

# **MANUALE DI GESTIONE DOCUMENTALE**

**Del Comune di OGLIANICO**

***Versione del 09/12/2025***

## Sommario

INTRODUZIONE .....	5
SEZIONE 1 - DISPOSIZIONI GENERALI E DEFINIZIONI.....	7
1. Riferimenti normativi .....	7
2. Definizioni e acronimi.....	7
3. Ambito di applicazione del Manuale .....	8
4. Ruoli e permessi .....	11
SEZIONE 2 - FORMAZIONE DEI DOCUMENTI.....	13
5. Modalità di formazione dei documenti e contenuti minimi .....	13
6. Formato dei documenti amministrativi informatici.....	13
7. Metadati dei documenti informatici .....	14
SEZIONE 3 - MODALITÀ DI RICEZIONE/TRASMISSIONE DEI DOCUMENTI .....	14
8. Flusso organizzativo dei documenti in ingresso .....	14
9. Ricezione dei documenti su supporto cartaceo .....	14
10. Ricezione dei documenti informatici .....	15
11. Formato e firma dei documenti informatici ricevuti .....	16
12. Trattazione dei documenti informatici in arrivo sulle caselle PEC .....	16
13. Trattazione dei documenti informatici in arrivo sulle caselle PEO.....	17
14. Posta elettronica per le comunicazioni interne .....	18
15. Posta elettronica ricevuta da cittadini o altri soggetti privati.....	18
16. Posta elettronica ricevuta da altre pubbliche amministrazioni.....	19
17. Trattazione dei documenti informatici erroneamente ricevuti sulle caselle PEC e PEO integrate	19
18. Flusso organizzativo dei documenti in uscita.....	19
19. Sottoscrizione dei documenti .....	19
20. Invio dei documenti informatici .....	20
21. Spedizione dei documenti analogici .....	22
22. Specifiche del Servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC) .....	21
SEZIONE 4 - REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI .....	24
23. Registrazione dei documenti.....	24
24. Registri informatici di protocollo.....	24
25. Documenti non soggetti a registrazione di protocollo.....	25
27. Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti .....	26
28. Segnatura di protocollo.....	27
29. Annullamento delle registrazioni di protocollo.....	28
30. Registrazione dei documenti interni .....	28
31. Documenti riservati .....	28
32. Documentazione di gare d'appalto .....	29
33. Documentazione prodotta e registrata in appositi gestionali .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
34. Trasmissioni telematiche e procedimenti amministrativi on line.....	29
35. Produzione di copie cartacee di documenti informatici e di copie informatiche di documenti cartacei	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
36. Amministrazione trasparente .....	29
37. Albo online .....	30
38. Registro di emergenza .....	30

<b>SEZIONE 5 - ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI .....</b>	<b>31</b>
39.       Regole di assegnazione .....	31
40.       Modifica delle assegnazioni .....	31
<b>SEZIONE 6 - ORGANIZZAZIONE ARCHIVISTICA .....</b>	<b>32</b>
41.       Formazione e gestione dell'archivio corrente.....	32
42.       Il sistema di classificazione .....	32
43.       Le tipologie di documento .....	33
44.       Fascicoli.....	33
45.       Processo di fascicolazione.....	34
<b>SEZIONE 7 - CONSERVAZIONE E TENUTA DEI DOCUMENTI.....</b>	<b>35</b>
46.       Conservazione e memorizzazione dei documenti analogici, informatici e delle rappresentazioni digitali dei documenti cartacei .....	35
47.       Sistema di conservazione dei documenti informatici.....	35
48.       Memorizzazione e salvataggio dei dati e dei documenti informatici. <b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>	
49.       Pacchetti di versamento.....	36
50.       Conservazione dei documenti analogici .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
51.       Trasferimento delle unità archivistiche analogiche negli archivi di deposito e storico e conservazione dei fascicoli informatici.....	36
52.       Selezione e conservazione dei documenti .....	37
53.       Gestione dell'archivio storico .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
54.       Piano di conservazione e scarto .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
55.       Gestione dell'archivio storico .....	37
<b>SEZIONE 8. GESTIONE IN SICUREZZA DEI DOCUMENTI INFORMATICI .....</b>	<b>38</b>
56.       Principi generali .....	38
57.       Misure generali di sicurezza per la gestione documentale .....	38
58.       Formazione dei documenti - Aspetti di sicurezza.....	38
59.       Gestione dei documenti informatici - Aspetti di sicurezza .....	39
60.       Componente organizzativa della sicurezza .....	39
<b>60.1 COMPONENTE FISICA .....</b>	<b>39</b>
<b>60.2 COMPONENTE LOGICA E INFRASTRUTTURALE .....</b>	<b>39</b>
<b>60.3 GESTIONE DELLA RISERVAZIONE .....</b>	<b>40</b>
<b>60.4 TRASMISSIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI - ASPETTI DI SICUREZZA .....</b>	<b>40</b>
<b>60.5 ACCESSO AI DOCUMENTI INFORMATICI -ASPETTI DI SICUREZZA .....</b>	<b>40</b>
<b>60.6 MODALITÀ DI GESTIONE DELLE UTENZE E DEI RELATIVI PROFILI DI ACCESSO .....</b>	<b>41</b>
<b>60.7 UTENTI INTERNI .....</b>	<b>41</b>
<b>60.8 UTENTI ESTERNI .....</b>	<b>41</b>
<b>60.9 MANUTENZIONE ORDINARIA ED AGGIORNAMENTI .....</b>	<b>41</b>

