

# COMUNE DI BOFFALORA SOPRA TICINO

CITTA' METROPOLITANA DI MILANO

## MANUALE DI GESTIONE DOCUMENTALE



REV. 02 - MARZO 2026

### **PREMESSA**

Il presente manuale di gestione è strumento fondamentale per descrivere ai dipendenti e ai soggetti esterni che si relazionano con l'Amministrazione tutte le istruzioni messe in opera per un corretto funzionamento del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi.

In esso e nei suoi allegati viene descritto il flusso di lavorazione della documentazione, i criteri che regolano la fase di acquisizione della documentazione, gli standard e le disposizioni per la registrazione a protocollo, la gestione dei procedimenti amministrativi fino alla loro pubblicazione, le modalità di conservazione dei documenti prodotti.

Il tutto nel rispetto della normativa relativa all'accesso e alla tutela della privacy.

Il presente manuale è pubblicato sul sito internet istituzionale del Comune di Boffalora Sopra Ticino, all'interno della sezione "Amministrazione Trasparente", sotto la voce "Atti Generali".

Boffalora Sopra Ticino, marzo 2026

## **CRONOLOGIA DELLE REVISIONI**

06-2016	1 <sup>a</sup> redazione
03-2026	Revisione e aggiornamento complessivi

# **1. DISPOSIZIONI GENERALI**

## **1.1. Ambiti applicativi**

Il presente manuale di gestione descrive il sistema di gestione dei documenti analogici ed informatici prodotti e ricevuti dall'Ente e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi.

In particolare:

- descrive le attività relative alla formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione, archiviazione e conservazione di documenti analogici e digitali;
- regola le fasi operative per la gestione informatica dei documenti, nel rispetto della normativa vigente in materia di trasparenza degli atti amministrativi, di tutela della privacy e delle politiche di sicurezza.

## **1.2. Definizioni**

Ad integrazione di quanto descritto dal presente manuale, si rimanda al glossario dei termini e degli acronimi (all. 1).

## **1.3. Riferimenti normativi**

Ad integrazione di quanto descritto dal presente manuale, si rimanda all'elenco dei principali riferimenti normativi (all. 2).

## **1.4. Regime giuridico dei documenti**

I documenti amministrativi analogici e informatici, ricevuti, spediti e prodotti nel corso del trattamento degli affari, poiché costituiscono nel loro insieme l'archivio proprio dell'Ente, sono beni soggetti al regime del demanio pubblico e sono parte integrante del patrimonio indisponibile del Comune.

In quanto prodotti e/o ricevuti da un Ente Pubblico sono beni culturali fin dalla loro origine e come tali inalienabili, sottoposti a specifiche forme di tutela e garanzia.

L'eliminazione dei documenti è possibile soltanto per quelle tipologie documentarie per le quali, decorsi i termini previsti, viene meno il loro valore giuridico-probatorio e storico; l'attività di selezione e scarto documentale è sempre subordinata all'autorizzazione della Soprintendenza archivistica e bibliografica per la Lombardia.

## **2. ORGANIZZAZIONE FUNZIONALE**

### **2.1. Area Organizzativa Omogenea**

Ai fini di una gestione coordinata dei documenti è individuata una sola Area Organizzativa Omogenea (di seguito A.O.O.) denominata Comune di Boffalora Sopra Ticino. L'amministrazione, nell'ambito degli adempimenti previsti, è accreditata presso l'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (I.P.A.) e dotata di un proprio codice identificativo (all. 3).

Tale A.O.O. si intende composta dall'insieme di tutte le sue Unità Organizzative (U.O.) come da organigramma del Comune (all. 4).

### **2.2. Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi**

All'interno dell'A.O.O. è istituito il Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, (all. 5). Il Servizio, denominato "Servizio protocollo", è posto alle dipendenze dirette dell'Area Amministrativa della A.O.O. e ha competenza sulla gestione dell'intera documentazione ovunque trattata, distribuita o conservata, ai fini della corretta registrazione, classificazione, assegnazione, ordinamento, selezione e conservazione.

In particolare il Servizio svolge i seguenti compiti:

- richiede al Servizio Informatico l'attivazione e la cessazione delle utenze degli applicativi di gestione documentale e protocollo, stabilendo per ciascun profilo i livelli di autorizzazione per l'accesso alle funzioni della procedura, distinguendo tra abilitazione alla consultazione e abilitazione all'inserimento e modifica delle informazioni;
- monitora la correttezza e il buon funzionamento delle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo;
- vigila con il Servizio Informatico sulla corretta produzione e trasmissione in conservazione del registro giornaliero di protocollo;
- opera con il Servizio informatico affinché le funzionalità del sistema in caso di guasti o anomalie siano ripristinate nel più breve tempo possibile;
- garantisce il buon funzionamento degli strumenti e delle attività connesse alla gestione dei flussi documentali e degli archivi;
- effettua le attività di annullamento delle registrazioni di protocollo errate, su autorizzazione del Responsabile della gestione documentale;
- vigila sull'osservanza delle disposizioni da parte del personale autorizzato e degli incaricati.

### **2.3. Responsabile della gestione documentale**

Ai fini della tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi sono nominati il Responsabile della gestione documentale e il suo vicario, in caso di vacanza, assenza o impedimento del primo (all. 6). Il Responsabile è un funzionario dotato di idonei requisiti professionali e tecnico-archivistici acquisiti a seguito di processi di formazione specifica.

Il Responsabile, d'intesa con il Responsabile della conservazione, il Responsabile della

transizione digitale, il Responsabile dei sistemi informativi e acquisito il parere del Responsabile della protezione dati, deve predisporre il manuale di gestione documentale relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio, all'accesso ai documenti informatici, nel rispetto della normativa in materia di trattamenti dei dati personali ed in coerenza con quanto previsto nel manuale di conservazione.

In particolare il Responsabile dovrà:

- predisporre lo schema del manuale di gestione, curarne le modifiche e gli aggiornamenti periodici, provvedere alla sua pubblicazione;
- predisporre l'implementazione e l'aggiornamento del piano di sicurezza informatica, relativamente agli aspetti di sua competenza;
- definire e vigilare sull'applicazione di criteri uniformi di trattamento del documento informatico e, in particolare, di classificazione e archiviazione;
- definire le procedure connesse alle operazioni di registrazione di protocollo di emergenza, nel caso per cause tecniche non sia possibile utilizzare la normale procedura informatica;
- definire le procedure di versamento periodico di fascicoli e serie documentali relativi a procedimenti conclusi in archivio di deposito, formando e conservando un elenco del materiale trasferito;
- verificare con il Servizio Informatico la corretta sottoscrizione e trasmissione dei pacchetti di versamento al sistema di conservazione, secondo le modalità operative e nei formati definite nel manuale di conservazione e concordati con il Conservatore;
- verificare con il Servizio informatico il buon esito della operazione di trasferimento al sistema di conservazione tramite la presa visione del rapporto di versamento prodotto dal sistema di conservazione stesso.

## **2.4. Servizio di conservazione elettronica dei documenti**

Il servizio di conservazione del registro giornaliero di protocollo, della documentazione amministrativa informatica e delle aggregazioni documentali informatiche è affidato ad un soggetto esterno, mediante contratto di servizio con obbligo del rispetto del manuale di conservazione predisposto dal Responsabile della conservazione (all. 7). Il soggetto esterno cui è affidato il processo di conservazione assume anche il ruolo di Responsabile del trattamento dei dati.

## **2.5. Responsabile della conservazione**

Al fine di definire e governare la gestione del sistema di conservazione, è nominato il Responsabile della conservazione (all. 8). Egli definisce e attua le politiche complessive del sistema di conservazione e ne governa la gestione con piena responsabilità e autonomia.

Al Responsabile della conservazione corre obbligo di predisporre il manuale di conservazione e curarne l'aggiornamento periodico in presenza di cambiamenti normativi, organizzativi, procedurali o tecnologici rilevanti.

In particolare il Responsabile dovrà:

- definire le politiche di conservazione ed i requisiti funzionali del sistema di

- conservazione;
- monitorare la corretta funzionalità del sistema di conservazione attivato presso il fornitore;
- monitorare periodicamente, con cadenza non superiore ai cinque anni, l'integrità dei documenti informatici e delle relative aggregazioni trasmesse in conservazione e la loro leggibilità.

