



CITTÀ DI FELTRE

MANUALE DI GESTIONE DOCUMENTALE

Comune di Feltre

Indice generale

MANUALE DI GESTIONE DOCUMENTALE.....	1
INFORMAZIONI SUL DOCUMENTO.....	5
STORIA DELLE MODIFICHE APPORTATE AL DOCUMENTO.....	5
1. Principi generali.....	6
1.1 Premessa.....	6
1.2 Ambito di applicazione.....	6
1.3 Definizioni e norme di riferimento.....	6
1.4 Elenco degli acronimi utilizzati nel Manuale.....	8
1.5 Modello organizzativo: Area Organizzativa Omogenea (AOO) e Unità Organizzative Responsabili (UOR).....	8
1.6 Ruoli e responsabilità.....	9
1.6.1 Responsabile della gestione documentale.....	9
1.6.2 Responsabile della conservazione.....	9
1.6.3 Responsabile del Servizio di Gestione documentale e Protocollo informatico.....	10
1.6.4 Responsabile della transizione digitale.....	11
1.6.5 Responsabile della protezione dei dati.....	11
1.6.6 Responsabile del procedimento amministrativo.....	12
2. Servizio di gestione documentale e protocollo informatico (SGD).....	13
2.1 Istituzione del servizio di gestione documentale e protocollo informatico.....	13
2.2 Tipologie di documenti.....	13
2.2.1 Documento informatico.....	13
-----2.2.2 Documento amministrativo informatico.....	14
2.2.3 Documento analogico.....	15
2.2.4 Documenti in arrivo.....	15
2.2.5 Documenti in partenza.....	15
2.2.6 Documenti interni.....	15
2.3 Tipologie di formati dei documenti digitali.....	15
3. Descrizione dei flussi di lavorazione dei documenti in arrivo.....	16
3.1 RICEZIONE.....	16
3.1.1 Modalità di ricezione dei documenti informatici.....	16
3.1.2 Modalità di ricezione dei documenti analogici.....	17
3.2 CASI PARTICOLARI.....	17
3.2.1 Errata ricezione dei documenti.....	17
3.2.2 Medesimi documenti pervenuti da sorgenti diverse.....	18

3.2.3	Ricezione di documenti informatici con anomalie, contenuti illeggibili o instabili.....	18
3.2.4	Ricezione di documenti informatici con più allegati scorporati in invii successivi.....	18
3.2.5	Ricezione di documenti informatici prodotti in formati non accettati.....	18
3.2.6	Ricezione di documenti analogici indirizzati al personale dell'Ente.....	18
3.2.7	Ricezione di documentazione anonima e documentazione non firmata.....	19
3.2.8	Ricezione di corrispondenza con più oggetti.....	19
3.2.9	Ricezione di corrispondenza indirizzata a indirizzi non istituzionali.....	19
3.2.10	Ricezione di corrispondenza relativa a gare e bandi.....	19
3.2.11	Integrazioni documentarie.....	19
3.3	REGISTRAZIONE E SEGNATURA DI PROTOCOLLO.....	20
3.4	SCANSIONE.....	20
3.5	CLASSIFICAZIONE, ASSEGNAZIONE E PRESA IN CARICO DEI DOCUMENTI IN ENTRATA.....	21
3.6	FASCICOLAZIONE E CONSERVAZIONE.....	21
°4.	Descrizione dei flussi di lavorazione dei documenti in partenza.....	22
4.1	LA FORMAZIONE.....	22
4.1.1	Elementi informativi essenziali.....	22
4.1.2	Formazione del documento informatico e del documento amministrativo informatico. .	23
4.1.3	Metadati.....	24
4.1.4	Sottoscrizione dei documenti.....	24
4.1.5	Riferimento temporale.....	25
4.1.6	Tipologie di formato del documento informatico.....	25
4.2	REGISTRAZIONE E SEGNATURA DI PROTOCOLLO.....	26
4.3	SCANSIONE O ACQUISIZIONE DEL FILE NEL PROTOCOLLO INFORMATICO.....	26
4.4	CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI INVIATI.....	26
4.5	FASCICOLAZIONE E CONSERVAZIONE.....	26
4.6	SPEDIZIONE.....	26
5.	Flusso di lavorazione dei documenti interni.....	27
5.1	Scambio di documenti interni formali.....	27
5.2	Scambio di documenti interni informali.....	27
6.	Protocollo informatico.....	28
6.1	Unicità del protocollo informatico e Registro di protocollo.....	28
6.2	Modalità di Registrazione di protocollo e assegnazione.....	28
6.2.1	Dati obbligatori delle registrazioni di protocollo.....	29
6.2.2	Dati facoltativi delle registrazioni di protocollo.....	29
6.5	Annullamento di una registrazione di protocollo / Rettifica dei dati non modificabili.....	29
6.6	Segnatura di protocollo.....	30
6.7	Protocolli riservati.....	31

6.8 Documenti non soggetti a registrazione di protocollo.....	31
6.9 Documenti soggetti a registrazione particolare (Repertoriazione).....	32
6.10 Protocollo differito.....	32
6.11 Registro giornaliero di protocollo.....	32
6.12 Registro (di protocollo) di Emergenza.....	33
6.13 Rilascio di ricevute di avvenuta registrazione, con limiti ed eccezioni.....	33
7. Descrizione del sistema di protocollo.....	33
7.1 Descrizione funzionale ed operativa.....	33
7.2 Rilascio delle abilitazioni di accesso.....	34
7.2.1 Abilitazioni interne ad accedere al sistema.....	35
7.2.2 Modalità di creazione e gestione delle utenze e dei relativi profili di accesso.....	35
7.2.3 RegISTRAZIONI di protocollo riservato.....	35
8. Sistema di classificazione e fascicolazione.....	36
8.1 Sistema di classificazione.....	36
8.2 Attività di fascicolazione.....	36
8.2.1 Processo di formazione e gestione dei fascicoli.....	36
8.2.2 Repertorio dei fascicoli.....	37
8.3 Altre aggregazioni documentali informatiche.....	37
8.4 Documenti repertoriati.....	37
9. Archivio generale e Piano di Conservazione.....	38
9.1 Gestione documenti cartacei degli archivi di deposito.....	38
9.1.1 Il versamento dei fascicoli.....	38
9.1.2 La movimentazione dei fascicoli.....	38
9.2 Gestione dell'Archivio Storico.....	39
9.3 Conservazione dei documenti digitali.....	39
9.4 Conservazione sostitutiva.....	39
10. Accesso ai documenti e tutela della riservatezza.....	39
10.1 Amministrazione trasparente.....	40
10.2 Procedure di accesso ai documenti e tutela della riservatezza.....	40
10.2.1 Accesso ai documenti per fini amministrativi.....	40
10.2.2 Accesso ai documenti per fini di ricerca storica-scientifica.....	40
11. Approvazione e aggiornamento del manuale, norme transitorie e finali.....	41
12. Elenco degli allegati.....	41

INFORMAZIONI SUL DOCUMENTO

TITOLO	Manuale di Gestione Documentale del Comune di Feltre (BL)
VERSIONE	01.00.00
NOME FILE	2023_ManualeGestioneDocumentale_v1.0.pdf
REDAZIONE	Doriana De Zordi
VERIFICA	Manuela Bassani Ambra Dal Farra
APPROVAZIONE	Deliberazione della Giunta Comunale n. xxxx del gg/mm/aaaa
DISTRIBUZIONE	www.comune.feltre.bl.it

STORIA DELLE MODIFICHE APPORTATE AL DOCUMENTO

VERSIONE	VARIAZIONI	DATA DI APPROVAZIONE
1.0	Prima emissione: Delibera di Giunta n. xxx	gg/mm/aaaa

1. Principi generali

1.1 Premessa

Il presente Manuale di gestione documentale recepisce le *Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici*, emanate dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID), pubblicate in G.U. Serie generale n. 259 del 19/10/2020 e le seguenti integrazioni emanate con Determinazione n. 371 del 17 maggio 2021 ed è stato approvato con Delibera di Giunta n. 306 del 04/12/2023.

Il Comune di Feltre ha adottato il Titolario elaborato dal Gruppo di lavoro per la formulazione di proposte e modelli per la riorganizzazione dell'archivio dei Comuni (anno 2005).

Sono altresì applicati i modelli proposti dall'Associazione dei Comuni della Marca Trevigiana (anno 2021), aventi quale riferimento gli elaborati del Gruppo di lavoro per la formulazione di proposte e modelli per la riorganizzazione dell'archivio dei Comuni (anno 2005).

Il piano di conservazione e le linee guida per fascicoli e serie costituiscono indicazioni che sono applicate dal Comune di Feltre compatibilmente al modello organizzativo ed al gestionale applicativo in uso.

Il piano di sicurezza è soggetto ad implementazione progressiva in base alle effettive disponibilità informatiche e organizzative dell'ente.

Il presente Manuale sostituisce il documento denominato "Manuale per la tenuta del protocollo informatico e la gestione dei flussi documentali e degli archivi" di cui alla delibera di Giunta numero 146/2009 e relativi allegati.

I paragrafi redatti espressamente per il Comune di Feltre, riferiti a indicazioni spiccatamente di carattere operativo, redatti sono preceduti da punti esclamativi "!!".

1.2 Ambito di applicazione

Il Manuale di gestione documentale descrive il sistema di gestione documentale, fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e dell'archivio corrente, garantendo le funzionalità agli addetti al servizio e ai soggetti esterni che a diverso titolo interagiscono con l'Ente.

Il Manuale è rivolto a tutti gli operatori dell'Ente, come strumento di lavoro per la corretta gestione dei documenti analogici e digitali, per le attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione, archiviazione e conservazione, nel rispetto delle indicazioni relative alla sicurezza come da Piano di sicurezza.

L'obiettivo del Manuale è fornire indicazioni per una corretta gestione documentale, in particolare:

- A. l'indicazione del servizio responsabile dell'attività di registrazione di protocollo e di archiviazione dei documenti all'interno del Comune di Feltre;
- B. le modalità di utilizzo degli strumenti informatici per la formazione dei documenti informatici e per lo scambio degli stessi all'interno ed all'esterno del Comune di Feltre;
- C. le modalità di utilizzo del sistema di protocollo informatico;
- D. le modalità di classificazione e fascicolazione;
- E. le modalità di gestione e conservazione dei documenti analogici e digitali;
- F. le modalità di accesso ai documenti e alle informazioni;
- G. le politiche di protezione dei dati e di sicurezza.

1.3 Definizioni e norme di riferimento

Le definizioni di riferimento del presente manuale sono le medesime riportate nell'*Allegato 1 delle Linee guida AgID - GU 259/2020.- Glossario*.

Il Manuale di gestione si basa su norme e standard nazionali e internazionali in materia di amministrazione digitale, gestione documentale, procedimenti amministrativi, tutela e conservazione degli archivi, protezione dei dati personali.

I principali standard nazionali e internazionali di riferimento, sono quelli indicati nell'allegato 4 delle Linee guida AgID - GU 259/2020.

I principali riferimenti normativi sono i seguenti:

ABBREVIAZIONI	NORMA ESTESA
RD 1163/1911	Regio Decreto n. 1163 del 02/10/1911, <i>Regolamento per gli archivi di Stato</i>
DPR 1409/1963	Decreto del Presidente della Repubblica n. 1409 del 30/09/1963, <i>Norme relative all'ordinamento ed al personale degli archivi di Stato</i>
DPR 854/1975	Decreto del Presidente della Repubblica n. 854 30/12/1975, <i>Attribuzioni del Ministero dell'interno in materia di documenti archivistici non ammessi alla libera consultabilità</i>
L. 241/1990	Legge n. 241 del 07/08/1990, <i>Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi</i>
DPR 445/2000 o TUDA	Decreto del Presidente della Repubblica n. 445 del 28/12/2000, <i>Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa</i>
DPR 37/2001	Decreto del Presidente della Repubblica n. 37 del 08/01/2001, <i>Regolamento di semplificazione dei procedimenti di costituzione e rinnovo delle Commissioni di sorveglianza sugli archivi e per lo scarto dei documenti degli uffici dello Stato</i>
D.Lgs. 196/2003	Decreto legislativo n. 196 del 30/06/2003, <i>Codice in materia di protezione dei dati personali</i>
D.Lgs. 48/2004	Decreto legislativo n. 42 del 22/01/2004, <i>Codice dei beni culturali e del paesaggio, ai sensi dell'articolo 10 della legge 6 luglio 2002, n. 137</i>
D.Lgs. 82/2005 o CAD	Decreto legislativo n. 82 del 07/03/2005, <i>Codice dell'amministrazione digitale</i>
DPCM 22 febbraio 2013	Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 22 febbraio 2013, <i>Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali, ai sensi degli articoli 20, comma 3, 24, comma 4, 28, comma 3, 32, comma 3, lettera b), 35, comma 2, 36, comma 2, e 71</i>
D.Lgs. 33/2013	Decreto legislativo n. 33 del 14/03/2013, <i>Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni</i>
DPCM 21 marzo 2013	Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 21 marzo 2013, <i>Individuazione di particolari tipologie di documenti analogici originali unici per le quali, in ragione di esigenze di natura pubblicistica, permane l'obbligo della conservazione dell'originale analogico oppure, in caso di conservazione sostitutiva, la loro conformità all'originale deve essere autenticata da un notaio o da altro pubblico ufficiale a ciò autorizzato con dichiarazione da questi firmata digitalmente ed allegata al documento informatico, ai sensi dell'art. 22, comma 5, del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e successive modificazioni</i>
DPCM 29 agosto 2014	Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 agosto 2014, n. 171, <i>Regolamento di organizzazione del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo, degli uffici della diretta collaborazione del Ministro e dell'Organismo indipendente di valutazione della performance, a norma dell'articolo 16, comma 4, del decreto-legge 24 aprile 2014, n. 66, convertito, con modificazioni, dalla legge 23 giugno 2014, n. 89</i>
Regolamento eIDAS	Regolamento Europeo n. 910 del 23/07/2014, <i>in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno e che abroga la direttiva 1999/93/CE</i>
Circolare AgID 65/2014	Circolare n. 65 del 10 aprile 2014 dell'Agenzia per l'Italia Digitale, <i>recante le modalità per l'accreditamento e la vigilanza sui soggetti pubblici e privati che svolgono attività di conservazione dei documenti informatici di cui all'articolo 44-bis, comma 1, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82</i>
Circolare DGA 40 e 41/2015	Circolare 40 e 41 del 14 dicembre 2015 della Direzione generale degli archivi, <i>Autorizzazione alla distruzione di originali analogici riprodotti secondo le regole tecniche di cui al DPCM 13.11.2014 e conservati secondo le regole tecniche di cui al DPCM 13.12.2013</i>
GDPR	Regolamento Europeo n. 679 del 27/04/2016, <i>relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE</i>
Circolare AgID 2/2017	Circolare, n. 2 del 18 aprile 2017 dell'Agenzia per l'Italia Digitale, <i>recante le misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni</i>

Circolare AgID 2/2018	Circolare n. 2 del 9 aprile 2018 dell'Agenzia per l'Italia Digitale, <i>recante i criteri per la qualificazione dei Cloud Service Provider per la PA;</i>
Circolare AgID 3/2018	Circolare n. 3 del 9 aprile 2018 dell'Agenzia per l'Italia Digitale, <i>recante i criteri per la qualificazione di servizi SaaS per il Cloud della PA;</i>
Linee guida AgID - GU 98/2019	<i>Linee guida dell'indice dei domicili digitali delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi</i> , emanate dall'Agenzia per l'Italia Digitale, pubblicate in G.U. Serie Generale n. 98 del 27/04/2019;
Linee guida AgID - GU 130/2019	<i>Linee guida contenenti le regole tecniche e raccomandazioni afferenti la generazione di certificati elettronici qualificati, firme e sigilli elettronici qualificati e validazioni temporali elettroniche qualificate</i> , emanate dall'Agenzia per l'Italia Digitale, pubblicate in G.U. Serie Generale n. 130 del 05/06/2019;
Linee guida AgID - GU 20/2020	<i>Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici</i> , emanate dall'Agenzia per l'Italia Digitale, pubblicate in G.U. Serie Generale n. 20 del 25/01/2020;
Linee guida AgID - GU 259/2020	<i>Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici</i> , emanate dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID), pubblicate in G.U. Serie generale n. 259 del 19/10/2020.

