazione .....	42

## **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 *Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici entrato in vigore il 10 settembre 2020*;
- 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" e ss.mm.: d.lgs. n. 101/2018 di recepimento del Regolamento Europeo UE 2016/679; D.M. 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.

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

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](http://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 ed il diritto di tutti i cittadini all'accesso all'informazione, alla formazione ed allo sviluppo della conoscenza.

Per questo l'Amministrazione ha iniziato un processo di valorizzazione dell'Archivio partendo dalla sua riorganizzazione, 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 di scarto si rimanda alle disposizioni vigenti in materia adottate dal Comune di Ascoli Piceno con:

- Il Regolamento "Archivio comunale del Comune di Ascoli Piceno" – 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, sono affidati i compiti di cui alla Delibera di Giunta di approvazione del presente manuale (**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 viene nominato, ai sensi dell'art. 44 del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) D.Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i, con la medesima Delibera di Giunta di approvazione del presente manuale. Il Responsabile è coadiuvato per l'espletamento operativo delle sue funzioni 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 i 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 Civilia Next 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.

Sono escluse dalla protocollazione "in entrata" effettuata dalle UOP, così come previsto da disposizioni specifiche in materia, le pratiche "in arrivo" del SUE e del SUAP registrate automaticamente dal portale dedicato.

La UOA Polizia Generale e la Segreteria Generale seppur adibite alla protocollazione "in entrata" hanno funzioni limitate rispetto al Protocollo Generale in merito alla visibilità dei documenti e in riferimento al rilascio di autorizzazioni (es. in caso di rettifica e annullamenti di competenza del Responsabile della gestione documentale o suoi delegati).

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

- sono autorizzati alla completa visibilità del Registro ufficiale 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 ai soggetti autorizzati dall'Amministrazione.

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 ed analogica) che è praticata dagli uffici competenti per materia.

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, 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, numero di fax, 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 ad essere gestiti mediante strumenti informatici e ad essere registrati mediante il protocollo informatico;
- l'accesso ai documenti informatici tramite sistemi informativi automatizzati;
- la leggibilità dei documenti nel tempo;
- l'interscambiabilità dei documenti all'interno della stessa AOO e con AOO diverse.

I documenti 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 ad 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 riportati tutti gli utenti 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 ad 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 ed originale da cui è possibile effettuare, su diversi tipi di supporto, duplicati, copie ed estratti, nei termini e per gli usi consentiti dalla legge.

Le diverse tipologie di copie, sia analogiche 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 conoscenza/condivisione 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 UOA Polizia Municipale e dalla Segreteria generale (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.

Un *documento informatico* può essere recapitato all’Ente mediante una delle seguenti modalità:

- *a mezzo posta elettronica ordinaria o certificata;*
- *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.*

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 delegata al Protocollo Generale o presso la sede della Polizia Municipale. In quest’ultimo caso solo per pratiche di esclusiva competenza della stessa.*

## **4.2 Ricezione dei documenti su supporto cartaceo**

I documenti su supporto cartaceo possono pervenire all’Area Organizzativa Omogenea dell’Amministrazione attraverso una delle seguenti modalità:

- *a mezzo posta convenzionale o corriere;*
- *a mezzo posta raccomandata;*
- *telegramma;*
- *con consegna diretta al Protocollo Generale o presso la sede della Polizia Municipale. In quest’ultimo caso solo per pratiche di esclusiva competenza della stessa.*

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

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

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.

Qualora gli uffici comunali, diversi dal Protocollo Generale (o PM in caso di pratiche di sua esclusiva competenza), si facciano da tramite ricevendo in consegna dall’utenza la documentazione da protocollare, sono a carico dei suddetti uffici eventuali perdite dei documenti o ritardi nella presentazione. 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.

Sono permessi solo casi eccezionali motivati (es. problemi di deambulazione dell'utente etc.), preventivamente comunicati al Protocollo Generale dal servizio ricevente, che si assume comunque la responsabilità di cui sopra.

In merito alla corrispondenza cartacea si precisa che il timbro porta 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.

Il timbro non è apposto in caso di presentazione diretta della documentazione e protocollazione immediata (e cioè nello stesso giorno) da parte degli addetti al Protocollo.

Per tutti i documenti analogici pervenuti al Protocollo generale attraverso le suddette modalità si seguirà 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.

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, affinché 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.**

Non è richiesta la presentazione di una delega a colui che si prende carico di consegnare per conto dell'istante la documentazione da registrare al Protocollo generale. Nel sistema di protocollazione l'addetto potrà inserire tra i corrispondenti il nominativo di colui che consegna e/o quello dell'istante (permettendo il sistema l'inserimento di più corrispondenti) o inserire nell'oggetto il nome dell'istante, se diverso dal delegato che verrà registrato come corrispondente.

#### **Apposizione Timbro datario per le pratiche cimiteriali**

Per prassi consolidata il Servizio cimiteriale del Comune è autorizzato, esclusivamente per le pratiche pervenute presso codesto ufficio e relative 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.

### *4.3 Documenti cartacei ricevuti tramite il servizio postale*

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 della corrispondenza, tranne quella relativa a procedure per l'aggiudicazione di servizi e appalti, buste recanti la dicitura "riservata", "personale", "nelle mani di" che verranno trattati secondo le modalità previste nella parte del piano 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 sigla/firma dell'operatore che ha preso in 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 alla restituzione agli incaricati delle UOR della corrispondenza la documentazione cartacea pervenuta assegnata per competenza.

#### **Lettere priva di firma**

Le lettere prive di firma vanno protocollate.

La funzione notarile 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 ritenuta valida o quant'altro.

### *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 paragrafo precedente).

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) l'addetto al Protocollo, al fine di rilasciare, nell'immediato, al cittadino il numero di registrazione del documento, provvede alla registrazione della pratica presentata dall'istante e, successivamente entro la giornata lavorativa, provvede all'inserimento differito degli allegati scansionati.

Nel caso in cui l'addetto non riesca a protocollare 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 può rilasciare ricevuta di avvenuta consegna all'utenza attraverso la stampa di una 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 può adottare diverse soluzioni che ritenga più idonee per fornire al cittadino le informazioni sulla registrazione del protocollo.

## *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 ed il sabato come giorno di scadenza.

## *4.6 Ricezione dei documenti informatici tramite la casella di posta elettronica certificata*

La ricezione dei documenti informatici è assicurata tramite una casella di Posta Elettronica Certificata riservata a questa funzione e accessibile solo alle postazioni preposte alla registrazione di protocollo. L'indirizzo della casella elettronica certificata istituzionale dell'ente è: [comune.ascolipiceno@actaliscertymail.it](mailto:comune.ascolipiceno@actaliscertymail.it).

L'amministrazione ha istituito altresì la casella di posta della Polizia municipale ([vigili.ap@pec.it](mailto:vigili.ap@pec.it)) e della Segreteria generale ([segreteria.generale.ap@pec.it](mailto:segreteria.generale.ap@pec.it)) autorizzate alla protocollazione in entrata esclusivamente per pratiche di loro specifica competenza.

Tutte le PEC ricevute alla casella del Protocollo Generale vengono protocollate, anche quelle che presumibilmente all'addetto alla registrazione possano apparire doppi invii.