## **2.6. Modello operativo**

All'interno dell'A.O.O. è adottato un modello organizzativo decentrato che prevede la partecipazione attiva di più soggetti abilitati a svolgere le operazioni di loro competenza sotto il coordinamento del Servizio Protocollo (all. 9).

In particolare:

- la documentazione in entrata è protocollata e gestita principalmente dal Servizio Protocollo, che provvede alle operazioni di registrazione, classificazione e assegnazione;
- la documentazione in uscita e interna è gestita dal personale abilitato di ciascuna U.O., che provvede alle operazioni di registrazione e fascicolazione.

La formazione dei fascicoli di competenza è gestita direttamente dal personale assegnatario.

### **3. SOTTOSCRIZIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI**

Nello svolgimento delle funzioni amministrative, l'Ente dota se stesso e gli operatori delle seguenti tipologie di firma tramite le quali sottoscrivere il documento informatico.

#### **3.1 Sigillo elettronico**

Il sigillo elettronico in dotazione al Comune è utilizzato unicamente per l'apposizione automatica della sottoscrizione digitale ai pacchetti di versamento del protocollo informatico inviati al sistema di conservazione con cadenza periodica.

Non è al momento integrato con nessun'altra funzione di validazione all'interno del gestionale di protocollo.

#### **3.2. Firma elettronica semplice**

E' realizzata mediante l'utilizzo di credenziali personali (username e password), assegnate individualmente dal Servizio Informatico ai singoli dipendenti per l'accesso al gestionale di protocollo informatico e documentale, esclusivamente per quelle comunicazioni e registrazioni dove è sufficiente l'identificazione informatica del soggetto che le esegue. Il sistema traccia le attività svolte in file di log periodici.

La password assegnata inizialmente viene modificata dall'utente al primo utilizzo e cambiata ogni 3 mesi.

#### **3.3. Firma digitale**

E' rilasciata sotto forma di OTP remota comunicata su dispositivo mobile in possesso del titolare o come lettore di smart-card. E' utilizzata dal Sindaco, dal Segretario Comunale, dai Responsabili di servizio, da tutti i responsabili di procedimento dotati di delega all'adozione di provvedimenti e legittimati alla sottoscrizione di documenti aventi rilevanza esterna. E' utilizzata per l'espletamento delle attività istituzionali di natura pubblicistica, privatistica e contrattuale (all. 10).

Il dispositivo per la ricezione o per la generazione della firma digitale è usato esclusivamente dal titolare designato dal Comune. Ai sensi della normativa vigente tale utilizzo si presume comunque riconducibile al titolare, salvo esplicito disconoscimento.

Il titolare della firma digitale:

- assicura la custodia del dispositivo per la ricezione o la generazione della firma in suo possesso e adotta le necessarie misure di sicurezza;
- conserva le informazioni di abilitazione all'uso della chiave privata comunicate dal fornitore separatamente dal dispositivo;
- richiede immediatamente la revoca del certificato inutilizzabile o di cui abbia perduto il possesso o il controllo esclusivo qualora abbia il ragionevole dubbio che possa essere stato utilizzato da altri.

L'Ente si avvale dei servizi di un prestatore di servizi iscritto nell'elenco pubblico AGID dei prestatori di servizi fiduciari qualificati (all. 11).

### **3.4. Verifica delle firme digitali**

Il software di protocollo informatico non prevede funzioni automatiche di verifica della firma digitale che è stata apposta dall'utente sui documenti in uscita.

La validità del certificato di firma digitale è verificato dal software di firma utilizzato per la sottoscrizione del documento informatico, al di fuori del gestionale documentale.

L'approssimarsi della scadenza del certificato di firma è comunicato al protocollo dell'Ente direttamente dal fornitore, con tempi congrui allo svolgimento delle necessarie procedure di rinnovo o nuova emissione.



## **4. POSTA ELETTRONICA**

La posta elettronica viene utilizzata per l'invio di comunicazioni, informazioni e documenti:

- all'interno dell'Ente;
- nei rapporti con amministratori, cittadini, soggetti privati, altre Pubbliche Amministrazioni.

Le comunicazioni formali e la trasmissione di documenti informatici il cui contenuto impegni l'Ente verso terzi, avvengono tramite le caselle di posta elettronica istituzionali del Comune. Le semplici comunicazioni informali che consistono in scambio di informazioni che non impegnano l'Ente verso terzi sono invece ricevute o trasmesse attraverso le caselle di posta elettronica ordinaria (all. 12).

### **4.1. Caselle di posta elettronica istituzionali**

L'Ente è dotato di due caselle di posta elettronica istituzionale, sia ordinaria che certificata (PEC), collegate direttamente al protocollo informatico per consentire l'invio e la ricezione di comunicazioni formali anche da parte / verso soggetti privati sprovvisti di PEC.

### **4.2. Caselle di posta elettronica ordinaria**

L'Ente dota i propri Uffici di una casella di posta elettronica ordinaria non nominativa, finalizzata allo scambio di comunicazioni interlocutorie, comunque informali, per lo svolgimento delle proprie attività quotidiane. Il suo uso è da considerarsi esclusivamente professionale.

L'Ente dota altresì il Sindaco, il Segretario Comunale e gli Assessori di caselle di posta elettronica ordinaria nominative per lo scambio di comunicazioni interlocutorie ed informali. Questa caselle vengono chiuse in caso di variazioni e cessazioni dall'incarico.

### **4.3. Uso della posta elettronica ordinaria**

Non è consentito inviare o ricevere messaggi di posta elettronica ordinaria quando il contenuto di questi impegni l'Ente verso terzi. In caso di ricezione di tali messaggi sulla casella di posta ordinaria dell'ufficio, va richiesto al mittente il re-invio alla casella di posta elettronica istituzionale del Comune o altra forma di spedizione. La ricezione di messaggi di posta elettronica ordinaria di per sé non determina alcun obbligo per l'Ente di attivare azioni e procedimenti formali.

Nel formato dei messaggi di posta elettronica ordinaria è inserito automaticamente il seguente testo: *“Questo messaggio non impegna in alcun modo il Comune di Boffalora Sopra Ticino e contiene informazioni appartenenti al mittente esclusivamente dirette al destinatario sopra indicato. Ai sensi dell'articolo 616 C.P. e della normativa europea e nazionale in tema di protezione dati, sono severamente proibite la revisione, divulgazione, rivelazione, copia, ritrasmissione di questo messaggio nonché ogni azione correlata al contenuto dello stesso”*.

La posta elettronica ordinaria non può essere utilizzata per la ricezione o la spedizione di documenti dotati di firma digitale.

#### **4.4. Casella di posta elettronica certificata**

L'Ente è dotato di una casella di posta elettronica certificata istituzionale accreditata presso l'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (I.P.A.), per la corrispondenza in ingresso e in uscita formale e per la ricezione dei flussi di fatturazione elettronica dal Sistema di Interscambio, direttamente collegata al gestionale di protocollo.

L'Ente dota altresì il Sindaco, gli Assessori ed i Consiglieri Comunali di propri indirizzi PEC nominativi quali domicili digitali per trasmettere loro comunicazioni di carattere istituzionale e avvisi di convocazione. Queste caselle hanno una durata annuale e sono rinnovate fino alla scadenza del ruolo o del mandato.

#### **4.5. Uso della posta elettronica certificata**

L'utilizzo della posta elettronica certificata consente di:

- conoscere in modo inequivocabile la data e l'ora di trasmissione;
- avere la garanzia dell'avvenuta consegna all'indirizzo di posta elettronica certificata dichiarato dal destinatario;
- inter-operare e cooperare dal punto di vista applicativo con le A.O.O. appartenenti ad altre amministrazioni.

#### **4.6. Casella di posta elettronica certificata ad uso esclusivo**

L'Ente dota il proprio Ufficio di Polizia Locale di un proprio indirizzo di posta elettronica certificata utilizzato esclusivamente per la trasmissione e la ricezione di comunicazioni inerenti le attività di polizia giudiziaria. Tale documentazione non fa parte dell'archivio dell'Ente ed è pertanto gestita in maniera autonoma ed indipendente.

### **5. CRITERI DI REDAZIONE**

L'Ente forma gli originali dei propri atti unicamente come documenti informatici, tramite l'utilizzo di appositi strumenti software o mediante procedure informatiche in interoperabilità.