1.4 Elenco degli acronimi utilizzati nel Manuale

AOO	Area Organizzativa Omogenea
AgID	Agenzia per l'Italia Digitale
CAD	Codice dell'Amministrazione Digitale, D. lgs 82/2005
D.Lgs.	Decreto legislativo
DPCM	Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri
DPR	Decreto del Presidente della Repubblica
eIDAS	Regolamento (UE) No 910/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 23 luglio 2014, in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno e che abroga la direttiva 1999/93/CE.
GDPR	General Data Protection Regulation, Regolamento Europeo 2016/679
IPA	Indice delle Pubbliche Amministrazioni
PEC	Posta Elettronica Certificata
PdV	Pacchetto di Versamento
RD	Regio Decreto
SUAP	Sportello unico Attività Produttive
TUDA	Testo Unico sulla Documentazione Amministrativa, DPR 445/2000
UO	Unità Organizzativa

1.5 Modello organizzativo: Area Organizzativa Omogenea (AOO) e Unità Organizzative (UOR)

L'Ente si struttura in un'unica Area Organizzativa Omogenea (AOO - da qui in avanti Comune di Feltre) in quanto insieme definito di Settori e di Unità Organizzative Responsabili (da qui in avanti solo Unità Organizzative o UO) che usufruiscono, in modo omogeneo e coordinato, di comuni servizi per la gestione dei flussi documentali.

L'attuale macrostruttura e il funzionigramma dell'Ente sono stati approvati con deliberazione di Giunta numero 116 del 28 giugno 2021 e successive modifiche, delle quali l'ultima Delibera numero 44 del 07 marzo 2023 che individua i Settori e le UO.

Le UO svolgono funzioni di registrazione di protocollo per la corrispondenza interna e in uscita. Pertanto all'interno del Comune di Feltre il sistema di registrazione di protocollo è centralizzato per i flussi in entrata e decentralizzato per i flussi interni e in uscita, espletati dalle preposte UO di riferimento.

Il Comune di Feltre, nell'ambito degli adempimenti previsti, si è accreditato presso l'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA), il codice identificativo dell'Amministrazione associato alla propria AOO è c_d530.

1.6 Ruoli e responsabilità

1.6.1 Responsabile della gestione documentale

Ai sensi dell'art. 61 del DPR 445/2000 e del paragrafo 3.1.2 "Adeguamento organizzativo e Funzionale" delle Linee guida AgID - GU 259/2020, con Decreto sindacale numero 19 del 17 luglio 2023 è stato nominato il responsabile della gestione documentale del Comune di Feltre, individuato nel Responsabile della U.O. Affari Istituzionali e Personale, al quale sono assegnati i seguenti compiti:

- a) adottare e aggiornare il manuale di gestione documentale;
- b) adottare il piano di organizzazione delle aggregazioni documentali;
- c) verificare la rispondenza del piano di classificazione ai procedimenti amministrativi e agli affari in essere e procedere al suo aggiornamento;
- d) gestire il Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi;
- e) verificare l'avvenuta eliminazione dei protocolli di settore diversi dal protocollo informatico previsto dal DPR 445/2000;
- f) predisporre il piano per la sicurezza informatica del sistema di gestione informatica dei documenti, d'intesa con il responsabile della conservazione, il responsabile per la transizione digitale e acquisito il parere del responsabile della protezione dei dati personali;
- g) produrre i PdV (Pacchetti di Versamento), assicurandone il versamento al sistema di conservazione, secondo le modalità operative definite nel manuale di conservazione.

1.6.2 Responsabile della conservazione

Ai sensi dell'art. 44, comma 1-quater, del CAD e del paragrafo 4.5 "Responsabile della conservazione" delle Linee guida AgID - GU 259/2020, con Decreto numero 20 del del 17 luglio 2023 è stato nominato il responsabile della conservazione, individuato nel Responsabile della U.O. Affari Istituzionali e Personale.

Il Responsabile della conservazione opera di intesa con il Responsabile del trattamento dei dati personali, con il Responsabile della sicurezza e con il Responsabile dei sistemi informativi.

Al Responsabile della conservazione sono assegnati i seguenti compiti:

- a) definire le politiche di conservazione e i requisiti funzionali del sistema di conservazione, in conformità alla normativa vigente e tenuto conto degli standard internazionali, in ragione delle specificità degli oggetti digitali da conservare (documenti informatici, aggregazioni informatiche, archivio informatico), della natura delle attività che il Titolare dell'oggetto di conservazione svolge e delle caratteristiche del sistema di gestione informatica dei documenti adottato;
- b) gestire il processo di conservazione e garantirne nel tempo la conformità alla normativa vigente;
- c) generare e sottoscrivere il rapporto di versamento, secondo le modalità previste dal manuale di conservazione;
- d) generare e sottoscrivere il pacchetto di distribuzione con firma digitale o firma elettronica qualificata, nei casi previsti dal manuale di conservazione;
- e) effettuare il monitoraggio della corretta funzionalità del sistema di conservazione;
- f) effettuare la verifica periodica, con cadenza non superiore ai cinque anni, dell'integrità e della leggibilità dei documenti informatici e delle aggregazioni documentarie degli archivi;
- g) adottare misure per rilevare tempestivamente l'eventuale degrado dei sistemi di memorizzazione e delle registrazioni e, ove necessario, per ripristinarne la corretta funzionalità; adottare analoghe misure con riguardo all'obsolescenza dei formati;
- h) provvedere alla duplicazione o copia dei documenti informatici in relazione all'evolversi del contesto tecnologico, secondo quanto previsto dal manuale di conservazione;
- i) predisporre le misure necessarie per la sicurezza fisica e logica del sistema di conservazione;
- j) assicurare la presenza di un pubblico ufficiale, nei casi in cui sia richiesto il suo intervento, garantendo allo stesso l'assistenza e le risorse necessarie per l'espletamento delle attività al medesimo attribuite;
- k) assicurare agli organismi competenti previsti dalle norme vigenti l'assistenza e le risorse necessarie per l'espletamento delle attività di verifica e di vigilanza;
- l) predisporre il manuale di conservazione e curarne l'aggiornamento periodico in presenza di cambiamenti normativi, organizzativi, procedurali o tecnologici rilevanti.

1.6.3 Responsabile del Servizio di Gestione documentale e Protocollo informatico

Ai sensi dell'art. 61 del TUDA, ogni Amministrazione è tenuta a istituire un Servizio di Gestione documentale e Protocollo informatico (vedi Par. 2.1). Con Decreto numero 21 del del 17 luglio 2023 è stato nominato il responsabile del Servizio di Gestione documentale e Protocollo informatico, individuato nel Responsabile della U.O. Affari Istituzionali e Personale.

Al Responsabile del Servizio è assegnato il compito di:

- a) attribuire il livello di autorizzazione per l'accesso alle funzioni della procedura, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione e abilitazioni all'inserimento e alla modifica delle informazioni;
- b) garantire che le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo si svolgano nel rispetto delle disposizioni della normativa vigente;
- c) garantire la corretta produzione e la conservazione del registro giornaliero di protocollo;
- d) curare che le funzionalità del sistema in caso di guasti o anomalie siano ripristinate entro ventiquattro ore dal blocco delle attività e, comunque, nel più breve tempo possibile;

- e) garantire il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali, incluse le funzionalità di accesso di cui agli articoli 59 e 60 e le attività di gestione degli archivi di cui agli articoli 67, 68 e 69 del DPR 445/2000;
- f) autorizzare le operazioni di annullamento di cui all'articolo 54 del DPR 445/2000;
- g) vigilare sull'osservanza delle disposizioni del DPR 445/2000 da parte del personale autorizzato e degli incaricati;
- h) autorizzare lo svolgimento, anche manuale, delle operazioni di registrazione di protocollo, su uno o più registri di emergenza, ogni qualvolta, per cause tecniche, non sia possibile utilizzare la normale procedura informatica. Sul registro di emergenza sono riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione, nonché la data e l'ora del ripristino della funzionalità del sistema;
- i) almeno una volta ogni anno provvedere a trasferire fascicoli e serie documentarie relativi a procedimenti conclusi in un apposito archivio di deposito costituito presso ciascuna Amministrazione.

1.6.4 Responsabile della transizione digitale

Ai sensi dell'art. 17 del CAD il Responsabile della transizione digitale, individuato nel Dirigente del Settore Economico Finanziario, ha il compito di attuare le linee strategiche per la riorganizzazione e la digitalizzazione dell'Amministrazione definite dal Governo in coerenza con le regole tecniche di cui all'articolo 71 del CAD.

Al Responsabile della transizione digitale è assegnato il compito di:

- a) coordinamento strategico dello sviluppo dei sistemi informativi, di telecomunicazione e fonia, in modo da assicurare anche la coerenza con gli standard tecnici e organizzativi comuni;
- b) indirizzo e coordinamento dello sviluppo dei servizi, sia interni che esterni, forniti dai sistemi informativi di telecomunicazione e fonia dell'Amministrazione;
- c) indirizzo, pianificazione, coordinamento e monitoraggio della sicurezza informatica relativamente ai dati, ai sistemi e alle infrastrutture anche in relazione al sistema pubblico di connettività, nel rispetto delle regole tecniche di cui all'articolo 51, comma 1 del CAD;
- d) accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici e promozione dell'accessibilità anche in attuazione di quanto previsto dalla legge 9 gennaio 2004, n. 4;
- e) analisi periodica della coerenza tra l'organizzazione dell'Amministrazione e l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, al fine di migliorare la soddisfazione dell'utenza e la qualità dei servizi nonché di ridurre i tempi e i costi dell'azione amministrativa;
- f) cooperazione alla revisione della riorganizzazione dell'Amministrazione ai fini di cui alla lettera e);
- g) indirizzo, coordinamento e monitoraggio della pianificazione prevista per lo sviluppo e la gestione dei sistemi informativi di telecomunicazione e fonia;
- h) progettazione e coordinamento delle iniziative rilevanti ai fini di una più efficace erogazione di servizi in rete a cittadini e imprese mediante gli strumenti della cooperazione applicativa tra Pubbliche Amministrazioni, ivi inclusa la predisposizione e l'attuazione di accordi di servizio tra Amministrazioni per la realizzazione e compartecipazione dei sistemi informativi cooperativi;
- i) promozione delle iniziative attinenti l'attuazione delle direttive impartite dal Presidente del Consiglio dei Ministri o dal Ministro delegato per l'innovazione e le tecnologie;

- j) pianificazione e coordinamento del processo di diffusione, all'interno dell'Amministrazione, dei sistemi di identità e domicilio digitale, posta elettronica, protocollo informatico, firma digitale o firma elettronica qualificata e mandato informatico, e delle norme in materia di accessibilità e fruibilità nonché del processo di integrazione e interoperabilità tra i sistemi e servizi dell'Amministrazione e quello di cui all'articolo 64-bis;
- k) pianificazione e coordinamento degli acquisti di soluzioni e sistemi informatici, telematici e di telecomunicazione al fine di garantirne la compatibilità con gli obiettivi di attuazione dell'agenda digitale e, in particolare, con quelli stabiliti nel piano triennale di cui all'articolo 16, comma 1, lettera b).

1.6.5 Responsabile della protezione dei dati

Ai sensi dell'art. 37 del Regolamento europeo 679/2016 (GDPR), l'incarico di Responsabile della protezione dei dati è affidato ad esperto esterno qualificato.

Al Responsabile del trattamento dei dati è assegnato il compito di:

- a) informare e fornire consulenza al titolare del trattamento o al responsabile del trattamento nonché ai dipendenti che eseguono il trattamento in merito agli obblighi derivanti dal GDPR, nonché da altre disposizioni dell'Unione o degli Stati membri relative alla protezione dei dati;
- b) sorvegliare l'osservanza del GDPR, di altre disposizioni dell'Unione o degli Stati membri relative alla protezione dei dati nonché delle politiche del titolare del trattamento o del responsabile del trattamento in materia di protezione dei dati personali, compresi l'attribuzione delle responsabilità, la sensibilizzazione e la formazione del personale che partecipa ai trattamenti e alle connesse attività di controllo;
- c) fornire, se richiesto, un parere in merito alla valutazione d'impatto sulla protezione dei dati e sorvegliarne lo svolgimento ai sensi dell'art. 35 del GDPR;
- d) cooperare con l'autorità di controllo;
- e) fungere da punto di contatto per l'autorità di controllo per questioni connesse al trattamento, tra cui la consultazione preventiva di cui all'articolo 36 del GDPR, ed effettuare, se del caso, consultazioni relativamente a qualunque altra questione.

1.6.6 Responsabile del procedimento amministrativo

Ai sensi dell'art. 5 della L. 241/1990 il Dirigente di Settore assegna al Responsabile di ciascuna UO, o ad altro dipendente addetto all'unità, la responsabilità dell'istruttoria e di ogni altro adempimento inerente i procedimenti del Settore nonché, eventualmente, l'adozione del provvedimento finale.