Anche nel caso che una PEC fosse indirizzata alla casella del Protocollo generale e contestualmente agli altri indirizzi PEC sopra elencati, il Protocollo Generale provvede alla registrazione.

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

L'addetto al protocollo registra le pratiche inoltrate tramite PEC anche in mancanza dei suddetti requisiti che saranno valutati dal Responsabile del procedimento assegnatario della pratica.

L'Ente provvede a rendere pubblico e pubblicizzato nel sito [www.indicepa.gov.it](http://www.indicepa.gov.it) l'indirizzo [comune.ascolipiceno@actaliscertymail.it](mailto:comune.ascolipiceno@actaliscertymail.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.

## 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.

Al di fuori del caso sopra esposto, l'ufficio non rilascia copie della documentazione presentata dall'interessato. 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 per richiedere copia fotostatica dell'istanza, pagando il corrispettivo indicato nel tariffario comunale.

Nel caso di protocollazione differita, in cui non è possibile 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, siglandolo. L'utente, anche in questo caso, non paga alcun corrispettivo, assumendo, la copia rilasciata, valore di ricevuta di avvenuta consegna presso l'ufficio Protocollo.

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

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

## **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** oltre i messaggi SPAM in entrata sulle caselle di posta dell'Ente.

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).

### *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 modificabile;

- d) **allegati**, se disponibili<sup>1</sup>;
- 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 ed email, l'oggetto inserito dal mittente. Se non esaustivo o generico il protocollatore integra (non sostituisce integralmente) l'oggetto inserito dal mittente con un oggetto descrittivo la pratica. Questa modalità viene adottata al fine di garantire una opportunità in più per eventuali ricerche, partendo dall'oggetto inserito dal mittente.

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

Relativamente a 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.

Informa con congruo preavviso, e comunque prima dell'inizio della data prevista per la ricezione delle istanze, il Protocollo generale indicando eventuali ulteriori termini e parole chiave da inserire nell'oggetto.

---

<sup>1</sup> 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)

## 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 ad una struttura o comunque non caratterizzati da particolare ufficialità, memorie informali, brevi appunti, indicazioni operative del Dirigente della struttura, etc).

b) **formali**: sono i documenti aventi rilevanza giuridico-probatoria, di norma redatti dal personale nell'esercizio delle proprie funzioni ed al fine di documentare fatti inerenti all'attività svolta ed 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 Segnatura dei documenti cartacei

La segnatura di protocollo viene posta, di norma, sul primo foglio del documento cartaceo mediante un timbro o un'etichetta.

## 5.7 Elementi della segnatura

I requisiti necessariamente presenti sul timbro/etichetta di protocollo 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)

Qualora la segnatura di protocollo riguardi documentazione la cui presentazione è soggetta a termini di scadenza (domande di concorso, bandi/avvisi pubblici, selezioni, appalti, ecc.), sulle buste consegnate *brevi manu*, in aggiunta alla segnatura viene specificato l'orario di consegna ai dipendenti; 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.

## 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 rettifica delle registrazioni di protocollo

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 la rettifica parziale di un protocollo può essere effettuato unicamente dal *Responsabile della gestione documentale (o suo delegato)* 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 sul registro giornaliero di protocollo.

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

Per "annullamento parziale" si intende la rettifica di elementi erroneamente inseriti nella registrazione di protocollo; tale funzione viene tracciata e memorizzata dal sistema.

Tutte le modifiche attuate con le operazioni di "annullamento parziale" chiamate rettifiche (es. modifica oggetto, destinatari, etc) devono essere autorizzate con procedura Software dal Responsabile del protocollo o suo delegato, vengono tracciate dal sistema e sono rese visibili anche nella maschera del protocollo.

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, nelle due fattispecie sopra individuate, rimangono comunque memorizzate nella base dati e sono evidenziate dal sistema.

### **Annullamento Protocolli in uscita**

Il Responsabile della gestione documentale (o suo delegato) può procedere all'annullamento (solo se motivato dal richiedente e autorizzato dal Dirigente del Settore competente) nel caso in cui, alla data della richiesta di autorizzazione all'annullamento, il documento non sia stato ancora inviato all'esterno (né attraverso la spedizione cartacea, né a livello informatico) o, comunque, non sia "uscito" dall'Ente o assegnato ed evaso da persona diversa dal richiedente.

Il documento può essere annullato se ancora da prendere in carico dall'eventuale assegnatario interno, se non risulta (attraverso una verifica di sistema) inviato telematicamente all'esterno, se risulta inviato telematicamente ma con esito negativo, se non si è proceduto all'invio tramite corrispondenza tradizionale (in quest'ultimo caso fa fede la richiesta di autorizzazione all'annullamento). Permanendo traccia dell'annullamento, l'autorizzazione può avvenire anche in giorni diversi dalla richiesta, purché sussistano le condizioni sopra esposte. Il sistema mantiene comunque traccia della modifica. Nelle note della richiesta di annullamento oltre alla motivazione viene specificato che è il Dirigente del Servizio richiedente a richiedere l'annullamento del Protocollo ed è, pertanto, auspicata la formula "D'Ordine del Dirigente". Se non espressa, la richiesta si intende comunque dallo stesso autorizzata.

### **Rettifica Protocolli in uscita**

La rettifica del documento protocollato può essere autorizzata solo se questo non è stato inviato all'esterno o, comunque, non è uscito dall'ente o assegnato ed evaso da persona diversa dal richiedente. In tutti gli altri casi viene eseguito un nuovo protocollo utilizzando la funzione "riscontro" per associare quest'ultimo al precedente per il quale si chiedeva la rettifica.

Le richieste di rettifica dei dati dei documenti protocollati, non "usciti" dall'ente, vengono inviate tramite il sistema informatico entro le ore 12 del lunedì, mercoledì e venerdì ed entro le ore 15 del martedì e del giovedì, affinché si possa procedere alla rettifica il giorno stesso della protocollazione. Il sistema mantiene comunque traccia delle modifiche effettuate al di fuori dei casi e dei tempi previsti.

## ***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 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 ad 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. Sono fatti salvi i casi di annullamento e di rettifica autorizzati anche nei giorni successivi e solo se motivati dei quali è conservata comunque straccia nel registro di protocollo.

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

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*

Le offerte di gare d'appalto o altra documentazione da consegnarsi all'ente in busta chiusa sono registrate al protocollo in busta chiusa. La registrazione deve essere effettuata sulla base degli elementi rilevabili sulla busta o involto. Gli uffici, pertanto, indicano già nel bando l'oggetto da indicare sull'involucro.

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

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

La documentazione contenuta nella busta sarà successivamente acquisita all'interno dell'applicativo di protocollo al fine di eseguire future ricerche.

È cura del servizio Responsabile del procedimento il monitoraggio giornaliero della corrispondenza, intesa come correlazione, tra la documentazione cartacea ricevuta e il protocollo assegnato tramite sistema.

Per motivi organizzativi, 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'involto o negli appositi campi degli invii informatici.