#### **5.1. Modalità di formazione**

Il documento informatico viene formato mediante una delle seguenti modalità:

1. creazione tramite strumenti software o servizi cloud, nei formati standard previsti e nel rispetto delle regole di interoperabilità;
2. acquisizione per via telematica o su supporto informatico, oppure come copia per immagine o informatica di un documento analogico;
3. memorizzazione in formato digitale delle informazioni derivanti da transazioni o processi informatici o dalla presentazione di dati attraverso moduli o formulari;
4. generazione o raggruppamento di dati o registrazioni, provenienti da una o più banche dati, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica.

Allo stato attuale il sistema di gestione informatica dei documenti consente la produzione

interna al sistema stesso di un numero limitato di documenti ai quali è stato assegnato un preciso iter di formazione, verifica e validazione. Il resto della documentazione informatica di tipo amministrativo è prodotta in linea di massima attraverso strumenti software in locale, a partire da un modello standard (carta intestata) predisposto dall'Ente (all. 13). Ogni ufficio personalizza il modello inserendo le proprie informazioni di contatto.

## **5.2. Elementi informativi essenziali dei documenti prodotti**

I documenti informatici prodotti contengono, se la loro rappresentazione statica lo consente, le seguenti informazioni:

### **AUTORE DEL DOCUMENTO**

- stemma del Comune e dicitura "Comune di Boffalora Sopra Ticino – Città Metropolitana di Milano"
- indirizzo e numero di telefono
- CF e P.IVA
- sito internet dell'Ente
- indirizzi di posta elettronica istituzionale ordinaria e certificata

### **DESCRIZIONE DEL DOCUMENTO**

- numero di protocollo o di registrazione particolare
- indice di classificazione: titolo/classe/numero di fascicolo
- luogo e data di redazione
- data ed eventuale protocollo del documento cui si risponde
- oggetto del documento

### **DESTINATARIO**

- cognome e nome di persona fisica, ragione sociale di enti e imprese, nome dell'istituzione pubblica
- indirizzo completo, ove possibile, e/o indirizzo email / PEC

### **RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO**

- cognome, nome e qualifica del Responsabile del procedimento amministrativo
- riferimento alla firma digitale apposta, riportante la dicitura "Firmato digitalmente ai sensi del dlgs 82/2005"
- unità organizzativa responsabile con indicazione del servizio e dell'ufficio
- eventuale referente
- indirizzo di posta elettronica ordinaria dell'ufficio

## **5.3. Formati dei documenti informatici**

I documenti informatici prodotti dall'Ente, indipendentemente dal software utilizzato, sono resi in alcuni dei formati standard previsti dalla normativa vigente in materia di conservazione (all. 14).

I documenti ricevuti in un formato diverso da quelli prescritti dal presente manuale sono comunque recepiti dal sistema. Qualora risultino impossibili da aprire con gli strumenti software a disposizione, viene richiesto al mittente l'inoltro del medesimo documento in

uno dei formati ammessi.

In caso di migrazione dei documenti informatici, la corrispondenza fra il formato originale e quello migrato è garantita dal Responsabile della conservazione.

#### **5.4. Metadati dei documenti informatici**

Al documento informatico è associato un insieme di metadati standard definiti dalla normativa vigente (all. 15).

#### **5.5. Sottoscrizione dei documenti informatici**

I documenti informatici prodotti dall'Ente che richiedono una sottoscrizione elettronica con valore legale devono essere sottoscritti esclusivamente con firma digitale in formato CADES (.p7m) al fine di garantire la loro inalterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura.

La data riportata sul documento deve essere coerente con quella dei metadati del documento, della firma digitale e del protocollo informatico.

#### **5.6. Formazione di copie per immagine di documenti analogici**

Qualora sia necessario produrre una copia per immagine di un documento analogico, il processo avviene attraverso l'acquisizione via scanner del documento e la successiva lavorazione all'interno del flusso documentale digitale, come meglio dettagliato al capitolo seguente.

#### **5.7. Formazione di duplicati e copie informatiche di documenti informatici**

Qualora sia necessario produrre un duplicato di un documento informatico, le operazioni sono svolte mediante le funzioni standard di copia/incolla dell'evidenza informatica previste dal sistema operativo in uso.

Copie di documenti informatici con medesimo contenuto ma diversa evidenza informatica sono prodotti mediante le funzionalità interne dei software di office automation in uso presso l'Ente, tramite le funzioni "esporta" o "salva come" o simili.

In entrambi i casi, la conformità del nuovo documento informatico è garantita mediante raffronto da parte dell'operatore che effettua il duplicato o la copia.

I documenti prodotti in questo modo hanno lo stesso valore probatorio dell'originale da cui hanno origine se la conformità non viene espressamente disconosciuta.

#### **5.8. Formazione di copie analogiche di documenti informatici**

Qualora sia necessario estrarre copia analogica di un documento informatico ciò avverrà mediante stampa, laddove possibile per forma e struttura, del documento informatico originale su modello standard.

In caso di copia analogica di un documento informatico protocollato in ingresso dall'Ente,

la copia è da considerarsi priva di valore giuridico e prodotta per meri fini strumentali dall'Ufficio interessato.

## **6. ACQUISIZIONE A MEZZO SCANNER DI DOCUMENTI SU SUPPORTO CARTACEO**

I documenti ricevuti su supporto cartaceo acquisiti all'interno del sistema di protocollo informatico in un formato immagine standard, con l'ausilio di uno scanner.

### **6.1. Processo di scansione**

Il processo di scansione si articola nelle seguenti fasi:

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

### **6.2. Criteri di riproduzione**

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

- parametri di digitalizzazione: .pdf, 300 DPI, toni di grigio (salvo diverse esigenze);
- le pagine bianche vengono scansionate;
- se il documento ricevuto è in formato A3 o A4 viene acquisito direttamente con le risorse, umane e strumentali, interne all'A.O.O.;
- se il documento ricevuto è in un formato più ampio dell'A3, viene acquisito in formato immagine solo se esplicitamente richiesta dal responsabile del procedimento di competenza, avvalendosi di servizi di digitalizzazione esterni.

### **6.3. Originali cartacei**

I documenti cartacei, dopo l'operazione di riproduzione in formato immagine, vengono inviati all'ufficio destinatario, all'attenzione del responsabile del procedimento di competenza.

In caso di più destinatari con competenze dirette sull'istanza, l'originale analogico viene inviato unicamente al primo destinatario.

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

## **7. REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO**

### **7.1. Registro di protocollo**

Il registro di protocollo è un atto pubblico di fede privilegiata che testimonia la tempestività e l'effettivo ricevimento e spedizione di un documento, indipendentemente dalla regolarità del documento stesso. Ne consegue che la documentazione che non è stata registrata viene considerata giuridicamente inesistente presso l'amministrazione.

Il registro di protocollo è un documento informatico prodotto e redatto secondo le modalità previste dalla vigente normativa.

Il registro di protocollo del Comune di Boffalora Sopra Ticino è unico.

Nell'ambito dell'A.O.O. la numerazione delle registrazioni di protocollo è unica e progressiva e si chiude al 31 dicembre di ogni anno per ricominciare dal primo gennaio dell'anno successivo; essa fa capo ad un unico registro informatico ed è composta da almeno 7 cifre. La numerazione è generata tramite un'apposita procedura informatica che assegna automaticamente il numero di protocollo a ciascun documento registrato. Ogni documento è pertanto individuato da un unico numero di protocollo, che non può essere utilizzato per la registrazione di altri documenti anche ad esso correlati.

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

### **7.2. Registrazione di protocollo**

La registrazione è l'operazione di memorizzazione delle informazioni fondamentali relative al contenuto, alla forma, all'autore e alla modalità di trasmissione di un documento. Questa operazione serve a identificare in modo univoco un documento individuandone data, forma e provenienza certa.

Tutti i documenti prodotti e ricevuti dall'Ente, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, ad eccezione di quelli indicati successivamente, sono registrati dall'operatore di protocollo in un'unica operazione.

Non è consentita la protocollazione di un documento già protocollato.

La registrazione di protocollo dei documenti informatici ricevuti tramite posta elettronica istituzionale e PEC è effettuata in modo tale che, ad ogni messaggio, corrisponda una registrazione, a seguito della quale il Sistema di Gestione Informatica dei Documenti memorizzerà:

- l'intero messaggio;
- il testo del messaggio unitamente ai dati identificativi;
- gli allegati al messaggio insieme ai relativi dati identificativi.