Il Responsabile del procedimento è l'assegnatario dei documenti ed è abilitato all'apertura e alla chiusura dei fascicoli ed all'inserimento dei documenti nei fascicoli stessi.

Ha la responsabilità della gestione del procedimento amministrativo per l'intero periodo di vita dello stesso e della verifica del corretto avanzamento delle varie fasi del procedimento con attenzione anche ai tempi di esaurimento delle singole fasi.

2. Servizio di gestione documentale e protocollo informatico (SGD)

2.1 Istituzione del servizio di gestione documentale e protocollo informatico

Si richiama quanto già indicato descritto nei principi generali. Ai sensi dell'art. 61 del TUDA, ogni Amministrazione è tenuta a istituire un Servizio di Gestione documentale e Protocollo informatico (vedi Par. 2.1). Con Decreto numero 21 del del 17 luglio 2023 è stato nominato il responsabile del Servizio di Gestione documentale e Protocollo informatico, individuato nel Responsabile della U.O. Affari Istituzionali e Personale.

2.2 Tipologie di documenti

Nell'ambito del processo di gestione documentale, i documenti prodotti dall'Amministrazione possono essere classificabili:

- in termini giuridici, in documento informatico e documento amministrativo informatico;
- in termini operativi, in documento in arrivo, in partenza, interno (formale e informale);
- in termini tecnologici, in documento informatico o analogico.

2.2.1 Documento informatico

Il documento informatico è la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti ed è redatto mediante una delle seguenti modalità:

- a) creazione tramite l'utilizzo di strumenti software o servizi cloud qualificati che assicurino la produzione di documenti nei formati e nel rispetto delle regole di interoperabilità di cui all'allegato 2 delle Linee guida AgID - GU 259/2020
- b) acquisizione di un documento informatico per via telematica o su supporto informatico, acquisizione della copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico, acquisizione della copia informatica di un documento analogico;
- c) memorizzazione su supporto informatico, in formato digitale, delle informazioni risultanti da transazioni o processi informatici o dalla presentazione telematica di dati attraverso moduli o formulari resi disponibili all'utente;
- d) generazione o raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più banche dati, anche appartenenti a più soggetti interoperanti, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica.

Il documento informatico deve essere identificato in modo univoco e persistente.

Nel caso della Pubblica Amministrazione, l'identificazione dei documenti oggetto di registrazione di protocollo è rappresentata dalla segnatura di protocollo univocamente associata al documento.

L'**identificazione dei documenti non protocollati** è affidata alle funzioni del sistema di gestione informatica dei documenti. In alternativa l'identificazione univoca può essere realizzata mediante associazione al documento di una sua impronta crittografica basata su funzioni di *hash* che siano ritenute crittograficamente sicure, e conformi alle tipologie di algoritmi previsti nell'allegato 6 delle Linee guida AgID – GU 259/2020 nella tabella 1 del paragrafo 2.2 "Regole di processamento".

Il documento informatico è imm modificabile se la sua memorizzazione su supporto informatico in formato digitale non può essere alterata nel suo accesso, gestione e conservazione.

Nel caso di documento informatico formato secondo la sopracitata lettera a), l'immodificabilità e l'integrità sono garantite da una o più delle seguenti operazioni:

1. apposizione di una firma elettronica qualificata, di una firma digitale o di un sigillo elettronico qualificato o firma elettronica avanzata;
2. memorizzazione su sistemi di gestione documentale che adottino idonee misure di sicurezza in accordo con quanto riportato al paragrafo 3.9 delle Linee guida AgID - GU 259/2020;
3. trasferimento a soggetti terzi attraverso un servizio di posta elettronica certificata o un servizio elettronico di recapito certificato qualificato, come definito dal regolamento (UE) 23 luglio 2014 n. 910 del Parlamento europeo e del Consiglio in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno (regolamento eIDAS), valido ai fini delle comunicazioni elettroniche aventi valore legale;
4. versamento ad un sistema di conservazione.

Nel caso di documento informatico formato secondo la sopracitata lettera b) l'immodificabilità ed integrità sono garantite da una o più delle seguenti operazioni mediante:

1. apposizione di una firma elettronica qualificata, di una firma digitale o di un sigillo elettronico qualificato o firma elettronica avanzata;
2. memorizzazione su sistemi di gestione documentale che adottino idonee misure di sicurezza in accordo con quanto riportato al paragrafo 3.9 delle Linee guida AgID - GU 259/2020;
3. versamento ad un sistema di conservazione.

Nel caso di documento informatico formato secondo le sopracitate lettere c) e d) le caratteristiche di immodificabilità e di integrità sono garantite da una o più delle seguenti operazioni:

1. apposizione di una firma elettronica qualificata, di una firma digitale o di un sigillo elettronico qualificato o firma elettronica avanzata;
2. registrazione nei log di sistema dell'esito dell'operazione di formazione del documento informatico, compresa l'applicazione di misure per la protezione dell'integrità delle basi di dati e per la produzione e conservazione dei log di sistema;
3. produzione di una estrazione statica dei dati e il trasferimento della stessa nel sistema di conservazione.

La **certezza dell'autore** è la capacità di poter associare in maniera certa e permanente al documento il soggetto che lo ha sottoscritto.

Al momento della formazione del documento informatico immodificabile, devono essere generati e associati permanentemente ad esso i relativi **metadati**.

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

In tutti i casi di documento informatico, l'originale è informatico.

2.2.2 Documento amministrativo informatico

Il documento amministrativo informatico è la rappresentazione grafica, fotografica, informatica o di qualsiasi altra specie del contenuto di atti o fatti giuridicamente rilevanti, anche interni, prodotti ed acquisiti ai fini dell'attività amministrativa, così come previsto dall'art. 1 del DPR 28 dicembre 2000, n. 445.

La Pubblica Amministrazione forma gli originali dei propri documenti attraverso gli strumenti informatici riportati nel presente Manuale di gestione documentale oppure acquisendo le istanze, le

dichiarazioni e le comunicazioni di cui agli articoli 5-bis, 40-bis e 65 del CAD. Pertanto, come stabilito dal CAD e dalle Linee guida AgID – GU 259/2020, il documento amministrativo è informatico.

2.2.3 Documento analogico

Il documento analogico è la rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.

In questo Manuale, con documento analogico, si intende esclusivamente un documento cartaceo, che può essere prodotto in maniera tradizionale, come una lettera scritta a mano o a macchina, oppure può essere redatto con strumenti informatici e poi stampato. In quest'ultimo caso si definisce "originale" il documento cartaceo, nella sua redazione definitiva, perfetta e autentica negli elementi sostanziali e formali, comprendente tutti gli elementi di garanzia e di informazione del mittente e destinatario, e dotato di firma autografa.

Un documento analogico viene convertito in documento informatico e trattato con le procedure descritte nel paragrafo 3.4 del presente Manuale.

2.2.4 Documenti in arrivo

Per documento in arrivo s'intende un documento acquisito dal Comune di Feltre nell'esercizio delle proprie funzioni che proviene da un soggetto, persona fisica o giuridica, diverso dal Comune stesso, e che deve poter essere indicato come mittente. L'acquisizione avviene tramite registrazione nel protocollo generale.

Non possono definirsi in arrivo e protocollati come tali, ai sensi del presente manuale, documenti inviati al protocollo da una delle UO o uffici del Comune di Feltre riportati nel funzionigramma allegato.

Non può essere dato corso alla trattazione di documentazione che non sia stata previamente registrata.

2.2.5 Documenti in partenza

Per documento in partenza s'intende un documento prodotto nell'esercizio delle proprie funzioni dal personale in servizio presso il Comune di Feltre e inviato a destinatari esterni all'Amministrazione stessa, ovverosia diversi da UO/uffici indicati nel funzionigramma.

2.2.6 Documenti interni

I documenti interni, cioè i documenti prodotti e scambiati all'interno del Comune di Feltre, si distinguono in formali e informali.

Il **documento interno formale** è un documento prodotto nell'esercizio delle proprie funzioni dal personale in servizio presso il Comune e/o scambiato tra Settori/Aree/Uffici dell'Ente anche appartenenti allo stesso Settore, che abbia preminente carattere giuridico-probatorio, o dal quale possano nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi, o utile al fine di documentare fatti inerenti all'attività svolta e alla regolarità delle azioni amministrative.

Il documento interno formale è registrato nel sistema di protocollo come protocollo interno e trasmesso all'UO destinataria attraverso la funzione assegnazione.

Il protocollo interno si usa anche quando occorre conservare con codice univoco un documento, ma non è disponibile a gestionale un repertorio ad hoc.

Il **documento interno informale** è prodotto nell'esercizio delle proprie funzioni dal personale in servizio presso il Comune e scambiato tra Settori/Aree/Uffici dell'Ente, anche appartenenti allo stesso Settore e ha carattere meramente informativo.

Il documento interno informale non è registrato nel sistema di protocollo e viene trasmesso attraverso posta elettronica o sistemi informatici interni.

2.3 Tipologie di formati dei documenti digitali

I formati ricevuti o prodotti dall'Ente sono elencati nell'allegato 2 delle Linee Guida AGID e qui riportati nel relativo allegato.

Il Responsabile della gestione documentale avente anche l'incarico di Responsabile della conservazione, insieme al Responsabile per la transizione digitale, effettua a cadenza annuale una ricognizione di tutte le procedure amministrative, allo scopo di individuare ogni tipologia di documenti informatici trattati (o trattabili), come previsto dall'allegato 2 delle Linee guida AgID – GU 259/2020.

!!

Applicazione delle modalità di classificazione e fascicolazione

Il Servizio di Gestione Documentale e protocollo informatico deve garantire che le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo si svolgano nel rispetto delle disposizioni della normativa vigente e garantire la corretta produzione e la conservazione del registro giornaliero di protocollo, nonché il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali.

Per garantire tali obiettivi l'Ufficio Protocollo funge da punto di riferimento per la corretta applicazione delle indicazioni contenute nel presente Manuale e relativi allegati.

3. Descrizione dei flussi di lavorazione dei documenti in arrivo

3.1 Ricezione

3.2 Registrazione e segnatura di protocollo

3.3 Scansione

3.4 Scansione, assegnazione e presa in carico

3.5 Fascicolazione e conservazione.

3.1 RICEZIONE

3.1.1 Modalità di ricezione dei documenti informatici

I documenti informatici pervengono all'Amministrazione tramite:

- a) fax
- b) posta elettronica ordinaria istituzionale (E-MAIL)
- c) posta elettronica certificata istituzionale (PEC) collegata al sistema di protocollo informatico: comune.feltre.bl@pecveneto.it;
- d) supporto informatico rimovibile (*CD ROM, DVD, USB*) consegnati presso l'Ufficio Protocollo o via posta tradizionale e corriere;
- e) registrazione informatica delle informazioni risultanti da transazioni o processi informatici cooperativi o dalla presentazione telematica di dati attraverso moduli o formulari resi disponibili all'utente (esempio: fatture provenienti dal Sistema di Interscambio, iscrizioni on-line ai servizi comunali, ecc.);
- f) generazione o raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più basi dati, anche appartenenti a più soggetti interoperanti, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica.

I documenti informatici in arrivo (ovverosia inviati da soggetti esterni all'organigramma) sono gestiti dall'Ufficio Protocollo che si occupa della registrazione, classificazione, segnatura e assegnazione.

Nel caso di ricezione dei documenti informatici:

- la notifica al mittente dell'avvenuta ricezione è assicurata dal sistema di posta elettronica utilizzato dal Comune di Feltre (in caso di PEC) o dalla *Certification Authority* utilizzata dal mittente;
- la notifica al mittente dell'avvenuta ricezione non è assicurata in caso di email ordinaria;
- la notifica di avvenuta registrazione a protocollo è assicurata solo in caso di trasmissione alla e mail certificata PEC;

Le notifiche di consegna e avvenuta registrazione a protocollo, negli altri casi di invio, sono assicurate o meno a seconda degli strumenti e le tecnologie adottate.

Le ricevute PEC di accettazione e di consegna vengono associate in modo automatico dal Sistema di protocollo informatico alla PEC in uscita.

Il Comune di Feltre garantisce l'acquisizione e l'inserimento nel flusso documentale in ingresso dei soli documenti informatici che siano prodotti in uno dei formati indicati nell'allegato del presente Manuale, ai sensi delle vigenti Linee guida AgID -GU259/2020.

Gli allegati alle mail inviate all'indirizzo PEC del Comune sono protocollati in relazione al tipo di file ed alla compatibilità con gli strumenti a disposizione dell'ufficio protocollo.

!!

Gestione di mail pervenute a dipendenti

Ai sensi dell'art. 53 del DPR n. 445/2000, la registrazione di protocollo per ogni documento ricevuto o spedito dalle pubbliche amministrazioni va effettuata mediante la memorizzazione delle seguenti informazioni:....."c) mittente per i documenti ricevuti o, in alternativa, il destinatario o i destinatari per i documenti spediti, registrati in forma non modificabile".

Nel caso di email di ditta/società/cittadino esterno che arriva alla casella personale del dipendente di un ufficio x e da lui inoltrata alla casella del protocollo, non è possibile su richiesta dei dipendenti, registrare il protocollo, cambiando l'anagrafica mittente e sostituire il dipendente interno con il mittente esterno della email.

L'assegnazione delle informazioni nelle operazioni di registrazione di protocollo va effettuata dal sistema in unica soluzione, con esclusione di interventi intermedi, anche indiretti, da parte dell'operatore, garantendo la completezza dell'intera operazione di modifica o registrazione dei dati. Pertanto non è possibile effettuare correttamente la registrazione di protocollo su mail inviate da uffici interni al protocollo.

In tal caso il dipendente può procedere utilizzando la funzione "protocollo interno", inviando la stessa mail/documento al proprio ufficio.

Ovvero chiedere all'ufficio protocollo la protocollazione del tracciato EML. Tale operazione, d'altro canto, preclude la possibilità di avere in conservazione un documento con la signature di protocollo.

!!

Gestione di documenti trasmessi tramite link

Si esclude per documenti trasmessi tramite "link" (ad esempio we transfer), che possano essere stampati dall'ufficio protocollo, registrati e conservati al pari di un documento informatico originale.

Nel caso di ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili, il Comune di Feltre si riserva la facoltà di acquisire e trattare solo i documenti informatici che riesce a decodificare e interpretare con le tecnologie a propria disposizione.

3.1.2 Modalità di ricezione dei documenti analogici

I documenti analogici pervengono all'Amministrazione tramite:

1. Poste Italiane SpA, gestore privato o corriere (posta ordinaria, raccomandata, assicurata, telegramma...);
2. consegna diretta da parte dell'interessato, anche tramite terza persona, presso l'Ufficio Protocollo;
3. consegna da personale interno di altra UO che l'ha precedentemente ritirata dall'interessato.