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

### *6.3 Documentazione relativa a Avvisi in generale, Manifestazioni di interesse, concorsi.*

Per motivi organizzativi, tutti gli uffici sono tenuti ad informare preventivamente il Responsabile della gestione documentale (o suoi delegati) circa l'inizio e la scadenza per la presentazione delle istanze. È cura del servizio responsabile del procedimento il monitoraggio giornaliero dei 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, ordinariamente si procede come segue:

- le buste relative a bandi di concorso, se presentate in busta chiusa, vanno sempre aperte e i documenti, inseriti nell'involucro, scansionati;
- relativamente agli avvisi, manifestazioni di interesse, salvo indicazioni diverse 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, se l'ufficio lo ritenesse indispensabile per la conservazione, può chiedere la rettifica, debitamente motivata, per l'inserimento dell'allegato al protocollo a seguito dell'apertura della busta.
- relativamente ad altre tipologie di avviso l'addetto alla protocollazione effettuerà la registrazione in base a quanto indicato dall'istante, dal suo delegato o da ciò che è scritto sull'involto.

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 involto il numero di protocollo assegnato alla busta.

Ogni inserimento di allegato o qualsiasi altra operazione successiva alla protocollazione 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 consegnate *brevi manu* al Segretario Generale tutte le comunicazioni contro il decoro, con ingiurie, privi di contenuto sensato, affinché vengano date indicazioni circa la protocollazione o meno del documento.

## 6.6 Corrispondenza in involti 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'involto verrà comunque apposto il timbro del Comune.

## 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.

Di regola viene apposta la segnatura su tutti i documenti inerenti a una pratica di protocollo.

Se richiesto, anche su ogni allegato cartaceo viene riportato il timbro della segnatura di protocollo. 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 ad 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 inserita 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 sia impossibile 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 di questa Amministrazione e di provvedere all'inoltro presso l'Istituzione competente oppure che l'Amministrazione ha provveduto, individuata l'istituzione competente, ad 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 e per invitarlo 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 ad 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 e assegnati 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 alla riassegnazione.

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 alla riassegnazione ad altro Settore competente per la parte rimanente.

Eventuali ritardi dovuti alla giacenza nelle x-work di UOR/UE di documenti erroneamente assegnati (o parzialmente assegnati) 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.

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

## **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 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](mailto:protocollo@comune.ap.it) e La informiamo che, ai sensi dell'articolo 616 Codice penale, del DLgs. 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”*.

La trasmissione di documenti che necessita di una ricevuta di invio e di consegna è effettuata tramite il sistema di posta elettronica certificata (PEC).

### **Ricezione di PEO da parte di soggetti esterni all'Ente**

In risposta alle PEO inviate da soggetti esterni all'Ente e per le quali si è proceduto alla protocollazione, si procede in uscita con la PEC istituzionale dell'Ente utilizzando, ove possibile, la funzione “riscontro”.

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

Nel caso di ricezione di messaggi all'indirizzo di posta elettronica ordinaria personale 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 informano, comunque, 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 del richiedente all'indirizzo e-mail del Protocollo generale indicando il nome dell'istante e fornendo eventuali informazioni per la corretta protocollazione.. 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, invece, di inoltro di documentazione al Protocollo da parte di un soggetto esterno diverso dall'istante, nella registrazione del numero di protocollo il corrispondente è il titolare della casella di posta elettronica. Il nome dell'istante e la descrizione della pratica sono inseriti nell'oggetto della registrazione. Secondo necessità può essere inserito anche come secondo corrispondente.

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.

**L'addetto al protocollo è tenuto, in ogni caso, a registrare i documenti inoltrati tramite e-mail** (salvo le eccezioni elencati nell'allegato 5) da soggetti esterni 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.

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

## SEZIONE 7. Assegnazione dei documenti

### 7.1 Regole disponibili con il Pdp

#### Principi generali

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 ad un soggetto fisico e alla trasmissione del materiale documentario oggetto di lavorazione.

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

L'assegnazione può essere effettuata per conoscenza o per competenza.

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 ed 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 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. Ad esclusione del Sindaco, i documenti protocollati assegnati dall'UOP all'UOR sono formalmente indirizzate ai Dirigenti competenti che stabiliscono, con successive assegnazioni, chi deve prendere in carico le pratiche.
- L'Assegnazione dei documenti protocollati attraverso il sistema informatico è effettuata dal Protocollo al livello UOR;
- L'UOR, dopo averne preso visione, provvede ad accettare i documenti e a ri-assegnarli ai propri Servizi/Uffici/soggetti per la lavorazione, oppure in caso di errore, ad informare

tempestivamente il mittente (Protocollo Generale), affinché provveda ad una nuova assegnazione.

- 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 ad un'ulteriore assegnazione.
- In caso di errore il ricevente riassegna al mittente indicando nella nota, se a conoscenza, il destinatario corretto.
- TUTTI I DIPENDENTI operano il controllo delle proprie X-work giornalmente e periodicamente nella giornata.
- Esclusivamente in casi di urgenza, motivati e limitati, l'UOR può riassegnare i documenti ricevuti per errore dal UOP ad altro Settore ritenuto competente, informando successivamente l'UOP. Ordinariamente la pratica assegnata erroneamente dall'UOP torna allo stesso per la riassegnazione.
- Attraverso l'*assegnazione per competenza* si provvede al conferimento della responsabilità del procedimento amministrativo ad un servizio/ufficio e/o soggetto/i ed alla trasmissione del materiale documentario oggetto di lavorazione.
- L'assegnazione 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.)
- Le assegnazioni possono essere accompagnate 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 ed i conseguenti riflessi sotto il profilo della responsabilità.
- La pratica "evasa" si intende presa in carico e/o lavorata, oppure che il procedimento è concluso.
- 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.

**Eccezione. Relativamente ad alcuni documenti inviati da Corte dei Conti, Tribunali e Procura della Repubblica che presentano carattere di particolare riservatezza l'UOP provvede all'inoltro direttamente sulla x-work nominale del Dirigente e della PO del Servizio e non sulla scrivania di Settore come da procedura ordinaria indicata nel presente paragrafo. I destinatari valutano l'opportunità di utilizzare la funzione di "Riservato" (Vd. ALLEGATO 6).**

## 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 ad 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, il ricevente 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 ad un ufficio/i e/o persona/e competente/i;
- **rifiutare** o a **riassegnare (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 riassegnare (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 in cui l'assegnatario noti difformità tra il cartaceo ricevuto e quanto scansionato richiede all'UOP (Protocollo) la scansione corretta del documento, riconsegnando tempestivamente la documentazione cartacea alla sede dell'UOP. Essendo questa una procedura eccezionale, in quanto va a sostituire l'allegato con un a nuova scansione corretta, è fondamentale la descrizione puntuale della motivazione della rettifica.

La stessa procedura si applicherà nel caso si verifichi un errore di associazione del numero di registrazione con un allegato.

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 documentazione 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 viene incasellato e consegnato all'UOR/UU competente.

Nel caso che il documento non venga scannerizzato 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 sia possibile per 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:

- Riassegnazione<sup>2</sup> – 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 ad 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 ad 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.

## 7.6 Consegna dei documenti analogici

I documenti cartacei in ingresso sono protocollati ed assegnati 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 ed 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 Titolare (**Allegato n. 9**).

Il Titolare 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

---

<sup>2</sup> 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. Il "rifiuto" infatti 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

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 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 ad un nuovo procedimento.