### **7.3. Elementi della registrazione di protocollo**

Gli elementi minimi e necessari collegati a ciascuna registrazione di protocollo sono:

- il numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma

- non modificabile;
- la data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- il mittente dei documenti ricevuti o il destinatario dei documenti spediti, registrato in forma non modificabile;
- l'oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
- la data e protocollo del documento ricevuto, se disponibili;
- l'impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica, registrata in forma non modificabile;
- gli estremi di classificazione (categoria, classe).

Altri elementi non obbligatori ma funzionali di ciascuna registrazione integrabili da parte dell'operatore sono:

- il mezzo di ricezione o spedizione (lettera ordinaria, raccomandata, email, PEC, telegramma, fattura, APR4);
- l'ufficio assegnatario di competenza.

#### **7.4. Segnatura di protocollo**

La segnatura di protocollo è l'apposizione o l'associazione all'originale del documento, in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso. Essa consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile.

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

#### **7.5. Elementi della segnatura di protocollo**

Gli elementi minimi e necessari di ciascuna segnatura di protocollo sono:

- progressivo di protocollo;
- data di protocollo;
- identificativo dell'Amministrazione.

Per i documenti informatici trasmessi ad altre pubbliche amministrazioni, i dati relativi alla segnatura di protocollo sono contenuti in un file conforme alle specifiche dell'Extensible Markup Language (XML).

In caso di documenti analogici la segnatura avviene attraverso l'apposizione di un'etichetta adesiva, non rimovibile né modificabile, prodotta dal Sistema di gestione informatica dei documenti contenente gli elementi minimi necessari in chiaro e sotto forma di codice a barre.

#### **7.6. Documenti non soggetti a registrazione di protocollo**

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo i documenti meglio dettagliati nello specifico allegato (all. 16).

#### **7.7. Documenti soggetti a registrazione particolare**

I documenti soggetti a registrazione particolare da parte dell'Ente (all. 17) sono registrati in



maniera tale da permettere al software di gestione documentale di eseguire su di essi tutte le operazioni previste nell'ambito della gestione dei documenti e del protocollo informatico, predeterminando il flusso di creazione e di approvazione ed integrando specifiche procedure di pubblicazione.

Ogni registrazione riporta:

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

## **7.8. Registrazione dei documenti interni**

I documenti interni formali sono protocollati, mentre i documenti interni non formali che costituiscono atti interlocutori e preparatori non sono protocollati.

## **7.9. Variazione e annullamento delle registrazioni di protocollo**

L'eventuale annullamento delle registrazioni di protocollo deve essere autorizzato dal Responsabile della gestione documentale.

La necessità di modificare anche un solo campo tra quelli obbligatori della registrazione di protocollo, per correggere errori verificatisi in sede di immissione dati, comporta l'obbligo di annullare l'intera registrazione di protocollo.

La registrazione viene annullata mediante una specifica funzione del sistema di gestione informatica dei documenti, che registra automaticamente nome dell'operatore, giorno e data della modifica e richiede l'inserimento del tipo di modifica, dell'eventuale nuovo testo sostitutivo e del numero di autorizzazione all'annullamento indicato nel registro delle autorizzazioni.

Il registro delle autorizzazioni non è digitale ed è conservato presso il Servizio protocollo. In esso sono riportati il progressivo dell'autorizzazione di annullamento, la data dell'autorizzazione, il numero di protocollo annullato, i motivi dell'annullamento, il nuovo numero di protocollo (se il documento è stato protocollato nuovamente), la firma del responsabile della gestione documentale.

Le registrazioni annullate rimangono memorizzate nel registro informatico di protocollo. La procedura informatica appone la dicitura "annullato" in posizione visibile sulla registrazione annullata, in modo tale da consentire la lettura di tutte le informazioni originarie. Il sistema registra l'avvenuta rettifica, la data ed il soggetto che è intervenuto.

Le uniche informazioni modificabili di una registrazione di protocollo sono l'assegnazione interna all'Amministrazione e la classificazione.

## **7.10. Registro di emergenza**

Ogni qualvolta per cause tecniche non sia possibile utilizzare la normale procedura informatica, il Responsabile della gestione documentale autorizza lo svolgimento anche manuale delle operazioni di registrazione di protocollo su un registro di emergenza (all. 18).

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. Per ogni giornata di registrazione di emergenza è riportato sul registro di emergenza il numero totale di operazioni registrate.

Il Responsabile della gestione documentale provvede successivamente a impartire le disposizioni per il riversamento dei dati all'interno del protocollo informatico, avendo cura di verificare che:

- le informazioni relative ai documenti protocollati in emergenza siano inserite a sistema prima di qualsiasi ulteriore operazione di registrazione di protocollo;
- durante la fase di ripristino, a ciascun documento registrato in emergenza venga attribuito un numero di protocollo del sistema informatico ordinario inserendo anche il numero utilizzato in emergenza, in modo che sia mantenuta stabilmente la correlazione tra questo e il numero di protocollo attribuito al ripristino.

All'inizio di ogni anno il Responsabile della gestione documentale provvede a istituire il registro di emergenza su supporto cartaceo.

#### **7.11. Livello di riservatezza**

Il Sistema di gestione informatica dei documenti consente l'accesso ai documenti e alle informazioni nel rispetto della normativa vigente in materia di riservatezza dei dati personali, per mezzo di uno specifico livello di accesso stabilito per ciascun documento che venga registrato sul Sistema stesso.

Tale livello di riservatezza è attribuito al documento nel momento della sua registrazione e serve a determinare, attraverso la creazione di specifiche o predefinite Access Control List (ACL), quali utenti o gruppi di utenti possono avere accesso al documento medesimo.

Di norma, ciascun utente può accedere esclusivamente ai documenti che ha prodotto, che gli sono stati assegnati o di competenza del proprio ufficio e alle informazioni ad essi collegate; viceversa, il Sistema non rende disponibili né visualizza i documenti e i dati delle relative registrazioni di protocollo per cui gli utenti non siano autorizzati.

Le tipologie documentarie riservate e le modalità di trattamento delle stesse, ivi compresi i livelli di riservatezza da associare a ciascuna, sono individuate dal Responsabile della gestione documentale, d'intesa con il Responsabile del trattamento dei dati personali.

Secondo i medesimi criteri vengono definiti anche i livelli di riservatezza dei fascicoli informatici; tale operazione viene eseguita al momento dell'apertura degli stessi sul Sistema. 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.

Per quanto concerne la casella di posta elettronica certificata, integrata con il protocollo informatico, il Sistema consente l'accesso ad essa esclusivamente al personale autorizzato sulla base dell'organizzazione dell'Ente.

## **8. RICEZIONE E ACQUISIZIONE DEI DOCUMENTI**

### **8.1. Funzionamento del Servizio di protocollo**

Il Servizio Protocollo è aperto negli orari resi pubblici sul sito istituzionale del Comune.

Gli operatori sono delegati dal Responsabile della gestione documentale all'apertura di tutta la corrispondenza analogica e informatica pervenuta all'Ente, anche oggetto di registrazione particolare.

Gli operatori sono nominati responsabili del trattamento dati ai sensi della normativa italiana ed europea sulla tutela dei dati.

### **8.2. Tempistiche di protocollazione e differimento termini**

La corrispondenza in arrivo è generalmente presa in carico dal personale del Servizio protocollo il giorno lavorativo in cui è pervenuta e contestualmente protocollata. Eccezionalmente, in presenza di situazioni che lo rendano necessario, come un imprevisto carico di lavoro che non permetta di effettuare le registrazioni di protocollo nella stessa giornata lavorativa e qualora, a causa di tale condizione, possa venir meno un diritto di terzi, il Responsabile della gestione documentale può autorizzare il differimento della registrazione di protocollo dei documenti ricevuti, fissando comunque un limite di tempo entro cui le registrazioni dovranno essere effettuate. Tutte le registrazioni di protocollo che vengono differite devono riportare gli estremi del suddetto provvedimento di autorizzazione.

In caso di documenti informatici pervenuti a alla casella di posta elettronica certificata istituzionale in giornate non lavorative, ai fini giuridici i termini decorrono dalla data di ricezione riportata nella ricevuta di consegna.

### **8.3. Ricezione di documenti su supporto analogico**

La documentazione analogica può pervenire al Comune

- attraverso il servizio postale o mediante corriere;
- tramite consegna brevi manu al personale del servizio protocollo.