## **ALLEGATI**

1. Glossario dei termini e degli acronimi
2. Titolario di classificazione
3. Nomine dei Responsabili della gestione documentale e della Conservazione
4. Elenco degli operatori con relativi ruoli
5. **5-bis.** Elenco dei Settori, dei Servizi e Uffici
6. Formati di file e riversamento
7. Elenco delle caselle PEC e PEO integrate nel Sistema documentale
8. Elenco Registrazioni particolari
9. Registro di emergenza – Guida all’attivazione
10. Modalità di Comunicazione Telematica con l’Amministrazione
11. Linee Guida sulla fascicolazione
12. Descrizione dell’Area Organizzativa Omogenea (AOO)
13. Il Sistema documentale e di protocollazione adottato dall’Ente
14. Trasmissioni telematiche
15. Piano di Conservazione
16. Manuale di Conservazione dell’Ente
17. Linee guida pubblicazione albo online
18. Delibera di Approvazione Manuale di Gestione Documentale

## **INTRODUZIONE**

Il presente Manuale di gestione documentale, previsto dal paragrafo 3.1. delle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, emanate dall'AgID il 10 settembre 2020 (in seguito: Linee Guida) (Determinazioni Agid 407/2020 e 371/2021), “descrive il sistema di gestione informatica dei documenti e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi” nell’Area Organizzativa Omogenea del Comune di Oglianico.

Le Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici di Agid, entrate in vigore il 10 settembre 2020, sono applicabili dal 1° gennaio 2022 e comportano l’abrogazione delle Regole tecniche per il protocollo informatico DPCM 3/12/2013, Regole tecniche in materia di sistema di conservazione DPCM 3/12/2013 e Regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici DPCM 13/11/2014.

La presente versione del Manuale viene adottata per garantire il necessario adeguamento al quadro normativo in materia di gestione documentale, e per rendere coerenti le istruzioni in esso riportate all’evoluzione del sistema e degli applicativi informatici adottati dall’Ente.

Il manuale di gestione documentale costituisce lo strumento operativo che descrive e disciplina il sistema di produzione e di gestione documenti.

Il sistema documentale dell’Ente è composto da:

- archivio corrente, documentazione relativa ad affari in corso di trattazione;
- archivio di deposito, documentazione relativa ad affari esauriti, non più occorrente alla trattazione degli affari in corso, che riveste comunque una valenza giuridico-amministrativa, non ancora destinata, previe le opportune operazioni di selezione e scarto, alla conservazione permanente;
- archivio storico, il complesso di documenti relativi ad affari esauriti da almeno quaranta anni, che rivestono una valenza storico-culturale, destinati alla conservazione permanente e consultabili da parte del pubblico.

Il manuale sovraintende alla gestione dell’archivio corrente.