Se il documento deve essere inserito in un fascicolo già aperto, dopo la classificazione e protocollazione viene, dal Responsabile del procedimento o suo delegato, inserito fisicamente nel fascicolo. Contestualmente, sia che trattasi di documento 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 ad 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.

E' 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 trasporto 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 ad 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.<sup>3</sup>

### *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.

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 (ad esempio mancata scansione di una pagina dovuta all'apparecchiatura) si procede con rettifica e sostituzione della scansione. Si precisa che qualora questa operazione fosse richiesta successivamente al giorno della registrazione, la motivazione dovrà essere tracciata e ben definita nella richiesta di rettifica allegato e sua sostituzione.

## **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.

---

<sup>3</sup> Nel caso sia impossibile provvedere alla scansione si rimanda alle disposizioni del paragrafo 7.4

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.

E' 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 ed 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 ad 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 ad 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;

# **Allegati al Manuale di protocollo informatico e gestione documentale**



**Comune di Ascoli Piceno**

## Allegato n. 1 Definizioni e norme di riferimento

Ai fini del presente Manuale si intende:

- per “**Testo Unico**”, il Decreto del Presidente della Repubblica 20 dicembre 2000 n. 445, Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa;
- per “**Regole tecniche**”, il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31 ottobre 2000, Regole tecniche per il protocollo informatico di cui al *DPR 20 ottobre 1998, n. 428* e al *DPCM del 3 dicembre 2013 inerente regole tecniche per il protocollo informatico*;
- per “**CAD**”, il *Decreto Legislativo 7 marzo 2005 n. 82 – Codice dell’amministrazione digitale e s.m.i.*
- **Segnatura di protocollo**: l’apposizione o l’associazione all’originale del documento, in forma permanente e non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso;
- **Classificazione**: l’attività che consente di organizzare tutti i documenti correnti prodotti dall’Amministrazione, secondo uno schema articolato di voci (il cd. titolario) che descrive l’attività del soggetto produttore identificandone funzioni e competenze;
- **Assegnazione**: l’operazione d’individuazione dell’ufficio competente per la trattazione del procedimento amministrativo o affare, cui i documenti si riferiscono;
- **Titolario di classificazione**: un sistema precostituito di partizioni astratte gerarchicamente ordinate, individuato sulla base dell’analisi delle funzioni dell’Amministrazione, che consente di classificare, in maniera logica, sistematica e coerente, la documentazione archivistica, che venga prodotta o comunque acquisita dall’Amministrazione, durante lo svolgimento dell’attività amministrativa;
- **Fascicolo**: l’unità archivistica che raccoglie i documenti relativi ad un procedimento amministrativo o ad un’attività.
- **Casella PEC**: casella di posta elettronica, istituita da un’AOO, per la ricezione dall’esterno e per la spedizione all’esterno dei messaggi da registrare a protocollo.
- **Firma digitale**: particolare tipo di firma elettronica qualificata basata su un sistema di chiavi asimmetriche a coppia, una pubblica e una privata, che consente al titolare, tramite la chiave privata, e al destinatario, tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l’integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici.
- **Registro giornaliero di protocollo - RGP**: registro su cui si annotano quotidianamente i documenti ricevuti e spediti dall’azienda; è atto pubblico di fede privilegiata.
- Lo **smistamento** può essere effettuato per competenza e per conoscenza. Nel primo caso l’ufficio destinatario deve compiere delle operazioni sul documento (gestire la pratica, fascicolare, effettuare successive lavorazioni), nel secondo invece l’ufficio viene semplicemente informato dell’arrivo del documento. Si raccomanda di non abusare degli smistamenti, in particolare per conoscenza, che devono essere effettuati solo qualora vi sia un’esigenza reale. E’ necessario che siano individuati ambiti organizzativi composti da più di un soggetto, in quanto, in caso di assenza il documento potrebbe rimanere fermo.
- Con l’**assegnazione** si provvede all’inoltro di un documento ad un singolo soggetto o ad un numero ristretto di soggetti. Si individua quindi con precisione chi deve gestire la pratica conferendogli (o conferendo loro) la responsabilità di esclusiva trattazione della stessa. Il sistema di gestione informatica dei documenti memorizza tutti i passaggi, conservando per ciascuno, 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 ed i conseguenti riflessi sotto il profilo della responsabilità.

Si riportano, di seguito, gli acronimi utilizzati più frequentemente all'interno del Manuale:

- **AOO** Area Organizzativa Omogenea: insieme definito di unità organizzative di una amministrazione, che usufruiscono, in modo omogeneo e coordinato, di comuni servizi per la gestione dei flussi documentali. In particolare una AOO utilizza per il servizio di protocollazione un'unica sequenza numerica, rinnovata ogni anno solare.
- **MdG** Manuale di Gestione del protocollo informatico e gestione documentale
- **RPA** Responsabile del Procedimento Amministrativo - il dipendente che ha la responsabilità dell'esecuzione degli adempimenti amministrativi relativi ad un affare;
- **RSP** Responsabile del Servizio per la tenuta del Protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi;
- **PdP** Prodotto di Protocollo informatico – l'applicativo SW sviluppato o acquisito dall'amministrazione/AOO per implementare il servizio di protocollo informatico;
- **UOP** Unità Organizzativa di registrazione di Protocollo – rappresenta l'ufficio che svolge attività di registrazione di protocollo in ingresso;
- **UO** Unità Organizzative – è un ufficio dell'AOO che utilizza i servizi messi a disposizione dal sistema di protocollo informatico; ovvero il soggetto destinatario del documento.
- **UOR** (Unità Organizzativa Responsabile) - è un'articolazione della struttura dell'AOO, organizzata in una serie di livelli gerarchici piramidali. La UOR può costituire un elemento terminale della struttura dell'AOO, ovvero può essere ulteriormente suddivisibile in ulteriori UO gerarchicamente dipendenti

## Allegato n. 2 Elenco sedi di protocollo in ingresso e Responsabili del servizio protocollo e gestione documentale

Il servizio di protocollo è presso la sede di:

Luogo sede	indirizzo
Ascoli Piceno	Piazza Arringo 7
Polizia Locale	Via Marcello Federici, 80

Il Responsabile del Servizio protocollo informatico e gestione documentale è: Il Dirigente del Servizio Protocollo e Archivio

Il Responsabile è coadiuvato per l'espletamento esecutivo delle attività dal Funzionario preposto al Servizio Protocollo Generale e dal Referente del Protocollo Generale individuati con determinazione Dirigenziale.

L'ente è censito nell'Indice PA di cui al sito: <https://www.indicepa.gov.it>

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Comune di Ascoli Piceno' profile on the 'Indice PA' website. The page includes a search bar, a navigation menu on the left, and a main content area with the following details:

- Domicili digitali:** Per l'elenco selezionare l'icona a destra
- Indirizzo:** Piazza Arringo, 7 - 63100 Ascoli Piceno (AP)
- Responsabile:** Sindaco Marco Fioravanti
- Sito istituzionale:** [www.comune.ap.it](http://www.comune.ap.it)
- Indirizzi email:**
  - PEC: [comune.ascolpiceno@actaliscertymail.it](mailto:comune.ascolpiceno@actaliscertymail.it)
  - [protocollo@comune.ap.it](mailto:protocollo@comune.ap.it)
- Tipologia:** Pubbliche Amministrazioni
- Categoria:** Comuni e loro Consorzi e Associazioni
- Data accreditamento:** 01/06/2010
- Codice IPA:** c\_a462
- Codice Fiscale:** 00229010442
- Acronimo:**

At the bottom of the page, it states: "Le informazioni pubblicate sono state aggiornate dall'Ente in data 07/12/2020".