Il personale del Servizio:

- effettua la registrazione di protocollo della documentazione pervenuta attraverso il gestionale di protocollo;
- se richiesto, rilascia all'utenza una ricevuta di avvenuta consegna;
- effettua una copia per immagine del documento analogico tramite scanner, allegandola alla registrazione di protocollo;
- assegna il documento informatico al responsabile di procedimento dell'ufficio destinatario;
- consegna il documento cartaceo all'ufficio destinatario.

In caso di specifica documentazione tecnica, l'Ufficio competente può prenderne visione prima della fase di registrazione, per verificare la completezza della stessa e segnalare eventuali allegati mancanti.

### **8.4. Conservazione delle buste o altri contenitori di documentazione analogica**

Le buste di lettere raccomandate e le relative ricevute si inoltrano insieme ai documenti.

Le buste di altri documenti analogici pervenuti al Protocollo non si inoltrano agli Uffici destinatari e non si conservano.

### **8.5. Ricevute attestanti la ricezione dei documenti analogici**

Quando è richiesto da parte dell'utenza il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna del documento cartaceo, il personale del Servizio provvede a rilasciare una fotocopia del documento (o della prima pagina, in caso di più documenti), apponendo su di esso un'etichetta adesiva riportante la segnatura protocollo.

Il personale del Servizio protocollo non può rilasciare ricevute per i documenti che non sono soggetti a regolare protocollazione.

### **8.6. Errata ricezione di documentazione analogica**

Nel caso in cui pervengano erroneamente al Servizio Protocollo documenti indirizzati ad altri soggetti istituzionali:

- se la busta non è stata aperta viene riconsegnata al postino;
- se la busta è stata erroneamente aperta ed il documento non è stato protocollato, viene rispedita al mittente all'interno di una nuova busta di adeguate dimensioni;
- se la busta è stata erroneamente aperta ed il documento protocollato, la registrazione di protocollo viene annullata con la motivazione "erroneamente pervenuta" e il documento rispedito al mittente all'interno di una nuova busta di adeguate dimensioni.

### **8.7. Ricezione di documenti informatici**

Quando il Servizio protocollo riceve comunicazioni e documenti informatici, il personale procede a:

- verificare che siano correttamente indirizzati all'Ente;
- accertarsi che i documenti siano privi di macroistruzioni o codici eseguibili potenzialmente dannosi, attraverso sistemi antivirus interni;
- verificare l'identità del mittente o attraverso le funzioni di anagrafica del gestionale di protocollo o, in assenza di riscontro, accertando il nominativo o la ragione sociale del mittente all'interno del corpo della e-mail o nella documentazione allegata;
- creare l'eventuale nuova voce di anagrafica inserendo le informazioni disponibili nel gestionale;
- verificare la leggibilità di eventuali allegati e la loro corrispondenza con i formati standard previsti. In caso di illeggibilità viene richiesto il re-invio della documentazione.

La ricezione di documenti informatici al di fuori dei canali di posta elettronica istituzionale è considerata una mera trasmissione di informazioni. L'Ente non riconosce a queste comunicazioni alcun valore giuridico che la possa impegnare verso terzi.

### **8.8. Inoltro al Servizio protocollo di documenti informatici trasmessi agli indirizzi degli Uffici**

Nel caso di una comunicazione giuridicamente vincolata trasmessa agli Uffici tramite gli indirizzi di posta elettronica ordinaria a loro assegnati, Il personale è tenuto a non inoltrare la stessa al Servizio protocollo per procedere con la sua protocollazione, quanto piuttosto a segnalare al mittente la necessità di provvedere al re-inoltro della medesima sui canali istituzionali del Comune con la seguente comunicazione:

«Vi ringraziamo per la comunicazione. Vi invitiamo a ritrasmettere la stessa all'indirizzo di posta elettronica istituzionale ordinaria o certificata (PEC) del Comune affinché possa essere protocollata e correttamente presa in carico.»

### **8.9 Ricezione delle ricevute PEC**

Qualora i documenti pervenuti tramite PEC siano le ricevute di avvenuta consegna rilasciate dal gestore del servizio di posta elettronica certificata relative a documenti spediti dall'A.O.O. o i messaggi di ritorno generati automaticamente dai sistemi di gestione documentale delle amministrazioni destinatarie di una spedizione, il Sistema procede automaticamente alla loro archiviazione, collegandoli alla registrazione di protocollo cui si riferiscono. Se le ricevute di posta elettronica certificata si riferiscono a situazioni di anomalia come, ad esempio, il mancato recapito di una spedizione, il Sistema notifica l'evento al personale responsabile.

### **8.10. Ricezione di documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato**

Nel caso in cui l'Ente riceva documenti informatici firmati digitalmente il cui certificato di firma risulti scaduto o revocato prima della sottoscrizione:

- laddove i documenti siano comunque conformi agli standard richiesti in tema di provenienza certa, leggibilità, integrità e sicurezza, questi verranno ugualmente protocollati e inoltrati al Responsabile di procedimento che provvederà a darne comunicazione al mittente;
- laddove i documenti non sia conformi agli standard, il personale del Servizio protocollo invierà opportuna comunicazione al mittente, se identificabile, per avvisare della condizione di eccezione, affinché provveda al reinvio del documento corretto. Una volta ricevuto, verificato e protocollato il nuovo documento, si procederà all'eliminazione del precedente.

### **8.11. Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili**

In caso di documenti informatici ricevuti su supporto rimovibile, l'Ente si riserva la facoltà di acquisirli e trattarli nel caso sia in grado di decodificarli e interpretarli con le tecnologie a sua disposizione. Superata questa fase il documento viene inserito nel flusso di lavorazione e sottoposto a tutti i controlli e gli adempimenti del caso.

Le procedure di acquisire a sistema della documentazione presente su supporto rimovibile prevedono la verifica preliminare dell'assenza di virus, la registrazione di protocollo e il caricamento dei documenti come allegati selezionando il percorso di destinazione dal quale prelevarli, il rilascio della ricevuta di avvenuta protocollazione.

### **8.12. Ricezione di documenti informatici tramite piattaforme di condivisione file**

Nel caso di documenti informatici di grandi dimensioni per i quali la capienza della casella di posta elettronica istituzionale risulti insufficiente alla ricezione del materiale, il cui invio avvenga pertanto tramite sistemi web di terze parti con condivisione temporanea dei file, l'Ente provvede alla protocollazione della comunicazione nella quale è riportato il link attraverso cui accedere alla piattaforma, successivamente allegando alla registrazione di protocollo i documenti scaricati.

#### **8.13. Ricezione dei documenti informatici attraverso moduli, formulari e altri sistemi**

L'Ente provvede a salvare e protocollare tutti i documenti informatici ricevuti attraverso moduli o formulari disponibili all'utenza sul proprio sito istituzionale oppure da sistemi esterni, quali risultati di transazioni o compilazioni di formulari online oppure come aggregazioni in forma statica di dati provenienti da banche dati interrogabili tramite siti o portali terzi.

Nel caso di portali collegati a procedure di appalto, l'Ente salva e protocolla in entrata sia la documentazione prodotta durante lo svolgimento della procedura sia il report finale rilasciato dalle piattaforme stesse.

#### **8.14. Ricevute attestanti la ricezione dei documenti informatici**

La protocollazione di documenti informatici ricevuti dagli indirizzi di posta elettronica istituzionale dell'Ente comporta l'invio al mittente di una ricevuta di avvenuta protocollazione riportante il numero di protocollo e la data di protocollazione.

#### **8.15. Errata ricezione di documenti informatici**

Nel caso in cui pervengano sulla casella di posta istituzionale messaggi dal cui contenuto si rileva che sono stati erroneamente ricevuti:

- se il documento è già stato protocollato, la registrazione di protocollo viene annullata con la motivazione "erroneamente pervenuta" e il personale di protocollo comunica al mittente che il documento è pervenuto all'Ente per errore e non è di sua competenza;
- se il documento non è ancora stato protocollato, il personale di protocollo comunica al mittente che il documento è pervenuto all'Ente per errore e non è di sua competenza, quindi procede a trasferire il messaggio nella sezione delle email ricevute.

#### **8.16. Ricezione di documenti indirizzati nominalmente al personale dell'Ente, lettere anonime e documenti non firmati**

Nel caso pervengano al protocollo documenti analogici o informatici indirizzati esplicitamente al personale dell'Ente, le comunicazioni sono aperte, verificate e protocollate.

Nel caso di documenti inoltrati da mittenti anonimi, per i quali non sia possibile risalire con certezza al nominativo esatto, anche mediante comparazione dell'indirizzo di spedizione con eventuali sottoscrizioni di documenti ed allegati o precedenti registrazioni nell'anagrafica del sistema, il messaggio non viene protocollato.