Il manuale è costituito dall’insieme delle regole tecniche ed organizzative per l’attuazione del protocollo informatico e la gestione del flusso documentale e, in particolare, disciplina le attività di formazione, protocollazione, registrazione, classificazione, fascicolazione, gestione, archiviazione e conservazione dei documenti su qualsiasi supporto formati, considerate come flusso di lavorazione degli stessi.

Regolamenta inoltre 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.

L’Amministrazione ha adottato un sistema di gestione documentale avanzato di protocollazione informatica sicuro, certificato e con piena validità giuridica, che consente di avviare progressivamente processi di dematerializzazione della documentazione. Nel corso dell’anno 2023 è stato completato il passaggio al sistema documentale Olimpo, integrato con l’applicativo di protocollo, individuato come sistema documentale unico.

Sono state intraprese le iniziative necessarie all’attuazione delle disposizioni normative in materia di gestione informatica dei documenti e dematerializzazione, perseguitando gli obiettivi di ammodernamento della pubblica amministrazione, miglioramento dei servizi, trasparenza, contenimento dei costi secondo i criteri di economicità, efficacia e pubblicità dell’azione amministrativa, coordinamento dei flussi documentali con il protocollo informatico e i procedimenti amministrativi.

Il manuale di gestione documentale fornisce le indicazioni per realizzare i processi di innovazione, che porteranno ad attuare, tramite le nuove tecnologie, la gestione documentale in modalità esclusivamente informatiche.

Al fine di garantire lo sviluppo del processo di digitalizzazione previsto dalla normativa vigente l’Ente provvede

a razionalizzare e semplificare i procedimenti amministrativi, le attività gestionali, i documenti, la modulistica, le modalità di accesso e di presentazione delle istanze da parte dei cittadini e delle imprese.

Gli allegati al presente Manuale possono essere modificati o sostituiti per gli eventuali successivi adeguamenti di natura tecnica o organizzativa, riportando in calce la data dell'ultimo aggiornamento.

## **SEZIONE 1 - DISPOSIZIONI GENERALI E DEFINIZIONI**

### **1. Riferimenti normativi**

Il Manuale è stato redatto in applicazione delle seguenti norme:

- **Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445**, “Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa” (indicato nel Manuale con “Testo unico” o “TUDA”);
- **Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82**, “Codice dell’Amministrazione digitale” e successive modifiche e integrazioni (indicato di seguito nel Manuale con “CAD”);
- **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013**, contenente “Regole tecniche per il protocollo informatico”, artt. 2, 6, 9, 18, 20 e 21;
- **Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici** emanate dall’AGID il 10 settembre 2020 e successive modifiche e integrazioni (in seguito: Linee Guida) (Allegato 1).

### **2. Definizioni e acronimi**

Ai fini del presente Manuale s’intende:

- a. per **Amministrazione**, il Comune di Oglianico;
- b. per **area organizzativa omogenea (AOO)**, un insieme di funzioni e di uffici, individuati dall’**Amministrazione**, al fine di gestire i documenti in modo unitario e coordinato (vedi Linee Guida: Allegato 1 - Glossario dei termini e degli acronimi);
- c. per **assegnazione**, l’operazione d’individuazione dell’***Ufficio/Utente*** competente per la trattazione del procedimento amministrativo o affare, cui i documenti si riferiscono;
- d. per **classificazione**, attività di organizzazione di tutti i documenti secondo uno schema costituito da un insieme di voci articolate in modo gerarchico e che individuano, in astratto, le funzioni, competenze, attività e/o materie del soggetto produttore (vedi Linee Guida: Allegato 1 - Glossario dei termini e degli acronimi);
- e. per **fascicolazione**, l’operazione di riconduzione dei singoli documenti classificati al fascicolo, aggregazione documentale informatica che contiene atti, documenti o dati prodotti e funzionali all’esercizio di un’attività o allo svolgimento di uno specifico procedimento;
- f. per **Posta Elettronica Certificata (PEC)**, il sistema di posta elettronica nel quale è fornita al mittente documentazione elettronica, con valenza legale, attestante l’invio e la consegna di documenti informatici, mentre convenzionalmente con la sigla **PEL (Posta Elettronica)** ovvero **PEO (Posta**