### **Allegato n. 3 Elenco degli utenti in possesso di firma digitale**

Per quanto concerne la firma digitale, l'Amministrazione si avvale attualmente dei servizi di certificazione offerti da ARUBA PEC SpA, iscritta nell'elenco dei certificatori di cui all'art.8 del DPR n. 513/2007. Metterlo in allegato

Di seguito si riporta l'elenco dei soggetti che all'interno dell'amministrazione comunale sono dotati di firma digitale.

I documenti prodotti dall'Amministrazione devono essere prodotti con mezzi informatici così come previsto dall'**art. 40 del CAD** (Codice amministrazione digitale) **Formazione di documenti informatici**.

*Art 1. Del CAD cita: Le pubbliche amministrazioni **formano gli originali dei propri documenti con mezzi informatici** secondo le disposizioni di cui al presente codice e le regole tecniche di cui all'articolo 71.*

La perentorietà dell'articolo 40 è stata resa così nel 2010 con il D.L. 235 che ha **soppresso** le parole "**che dispongono di idonee risorse tecnologiche**".

**Le pubbliche amministrazioni formano quindi gli originali dei propri documenti con mezzi informatici.**

Si tratta della meta finale nel percorso verso l'amministrazione completamente digitale che richiede agli enti un adeguamento dal punto di vista **tecnologico** e – soprattutto - da quello **organizzativo**.

Per l'espletamento delle attività istituzionali e per quelle connesse all'attuazione delle norme di gestione del protocollo informatico, di gestione documentale e di archivistica, l'amministrazione fornisce la firma digitale ai soggetti da essa delegati a rappresentarla.

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

## **Allegato n. 4 Elenco dei documenti soggetti a registrazione particolare ovvero esclusi dal modulo di protocollo**

Tale tipo di registrazione definita “particolare” in quanto eseguita su un Repertorio *ad hoc* consente comunque di eseguire su tali documenti tutte le operazioni previste nell’ambito della gestione documentale, in particolare la classificazione, la repertoriazione, l’archiviazione e la conservazione a norma.

Questi documenti costituiscono comunque delle serie di interesse archivistico, ciascuna delle quali deve essere corredata da un repertorio contenente le seguenti informazioni:

- dati identificativi di ciascun atto (data di adozione, oggetto, dati dei firmatari, riferimento alla AOO, etc);
- numero di repertorio e data;
- dati di classificazione e di fascicolazione.

I documenti di cui all’elenco sottostante sono esclusi dalla registrazione tramite applicativo di protocollo e seguono modalità di registrazione a sé stante:

- Delibere di Giunta
- Delibere di Consiglio
- Determinazioni dirigenziali
- Contratti e Convenzioni
- Ordinanze
- Decreti
- Verbali

Tali atti sono registrati in appositi Repertori informatici e vengono firmati digitalmente.

## **Allegato n. 5 Elenco dei documenti esclusi dalla registrazione di protocollo**

Sono oggetto di registrazione obbligatoria i documenti ricevuti e spediti dall'amministrazione e tutti i documenti informatici.

**Sono escluse dalla protocollazione, ai sensi dell'art. 53. c. 5 del DPR n. 445/2000 le seguenti tipologie documentarie:**

- Gazzette ufficiali, Bollettini ufficiali PA
- Notiziari PA
- Giornali, Riviste, Libri
- Materiali pubblicitari
- Note di ricezione delle circolari
- Note di ricezione altre disposizioni
- Materiali statistici
- Atti preparatori interni
- Offerte o preventivi di terzi non richiesti
- Inviti a manifestazioni (che non attivino procedimenti amministrativi)
- Biglietti d'occasione (condoglianze, auguri, congratulazioni, ringraziamenti ecc.)
- Allegati se accompagnati da lettera di trasmissione
- Documentazione già soggetta, direttamente o indirettamente, a registrazione particolare (es. vaglia, assegni)
- Documenti di trasporto merci
- Comunicati stampa (salvo quelli indirizzati direttamente all'Amministrazione con indicata la specifica richiesta di divulgazione sugli strumenti informatici e solo se relativi al contesto territoriale comunale);
- Messaggi generati automaticamente da sistemi informatici relativi a comunicazioni di avvenuta consegna di PEC
- Newsletter

**Vengono altresì esclusi dall'obbligo di protocollazione i seguenti documenti cartacei/digitali interni:**

- Richieste ferie
- Richieste permessi
- Richieste di rimborso spese e missioni
- Verbali
- Le ricevute di ritorno delle raccomandate A.R.
- Documenti che per loro natura non rivestono alcuna rilevanza giuridico-amministrativa presente o futura
- Corsi di aggiornamento, Convocazioni ad incontri o riunioni e corsi di formazione interni
- Certificati di malattia, salvo non arrivino tramite PEC
- Variazione sedi ed anagrafe ditte fornitrici

**Vengono altresì esclusi dall'obbligo di protocollazione i seguenti documenti cartacei/digitali esterni:**

- Pubblicità conoscitiva di convegni e corsi di formazione
- Pubblicità in generale
- Offerte e Listini prezzi
- Solleciti di pagamento (salvo che non costituiscano diffida)
- Comunicazioni da parte di Enti di bandi di concorso;
- Certificazioni anagrafiche rilasciate direttamente al richiedente, le richieste e/o trasmissioni di certificati e tutta la corrispondenza dell'anagrafe, stato civile e leva diretta agli uffici comunali.
- Richieste di affissione all'albo pretorio e conferma dell'avvenuta pubblicazione;

- le fatture, qualora dovessero arrivare erroneamente in cartaceo;
- la posta domiciliata dei senza dimora (via del Municipio).

## **Allegato n. 6 Elenco dei documenti soggetti a riservatezza**

Per i procedimenti amministrativi o gli affari per i quali si renda necessaria la riservatezza delle informazioni o il differimento dei termini di accesso, è previsto all'interno dell'Amministrazione/AOO una modalità di gestione "riservata", non disponibile alla consultazione dei soggetti non espressamente abilitati. **La funzione "Riservato", salvo specifica richiesta, non è utilizzata dalla UOP, rimanendo in capo al destinatario la decisione dell'utilizzo della funzione.**

**Il Segretario Generale e i Dirigenti individuano i dipendenti abilitati alla funzione "Riservato".**

Segue l'elenco dei documenti soggetti a riservatezza:

- Documenti relativi a vicende di persone o a fatti privati o particolari;
- Documenti di carattere politico e di indirizzo che, se resi di pubblico dominio, possono ostacolare il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- Documenti dalla cui contestuale pubblicità possa derivare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell'attività amministrativa;
- Corrispondenza legata a vicende di persone o a fatti privati o particolari;
- Le tipologie di documenti individuati dall'art. 24 della legge 7 agosto 1990 n. 241; dall'art. 8 del DPR 27 giugno 1992 n. 352, nonché dalla legge 675/96 (e successive modifiche ed integrazioni), e norme collegate.