## **9. SPEDIZIONE E TRASMISSIONE DEI DOCUMENTI**

### **9.1. Spedizione di documenti analogici**

In assenza di un indirizzo email o di un domicilio digitale cui spedire il documento, l'Ente predispone le comunicazioni ai cittadini come documenti informatici sottoscritti con firma digitale ma li invia tramite posta ordinaria o raccomandata con avviso di ricevimento, quali copie analogiche redatte direttamente su modello standard o, in caso di formati e strutture non compatibili, con lettera accompagnatoria su modello standard, in entrambi i casi riportante gli elementi informativi essenziali, in particolare il nominativo del Responsabile del procedimento e la segnatura di protocollo.

All'interno della copia analogica è altresì riportata l'indicazione «Copia analogica conforme all'originale informatico conservato dal Comune di Boffalora sopra Ticino, ai sensi dell'art. 23 del dlgs 82/2005».

L'Ente conserva l'originale informatico nei propri archivi.

### **9.2. Spedizione di documenti informatici**

I documenti informatici, dopo essere stati classificati, fascicolati e protocollati, sono trasmessi:

- all'indirizzo di posta elettronica ordinaria o certificata dichiarato dai destinatari;
- all'indirizzo di posta elettronica pubblicato su [indicepa.gov.it](http://indicepa.gov.it) IPA in caso di altre Pubbliche Amministrazioni;
- all'indirizzo di posta elettronica pubblicato sull'Indice Nazionale degli Indirizzi PEC delle imprese e dei professionisti (INI PEC) in caso di imprese e professionisti.

Per la spedizione, l'Ente si avvale sempre della sua casella di posta elettronica certificata.

Gli operatori di protocollo provvedono successivamente a verificare l'avvenuto recapito dei documenti spediti per via telematica, accertandosi che il sistema abbia correttamente collegato le ricevute di accettazione e, se disponibile, di consegna della PEC alla registrazione di protocollo.

La spedizione di documenti informatici al di fuori dei canali istituzionali descritti è considerata una mera trasmissione di informazioni. L'Ente non riconosce a queste comunicazioni alcun valore giuridico che la possa impegnare verso terzi.

### **9.3. Spedizioni di documenti seriali a più destinatari**

Tutte le comunicazioni in uscita in produzione seriale, che abbiano più destinatari e parti minime variabili nel contenuto, sono registrate con un solo numero di protocollo. I destinatari sono descritti in elenchi associati al documento.

### **9.4. Trasmissione di documenti informatici in interoperabilità e in cooperazione applicativa (trasmissioni telematiche)**

L'Ente effettua lo scambio di informazioni, dati e documenti soggetti a registrazione di



protocollo attraverso canali telematici in interoperabilità e in cooperazione applicativa.

Periodicamente il Responsabile della gestione documentale, di concerto con il Responsabile dei sistemi informativi, provvede ad effettuare il censimento delle banche dati, delle trasmissioni telematiche e dei sistemi di cooperazione applicativa utilizzati dall'Ente (all. 19).

In caso di immissione diretta di dati nel sistema informatico del destinatario, non vi è produzione e conservazione dell'originale.

In caso di caricamento diretto di documenti nel sistema informatico del destinatario, gli originali sono prodotti, firmati digitalmente e conservati nel sistema di gestione documentale.

In caso di caricamento di documenti prodotti da procedure proprie del sistema informatico del destinatario, l'originale è salvato e firmato con firma digitale in locale e successivamente caricato per essere validato dal sistema di destinazione. Il documento viene conservato nel sistema di gestione documentale dell'Ente.

In tutti i casi la trasmissione avviene tramite linee di comunicazione sicure e riservate su protocollo *https*, e previa identificazione univoca dei singoli utenti mediante credenziali personali di accesso o identità digitale.

Gli invii telematici sostituiscono integralmente gli invii cartacei della medesima documentazione.

## **10. ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI**

### **10.1. Assegnazione**

L'assegnazione dei documenti agli uffici e ai responsabili di procedimento è effettuata dal personale del Servizio protocollo e dal personale abilitato alla funzione di protocollazione in ingresso, sulla base dell'organigramma degli uffici così come riprodotto all'interno del gestionale di protocollo.

La variazione degli uffici e dei rispettivi componenti può essere svolta unicamente dall'utenza abilitata.

### **10.2. Modifica delle assegnazioni**

Nel caso di assegnazione inesatta dei documenti, l'ufficio che ha ricevuto il documento la respinge e segnala l'errore al personale del Servizio protocollo, che provvederà alla riassegnazione.

Il sistema di gestione informatica dei documenti tiene traccia delle riassegnazioni.

### **10.3. Assegnazioni multiple**

Il sistema di gestione documentale consente l'assegnazione del documento sia a singoli uffici, e quindi a tutto il personale ad esso collegato, sia a singoli dipendenti. Pertanto è possibile assegnare il medesimo documento ad una pluralità di soggetti che interverranno ognuno per le proprie competenze.

## **11. CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI**

### **11.1. Titolario di classificazione**

Tutti i documenti ricevuti o prodotti dall'Ente, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono classificati in base al titolario (all. 20).

Eventuali modifiche ed aggiornamenti dello strumento sono possibili ma devono essere preliminarmente comunicati alla Soprintendenza Archivistica e Bibliografica per la Lombardia. Qualora la variazione venga accolta, il Responsabile della gestione documentale provvederà all'aggiornamento dello strumento e alla sua messa in uso, informando i responsabili delle unità organizzative dei cambiamenti effettuati e fornendo adeguate istruzioni per il corretto utilizzo delle nuove classificazioni.

Il sistema di gestione documentale garantisce la storicizzazione delle variazioni del titolario, riportando la data di introduzione e variazione e mantenendo stabili i legami dei fascicoli e dei documenti in relazione al titolario vigente al momento della loro formazione.

### **11.2. Classificazione dei documenti**

Le abilitazioni alla classificazione dei documenti effettuate dalle postazioni di protocollo sono rilasciate dal Responsabile della gestione documentale.

I documenti prodotti e ricevuti dall'Ente sono classificati direttamente dal personale di protocollo e dal personale delle postazioni decentrate.

I dati di classificazione sono riportati su tutti i documenti.

Il gestionale di protocollo informatico non permette la registrazione in uscita di documenti non classificati.

## **12. FASCICOLAZIONE DEI DOCUMENTI**

### **12.1. Piano annuale di fascicolazione**

Entro il mese di novembre il Responsabile della gestione documentale provvede a concordare con le unità organizzative dell'Ente il piano della fascicolazione per l'anno successivo in base al quadro di classificazione (all. 21).

Nel piano sono elencati i fascicoli che obbligatoriamente ogni anno devono essere aperti e quelli che già si prevede di utilizzare a partire dal mese di gennaio. Durante l'anno è possibile aggiungere al piano della fascicolazione i nuovi fascicoli che si rendano necessari.

### **12.2. Formazione e identificazione dei fascicoli**

Tutti i documenti, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono riuniti in fascicoli o serie documentarie.

L'apertura di un nuovo fascicolo è effettuata dall'assegnatario del documento che abbia in carico il procedimento o l'attività, il quale definisce a sistema le autorizzazioni all'accesso da parte di altri uffici.

La formazione di un nuovo fascicolo prevede la registrazione nel sistema informatico delle seguenti informazioni:

- categoria e classe del titolare di classificazione;
- numero del fascicolo (annuale e progressivo);
- oggetto del fascicolo;
- data di apertura;
- ufficio assegnatario;
- responsabile del procedimento;
- tempo previsto di conservazione.

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

### **12.3. Processo di formazione dei fascicoli**

In presenza di un documento da inserire in un fascicolo, il responsabile del procedimento, consultando le funzioni del protocollo informatico e il repertorio dei fascicoli, verifica se esso si collochi nell'ambito di un affare o procedimento in corso, oppure se dia avvio ad un nuovo procedimento.

Se il documento deve essere inserito in un fascicolo già aperto, l'operatore provvede a collegare il documento al fascicolo informatico. Se invece il documento avvia un nuovo affare, apre un nuovo fascicolo con le procedure e le informazioni sopra descritte.

Una volta fascicolati, ai documenti informatici sono associati automaticamente dal sistema di gestione documentale i metadati minimi del fascicolo informatico a cui appartengono o a cui danno avvio.