I documenti che pervengono tramite posta o corriere vengono ritirati dal personale dell'Ufficio Protocollo.

I documenti consegnati direttamente all'Ufficio Protocollo devono essere sottoscritti in originale. In mancanza di un modulo predefinito di presentazione della domanda, il personale dell'Ufficio

Protocollo richiede la compilazione di una lettera accompagnatoria in cui vengano indicati i dati anagrafici dell'interessato, l'oggetto della domanda e l'ufficio destinatario.

La documentazione analogica viene sottoposta a scansione, registrazione di protocollo, classificazione e l'assegnazione al Settore di competenza.

Il ritiro da parte delle UO della documentazione cartacea in ingresso dall'esterno deve limitarsi ai soli casi in cui è realmente indispensabile.

Qualora l'ufficio ritiri documentazione, deve apporre subito la data e l'ora di ricezione e l'identificazione della persona fisica che lo ha ricevuto. E' tenuto a verificarne la completezza per quanto di sua conoscenza (es. firma in originale, presenza di tutti gli allegati richiesti, correttezza dei dati anagrafici...) e a far pervenire i documenti all'Ufficio Protocollo se possibile entro la giornata in cui sono stati ritirati per la relativa protocollazione, segnatura, classificazione e assegnazione.

3.2 CASI PARTICOLARI

3.2.1 Errata ricezione dei documenti

Nel caso in cui pervengono alla **casella PEC** o alla casella email del Comune di Feltre messaggi dal cui contenuto si rileva che sono stati erroneamente ricevuti, l'operatore di protocollo **non effettua la registrazione e rispedisce il messaggio al mittente** con la dicitura "*Messaggio pervenuto per errore - non di competenza del Comune di Feltre*".

Nel caso in cui provenga un documento **analogico** di competenza di un altro Ente, persona fisica o giuridica, lo stesso verrà restituito al mittente tramite gestore del servizio postale.

Qualora un documento, informatico o analogico, non destinato al Comune di Feltre venga erroneamente registrato al protocollo, lo stesso verrà comunque trattato come sopra descritto; previo annullamento della registrazione di protocollo, da effettuarsi seguendo le modalità descritte al paragrafo dedicato del presente Manuale.

3.2.2 Medesimi documenti pervenuti da sorgenti diverse

Qualora un medesimo documento pervenisse all'Ufficio Protocollo più di una volta dallo stesso mittente, come ad esempio il caso di ricezione da fonti diverse (prima via email, poi cartaceo; via mail e poi via PEC, ecc.) viene registrato a protocollo il primo documento ricevuto; i medesimi documenti ricevuti successivamente non saranno sottoposti a registrazione (nei casi in cui tale duplicità sia desumibile dal personale del protocollo), ma inoltrati con il riferimento del primo protocollo all'ufficio competente.

3.2.3 Ricezione di documenti informatici con anomalie, contenuti illeggibili o instabili

Qualora i documenti informatici ricevuti presentino anomalie, risultino illeggibili o qualora il documento contenga campi variabili, non stabili nel tempo (es. collegamenti ipertestuali, link a pagine web ecc.) l'Ufficio Protocollo **non procede alla registrazione di protocollo**, ma inoltra il documento all'account email dell'UO di riferimento, qualora questa sia desumibile dal contenuto della comunicazione.

L'UO si attiva nei confronti del mittente affinché proceda ad effettuare un nuovo invio sanando le anomalie o le situazioni di illeggibilità/instabilità dei contenuti che non hanno consentito la registrazione a protocollo.

Nei casi in cui l'UO di riferimento non sia desumibile dal contenuto della comunicazione, l'Ufficio Protocollo **non effettua la registrazione e rispedisce il messaggio al mittente**, invitandolo ad

effettuare un nuovo invio sanando le anomalie o le situazioni di illeggibilità/instabilità dei contenuti che non hanno consentito la registrazione a protocollo.

3.2.4 Ricezione di documenti informatici con più allegati scorporati in invii successivi

Qualora il mittente faccia pervenire il documento principale e parte degli allegati con un primo invio e faccia poi seguire i restanti allegati in uno o più invii aggiuntivi, tutte le email/PEC ricevute verranno protocollate. Se tale concatenazione è identificabile dall'Ufficio Protocollo verrà effettuata una concatenazione dei protocolli attraverso la funzionalità messa a disposizione dal gestionale e indicato nell'oggetto del protocollo la sequenza di ricezione (es. 1/4 – 2/4 etc).

Sarà cura del Responsabile del procedimento utilizzare come riferimento dell'istanza il primo numero di protocollo in ordine cronologico e di darne eventuale notizia al mittente, con le modalità ritenute più opportune.

3.2.5 Ricezione di documenti informatici prodotti in formati non accettati

Qualora pervengano documenti informatici in formati non compatibili con l'elenco riportato nell'allegato al presente manuale, l'Ufficio Protocollo inoltra via email il documento con gli allegati all'UO di destinazione, se desumibile, affinché lo stesso possa tempestivamente contattare il mittente che dovrà procedere ad un nuovo invio utilizzando *file* in formati accettati.

Nei casi in cui l'UO di riferimento non sia desumibile dal contenuto della comunicazione, l'Ufficio Protocollo **non effettua la registrazione e rispedisce il messaggio al mittente**, invitandolo a procedere ad un nuovo invio utilizzando *file* in formati accettati.

3.2.6 Ricezione di documenti analogici indirizzati al personale dell'Ente

La posta indirizzata nominativamente al personale del Comune viene regolarmente aperta e registrata al protocollo, a meno che sulla busta non sia riportata la dicitura "riservata" e/o "personale", o "S.P.M." (Sue Proprie Mani) o analoghe; in questo caso viene recapitata in busta chiusa al destinatario il quale, dopo averla aperta e aver preso visione del contenuto, qualora verifichi che il documento non è personale, lo deve riconsegnare all'Ufficio Protocollo per il regolare trattamento documentale.

3.2.7 Ricezione di documentazione anonima, documentazione non firmata oppure il cui contenuto non è riconducibile ad alcun procedimento amministrativo in ragione dell'esplicito disconoscimento dell'ordinamento stesso.

Le lettere anonime pervenute tramite posta cartacea o tramite indirizzo email che non sia riconducibile ad un Ente, persona fisica o giuridica, vengono registrate nel protocollo, riportando nel campo anagrafico del mittente la dicitura "*anonimo*".

Se la lettera ha un contenuto diffamatorio, delatorio, ideologico e/o similare, deve essere posta all'attenzione del Segretario Generale o di persona dallo stesso delegata, che fornisce istruzioni in merito al suo trattamento agli addetti del Protocollo, i quali provvedono secondo le indicazioni ricevute.

La documentazione pervenuta priva di firma ma con mittente dichiarato deve essere regolarmente protocollata. Sarà compito dell'UO di competenza e del Responsabile del procedimento valutare se il documento privo di firma debba ritenersi giuridicamente valido.

La documentazione pur firmata, ma il cui contenuto non è riconducibile ad alcun procedimento amministrativo in ragione dell'esplicito disconoscimento dell'ordinamento vigente è rifiutata.

3.2.8 Ricezione di corrispondenza con più oggetti

Qualora il documento ricevuto tratti una pluralità di oggetti, afferenti a procedimenti diversi, il personale dell'Ufficio Protocollo deve individuare la classifica prevalente e smistare per competenza il documento acquisito a tutte le UO competenti.

Il Responsabile del procedimento provvederà ad inoltrare il documento ad eventuali ulteriori assegnatari.

3.2.9 Ricezione di corrispondenza indirizzata a indirizzi non istituzionali

Ogni UO deve attivarsi concretamente affinché gli interlocutori esterni utilizzino i corretti canali di trasmissione dei documenti informatici.

Ogni documento informatico pervenuto all'account email personale assegnato a ciascun dipendente o agli account email d'ufficio, nel caso in cui il mittente sia per qualsiasi motivo impossibilitato a farlo pervenire alla PEC o email istituzionale, affinché possa essere ugualmente immesso nel regolare circuito documentale, deve essere trasmesso dal Responsabile del procedimento all'indirizzo mail protocollo@comune.feltre.bl.it con richiesta esplicita di registrazione a protocollo.

3.2.10 Ricezione di corrispondenza relativa a gare e bandi

La corrispondenza analogica pervenuta in busta chiusa riportante l'indicazione "offerta" o "gara d'appalto" o simili, non viene aperta dal personale del protocollo, ma viene sempre e comunque sottoposta a registrazione di protocollo, il timbro/l'etichetta di protocollo apposti sulla busta esterna che viene scansionata. Qualora la documentazione venga consegnata l'ultimo giorno utile prima della scadenza, si appone sulla busta anche l'ora di ricevimento.

3.2.11 Integrazioni documentarie

Il personale dell'Ufficio Protocollo non è tenuto a verificare la completezza della documentazione presentata, tale compito spetta al Responsabile del procedimento amministrativo.

Il personale dell'Ufficio Protocollo è comunque tenuto a registrare in ogni caso il documento ed eventuali allegati ricevuti successivamente.

I documenti pervenuti successivamente come integrazioni alla domanda presentata sono nuovamente registrati a protocollo con la dicitura in oggetto "*Integrazione al prot. n. del GG/MM/AAAA*" e collegati al precedente protocollo attraverso le funzionalità offerte dal gestionale applicativo, qualora tali informazioni siano desumibili dalla documentazione presentata.

3.3 REGISTRAZIONE E SEGNATURA DI PROTOCOLLO

I documenti pervenuti al Comune di Feltre da soggetti esterni sono registrati una sola volta, salvo nei casi di invii multipli o di uno stesso documento proveniente da più sorgenti non individuate dal personale addetto al protocollo.

Sono **escluse dalla registrazione di protocollo le comunicazioni pervenute tramite mail e le tipologie documentarie indicate nel paragrafo 6.8 del presente Manuale.**

In seguito alla registrazione i documenti informatici vengono acquisiti nel sistema di protocollo attraverso le modalità descritte nel paragrafo 3.1.1, i documenti analogici vengono acquisiti nel sistema di protocollo tramite procedura di scansione descritta nel paragrafo 3.4.

In entrambi i casi i documenti vengono assegnati alla/e UO competente/i con le modalità operative descritte al successivo paragrafo 3.5.

3.4 SCANSIONE

I documenti analogici, dopo le operazioni di registrazione e segnatura, sono acquisiti in **formato PDF/A** attraverso un processo di scansione.

Il processo di scansione avviene in diverse fasi:

1. acquisizione delle immagini in modo tale che ad ogni documento, anche se composto da più pagine, corrisponda un unico file;
2. verifica della leggibilità e della qualità delle immagini acquisite;
3. collegamento delle immagini alle rispettive registrazioni di protocollo in modo non modificabile;
4. memorizzazione delle immagini su supporto informatico, in modo non modificabile.

Qualora il documento abbia degli allegati, questi possono essere scansionati con il documento stesso costituendo un unico file, oppure scansionati separatamente (soprattutto in caso di più allegati) e collegati come "allegati" alla rispettiva registrazione di protocollo.

I documenti analogici dopo l'operazione di scansione vengono inviati digitalmente all'UO destinataria per le operazioni di fascicolazione e conservazione.

Il documento cartaceo verrà lasciato per il ritiro nelle apposite caselle per il ritiro di competenza della UO. Nel caso di assegnazioni multiple a più UO l'originale deve essere depositato nella casella della UO con interesse prevalente e nessuna copia cartacea verrà fatta per le altre UO.

La riproduzione dei documenti cartacei in formato digitale viene eseguita sulla base dei seguenti criteri:

- se il documento ricevuto è in formato A3 o inferiore e non supera le 100 pagine viene acquisito direttamente con le risorse, umane e strumentali, interne al Comune di Feltre;
- se il documento ha una consistenza maggiore o formati più grandi di A3, viene acquisito in formato immagine solo se esplicitamente richiesto dall'UO di competenza, avvalendosi eventualmente dei servizi di una struttura esterna specializzata; in questo caso il Responsabile della gestione documentale, in accordo con il Responsabile del procedimento, individua i documenti da sottoporre al processo di scansione e ne fissa i tempi, diversi da quelli ordinari, e le modalità esecutive.

3.5 CLASSIFICAZIONE, ASSEGNAZIONE E PRESA IN CARICO DEI DOCUMENTI IN ENTRATA

Gli addetti all'Ufficio Protocollo eseguono la registrazione e la classificazione (Titolo e Classe) del documento sulla base del Titolario di Classificazione adottato dal Comune di Feltre e provvedono ad inviarlo all'UO di destinazione che:

1. esegue una verifica di congruità in base alle proprie competenze;
2. in caso di documento analogico, prima di procedere alla gestione, verifica l'effettiva presenza del documento cartaceo o, contrariamente, ne comunica la mancata ricezione all'Ufficio Protocollo;
3. in caso di errore di assegnazione, in quanto riferito ad un tipo di procedimento non trattato, il documento viene rifiutato dall'UO che provvede a specificare le ragioni del rifiuto nella nota di rigetto. Nel caso di documento analogico, lo stesso deve essere riconsegnato in tempi brevi all'Ufficio Protocollo per consentirne la consegna alla UO effettivamente competente.
4. in caso di verifica positiva, esegue l'operazione di presa in carico sia smistandola al proprio interno al Responsabile del procedimento amministrativo, sia smistandola per competenza

e/o conoscenza anche a tutte le UO alle quali ritiene possa interessare, se non risulta, dopo una verifica dell'iter di assegnazione, che sia già stato fatto dall'Ufficio Protocollo.

Di regola l'Ufficio Protocollo assegna il documento all'UO di competenza per la gestione della pratica e non provvede alle assegnazioni per conoscenza, se non quando le stesse siano evidenti in base al contenuto del documento o quando esistano specifiche formali richieste in merito da parte dei Dirigenti di Settore o dei vertici dell'Amministrazione. Le UO competenti della pratica sono infatti in grado di individuare con maggior correttezza tutte le UO alle quali è opportuno che il documento venga portato a conoscenza.

La presa in carico dei documenti e l'assegnazione dell'istruttoria e degli adempimenti collegati a ciascun procedimento nel sistema di protocollo informatico costituisce responsabilità del dirigente di ciascuna UO, come previsto dall'art. 5 comma 1 della Legge 7 agosto 1990, n. 241.