**Relativamente ai documenti inviati da Corte dei Conti, Tribunali e Procura della Repubblica, la UOP provvede all'inoltro direttamente sulla x-work nominale del Dirigente e/o della PO del Servizio e non sulla scrivania di Settore come da procedura ordinaria indicata nel manuale nel paragrafo delle assegnazioni.**

**I destinatari Dirigente e/o PO valutano l'opportunità di utilizzare la funzione di "Riservato".**

## **Allegato n. 7 - Linee guida per l'inserimento e l'aggiornamento dei dati nel protocollo informatico e per la compilazione della banca dati inerente le Rubriche anagrafiche.**

In particolare sono state identificate le seguenti modalità operative:

### **Maiuscole e minuscole**

Di norma per l'inserimento dei dati si devono usare le maiuscole e le minuscole secondo l'uso attuale. Per quanto riguarda il protocollo informatico dell'ente e la banca dati dell'anagrafica unica si è scelto di usare sempre la maiuscola.

### **Segni di interpunzione**

Al fine di consentire una facile interrogazione delle informazioni inserite nelle banche dati si deve limitare l'uso dei segni di interpunzione nelle intitolazioni di nomi collettivi, di enti, ditte ecc.; questi sono consentiti nel caso facciano parte integrante dell'intitolazione.

Nell'indicazione della ragione sociale (spa, srl ecc.) delle ditte (individuali o società) non si useranno i punti fermi:

no S.P.A., S.R.L, S.p.a., S.p.A., S.r.l., S.r.L.

**si** SPA, SRL

no I.N.P.S., I.N.A.I.L., C.C.I.A.A:

**si** INPS, INAIL, CCIAA

L'eventuale nome di una ditta o di un ente scritto fra virgolette non andrà inserito con le virgolette:

no ASSOCIAZIONE "SBIRRANDO"

**si** ASSOCIAZIONE SBIRRANDO

Nell'utilizzo dei segni di interpunzione si rimanda alle regole di scrittura: non deve mai precedere al segno uno spazio; dopo il segno e prima della parola successiva uno spazio; prima e dopo la lineetta uno spazio; la lineetta quando è tra due parole che esprimono un termine composto non deve avere spazi; il segno di parentesi segue la parola preceduto da uno spazio, all'interno della parentesi la prima parola è scritta subito dopo il segno di parentesi senza essere preceduta da uno spazio; etc

no LUNEDÌ , MARTEDÌ; LUNEDÌ,MARTEDÌ; LUNEDÌ ,MARTEDÌ

**si** LUNEDÌ, MARTEDÌ

no I COLORI SONO : BLU, NERO, ECC.; I COLORI SONO:BLU, NERO, ECC.; I COLORI SONO :BLU, NERO, ecc.

**si** I COLORI SONO: BLU, NERO, ecc.

no PROVINCIA DI BERGAMO-DIREZIONE GENERALE

**si** PROVINCIA DI BERGAMO - DIREZIONE GENERALE

no GIURIDICO - AMMINISTRATIVO

**si** GIURIDICO-AMMINISTRATIVO

no (VERDE, ROSSO )

**si** (VERDE, ROSSO)

### **Nomi di persona**

L'inserimento dei nomi di persona va fatto scrivendo prima il cognome e poi il nome; sono esclusi tutti i titoli di cortesia (eccellenza, reverendo, ecc.), di onorificenza, predicati nobiliari (N.H., N.D. ecc.), i titoli accademici (dott., ing. ecc.) e tutto ciò che non corrisponda al nome.

L'eventuale titolo professionale deve essere inserito dopo il nome, dopo un trattino preceduto e

seguito da uno spazio

**si** VERDI CRISTIANO - INGEGNERE.

no DOTT. ING. VERDI CRISTIANO;

no VERDI ING. CRISTIANO;

### **Nomi di persona giuridica, ditte individuali, enti pubblici, società**

Le denominazione delle persone giuridiche ecc. devono essere inserite come appaiono nella carta intestata facendo attenzione fra il logo e l'intestazione che spesso non corrispondono, scegliendo fra le due l'intestazione:

no ING. VERDI CRISTIANO - STUDIO ASSOCIATO;

no VERDI CRISTIANO - INGEGNERE – STUDIO ASSOCIATO

**si** STUDIO ASSOCIATO VERDI CRISTIANO.

In mancanza dell'intestazione completa si preferisca il logo, oppure ricorrendo al responsabile del procedimento si rintracci la definizione originale da immettere nella banca dati. La tipologia della società (srl ecc.) va scritta non puntata (vedi sopra).

Nei nomi di enti deve essere scritto COMUNE DI e non CITTA' DI.

I nomi di enti o persona giuridica, non devono essere abbreviati, se non nel caso in cui siano meglio conosciuti con l'acronimo:

no MIN. LAV. E PREV. SOCIALE;

**si** MINISTERO DEL LAVORO E DELLA PREVIDENZA SOCIALE

no INPS - IST. NAZ. PREVIDENZA SOCIALE

no ISTITUTO NAZ. PREV. SOCIALE

**si** INPS

Molti enti hanno più sedi e sezioni o strutture, per l'inserimento dei dati valgono le stesse regole con l'aggiunta della denominazione della sede distaccata o sezione dopo la lineetta preceduta e seguita da uno spazio

no DIREZIONE GENERALE CULTURA REGIONE LOMBARDIA;

**si** REGIONE LOMBARDIA - DIREZIONE GENERALE CULTURA.

### **Intestazione, ufficio, firmatario**

Nell'inserimento dell'intestazione di una lettera deve essere distinto il firmatario dall'ente o persona giuridica, dalla ditta individuale o società.

no SINDACO DEL COMUNE DI BERGAMO

**si** COMUNE DI BERGAMO

no IL MINISTRO DELL'ECONOMIA E DELLE FINANZE;

**si** MINISTERO DELL'ECONOMIA E DELLE FINANZE

no IL PRESIDENTE DELLA PROVINCIA DI COMO;

**si** PROVINCIA DI COMO

### **Nomi stranieri**

I nomi di persona, di città, o di qualsiasi ente straniero vanno inseriti nella versione originale, solo lo stato va scritto in lingua italiana.

### **Indirizzo**

Per quanto riguarda gli indirizzi di residenza devono essere inseriti quelli dichiarati nella carta

intestata; per quelli degli enti pubblici andrà sempre inserito l'indirizzo giuridico dichiarato; per gli uffici decentrati quello della sede dell'ufficio; non devono essere inserite posizioni in anagrafica incomplete di parte dell'indirizzo: luogo, provincia, via, numero civico, codice avviamento postale.

Nel caso di Associazioni, se manca l'indirizzo della sede, inserire NOME ASSOCIAZIONE C/O REFERENTE con l'indirizzo del referente.

### **Casi particolari**

Tutti i casi particolari vengano discussi con il Responsabile del servizio archivio/protocollo prima dell'inserimento nella banca dati.