I fascicoli, qualora se ne avverta l'esigenza ai fini operativi o in considerazione dell'eccessiva mole di documenti contenuti, possono essere al loro interno articolati in

sottofascicoli e questi ultimi, a loro volta, in inserti.

#### **12.4. Fascicolazioni multiple**

Qualora un documento faccia riferimento a procedimenti amministrativi o attività diverse e sia pertanto da assegnare a più fascicoli, ognuno degli assegnatari provvederà a fascicolare il documento all'interno del proprio fascicolo di competenza, secondo le modalità descritte in precedenza.

#### **12.5. Modifica delle assegnazioni dei fascicoli**

La riassegnazione di un fascicolo è effettuata, su istanza degli interessati, dal personale del Servizio archivistico che provvede a correggere le informazioni del sistema di gestione documentale e del repertorio dei fascicoli e successivamente assegna il fascicolo al nuovo responsabile del procedimento.

Delle operazioni di riassegnazione è lasciata traccia nel sistema informatico di gestione dei documenti.

#### **12.6. Fascicolo ibrido**

Qualora il fascicolo sia composto da documenti formati su supporto analogico e informatico afferenti ad un unico affare o procedimento amministrativo, verranno generate due unità archivistiche differenti la cui corrispondenza è mantenuta mediante l'assegnazione del medesimo indice di classificazione, oggetto e numero di repertorio.

I documenti cartacei del fascicolo analogico avranno un corrispondenza nel fascicolo informatico tramite copia per immagine.

#### **12.7. Status dei fascicoli informatici**

Il fascicolo informatico è gestito dal sistema di gestione documentale attraverso tre status distinti:

- aperto: nel fascicolo è possibile inserire documenti registrati al protocollo e documenti interni;
- chiuso: sono inibite le funzioni di implementazione del fascicolo, restando libera la consultazione;
- annullato

#### **12.8. Tenuta dei fascicoli dell'archivio corrente**

I fascicoli analogici correnti sono formati a cura dei responsabili di procedimento e conservati, fino al trasferimento nell'archivio di deposito, presso gli uffici di competenza.

I fascicoli informatici correnti sono formati a cura dei responsabili del procedimento e disponibili alla consultazione e implementazione fino al cambio di status.

### **13. CONSERVAZIONE E TENUTA DEI DOCUMENTI**

I documenti dell'amministrazione, su qualsiasi formato prodotti, sono conservati a cura del Servizio protocollo nella figura del Responsabile della conservazione.

#### **13.1. Conservazione dei documenti analogici**

I documenti analogici dell'Ente sono conservati presso i locali archivio disponibili all'interno dell'edificio municipale.

La tenuta e l'aggiornamento delle serie costitutive dell'archivio compete al Responsabile della gestione documentale.

I fascicoli non soggetti a operazioni di scarto sono conservati nell'archivio di deposito secondo i termini di legge e successivamente trasferiti nell'archivio storico per la conservazione permanente.

#### **13.2. Selezione e scarto di documentazione analogica**

Ogni anno, prima di effettuare il trasferimento delle unità archivistiche analogiche all'archivio di deposito e successivamente all'archivio storico, il Responsabile della gestione documentale, sulla base del massimario di selezione e scarto (all. 22) e dei tempi di conservazione dei documenti in esso stabiliti, effettua la selezione dei documenti da inviare allo scarto.

Gli elenchi dei documenti selezionati devono essere inviati per il nulla osta alla competente Soprintendenza archivistica, dopodiché, in base alle procedure stabilite dalla legge, l'Ente porta a termine la distruzione fisica dei documenti cartacei.

#### **13.3. Versamento delle unità archivistiche analogiche nell'archivio di deposito**

All'inizio di ogni anno gli uffici produttori individuano tutti i fascicoli che corrispondono ad affari o procedimenti chiusi durante l'anno precedente, nonché tutti i fascicoli annuali e i fascicoli del personale cessato, da versare all'archivio di deposito, ne redigono un elenco e ne danno comunicazione al Responsabile della gestione documentale. Prima di effettuare il trasferimento, ciascun Responsabile del procedimento procede alla eliminazione di tutte quelle carte che non sono necessarie alla conservazione.

Il Responsabile della gestione documentale provvedere al trasferimento fisico nei locali archivio e compila o aggiorna il repertorio dei fascicoli.

#### **13.4. Versamento delle unità archivistiche analogiche nell'archivio storico**

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

#### **13.5. Conservazione dei documenti informatici**

I documenti informatici sono memorizzati:

- a) in locale, sugli hard disk dei terminali in uso ai singoli operatori;
- b) nel server cloud dell'Ente, all'interno di un percorso del file system;
- c) nel server cloud dell'Ente, all'interno del sistema di gestione informatica dei documenti;
- b) nei datacenter del fornitore del servizio di conservazione.

I documenti memorizzati in locale così come quelli memorizzati sul server cloud dell'Ente secondo pathway di sistema all'interno di eventuali partizioni ad uso specifico o condiviso, sono da considerarsi strumentali e privi di valore giuridico-probatorio.

I documenti memorizzati all'interno del sistema di gestione documentale sono conservati, in modo non modificabile, al termine delle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo, e formano l'archivio informatico dell'Ente conservato in via preliminare su piattaforma cloud messa a disposizione da un fornitore di servizi certificato (all. 23).

I documenti informatici vengono inviati al sistema di conservazione definitivo in pacchetti di versamento strutturati secondo modalità e tempistiche definite per legge e concordate con il conservatore, dettagliate nel relativo manuale di conservazione.

Il Responsabile della gestione documentale in collaborazione con il Responsabile dei servizi informativi e con il supporto della tecnologia disponibile, provvede a:

- conservare il software di gestione e i suoi manuali operativi, gli strumenti di ricerca, i titolari, i manuali di gestione, gli indici e i repertori formati e utilizzati;
- conservare gli strumenti di descrizione, ricerca, gestione e conservazione dei documenti.

### **13.6. Versamento del registro di protocollo**

Il registro giornaliero di protocollo è trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, garantendone l'immodificabilità del contenuto secondo quanto previsto nel Manuale di conservazione.

Per finalità di conservazione e ricerca viene prodotta una stampa annuale consolidata del registro di protocollo.

### **13.7. Versamento delle unità archivistiche informatiche nel sistema di conservazione**

Il Responsabile della gestione documentale provvede a trasferire in conservazione i fascicoli informatici relativi ad affari o procedimenti chiusi assieme ai metadati ad essi associati, in modo non modificabile, nei tempi previsti dal manuale di conservazione.

Egli attiva l'apposita funzione all'interno del sistema informatico di gestione dei documenti per lasciare traccia dell'avvenuto trasferimento.

### **13.8. Pacchetti di versamento**

Il Responsabile della conservazione assicura che la trasmissione del pacchetto di versamento al sistema di conservazione sia andata a buon fine nel rispetto delle modalità operative definite nel manuale di conservazione.

Il Responsabile della conservazione verifica ed archivia il rapporto di versamento relativo ad uno o più pacchetti di versamento e, assieme al Responsabile dei servizi informativi, interviene nella risoluzione di eventuali anomalie segnalate dal sistema.



## **14. DESCRIZIONE FUNZIONALE E OPERATIVA DEL SISTEMA DI GESTIONE INFORMATICA DEI DOCUMENTI**

### **14.1. Presentazione**

Il sistema di Gestione Informatica dei Documenti adottato dall'Ente è basato sulla soluzione software prodotta da Halley Srl.

### **14.2. Descrizione funzionale ed operativa**

Il Sistema di Gestione Informatica dei Documenti è costituito dall'insieme delle risorse di calcolo, degli apparati, delle reti di comunicazione e delle procedure informatiche utilizzati dalle amministrazioni per la gestione dei documenti.

Il Sistema di Gestione Informatica dei Documenti adottato dal Comune di Boffalora Sopra Ticino è integrato funzionalmente con le caselle di posta elettronica certificata (PEC) abilitate alle funzioni di protocollo e con la casella istituzionale di posta elettronica ordinaria.