Ciascun Dirigente di Settore, personalmente o con delega ai propri Funzionari/Posizioni Organizzative deve organizzare una corretta gestione del Sistema di protocollo informatico garantendo l'accesso quotidiano e il regolare e corretto smistamento o rifiuto del documento erroneamente ricevuto tramite assegnazione.

Se una UO attiva una modalità di presentazione informatica di un'istanza, avvisa preventivamente il Responsabile del Servizio di gestione documentale e protocollo informatico o il Responsabile della gestione documentale, che provvederà ad assicurare che le domande pervenute attraverso piattaforme online o altri sistemi informatici pervengano correttamente al Sistema di protocollo informatico dell'Ente per essere correttamente registrate.

I tempi di smistamento interno e di rifiuto/restituzione all'Ufficio Protocollo devono necessariamente essere tempestivi per garantire il rispetto delle tempistiche procedurali.

Un documento si considera gestito dall'UO di assegnazione trascorse ventiquattr'ore dalla registrazione effettuata dal personale dell'Ufficio Protocollo.

!!

Sono caratterizzati dalla dicitura "urgente" da parte dell'Ufficio Protocollo i documenti la cui scadenza sia anteriore alle 24 ore.

3.6 FASCICOLAZIONE E CONSERVAZIONE

Durante l'ultima fase del flusso di lavorazione della corrispondenza in ingresso viene svolta l'attività di fascicolazione del documento.

All'interno di **ciascuna UO** vengono individuati gli **addetti all'organizzazione e tenuta dei fascicoli** "attivi" e di quelli chiusi (in attesa di versamento nell'archivio di deposito o presso il Conservatore) e alla conservazione dei documenti al loro interno. I responsabili della conservazione dei documenti e dei fascicoli nella fase corrente sono gli stessi Responsabili del procedimento amministrativo.

Nell'attività di fascicolazione deve essere applicato il Piano di fascicolazione allegato.

Gli stessi addetti si occupano del carteggio.

4. Descrizione dei flussi di lavorazione dei documenti in partenza

4.1 Formazione

4.2 Registrazione e segnatura di protocollo

4.3 Scansione o acquisizione del file

4.4 Classificazione

4.5 Fascicolazione e conservazione

4.6 Spedizione

4.1 LA FORMAZIONE

I documenti del Comune di Feltre sono quelli formati dagli organi ed uffici del Comune medesimo nello svolgimento della loro attività istituzionale e costituiscono l'archivio del Comune nel rispetto dei principi archivistici.

Ai sensi della normativa vigente, il Comune di Feltre produce documenti amministrativi informatici nelle modalità riportate nel presente Manuale.

Solo in casi particolari e motivati può essere utilizzato un supporto analogico. Il documento così formato dovrà comunque essere immesso nel sistema di gestione documentale dell'Ente, come **documento informatico ricavato da copia informatica di documento analogico**.

4.1.1 Elementi informativi essenziali

Ogni documento destinato all'esterno, a prescindere se analogico o informatico, deve essere redatto sul modello "carta intestata" predisposto dall'UO di competenza. Il documento deve consentire l'identificazione dell'Amministrazione Comunale attraverso le seguenti informazioni:

- stemma "Città di Feltre" e denominazione dell'Amministrazione (compreso di codice IPA);
- indicazione del Settore, dell'UO e/o dell'Ufficio che ha prodotto il documento;

!!

Documenti predisposti da Settori/UO/uffici diversi dal Responsabile del procedimento

Nell'ipotesi in cui il Settore, l'UO e/o l'Ufficio e/o persona fisica che predispose il documento, seppur in accordo, le rediga per conto di altri ovvero senza essere lui stesso il responsabile del procedimento, il documento dovrà essere inviato anche al Settore/UO/Ufficio competente, ed il Responsabile del Procedimento dovrà essere esplicitato in calce.

- indirizzo completo della sede comunale (via, numero, CAP, città, provincia);
- numero di telefono del centralino e/o interno del referente per il documento;
- numero di fax istituzionale;
- indirizzo PEC istituzionale;
- codice fiscale e partita IVA dell'Amministrazione.

Il documento deve inoltre recare almeno le seguenti informazioni:

1. data completa (luogo, giorno, mese, anno);

2. segnatura di protocollo (data e numero di protocollo, indice di classificazione): la segnatura, riportata nel file xml associato ad ogni registrazione, non sarà inserita nel documento digitale originale e può essere applicata con una velina laterale riportante i dati di segnatura su una copia dell'originale in formato PDF/A inviato insieme all'originale informatico;
3. numero di repertorio (es. numero di ordinanza, di decreto sindacale ecc.), se esistente;
4. indicazione del destinatario (Ente, persona fisica o giuridica);
5. indirizzo del destinatario (PEC, email o indirizzo per il recapito postale a seconda delle modalità di spedizione);
6. oggetto del documento;
7. numero degli allegati (se presenti);
8. cognome e nome del Responsabile dell'U.O. cui afferisce il procedimento e del referente dell'ufficio (*con le precisazioni sopra indicate*).
9. firma autografa del Dirigente del Settore o, a seconda dei casi, del Funzionario Responsabile per il documento analogico; firma digitale, di uno dei predetti, per il documento informatico e firma omessa per gli specifici casi previsti dalla legge.

4.1.2 Formazione del documento informatico e del documento amministrativo informatico

Il documento informatico è la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti. In quanto documento prodotto dal Comune nell'ambito dello svolgimento delle proprie attività istituzionali, ogni documento prodotto su supporto informatico è un documento amministrativo informatico che per la sua validità fa riferimento alle norme sulla validità degli atti amministrativi.

Il documento amministrativo informatico è redatto mediante una delle seguenti modalità:

- a) creazione tramite l'utilizzo di strumenti software o servizi cloud qualificati che assicurino la produzione di documenti nei formati e nel rispetto delle regole di interoperabilità di cui all'allegato 2 delle Linee guida AgID – GU 259/2020;
- b) acquisizione di un documento informatico per via telematica o su supporto informatico, acquisizione della copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico, acquisizione della copia informatica di un documento analogico;
- c) memorizzazione su supporto informatico in formato digitale delle informazioni risultanti da transazioni o processi informatici o dalla presentazione telematica di dati attraverso moduli o formulari resi disponibili all'utente;
- d) generazione o raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più banche dati, anche appartenenti a più soggetti interoperanti, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica.

Le caratteristiche di immutabilità e integrità sono garantite da una o più delle seguenti operazioni:

- a) apposizione di una firma elettronica qualificata, di una firma digitale o di un sigillo elettronico qualificato o firma elettronica avanzata;
- b) memorizzazione su sistemi di gestione documentale che adottino idonee misure di sicurezza in accordo con quanto riportato al paragrafo 3.9 delle Linee guida AgID - GU 259/2020;
- c) il trasferimento a soggetti terzi attraverso un servizio di posta elettronica certificata o un servizio elettronico di recapito certificato qualificato, come definito dal regolamento (UE) 23 luglio 2014 n. 910 del Parlamento europeo e del Consiglio in materia di identificazione

- elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno (regolamento eIDAS), valido ai fini delle comunicazioni elettroniche aventi valore legale;
- d) in caso di processi telematici, registrazione nei log di sistema dell'esito dell'operazione di formazione del documento informatico, compresa l'applicazione di misure per la protezione dell'integrità delle basi di dati e per la produzione e conservazione dei log di sistema;
 - e) versamento ad un sistema di conservazione;
 - f) in caso di dati provenienti da banche dati, produzione di una estrazione statica dei dati e il trasferimento della stessa nel sistema di conservazione.

Al momento della formazione del documento informatico imm modificabile, devono essere generati e associati permanentemente ad esso i relativi metadati.

4.1.3 Metadati

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

Al documento amministrativo informatico e ai documenti soggetti a registrazione particolare vengono associati i metadati che sono stati generati durante la loro formazione.

L'insieme minimo dei metadati, previsti dalla normativa, è costituito da:

1. impronta crittografica del documento;
2. segnatura di protocollo;
3. identificativo univoco e persistente associato in modo univoco e permanente al documento amministrativo informatico in modo da consentirne l'identificazione;
4. modalità di formazione, come previste dalle Linee guida AgID – GU 259/2020 e riportate al paragrafo 2.2.1 del presente Manuale;
5. tipologia documentale (es. fatture, determine, delibere...);
6. dati di registrazione (tipologia di flusso: in entrata, in uscita, interno; tipo di registro: registro di protocollo, repertorio; data di registrazione; numero del documento; codice identificativo del registro; codice IPA del Comune di Feltre);
7. oggetto;
8. soggetto (ruolo: autore, mittente, destinatario, assegnatario, operatore, Responsabile del procedimento; tipo di soggetto: persona fisica, giuridica o Pubblica Amministrazione; nominativo; codice: fiscale o IPA; UO; indirizzi digitali di riferimento);
9. numero degli allegati, indice degli allegati con identificativo univoco e descrizione;
10. classificazione con indicazione dell'indice di classificazione, la descrizione e il Piano di classificazione di riferimento;
11. livello di riservatezza;
12. formato del documento e prodotto software utilizzato per la creazione;
13. verifiche: della firma, del sigillo, della marcatura temporale, della conformità della copia immagine su supporto informatico;
14. identificativo del fascicolo o serie;
15. id identificativo del documento principale;
16. versione del documento;

17. modifiche al documento con tipo di modifica, codice dell'autore della modifica, data della modifica e id della versione precedente;
18. metadati aggiuntivi stabiliti dal Comune di Feltre a fini gestionali e conservativi.

4.1.4 Sottoscrizione dei documenti

La sottoscrizione dei documenti informatici è ottenuta con processi di firma elettronica conformi alle disposizioni dettate dalla normativa vigente.

Il Comune di Feltre utilizza la firma qualificata (firma digitale) in formato **CAdES, XAdEs, PAdES** come forma di sottoscrizione per garantire i requisiti di integrità, riservatezza e non ripudiabilità nei confronti di entità esterne.

Il Comune di Feltre si avvale dei servizi di un'autorità di certificazione iscritta nell'elenco pubblico dei certificatori accreditati tenuto dall'Agenzia per l'Italia Digitale.

Le verifiche delle firme digitali dei documenti prodotti o ricevuti avviene attraverso l'utilizzo di software rilasciati gratuitamente, secondo la normativa, da enti certificatori.

4.1.5 Riferimento temporale

Per tutte le casistiche per cui la normativa prevede l'apposizione di un riferimento temporale, il Comune di Feltre adotta almeno una delle seguenti modalità:

- a) registrazione di protocollo;
- b) posta elettronica certificata;
- c) servizio di marca temporale da Certificatore accreditato.

4.1.6 Tipologie di formato del documento informatico

Il Comune di Feltre, in considerazione di quanto previsto dall'allegato 2 delle *Linee guida AgID – GU 259/2020*, al fine di garantire le caratteristiche di apertura, sicurezza, portabilità, interoperabilità, funzionalità e diffusione, adotta i formati indicati nell'allegato.

I documenti informatici prodotti dal Comune di Feltre, indipendentemente dal software utilizzato per la loro redazione, prima della sottoscrizione con firma digitale, sono convertiti nel formato standard **PDF/A**, salvo nei casi in cui è previsto un formato diverso, al fine di garantirne l'immodificabilità e la corretta archiviazione.

In caso di ricezione o produzione di formati diversi da quelli indicati si procederà come indicato nel paragrafo 3.2.5.

Qualora fossero accettati altri formati non indicati nel presente documento, il Responsabile della gestione documentale provvederà a creare un allegato definito "Ulteriori formati utilizzati".

Periodicamente il Responsabile della gestione documentale, o suo delegato, svolge una verifica all'interno del sistema volta a rilevare la non conformità dei documenti ricevuti e prodotti. I dati rilevati vengono comunicati al Responsabile dell'UO.

4.2 REGISTRAZIONE E SEGNATURA DI PROTOCOLLO

I documenti formati dal Comune di Feltre sono registrati nel Sistema di protocollo informatico con le modalità riportate nel paragrafo 5 del presente Manuale.

Possono essere registrati sul sistema di protocollo informatico anche i documenti soggetti a repertoriazione.

4.3 SCANSIONE O ACQUISIZIONE DEL FILE NEL PROTOCOLLO INFORMATICO

I documenti destinati all'esterno con originale analogico (da utilizzarsi esclusivamente nei casi in cui non sia possibile utilizzare il documento informatico), dopo le operazioni di registrazione e segnatura, sono acquisiti in formato PDF/A attraverso un processo di scansione.

Il processo di scansione avviene come dettagliato al precedente paragrafo 3.4.

I documenti destinati all'esterno sono prevalentemente con originale informatico, ad eccezione di quanto sopra riportato, e dopo le operazioni di registrazione e segnatura vengono importati nel protocollo informatico.

4.4 CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI INVIATI

I documenti destinati all'esterno vengono classificati con Titolo e Classe individuati sulla base del Titolario di Classificazione adottato presso il Comune di Feltre a cura delle UO che li hanno prodotti, protocollati e scansionati (se necessario), secondo le modalità descritte nel paragrafo 8.1.

Ufficio di riferimento per la corretta applicazione e interpretazione del Titolario è l'Ufficio Protocollo.

4.5 FASCICOLAZIONE E CONSERVAZIONE

Durante la lavorazione della corrispondenza inviata, viene svolta l'attività di fascicolazione del documento a cura delle UO che li hanno prodotti, secondo le procedure descritte nel successivo paragrafo 8.2. All'interno di ciascuna UO vengono individuati gli addetti all'organizzazione e tenuta dei fascicoli "attivi" (e dei fascicoli chiusi in attesa di versamento nell'archivio di deposito) e alla conservazione dei documenti al loro interno. I responsabili della conservazione dei documenti e dei fascicoli nella fase corrente sono gli stessi Responsabili del procedimento amministrativo.

4.6 SPEDIZIONE

I documenti informatici vengono inviati via PEC istituzionale al momento della registrazione a protocollo, tramite l'apposita funzione del Sistema di Protocollo Informatico.