### **Inserimento**

Nel caso di inserimento di nuova anagrafica, devono essere compilati i seguenti dati:

- Tipo anagrafica
- Codice Fiscale (in caso di persona fisica) e/o Partita Iva (in caso di persona giuridica)
- Nome
- Cognome / Ragione Sociale in caso di persona giuridica
- indirizzo email (qui riportare l'indirizzo PEC se disponibile)
- Indirizzo (facoltativo)
- Città (facoltativo)
- Provincia (facoltativo)
- C.a.p. (facoltativo)
- Nazione (facoltativo)

## Allegato n. 8 PEC in uso all'Ente

La posta elettronica certificata (PEC) è un tipo particolare di posta elettronica, disciplinata dalla legge italiana, che permette di dare a un messaggio di posta elettronica lo stesso valore legale di una raccomandata con avviso di ricevimento tradizionale garantendo così il non ripudio.

Anche il contenuto può essere certificato e firmato elettronicamente oppure criptato garantendo quindi anche autenticazione, integrità dei dati e confidenzialità.

La disciplina della PEC è principalmente contenuta nel Decreto del presidente della Repubblica 11 febbraio 2005 n. 68 e nel decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i.

Dal 1° luglio 2013 le comunicazioni tra imprese e pubblica amministrazione devono avvenire solo via PEC, non essendo più accettate le comunicazioni in forma cartacea.

La **PEC istituzionale** dell'ente è: *comune.ascolipiceno@actaliscertymail.it*

Le caselle di posta elettronica certificata di cui all'elenco seguente sono configurate all'interno del modulo di protocollo e gestione documentale di Civilia Next

Indirizzi PEC	Nome Utente/Ufficio competente	A= solo arrivo P= solo partenza A/P= arrivo e partenza
<i>comune.ascolipiceno@actaliscertymail.it</i>	Ufficio protocollo in entrata e tutto l'ente in uscita (tutti possono protocollare e inviare con questo indirizzo pec)	A/P
<i>vigili.ap@pec.it</i>	Polizia Locale	A/P
<i>sue.ap@pec.it</i>	Ufficio SUE	A
<i>suap.ap@pec.it</i>	Ufficio SUAP	A
<i>segreteria.generale.ap@pec.it</i>	Segreteria Generale	A

## Allegato n. 9 Titolario di classificazione

La classificazione dei documenti è volta a realizzare una corretta organizzazione degli stessi nell'archivio (cartaceo ed informatico).

Essa è obbligatoria per legge e si avvale dello strumento del Titolario, cioè di quello che si suole definire "sistema precostituito di partizioni astratte gerarchicamente ordinate, individuato sulla base dell'analisi delle funzioni dell'ente, al quale viene ricondotta la molteplicità dei documenti prodotti".

Si tratta di un sistema logico astratto che organizza i documenti secondo una struttura ad albero definita sulla base dell'organizzazione *funzionale* dell'AOO (e non del suo organigramma) permettendo di organizzare in maniera omogenea e coerente i documenti che si riferiscono ai medesimi affari o ai medesimi procedimenti amministrativi.

Ciascun documento, entrata/uscita/interno, anche se non soggetto a registrazione, è classificato in ordine al suo oggetto e alla relativa voce attribuibile, desunta dal Titolario, e successivamente fascicolato. La classificazione, operazione obbligatoria per legge, assegna al documento una codifica per mantenere nel tempo una omogeneità rispetto alla collocazione all'interno del fascicolo. La relazione tra i documenti (vincolo) di un'unità archivistica è garantita dalla classificazione dei documenti che ne fanno parte e da una corretta fascicolatura.

Il Titolario di classificazione è inserito nel sistema di gestione documentale e serve per dare una classificazione anche ai fascicoli.

Può essere soggetto a revisione periodica, qualora ciò si renda necessario a seguito di modifiche di carattere normativo e statutario. In questo caso, essi sono adottati a partire dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello di approvazione.

Il sistema di gestione documentale garantisce che le voci del titolare siano storicizzate, mantenendo stabili i legami dei fascicoli e dei documenti con la struttura del titolare vigente al momento della loro produzione.

### **01 00 Amministrazione generale**

- 01 01 Legislazione e circolari esplicative
- 01 02 Denominazione, territorio e confini, circoscrizioni di decentramento, toponomastica
- 01 03 Statuto
- 01 04 Regolamenti
- 01 05 Stemma, gonfalone, sigillo
- 01 06 Archivio generale
- 01 07 Sistema informativo
- 01 08 Informazioni e relazioni con il pubblico
- 01 09 Politica del personale; ordinamento degli uffici e dei servizi
- 01 10 Relazioni con le organizzazioni sindacali e di rappresentanza del personale
- 01 11 Controlli interni ed esterni
- 01 12 Editoria e attività informativo-promozionale interna ed esterna
- 01 13 Cerimoniale, attività di rappresentanza; onorificenze e riconoscimenti
- 01 14 Interventi di carattere politico e umanitario; rapporti istituzionali  
Forme associative e partecipative per l'esercizio di funzioni e servizi e adesione del
- 01 15 Comune ad Associazioni
- 01 16 Area e città metropolitana
- 01 17 Associazionismo e partecipazione

01	18	Privacy
01	19	Anticorruzione e Trasparenza
<b>02</b>	<b>00</b>	<b>Organi di governo, gestione, controllo, consulenza e garanzia</b>
02	01	Sindaco
02	02	Vice - sindaco
02	03	Consiglio
02	04	Presidente del Consiglio
02	05	Conferenza dei capigruppo e Commissioni del Consiglio
02	06	Gruppi consiliari
02	07	Giunta
02	08	Commissario prefettizio e straordinario
02	09	Segretario e Vice-segretario
02	10	Direttore generale e dirigenza
02	11	Revisori dei conti
02	12	Difensore civico
02	13	Commissario ad acta
02	14	Organi di controllo interni
02	15	Organi consultivi
<b>03</b>	<b>00</b>	<b>Risorse umane</b>
03	01	Concorsi, selezioni, colloqui
03	02	Assunzioni e cessazioni
03	03	Comandi e distacchi; mobilità
03	04	Attribuzione di funzioni, ordini di servizio e missioni
03	05	Inquadramenti e applicazione contratti collettivi di lavoro
03	06	Retribuzioni e compensi
03	07	Treatmento fiscale, contributivo e assicurativo
03	08	Tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro
03	09	Dichiarazioni di infermità ed equo indennizzo
03	10	Indennità premio di servizio e trattamento di fine rapporto, quiescenza
03	11	Servizi al personale su richiesta
03	12	Orario di lavoro, presenze e assenze
03	13	Giudizi, responsabilità e provvedimenti disciplinari
03	14	Formazione e aggiornamento professionale
03	15	Collaboratori esterni
<b>04</b>	<b>00</b>	<b>Risorse finanziarie e patrimoniali</b>
04	01	Bilancio preventivo e Piano esecutivo di gestione (PEG)
04	02	Gestione del bilancio e del PEG (con eventuali variazioni)
04	03	Gestione delle entrate: accertamento, riscossione, versamento
04	04	Gestione della spesa: impegno, liquidazione, ordinazione e pagamento
04	05	Partecipazioni finanziarie
04	06	Rendiconto della gestione; adempimenti e verifiche contabili
04	07	Adempimenti fiscali, contributivi e assicurativi
04	08	Beni immobili
04	09	Beni mobili
04	10	Economato
04	11	Oggetti smarriti e recuperati
04	12	Tesoreria