Il Sistema di Gestione Informatica dei Documenti

- garantisce la funzionalità di protocollo e comprende le operazioni di registrazione, segnatura di protocollo e classificazione dei documenti;
- è dotato delle funzionalità necessarie a garantirne la sicurezza e l'integrità;
- fornisce informazioni sul collegamento esistente tra ciascun documento ricevuto dall'amministrazione e i documenti dalla stessa formati nell'adozione dei provvedimenti finali (fascicolazione);
- consente il reperimento delle informazioni riguardanti i documenti registrati;
- assicura l'univoca identificazione ed autenticazione degli utenti;
- assicura la registrazione delle attività rilevanti ai fini della sicurezza e consente il tracciamento di qualsiasi evento di modifica delle informazioni trattate, individuandone l'autore, la data, l'ora e impedendo che tali registrazioni possano essere modificate senza autorizzazione;
- consente l'accesso al sistema, ai documenti e alle informazioni contenute, in condizioni di sicurezza, mediante la definizione di specifici livelli di abilitazione per gli utenti interessati, nel rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali.

Il Sistema di Gestione Informatica dei Documenti consente inoltre:

- la produzione del registro giornaliero di protocollo;
- la registrazione e la trasmissione tra gli uffici dei documenti amministrativi prodotti internamente con i relativi metadati, permettendo il tracciamento di tutte le attività svolte;
- lo scambio di documenti tra le pubbliche amministrazioni secondo i meccanismi di interoperabilità e cooperazione applicativa.

Per la descrizione completa delle funzionalità si rimanda allo specifico allegato tecnico (all. 24).

## **15. ACCESSO AI DATI, INFORMAZIONI E DOCUMENTI**

### **15.1. Consultazione**

Gli atti pubblici, i provvedimenti e i documenti in genere prodotti e/o detenuti dalla pubblica amministrazione sono consultabili nel rispetto della normativa vigente in materia di accesso e accesso civico, di quella in materia di beni culturali e di quanto previsto nel Codice di deontologia e di buona condotta per i trattamenti dei dati personali per scopi storici, allegato a) al D.Lgs 30 giugno 2003, n. 196, ad eccezione dei divieti o dei limiti previsti dalle leggi e/o regolamenti.

L'accoglimento, il diniego o il differimento di accesso alla documentazione dell'archivio è disciplinata dalle vigenti linee guida per l'accesso all'archivio (all. 25).

Nel caso di accesso ai propri archivi, l'amministrazione rilascia apposita autorizzazione in cui vengono indicati i limiti e le condizioni di accesso volti ad assicurare la riservatezza dei dati personali ai sensi della normativa vigente.

### **15.2. Accesso interno all'archivio informatico**

La sicurezza e la riservatezza delle registrazioni di protocollo e dei documenti informatici è garantita:

- attraverso un sistema di controllo degli accessi basato su credenziali di accesso personali dei singoli utenti;
- attraverso la profilazione dei ruoli utenti e delle relative funzioni;
- attraverso l'attribuzione di livelli di riservatezza ai documenti ed ai fascicoli informatici, collegati alle autorizzazioni dei profili assegnatari.

I dipendenti del Comune autorizzati ad accedere al sistema di protocollo informatico e a trattare i dati di protocollo sono tenuti, nell'esercizio delle proprie funzioni pubbliche, a non divulgare notizie, fatti, dati e documenti riservati di cui vengano a conoscenza per motivi inerenti la loro attività, a non trarne profitto personale e a non procurare danno a terzi o all'amministrazione. Non è loro consentito fornire notizie dirette in merito ad affari o procedimenti amministrativi di cui siano a conoscenza ma che non sono di propria competenza. Compito degli operatori è indicare esclusivamente il numero della registrazione di protocollo e la relativa unità competente.

### **15.3. Accesso interno all'archivio analogico**

L'accesso del personale comunale ai locali archivio per ricerca di documentazione storica o di deposito è sempre garantita per lo svolgimento delle proprie specifiche attività e procedimenti ma resta soggetta alle procedure dettagliate nelle linee guida di accesso all'archivio.

### **15.4. Accesso esterno all'archivio informatico**

L'accesso all'archivio informatico dell'Ente da parte di soggetti esterni all'Amministrazione è disciplinato dalla normativa sull'accesso agli atti amministrativi.

La documentazione è messa a disposizione del richiedente come copia informatica di

documenti informatici tramite invio alla casella di posta elettronica indicata in fase di richiesta.

### **15.5. Accesso esterno all'archivio analogico**

La consultazione dei documenti in archivio di deposito da parte di utenti esterni all'amministrazione è consentita per motivi di ricerca storica, scientifica, statistica ed è subordinata al parere tecnico legato alla riservatezza fornito dal Responsabile della gestione documentale sulla base del presente manuale.

La consultazione dei documenti in archivio storico è invece libera e gratuita, ad eccezione:

- dei documenti dichiarati di carattere riservato, relativi alla politica estera o interna dello Stato, che diventano consultabili cinquanta anni dopo la loro data;
- dei documenti contenenti i dati sensibili nonché i dati relativi a provvedimenti di natura penale espressamente indicati dalla normativa in materia di trattamento dei dati personali, che diventano consultabili quaranta anni dopo la loro data;
- dei documenti contenenti dati idonei a rivelare lo stato di salute, la vita sessuale o rapporti riservati di tipo familiare, i quali diventano consultabili settanta anni dopo la loro data;
- dei registri di stato civile, per i quali la consultazione è consentita unicamente ai funzionari di stato civile.

La consultazione avviene previa presentazione della richiesta di accesso agli atti d'archivio.

### **15.6. Accesso da parte di altre amministrazioni**

L'accesso al sistema informatico documentale da parte di altre pubbliche amministrazioni e lo scambio di documenti informatici avviene attraverso meccanismi di "interoperabilità" e "cooperazione applicativa".

L'amministrazione garantisce che i documenti trasmessi ad altre pubbliche amministrazioni riportino le sole informazioni relative a stati, fatti e qualità personali previste da leggi e regolamenti e strettamente necessarie per il perseguimento delle finalità per le quali vengono acquisite.

## **16. PIANO PER LA SICUREZZA INFORMATICA**

Il piano di sicurezza dei documenti informatici garantisce che le informazioni e i dati trattati dall'A.O.O. siano disponibili, integri e protetti secondo il loro livello di sicurezza e che siano assicurate le caratteristiche di autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità e reperibilità dei documenti e dei fascicoli informatici prima del loro versamento in conservazione.

Tale piano è predisposto dal Responsabile della gestione documentale, d'intesa con il Responsabile per la sicurezza informatica e il Responsabile del trattamento dei dati personali, nel rispetto delle misure minime di sicurezza.

Il piano adotta misure di sicurezza tali da ridurre al minimo i rischi di distruzione, perdita, accesso non autorizzato, trattamento non consentito e non conforme alle finalità della raccolta dei dati contenuti all'interno del Sistema.

Per le specifiche di approvazione del piano di sicurezza si rimanda al relativo allegato (all. 26).

## **17. AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE**

L'Ente provvede a pubblicare sul sito istituzionale, all'interno della sezione "Amministrazione Trasparente" i dati, i documenti e le informazioni previsti dalla normativa di settore.

I documenti, le informazioni e i dati oggetto di pubblicazione obbligatoria sono pubblicati in formati standard di tipo aperto.

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

Alla scadenza del termine di durata dell'obbligo di pubblicazione, i documenti, le informazioni e i dati sono comunque conservati e resi disponibili, all'interno di distinte sezioni del sito istituzionale e segnalate nell'ambito della sezione "Amministrazione trasparente".

## **18. APPROVAZIONE E PUBBLICAZIONE**

### **18.1. Approvazione**

Il presente manuale è adottato dalla Giunta con suo provvedimento proprio, su proposta del Responsabile della gestione documentale, dopo avere ricevuto il nulla osta della Soprintendenza Archivistica e Bibliografica per la Lombardia.

Il presente manuale entra in vigore alla data di esecutività della deliberazione che lo approva.

### **18.2. Revisione**

Il presente manuale verrà rivisto su iniziativa del Responsabile della gestione documentale per le seguenti ragioni:

- normativa sopravvenuta a modifica del vigente ordinamento;
- introduzione di nuove pratiche tendenti a migliorare l'azione amministrativa in termini di efficacia, efficienza e trasparenza;
- inadeguatezza delle procedure rilevate nello svolgimento delle attività correnti;
- modifiche apportate negli allegati.

Gli allegati al presente manuale sono modificati con determinazione dirigenziale a cura del Responsabile della gestione documentale.

Le modifiche al manuale sono comunicate alla Soprintendenza Archivistica.

### **18.3. Pubblicazione e divulgazione**

Il Manuale di gestione viene reso pubblico tramite la sua pubblicazione nell'area "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale del Comune.