Nel caso in cui gli allegati superino i 25 MB, il Gestore della casella PEC non procederà all'invio della posta, il Responsabile del procedimento può provvedere all'invio seguendo una delle due modalità:

- a) prioritariamente, procedendo all'invio multiplo: ogni invio successivo avrà l'oggetto del primo invio, accompagnato dal numero di integrazione indicato con il numero complessivo di integrazioni previste e il numero e la data di protocollo del primo invio ("*INTEGRAZIONE N. 1/3 AL PROT. N. _____ DEL GG/MM/AAAA*"), il protocollo di riferimento per la trasmissione sarà quello del primo invio.
- b) chiedendo al servizio informatico dell'Ente di predisporre su uno spazio web di proprietà dell'Ente, un'area dedicata al download degli allegati, il download sarà attivato inserendo una password, che dovrà essere trasmessa con il messaggio di posta congiuntamente al link per scaricare i documenti e l'indicazione delle tempistiche di attivazione di tale link;

I documenti informatici trasformati in analogici (stampati) per garantire la ricezione a soggetti privi di domicilio digitale e i documenti nativi analogici, la cui scansione è a cura della UO mittente, dopo la registrazione, sono trasmessi all'Ufficio Protocollo in busta chiusa. Nel caso di spedizione per Raccomandata semplice o A/R, o altro mezzo che richieda una qualche documentazione da allegare alla busta (distinta o altro), tale modulistica viene compilata a cura della UO mittente, secondo le indicazioni operative che verranno fornite dall'Ufficio Protocollo. Le UO devono far pervenire la posta in partenza all'Ufficio Protocollo nei tempi utili alla più celere immissione del documento nel circuito postale del gestore del servizio.

Documenti inviati dall'indirizzo mail ordinario proprio o dell'ufficio non hanno valore probatorio.

5. Flusso di lavorazione dei documenti interni

5.1 Scambio di documenti interni formali

I documenti interni formali sono redatti con tecnologie informatiche sul modello “carta intestata” e devono contenere i dati esposti nel precedente paragrafo 4.1.1, devono essere informatici e sottoscritti con firma digitale.

Il documento interno formale potrà essere cartaceo solo nel caso in cui chi debba firmare non sia in possesso di firma digitale o in altri casi particolari e motivati.

I documenti interni formali, inviati da una UO ad un'altra UO o da un ufficio all'altro all'interno della stessa UO, devono essere registrati a protocollo una sola volta dalla UO mittente come documenti interni. Le fasi di produzione, eventuale registrazione e segnatura di protocollo e classificazione, nonché fascicolazione, si attengono a quanto previsto nei rispettivi punti del paragrafo 4.

La spedizione stessa si esaurisce con l'invio attraverso assegnazione all'interno del sistema di protocollo informatico e/o tramite invio e-mail all'account personale del destinatario.

5.2 Scambio di documenti interni informali

I documenti interni informali sono documenti a prevalente carattere informativo come memorie informali, appunti, brevi comunicazioni di rilevanza meramente informativa scambiati tra UO.

Di norma questa tipologia non è soggetta a protocollazione.

I documenti interni informali sono redatti con tecnologie informatiche; lo scambio dei documenti interni avviene di regola utilizzando l'account e-mail personale assegnato a ciascun dipendente, in tal caso, l'uso dell'account personale ha valore di firma del contenuto dell'e-mail, analogamente, la e-mail di avvenuto ricevimento (se richiesta al momento dell'invio del messaggio utilizzando l'apposita funzione del client di posta elettronica) ha valore di firma per ricevuta della comunicazione.

Nel caso di trasmissione interna, se al documento sono associati degli allegati che superano la dimensione della casella di posta elettronica a disposizione dell'utente, tali allegati possono essere messi a disposizione del destinatario tramite il sistema di condivisione *file* adottato all'interno del Comune di Feltre.

Di regola non sono sottoposti alle regole della conservazione e possono essere organizzati in forma libera, evitando di crearne copie analogiche.

Nel caso il Responsabile del procedimento amministrativo lo ritenga opportuno ai fini della tracciabilità del procedimento, anche i documenti interni informali possono essere fascicolati dalla stessa UO che li ha prodotti.

6. Protocollo informatico

6.1 Unicità del protocollo informatico e Registro di protocollo

All'interno del Comune di Feltre il registro di protocollo è unico e la numerazione progressiva delle registrazioni di protocollo è unica.

La numerazione si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia dal primo gennaio dell'anno successivo. Il numero di protocollo, composto da sette cifre, individua un unico documento e, di conseguenza, ogni documento reca un solo numero di protocollo (salvo i casi esposti nel paragrafo 3.2).

La registrazione di protocollo è l'insieme dei metadati che il registro di protocollo deve memorizzare, per tutti i documenti ricevuti o spediti dalla Pubblica Amministrazione, al fine di garantirne l'identificazione univoca e certa.

In merito, l'articolo 53, comma 1, del DPR 445/2000 e il paragrafo 3.3 delle Linee guida AgID – GU 259/2020, indicano le informazioni che caratterizzano il registro di protocollo, a cui si aggiungono le informazioni inerenti l'assegnazione interna all'Amministrazione e la classificazione.

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

Non è consentita la registrazione di un documento già protocollato.

Documenti differenti devono necessariamente avere numerazione di protocollo differente. Documenti correlati devono essere collegati mediante l'apposita funzione del software del protocollo informatico.

Il registro di protocollo è un atto pubblico originario che fa fede della tempestività e dell'effettivo ricevimento e spedizione di un documento, indipendentemente dalla regolarità del documento stesso, ed è idoneo a produrre effetti giuridici.

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

Per comodità di consultazione interna, ogni anno viene prodotta una stampa consolidata del registro di protocollo.

6.2 Modalità di Registrazione di protocollo e assegnazione

Per ogni documento ricevuto (nelle modalità indicate nel paragrafo 3) o spedito (nelle modalità indicate nei paragrafi 4 e 5) è effettuata una registrazione di protocollo con il Sistema di gestione di protocollo informatico.

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

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

In seguito alla registrazione, i documenti informatici vengono acquisiti dal Sistema di gestione del protocollo informatico, con le modalità illustrate nel capitolo 3, e assegnati alla UO di competenza, con le modalità illustrate nel relativo paragrafo.

6.2.1 Dati obbligatori delle registrazioni di protocollo

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

1. numero di protocollo del documento generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
2. data di registrazione di protocollo assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
3. mittente/i per i documenti ricevuti o, in alternativa, il/i destinatario/i per i documenti spediti, registrati in forma non modificabile;
4. oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
5. indice di classificazione;
6. l'impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica, costituita dalla sequenza di simboli binari in grado di identificarne univocamente il contenuto, registrata in forma non modificabile.

6.2.2 Dati facoltativi delle registrazioni di protocollo

Gli elementi facoltativi, ma funzionali, della registrazione sono:

7. data e protocollo del documento ricevuto, se disponibili;
8. data del documento ricevuto;
9. livello di riservatezza;
10. modalità di trasmissione;
11. annotazioni.

6.5 Annullamento di una registrazione di protocollo / Rettifica dei dati non modificabili

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

- a) le informazioni relative all'oggetto, al mittente e al destinatario di una registrazione di protocollo, non possano essere modificate, ma solo annullate con la procedura prevista dall'art. 54 del DPR 445/2000;
- b) le uniche informazioni modificabili di una registrazione di protocollo siano l'assegnazione interna all'Amministrazione e la classificazione;
- c) le azioni di annullamento provvedano alla storicizzazione dei dati annullati attraverso le informazioni oggetto della stessa;
- d) per ognuno di questi eventi, anche nel caso di modifica di una delle informazioni di cui al punto precedente, il sistema storicizzi tutte le informazioni annullate e modificate rendendole entrambe visibili e comparabili, nel rispetto di quanto previsti dall'art. 54, comma 2 del DPR 445/2000.

Sono comunque consentite correzioni dei campi non modificabili (errori ortografici, di battitura, uniformità di scrittura, etc.). Ogni modifica viene riportata nei file log del Sistema di gestione del protocollo informatico.

La procedura di annullamento è di competenza dell'Ufficio Protocollo. Le richieste di annullamento devono essere motivate a cura dei referenti delle UO. L'annullamento non è mai consentito né autorizzato nei casi in cui:

- a) il protocollo di cui si chiede l'annullamento sia pervenuto in entrata attraverso uno o più canali digitali collegati al sistema di registrazione del protocollo;

- b) il protocollo di cui si chiede l'annullamento sia stato spedito in uscita con esito positivo attraverso uno o più canali digitali collegati al sistema di registrazione del protocollo;
- c) riguardi un numero di protocollo registrato da UO diversa da quella che richiede l'annullamento.

Il sistema registra nella traccia la data e l'ora dell'annullamento e la motivazione dell'annullamento è riportata dall'operatore nelle annotazioni al momento dell'annullamento del protocollo.

Nel documento analogico annullato, si deve riportare a margine il numero di protocollo e la data dell'annullamento. La segnatura deve essere barrata con la dicitura "annullato".

6.6 Segnatura di protocollo

La segnatura di protocollo è l'associazione e l'apposizione ai documenti amministrativi informatici in forma permanente e non modificabile di informazioni riguardanti i documenti stessi, in ingresso e in uscita al sistema di protocollo, utile alla sua identificazione univoca e certa.

In merito l'articolo 55, comma 1, del TUDA individua le informazioni che caratterizzano la segnatura di protocollo:

1. il progressivo di protocollo, secondo il formato disciplinato all'articolo 57 del TUDA;
2. la data di protocollo;
3. l'identificazione in forma sintetica dell'Amministrazione o dell'area organizzativa individuata ai sensi dell'articolo 50, comma 4 del TUDA.

L'operazione di segnatura di protocollo viene effettuata dal Sistema di protocollo informatico contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo, generando un file in formato Extensible Markup Language (XML).

Il Sistema di protocollo informatico produce una stampa della segnatura sul documento principale, solo se esso è in formato PDF, per tutti gli altri formati non è garantita la stampa sul file digitale, ma è sempre garantita la segnatura prodotta dal Sistema di protocollo in formato XML.

In caso di documento firmato digitalmente, la stampa della segnatura di protocollo viene apposta a una copia in PDF/A del documento associata al numero di protocollo e archiviata nel sistema di protocollo informatico insieme al documento firmato digitalmente sul quale, in quanto immutabile, la segnatura non risulta visibile; il destinatario riceve entrambi i documenti.

In caso di documento analogico, al termine della registrazione viene apposta la segnatura anche tramite etichetta o timbro sul documento analogico. Il numero di protocollo può essere apposto anche manualmente su copia cartacea identica nel caso di protocollo interno o in partenza.

Nel caso di documenti informatici trasmessi ad altre Pubbliche Amministrazioni i dati relativi alla segnatura di protocollo devono essere associati al documento stesso e contenuti, nel messaggio, in un file conforme alle specifiche dell'Extensible Markup Language (XML), compatibile con un file XML Schema e/o DTD (Document Type Definition), così come individuato nell'allegato 6 delle Linee guida AgID – GU 259/2020, aggiornato con Determinazione AgID n. 371 del 17 maggio 2021.

6.7 Protocolli riservati

In base al Reg. UE 679/2016 e alla L. 241/1990, sono considerati protocolli riservati:

- a) documenti contenenti categorie particolari di dati personali che rivelano l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, l'appartenenza sindacale, dati genetici o biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita e orientamento sessuale della persona, dati personali relativi a condanne penali e reati;

- b) i documenti di carattere politico o di indirizzo che, se resi di pubblico dominio, potrebbero ostacolare il raggiungimento degli obiettivi prefissati o procurare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell'attività amministrativa.

Di norma le tipologie di documenti da registrare come riservati sono individuate dal Responsabile della gestione documentale di concerto con il Responsabile del procedimento amministrativo. In tutti gli altri casi la riservatezza è demandata al personale che effettua la registrazione.

In modo analogo, il Responsabile del procedimento che effettua l'operazione di apertura di un nuovo fascicolo ne fissa anche il livello di riservatezza. Il livello di riservatezza applicato ad un fascicolo è acquisito automaticamente da tutti i documenti che vi confluiscono, se a questi è stato assegnato un livello di riservatezza minore od uguale. I documenti che invece hanno un livello di riservatezza superiore lo mantengono.

I documenti contenenti categorie particolari di dati o soggetti a riservatezza, pervenuti in modalità cartacea, dopo essere stati scansionati e allegati alla registrazione effettuata con protocollo riservato, devono essere inseriti in busta chiusa recante la dicitura "riservato" e successivamente nelle apposite cassettoni dedicate allo smistamento.

Le procedure adottate per la gestione dei documenti e dei procedimenti amministrativi ad accesso riservato, comprese la registrazione, la segnatura, la classificazione e la fascicolazione, sono le stesse adottate per gli altri documenti e procedimenti amministrativi e resi *riservati* attraverso le funzionalità messe a disposizione dal gestionale del protocollo informatico.

6.8 Documenti non soggetti a registrazione di protocollo

Secondo quanto definito dall'art. 53 comma 5 del TUDA non sono soggette a protocollazione, anche se pervenute tramite PEC, le seguenti tipologie di documento:

- Gazzette Ufficiali;
- Bollettini e notiziari;
- Note di ricezione delle circolari e altre disposizioni;
- Materiali statistici;
- Atti preparatori interni;
- Giornali, riviste, libri;
- Materiale pubblicitario, incluso quello che riguardi eventi formativi;
- Inviti a manifestazioni;
- Tutti i documenti già soggetti a registrazione particolare.

Inoltre, sono escluse dall'obbligo di registrazione le seguenti tipologie:

- Atti interni che non costituiscono fasi obbligatorie e imprescindibili dei procedimenti amministrativi;
- Documenti pervenuti per errore al Comune, ma diretti ad altri enti
- Offerte e preventivi non espressamente richiesti dall'ente
- Certificati anagrafici e di stato civile;
- Documenti di interesse effimero (partecipazioni, condoglianze, ringraziamenti, auguri);
- Richieste di ferie e permessi, certificati medici di malattia, richieste di rimborso per spese e missioni dei dipendenti;
- Ricevute di ritorno delle raccomandate A/R;
- Pin/codici di verifica inviati alla PEC del Comune nel corso di procedure online;

- Tutti i documenti che per loro natura non rivestono importanza giuridico-amministrativa presente o futura fra i quali rientrano le comunicazioni avulse dal procedimento amministrativo ancor più se inviate da soggetti che disconoscono l'ordinamento vigente.

6.9 Documenti soggetti a registrazione particolare (Repertoriazione)

I documenti sottoposti a registrazione particolare presso repertori informatici autonomi ma presenti nello stesso applicativo che gestisce anche il protocollo unico sono i seguenti:

- Determine, delibere, decreti, ordinanze
- Fatture

I documenti soggetti a registrazione particolare costituiscono delle serie archivistiche, ciascuna delle quali deve essere corredata da un repertorio contenente le seguenti informazioni:

1. i dati identificativi di ciascun atto (persona fisica o giuridica che adotta il documento, data di adozione, oggetto, ecc.)
2. i dati di classificazione e fascicolazione
3. il numero di repertorio che è un numero progressivo, annuale
4. annotazioni.

Il Responsabile della gestione documentale provvede ogni anno a richiedere e registrare al protocollo unico dell'Ente il registro delle pratiche formate e perfezionate con i sistemi sopra elencati.

!!