04	13	Concessionari ed altri incaricati della riscossione delle entrate
04	14	Pubblicità e pubbliche affissioni
<b>05</b>	<b>00</b>	<b>Affari legali</b>
05	01	Contenzioso
05	02	Responsabilità civile e patrimoniale verso terzi; assicurazioni
05	03	Pareri e consulenze
<b>06</b>	<b>00</b>	<b>Pianificazione e gestione del territorio</b>
06	01	Urbanistica: piano regolatore generale e varianti
06	02	Urbanistica: strumenti di attuazione del Piano regolatore generale
06	03	Edilizia privata
06	04	Edilizia pubblica
06	05	Opere pubbliche
06	06	Catasto
06	07	Viabilità
06	08	Servizio idrico integrato, luce, gas, trasporti pubblici, gestione dei rifiuti e altri servizi
06	09	Ambiente: autorizzazioni, monitoraggio e controllo
06	10	Protezione civile ed emergenze
<b>07</b>	<b>00</b>	<b>Servizi alla persona</b>
07	01	Diritto allo studio e servizi
07	02	Asili nido e scuola materna
07	03	Promozione e sostegno delle istituzioni di istruzione e della loro attività
07	04	Orientamento professionale; educazione degli adulti; mediazione culturale
07	05	Istituti culturali (Musei, biblioteche, teatri, Scuola comunale di musica, etc.)
07	06	Attività ed eventi culturali
07	07	Attività ed eventi sportivi
07	08	Pianificazione e accordi strategici con enti pubblici e privati e con il volontariato sociale
07	09	Prevenzione, recupero e reintegrazione dei soggetti a rischio
07	10	Informazione, consulenza ed educazione civica
07	11	Tutela e curatela di incapaci
07	12	Assistenza diretta e indiretta, benefici economici
07	13	Attività ricreativa e di socializzazione
07	14	Politiche per la casa
07	15	Politiche per il sociale
<b>08</b>	<b>00</b>	<b>Attività economiche</b>
08	01	Agricoltura e pesca
08	02	Artigianato
08	03	Industria
08	04	Commercio
08	05	Fiere e mercati
08	06	Esercizi turistici e strutture ricettive
08	07	Promozione e servizi
<b>09</b>	<b>00</b>	<b>Polizia locale e sicurezza pubblica</b>
09	01	Prevenzione ed educazione stradale
09	02	Polizia stradale
09	03	Informative
09	04	Sicurezza e ordine pubblico
<b>10</b>	<b>00</b>	<b>Tutela della salute</b>

- 10 01 Salute e igiene pubblica
- 10 02 Trattamenti Sanitari Obbligatoriosi
- 10 03 Farmacie
- 10 04 Zooprofilassi veterinaria
- 10 05 Randagismo animale e ricoveri

**11 00 Servizi demografici**

- 11 01 Stato civile
- 11 02 Anagrafe e certificazioni
- 11 03 Censimenti
- 11 04 Polizia mortuaria e cimiteri
- 12 00 Elezioni e iniziative popolari

**12 01 Albi elettorali**

- 12 02 Liste elettorali
- 12 03 Elezioni
- 12 04 Referendum
- 12 05 Istanze, petizioni e iniziative popolari

**13 00 Affari militari**

- 13 01 Leva e servizio civile sostitutivo
- 13 02 Ruoli matricolari
- 13 03 Caserme, alloggi e servitù militari
- 13 04 Requisizioni per utilità militari

**14 00 Oggetti diversi**

**Allegato 10 (FAC SIMILE Lettera di accompagnamento per la presentazione di allegati)**

Spett.le Comune di Ascoli Piceno  
Settore.....  
Alla C.a.....

Il/La sottoscritto/a

.....

nato/a il ..... / ..... / ..... a .....residente a .....

in Via/Piazza..... n. .... tel./cell

..... e-mail .....

- in qualità di richiedente

oppure

- in qualità di incaricato alla presentazione per conto del/della Sig./Sig.ra

..... nato/a il ..... / ..... / ..... a .....

residente a ..... in

Via/Piazza..... n. .... tel./cell

..... e-mail.....

Con la presente trasmette

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Ascoli Piceno il

Firma

## Allegato 11 Modulistica per protocollazione di emergenza

### Modello n. 1



**Comune di Ascoli Piceno**  
MEDAGLIA D'ORO AL VALOR MILITARE PER ATTIVITÀ PARTIGIANA

#### **AUTORIZZAZIONE ALLO SVOLGIMENTO DELLE OPERAZIONI DI REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO SUL REGISTRO DI EMERGENZA (art. 63 DPR 445/2000)**

Ai sensi dell'art. 63 del DPR 28 dicembre 2000 n. 445:

- preso atto che, per le cause sotto riportate:

Data interruzione: \_\_\_\_\_

Ora interruzione: \_\_\_\_\_

Causa della interruzione: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

non è possibile utilizzare la normale procedura informatica;

- si autorizza lo svolgimento delle operazioni di registrazione di protocollo sul Registro di Emergenza (cartaceo/elettronico).

Fto Il responsabile servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi

\_\_\_\_\_

## Modello n. 2



**Comune di Ascoli Piceno**

MEDAGLIA D'ORO AL VALOR MILITARE PER ATTIVITÀ PARTIGIANA

### **REVOCA AUTORIZZAZIONE ALLO SVOLGIMENTO DELLE OPERAZIONI DI REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO SUL REGISTRO DI EMERGENZA**

Ai sensi dell'art. 63 del DPR. 28 dicembre 2000 n. 445:

- ricordato che, per le cause sotto riportate:

Data interruzione \_\_\_\_\_

Ora interruzione \_\_\_\_\_

Causa della interruzione: \_\_\_\_\_

non essendo possibile utilizzare la normale procedura informatica, è stato autorizzato lo svolgimento delle operazioni di registrazione di protocollo sul Registro di emergenza;

- preso atto che, dalla data ed ora sotto riportate:

Data ripristino \_\_\_\_\_

Ora ripristino \_\_\_\_\_

è stato ripristinato il normale funzionamento della procedura informatica;

- si revoca l'autorizzazione allo svolgimento delle operazioni di registrazione di protocollo sul Registro di emergenza;
- si dispone il tempestivo inserimento delle informazioni relative ai documenti protocollati in emergenza nel sistema informatico, con attribuzione della numerazione di protocollo ordinaria, mantenendo la correlazione con la numerazione utilizzata in emergenza.

Fto Il responsabile servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi

\_\_\_\_\_

## Modello n. 3



**Comune di Ascoli Piceno**  
MEDAGLIA D'ORO AL VALOR MILITARE PER ATTIVITÀ PARTIGIANA

### MODELLO CARTACEO DEL REGISTRO DI EMERGENZA

<b>Numero Registrazione emergenza</b>	<b>Data</b>	<b>Tipo (i u)</b>	<b>Mittente</b>	<b>Destinatario</b>	<b>Oggetto</b>	<b>Numero di Allegati</b>