L'applicazione di ulteriori repertori e serie (regolamenti, verbali ecc.), previsti nel Piano di fascicolazione, è garantita in relazione agli applicativi in uso, secondo le indicazioni fornite di volta in volta dal Responsabile del Servizio di Gestione Documentale.

6.10 Protocollo differito

Nel caso in cui non sia possibile evadere la corrispondenza ricevuta nella medesima giornata lavorativa di ricezione, l'operatore del protocollo è tenuto a riportare obbligatoriamente nel Sistema di protocollo informatico, al momento della registrazione, la data di arrivo effettivo del documento.

Se il documento è arrivato con mezzi informatici collegati al sistema di registrazione di protocollo tale procedimento non è necessario, in quanto il Sistema di protocollo informatico rileva automaticamente la data di arrivo effettivo della corrispondenza.

Se il documento in arrivo è analogico, o è arrivato tramite mezzi informatici non collegati al sistema di registrazione di protocollo, occorre inserire manualmente la data di arrivo effettivo del documento, se diversa dalla data di protocollo. Sul documento cartaceo verrà apposta la segnatura con i dati indicati nel paragrafo 6.6 a cui verrà aggiunta la data di arrivo effettivo.

6.11 Registro giornaliero di protocollo

Il Responsabile della gestione documentale garantisce la corretta 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.

Il registro giornaliero di protocollo è trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, al fine di garantirne l'immodificabilità del contenuto.

Poiché, ai sensi del paragrafo 3.1.5 delle *Linee guida AgID – GU 259/2020*, è consentito l'annullamento di protocolli o la rettifica dei dati non modificabili e poiché necessariamente tali variazioni comportano una modifica a posteriori del registro giornaliero di protocollo, già inviato in

conservazione, il sistema di protocollo informatico produrrà, se necessario, un registro giornaliero delle modifiche di protocollo.

6.12 Registro (di protocollo) di Emergenza

Qualora per cause tecniche non sia possibile utilizzare il Sistema di Protocollo Informatico, il Responsabile della gestione documentale autorizza lo svolgimento, anche manuale, delle operazioni di registrazione di protocollo su un Registro di Emergenza. Su detto registro devono essere annotate, oltre a tutte le informazioni previste di regola per la registrazione del documento, la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione, nonché la data e l'ora del ripristino della funzionalità del sistema. Il modello di registro di emergenza da adottare è allegato al presente Manuale.

Nel caso in cui l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre ventiquattro ore, per cause di eccezionale gravità, il Responsabile della gestione documentale può autorizzare l'uso del Registro di Emergenza per periodi successivi di non più di una settimana; sul registro di emergenza vanno riportati gli estremi del provvedimento di autorizzazione.

Per ogni giornata di 'registrazione di emergenza' è necessario riportare sul Registro di Emergenza il numero totale di operazioni registrate manualmente. La sequenza numerica utilizzata sul Registro di Emergenza, anche a seguito di successive interruzioni, deve comunque garantire l'identificazione univoca dei documenti registrati. Le informazioni relative ai documenti protocollati in emergenza devono essere inserite nel Protocollo Informatico, utilizzando un'apposita funzione di recupero dei dati, senza ritardo, al ripristino delle funzionalità del sistema stesso; durante la fase di ripristino, a ciascun documento registrato in emergenza viene attribuito un numero di protocollo del sistema informatico ordinario, che deve comunque mantenere stabilmente la correlazione con il numero utilizzato in emergenza.

6.13 Rilascio di ricevute di avvenuta registrazione, con limiti ed eccezioni

Le ricevute di avvenuta registrazione vengono rilasciate in base alle modalità di ricezione dei documenti:

- a) all'utenza esterna che presenta agli sportelli dell'Ente documenti analogici è rilasciata la ricevuta prodotta dal sistema di protocollo informatico. La ricevuta sostituisce l'apposizione della segnatura di protocollo sulla copie che restano all'utente, salvo casi particolari (es. comunicazioni di ospitalità per cui altri enti richiedono copia con apposizione di timbro);
- b) a persone fisiche e giuridiche che spediscono documenti informatici via PEC, oltre alla ricevuta di avvenuta consegna rilasciata dal Gestore del servizio di posta elettronica certificata, in automatico dal sistema di protocollo informatico, viene inviata tramite PEC una ricevuta di avvenuta registrazione riportante numero di protocollo, data di registrazione, data di ricezione, oggetto, mittente e destinatario;
- c) a persone fisiche e giuridiche che spediscono documenti informatici via EMAIL ordinaria viene inviata con lo stesso mezzo la ricevuta di protocollo generata dal sistema;
- d) a Pubbliche Amministrazioni che spediscono documenti informatici via PEC o altri sistemi di interscambio, viene rilasciata una ricevuta di avvenuta registrazione nelle modalità indicate dall'allegato 6 delle Linee guida AgID – GU 259/2020.

Non viene rilasciata ricevuta di registrazione per documenti analogici ricevuti via posta.

7. Descrizione del sistema di protocollo

7.1 Descrizione funzionale ed operativa

Il presente capitolo contiene la descrizione funzionale ed operativa del sistema di protocollo informatico con particolare riferimento alle modalità di utilizzo nel contesto organizzativo dell'Ente.

Il sistema possiede funzioni di amministrazione (per la gestione della struttura organizzativa e degli utenti) e funzioni operative (protocollazione e gestione dei flussi documentali). Ai sensi della normativa vigente sono disponibili funzioni:

1. per la produzione delle registrazioni di protocollo e relative ricerche, stampe, statistiche e reportistica;
2. per la gestione della scrivania di lavoro;
3. per la produzione dei fascicoli informatici, del relativo repertorio e delle connesse funzionalità di ricerca e visibilità;

Il sistema è integrato con canali di trasmissione informatica dei documenti previsti dall'Ente (posta elettronica, posta elettronica certificata) dai quali i documenti informatici vengono acquisiti a protocollo.

I documenti provenienti da fax sono gestiti come documenti analogici.

7.2 Rilascio delle abilitazioni di accesso

Il presente paragrafo riporta i criteri e le modalità per il rilascio delle abilitazioni di accesso ad utenti interni al sistema di protocollo informatico e gestione documentale.

L'accesso ad utenti esterni al sistema non è consentito.

Gli utenti hanno autorizzazioni di accesso differenziate (ruoli) in base alle tipologie di attività da svolgere nell'ufficio di appartenenza, comunicate dal Dirigente al Responsabile della UO e da questo ai collaboratori.

Ogni utente viene registrato all'interno del sistema di gestione documentale e di protocollo informatico:

- con credenziali di accesso diverse da quelle assegnate dal sistema informativo per accedere ai servizi personali quali pc, posta elettronica;
- *nome utente* pubblico che permette l'identificazione da parte del sistema e *password* privata o riservata di autenticazione;
- con una autorizzazione di accesso (profilo), che limita le operazioni di protocollo e gestione documentale alle sole funzioni necessarie e indispensabili a svolgere le attività di competenza dell'ufficio a cui l'utente appartiene.

I ruoli e i diversi livelli di autorizzazione sono assegnati agli utenti dal Responsabile della gestione documentale in accordo con il responsabile della UO di assegnazione dell'utente.

Gli utenti del sistema, una volta identificati, sono suddivisi in profili d'accesso sulla base delle rispettive competenze.

La profilazione degli utenti avviene mediante il modulo per la gestione dell'organigramma.

L'organigramma si compone di una serie di entità che possono essere combinate per rappresentare la struttura organizzativa del Comune.

Gli elementi costitutivi principali dell'organigramma sono definiti nella seguente successione logica:

1. Amministrazione;

2. Area Organizzativa (SETTORE);
3. Unità Organizzativa ;
4. Ruolo;
5. Utente (ACL);
6. Profilo (raggruppamento di ACL).

Alcuni di questi elementi servono per definire la tipologia del quadro organizzativo (Amministrazione, UO, persona), altri (come Utente e Profilo) definiscono nello specifico compiti e ruoli delle figure che operano all'interno del programma.

Da tale struttura logica discende il sistema di creazione delle entità nell'organigramma e di visibilità gerarchica che consente l'accesso ai documenti limitatamente a ciascuna UO di appartenenza.

Le abilitazioni all'utilizzo delle funzionalità del sistema, ovvero l'identificazione delle unità organizzative e delle persone abilitate sono sottoposte a periodica verifica, modifica, gestione e aggiornamento da parte dell'amministratore del sistema.

7.2.1 Abilitazioni interne ad accedere al sistema

Per accedere al sistema di gestione documentale e di protocollo informatico è necessaria la creazione di profilo utente effettuata dall'amministratore di sistema, previa richiesta da parte del Dirigente.

L'utente registrato, mediante apposito link, si autentica al sistema con credenziali autonome rispetto a quelle assegnate dalla gestione centralizzata delle utenze di dominio.

Tutte le utenze del Comune di Feltre sono configurate con un time-out che provvede a disconnettere automaticamente l'applicazione dopo un periodo di inattività.

Le sessioni multiple con la stessa user ID sono permesse.

7.2.2 Modalità di creazione e gestione delle utenze e dei relativi profili di accesso

Attraverso lo strumento di gestione dell'organigramma è possibile definire i ruoli e i livelli di autorizzazione per utenti o gruppi di utenti. Gli elementi dell'organigramma da impostare per una corretta profilazione degli utenti sono:

1. Area Organizzativa (SETTORE)
2. Unità organizzativa di riferimento
3. Eventuale Ufficio
4. Ruolo

Al singolo utente vengono assegnate le abilitazioni di visibilità e gestione del sistema secondo le indicazioni fornite dal Dirigente al Responsabile della UO a cui è assegnato, in accordo con il Responsabile della gestione documentale. Possono essere aggiunte ulteriori abilitazioni necessarie allo svolgimento della propria attività che non sono comprese nella carica assegnata:

1. assegnazione e presa in carico del protocollo del proprio settore, su richiesta del Dirigente.
2. Visibilità e gestione delle caselle mail o pec istituzionale in entrata;
3. supervisore di protocollo.

7.2.3 RegISTRAZIONI di protocollo riservato

L'utente del sistema può gestire (registrare, visualizzare, assegnare) documenti riservati solo se autorizzato tramite apposita abilitazione.

In fase di registrazione gli utenti autorizzati sono chiamati a definire la tipologia di riservatezza, individuando le particolari categorie di dati sulla scorta del registro delle attività di trattamento. Il sistema consente l'apposizione di una spunta per identificare il protocollo come *riservato*.

Tale scelta incide conseguentemente sulla possibilità di visibilità e di gestione di un documento da parte di un utente e consente la creazione del protocollo riservato, il cui accesso e successiva eventuale modifica è autorizzato alle persone con appositi permessi.

Dopo la registrazione l'utente non autorizzato avrà visibilità sui seguenti dati: numero e data di protocollo, mittente/destinatario, oggetto, classificazione, UO competente.

8. Sistema di classificazione e fascicolazione

8.1 Sistema di classificazione

Il Piano di Classificazione dell'Ente è costituito dal Titolario o Piano di classificazione riportato in allegato.

La classificazione ha il fine di organizzare logicamente tutti i documenti amministrativi informatici prodotti o ricevuti da un ente nell'esercizio delle sue funzioni.

La **classificazione è un'attività obbligatoria** nel sistema di gestione documentale del Comune di Feltre e si applica a tutti i documenti prodotti e acquisiti dallo stesso sottoposti o meno alla registrazione di protocollo, ai sensi degli articoli 56 e 64 del DPR 445/2000. Le informazioni relative alla classificazione nei casi dei documenti amministrativi informatici costituiscono parte integrante dei metadati previsti per la formazione dei documenti medesimi.

Ai sensi dell'art. 50, comma 4, del DPR 445/2000, il Sistema di gestione informatica dei documenti dell'AOO permette la formazione, gestione ed utilizzo delle serie informatiche secondo il piano di classificazione e fascicolazione e sulla base delle indicazioni contenute nel presente manuale.

L'uso corretto del Titolario ufficiale permette di stabilire un sistema di classificazione dei documenti omogeneo per tutti i Comuni, consentendo una corretta comunicazione tra gli enti e garantendo l'interoperabilità dei sistemi.

Il Responsabile della gestione documentale verifica periodicamente la rispondenza del sistema di classificazione ai procedimenti amministrativi e agli affari in essere.

Nel sistema di gestione documentale del Comune di Feltre l'attività di classificazione guida la formazione dei fascicoli e delle aggregazioni documentarie mediante il piano di fascicolazione.

8.2 Attività di fascicolazione

L'Ente adotta il Piano di fascicolazione allegato al presente manuale.

Tutti i documenti (analogici e informatici) registrati nel Sistema di Gestione Documentale sono riuniti in fascicoli o aggregazioni documentali, organizzati in linea di massima secondo il Piano di fascicolazione, in base ai criteri stabiliti nell'art. 64, comma 4 del DPR 445/2000.

All'interno di ciascuna UO vengono individuati gli addetti all'organizzazione e tenuta dei fascicoli correnti (e dei fascicoli chiusi in attesa di versamento nell'archivio di deposito) e alla conservazione dei documenti al loro interno. I responsabili della conservazione dei documenti e dei fascicoli nella fase corrente sono gli stessi Responsabili del procedimento amministrativo.

8.2.1 Processo di formazione e gestione dei fascicoli

Ogni documento, dopo la sua classificazione, viene inserito nel fascicolo di riferimento, secondo l'ordine cronologico di registrazione.

Quando viene creato/ricevuto un nuovo documento, l'utente della UO che prende in carico il protocollo o lo inserisce, se si tratta di partenza/interni, si occupa della relativa fascicolazione stabilendo, con l'ausilio delle funzioni di ricerca del sistema di protocollo informatico, se il documento debba essere collegato ad un procedimento in corso, e pertanto debba essere inserito in un fascicolo già esistente, oppure se il documento si riferisce a un nuovo procedimento per cui è necessario aprire un nuovo fascicolo.

A seconda delle ipotesi, il Responsabile del procedimento procede come segue:

- a) se il documento si ricollega a un procedimento in corso: seleziona il relativo fascicolo e collega la registrazione di protocollo del documento al fascicolo selezionato (se si tratta di

un documento su supporto cartaceo, assicura l'inserimento fisico dello stesso nel relativo fascicolo);

- b) se il documento dà avvio ad un nuovo fascicolo: esegue l'operazione di apertura del fascicolo e collega la registrazione di protocollo del documento al nuovo fascicolo aperto.

All'apertura del fascicolo si effettua la registrazione delle seguenti informazioni essenziali:

1. indice di classificazione (titolo e classe),
2. numero del fascicolo (generato automaticamente dal sistema informatico),
3. oggetto del fascicolo,
4. data di apertura del fascicolo (fornita automaticamente dal Sistema informatico),
5. UO responsabili del fascicolo,
6. livello di riservatezza.

Il fascicolo viene chiuso al termine del procedimento amministrativo. La data di chiusura si riferisce alla data dell'ultimo documento prodotto.

8.2.2 Repertorio dei fascicoli

Il Repertorio dei fascicoli, è lo strumento di gestione e di reperimento dei fascicoli, ed è organizzato per titoli. Il Repertorio dei fascicoli viene generato automaticamente dal sistema di gestione documentale.

Nel Repertorio dei Fascicoli sono indicati:

1. la data di apertura del fascicolo,
2. l'indice di classificazione completo (titolo, classe),
3. il numero di fascicolo (ed altre eventuali partizioni in sottofascicoli e inserti),
4. la data di chiusura,
5. l'oggetto del fascicolo (ed eventualmente l'oggetto dei sottofascicoli e inserti).

Il repertorio dei fascicoli è aggiornato in automatico dal sistema di protocollo informatico e viene inviato in conservazione ai sensi delle norme vigenti.

8.3 Altre aggregazioni documentali informatiche

All'interno del sistema di gestione informatica dei documenti il Comune forma, gestisce e utilizza tipologie di aggregazioni documentali informatiche diverse dai fascicoli: serie che aggregano documenti e serie che aggregano fascicoli.

Le **serie documentarie** sono costituite da documenti singoli accorpati per ragioni funzionali in base alla tipologia di riferimento (es. verbali, delibere, mandati e reversali, fatture...).

Le **serie di fascicoli** sono costituite da fascicoli accorpati per ragioni funzionali in base alla classe di riferimento o alla tipologia di fascicoli (es. fascicoli personali degli utenti soggetti ad accertamento tributario, fascicoli dei Verbali del Codice della Strada etc..).

I fascicoli appartenenti a serie diverse possono essere collegati tra loro.

8.4 Documenti repertoriati

Il registro di protocollo e i registri dei documenti soggetti a registrazione particolare, i repertori, gli albi, gli elenchi e ogni raccolta di dati concernente stati, qualità personali e fatti realizzati dalle Amministrazioni su supporto informatico in luogo dei registri cartacei sono formati attraverso la generazione o il raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più banche dati, anche appartenenti a più soggetti che operano fra loro, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica.

All'interno del Comune di Feltre sono istituiti i repertori generali indicati nell'apposito allegato. Eventuali modifiche all'elenco dei repertori in uso presso l'Ente verranno proposte al Responsabile della gestione documentale, da quest'ultimo valutate e recepite con specifico atto del Responsabile della gestione documentale o del Dirigente di riferimento senza necessità di revisione del presente manuale.

Una volta l'anno il Responsabile della gestione documentale provvede a esportare in forma statica i repertori informatici presenti e registrarli a protocollo, al fine di garantirne la corretta conservazione.

!!

Registrazione e conservazione di documenti informatici creati in gestionali "esterni" all'ente.

Nel caso vi siano documenti creati e conservati in gestionali "esterni", è opportuno siano prodotti e mandati in conservazione anche tramite il gestionale del Comune di Feltre.

In particolare ciò vale per i contratti stipulati in MEPA.

9. Archivio generale e Piano di Conservazione

9.1 Gestione documenti cartacei degli archivi di deposito

La letteratura scientifica di settore, individua nella vita di un archivio tre fasi sostanziali:

1. **archivio corrente:** è costituito dall'insieme dei documenti in corso d'uso ed è in continuo accrescimento;
2. **archivio di deposito:** è costituito dall'insieme dei documenti riguardanti pratiche concluse, in attesa di essere sottoposte alla selezione per lo scarto o la conservazione illimitata;
3. **archivio storico:** è costituito da tutte le pratiche già sottoposte alla selezione per la conservazione illimitata e che non sono state oggetto di scarto.

Tutti i documenti dal momento del loro inserimento nel Sistema Documentale dell'Ente, sono parte del demanio archivistico del Comune di Feltre e come tali sono assoggettati al regime proprio del demanio pubblico.

In quanto beni culturali fin dall'origine, i singoli documenti del Comune e l'archivio comunale nel suo complesso sono sottoposti a particolari tutele e garanzie. È pertanto necessario richiedere l'autorizzazione della Soprintendenza Archivistica sia per lo spostamento di documenti dell'archivio di deposito e dell'archivio storico sia per lo scarto di documentazione archivistica.

Qualora abusivamente sottratti al Comune, i documenti del suo archivio sono rivendicabili senza limiti di tempo, purché si disponga di elementi che ne provino l'appartenenza (numeri di protocollo, indici di classificazione, descrizioni in inventari ecc.).

9.1.1 Il versamento dei fascicoli

Il versamento dei fascicoli relativi ad affari e procedimenti amministrativi conclusi o comunque non più utili ad una trattazione corrente avviene su autorizzazione del Responsabile della U.O. Affari Istituzionali e Personale.

Prima di eseguire qualsiasi intervento sulla documentazione è obbligatorio contattare il Responsabile della U.O. Affari Istituzionali e Personale, il quale provvede ad effettuare un sopralluogo presso la sede dove sono conservati i fascicoli da versare.

In seguito, sulle indicazioni fornite dal Responsabile della U.O. Affari Istituzionali e Personale, si procede alla redazione dell'elenco di versamento su supporto informatico utilizzando il modello adottato dal Comune di Feltre.

9.1.2 La movimentazione dei fascicoli

Una volta che i fascicoli sono stati versati all'Archivio generale, possono essere richiesti in consultazione e, se indispensabile, prelevati su autorizzazione del personale archivistico.

La consultazione e il prelievo per personale interno all'Ente avviene attraverso la compilazione di un modulo di prelievo messo a disposizione dell'Ufficio Protocollo. Il modulo viene inserito in sostituzione del fascicolo prelevato, come ricevuta di consegna.

Il prelievo di fascicoli è annotato su un apposito registro dal personale dell'Ufficio Protocollo che periodicamente può verificarne lo stato e richiedere la restituzione dei fascicoli affidati temporaneamente per la consultazione.

La consultazione e il prelievo da parte di soggetti esterni avviene esclusivamente attraverso apposita domanda di accesso civico, accesso civico generalizzato o accesso agli atti, nelle modalità riportate nel regolamento di accesso agli atti.

Il richiedente non può estrarre i documenti originali dal fascicolo, né alterarne l'ordine.

Non è consentito prelevare dall'archivio fogli sciolti o singole pagine, il prelievo avviene per unità archivistica (fascicolo, registro...).

9.2 Gestione dell'Archivio Storico

I documenti selezionati per la conservazione permanente sono trasferiti, contestualmente agli strumenti che ne garantiscono l'accesso, nella specifica sezione di archivio. I criteri di scarto e conservazione permanente dei documenti sono dettagliati nel Piano di Conservazione.

La gestione dell'Archivio storico è demandata all'Ufficio Protocollo – Archivio – Urp. Il personale addetto alla tenuta dell'Archivio generale adempie agli obblighi di conservazione stabiliti dalla normativa vigente, garantendo la conservazione dei documenti in locali a norma e redigendo elenchi ed inventari delle serie e dei fondi attraverso schedatura analitica, previa autorizzazione della Soprintendenza per i beni archivistici.

L'accesso alla consultazione dell'Archivio storico del Comune di Feltre è regolato dalle procedure di accesso stabilite nel paragrafo 10.

9.3 Conservazione dei documenti digitali

I documenti informatici prodotti dal Comune di Feltre sono affidati a uno o più conservatori accreditati, pubblici o privati. Anche per i documenti informatici le tempistiche di conservazione sono indicate nel Piano di conservazione.

Lo scarto dei documenti informatici viene effettuato in base alle tempistiche stabilite dal Piano.

9.4 Conservazione sostitutiva

Per l'esecuzione del processo di conservazione sostitutiva dei documenti l'Amministrazione si uniforma alle modalità previste dall'allegato 3 delle *Linee guida AgID – GU 259/2020*, ai sensi dell'art 20 comma 3 e 5-bis e dell'art. 44 e 71, comma 1 del CAD.

10. Accesso ai documenti e tutela della riservatezza

Il Comune di Feltre garantisce il diritto di accesso a chiunque sia titolare di un interesse diretto, concreto e attuale corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento del quale è richiesto l'accesso. Il diritto di accesso è garantito altresì a soggetti portatori di interessi pubblici o diffusi, costituiti in associazioni o comitati.

Il Comune di Feltre, recependo le prescrizioni e i principi espressi dalla normativa in materia, ha approvato con Delibera di Consiglio numero 6 del 9 febbraio 2022 il Regolamento in materia di accesso civico quale parte integrante del Regolamento di disciplina del diritto di accesso approvato con delibera di Consiglio comunale numero 116 del 30 novembre 2009.

Al fine di assolvere agli obblighi di pubblicità legale ai sensi della Legge 18 giugno 2009, n. 69, il Comune di Feltre ha attivato un sistema di gestione dell'Albo on-line integrato nel sistema di protocollo e gestione documentale conforme ai requisiti previsti.

Il Responsabile del procedimento, se interno all'ente, provvede all'affissione in autonomia.

Sarà utilizzata a tal fine la funzione "protocollo interno".

Qualora la richiesta di pubblicazione all'albo arrivi da enti terzi, provvederà direttamente l'ufficio protocollo che conclude così il procedimento di pubblicazione all'albo.

Il protocollo invierà la richiesta anche ad eventuale altro ufficio che ritiene sia interessato dall'avviso. In tal caso, eventuali successivi atti, se dovuti, apriranno un nuovo procedimento a sé stante.

10.1 Amministrazione trasparente

In adempimento alla recente normativa in tema di trasparenza e accesso civico (D.Lgs. 33/2013), il Comune Feltre ha costituito apposita sezione di "Amministrazione trasparente" nel sito istituzionale, nella quale sono pubblicati dati, informazioni e documenti che riguardano l'organizzazione e le attività dell'Amministrazione.

Attraverso apposita sottosezione di Amministrazione trasparente è possibile consultare l'elenco dei procedimenti amministrativi del Comune di Feltre.

Nelle forme previste dalla normativa pubblica, l'Amministrazione comunale pubblica ed aggiorna annualmente il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità ed il relativo stato di attuazione, indicando i responsabili della trasmissione e della pubblicazione dei documenti, delle informazioni e dei dati.

10.2 Procedure di accesso ai documenti e tutela della riservatezza

La consultazione dei documenti conservati presso l'Archivio generale del Comune di Feltre, avviene tramite due modalità di accesso:

1. accesso ai documenti per fini amministrativi
2. accesso ai documenti per fini di ricerca storica-scientifica.

10.2.1 Accesso ai documenti per fini amministrativi

Tutta la documentazione prodotta dal Comune di Feltre nell'esercizio della sua attività amministrativa è accessibile per fini amministrativi, nel rispetto della normativa vigente e dello specifico regolamento comunale. In questa sede, con "accesso per fini amministrativi" si intendono

anche le altre modalità di accesso indicate nel Regolamento comunale: accesso civico, accesso civico generalizzato, accesso per informazioni ambientali, accesso dei consiglieri comunali.

10.2.2 Accesso ai documenti per fini di ricerca storica-scientifica e accesso ai dati a fini statistici

I documenti richiesti ai fini della ricerca storica-scientifica sono liberamente consultabili, ad eccezione di quelli indicati dal Capo III, art. 122 del *Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio*:

- documenti di carattere riservato relativi alla politica estera o interna dello Stato, che divengono consultabili 50 anni dopo la chiusura del fascicolo che li contiene;
- documenti contenenti dati particolari, che diventano consultabili 40 anni dopo la chiusura del fascicolo che li contiene;
- documenti contenenti taluni dati particolari, idonei a rivelare lo stato di salute o la vita sessuale o i rapporti riservati di tipo familiare, che diventano consultabili 70 anni dopo la chiusura del fascicolo che li contiene.

La consultazione dei documenti contenenti categorie particolari di dati personali e dati personali relativi a condanne e reati può essere autorizzata dalla Soprintendenza archivistica competente per territorio anche prima della scadenza dei termini prescritti dalla legge.

L'accesso ai dati a fini statistici è consentito solo qualora il fruitore ultimo abbia i medesimi scopi.

In particolare è escluso l'accesso ai dati volto a contattare cittadini per somministrare questionari, raccogliere dati ed elaborare statistiche, seppur in forma anonima, cedibili a terzi per scopi attinenti indagini di mercato.

11. Approvazione e aggiornamento del manuale, norme transitorie e finali

Il presente Manuale è approvato dalla Giunta comunale con propria deliberazione ed è aggiornato, su proposta del Responsabile della gestione documentale, con le medesime modalità.

Gli aggiornamenti potranno rendersi necessari a seguito di:

1. adeguamenti normativi che rendano superate le prassi definite nel Manuale;
2. introduzione di nuove pratiche tendenti a migliorare l'azione amministrativa in termini di efficacia, efficienza e trasparenza;
3. inadeguatezza delle procedure rilevate nello svolgimento delle attività correnti.

Gli allegati al presente Manuale, che contengono indicazioni di dettaglio sulle procedure operative e sulle modalità di funzionamento dei sistemi gestionali, sono modificati con Determinazione dirigenziale o con provvedimento del Responsabile della gestione documentale.

Entra in vigore alla data di esecutività della deliberazione che lo approva. Con l'entrata in vigore del presente Manuale viene abrogato il Manuale di gestione già approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 146/2009 e successivamente aggiornato con Determinazione del settore Affari Generali n. 200/2012.

In ottemperanza alla normativa vigente, il Manuale di gestione documentale e i suoi allegati sono pubblicati sul sito istituzionale del Comune di Feltre, nell'area "Amministrazione trasparente", come previsto dall'art. 9 del D.Lgs. 33/2013 e dalle *Linee guida AgID – GU 259/2020*.

12. Elenco degli allegati

Fanno parte integrante del presente manuale i seguenti allegati tecnici:

1. GLOSSARIO
2. ORGANIGRAMMA
3. TITOLARIO DI CLASSIFICAZIONE
4. REPERTORI (in fase di predisposizione)
5. PRONTUARIO DI CLASSIFICAZIONE
6. PIANO DI FASCICOLAZIONE
7. PIANO DI CONSERVAZIONE (CON MASSIMARIO DI SCARTO)
8. FORMATI
9. METADATI
10. MODELLO DI REGISTRO PROTOCOLLO DI EMERGENZA
11. LINEE GUIDA PER L'INSERIMENTO DEI DATI
12. PIANO DI SICUREZZA (in fase di predisposizione)