*Elettronica Ordinaria) viene indicato il sistema di posta elettronica che non fornisce attestazioni di invio e di consegna con valenza legale;*

- g. per **Responsabile della conservazione**, il dirigente o funzionario individuato per definire e attuare le politiche complessive del sistema di conservazione e governarne la gestione con piena responsabilità e autonomia;
- h. per **Sistema di gestione documentale** [nel seguito anche solo **Sistema documentale**], l'insieme delle risorse, delle strutture e delle procedure utilizzate dall'*Amministrazione* per la gestione dei documenti come processo finalizzato al controllo efficiente e sistematico della produzione, ricezione, tenuta, uso, selezione e conservazione dei documenti;
- i. per **Titolario di classificazione o Piano di classificazione**, un sistema precostituito di partizioni astratte gerarchicamente ordinate, individuato sulla base dell'analisi delle competenze dell'*Amministrazione*, al quale deve ricondursi la molteplicità dei documenti prodotti, per consentirne la sedimentazione secondo un ordine logico che rispecchi storicamente lo sviluppo dell'attività svolta (*Allegato 2*);
- j. per **Uffici**, le strutture organizzative di livello dirigenziale non generale di cui si compone l'*AOO*;
- k. per **Utenti**, le persone dell'*Amministrazione* che utilizzano i servizi messi a disposizione dal sistema di gestione informatica dei documenti.

### **3. Ambito di applicazione del Manuale**

Il Manuale è adottato dall'Area organizzativa Omogenea, denominata Comune di Oglianico (*Allegato n. 11*), composta dall'insieme di tutte le sue unità organizzative come da elenco allegato (*Allegato n. 4-bis*).

Il Manuale di gestione documentale (di seguito anche solo "Manuale") è redatto e sottoscritto dal Responsabile della gestione documentale, nominato con Decreto del Sindaco n. 11 del 21/10/2025 (*Allegato 3*).

Il Manuale è adottato con deliberazione n. 65 del 09.12.2025 (*Allegato 17*).

È pubblicato sul sito istituzionale del Comune di Oglianico (Area Trasparenza, sezione disposizioni generali-Atti Generali).

Nel Manuale di gestione documentale, secondo quanto dettagliatamente previsto dal paragrafo 3.5. delle Linee Guida, sono riportati in particolare:

- 1) relativamente agli aspetti organizzativi:
  - a) le modalità di utilizzo degli strumenti informatici per la formazione dei documenti informatici e per lo scambio degli stessi all'interno ed all'esterno dell'*AOO*.
  - b) l'indicazione delle regole di assegnazione dei documenti ricevuti con la specifica dei criteri per l'ulteriore eventuale inoltro dei documenti verso gli uffici della stessa Amministrazione o verso altre amministrazioni;

- c) i criteri e le modalità per il rilascio delle abilitazioni di accesso, interno ed esterno all'Amministrazione, al sistema di gestione informatica dei documenti;
- 2) relativamente ai formati dei documenti:
- a) l'individuazione dei formati utilizzati per la formazione del documento informatico tra quelli indicati nell'Allegato 2 "Formati di file e riversamento" alle Linee Guida;
  - b) la descrizione di eventuali ulteriori formati utilizzati per la formazione di documenti in relazione a specifici contesti operativi che non sono individuati nell'Allegato 2 "Formati di file e riversamento";
  - c) le procedure per la valutazione periodica di interoperabilità dei formati e per le procedure di riversamento previste nell'Allegato 6 "Formati di file e riversamento";
- 3) relativamente al protocollo informatico e alle registrazioni particolari:
- a) le modalità di registrazione delle informazioni annullate o modificate nell'ambito delle attività di registrazione;
  - b) la descrizione completa e puntuale delle modalità di utilizzo della componente «sistema di protocollo informatico» del sistema di gestione informatica dei documenti;
  - c) le modalità di utilizzo del registro di emergenza ai sensi dell'art. 63 del Testo Unico<sup>1</sup> inclusa la funzione di recupero dei dati protocollati manualmente;
  - d) l'elenco dei documenti esclusi dalla registrazione di protocollo, per cui è prevista registrazione particolare ai sensi dell'art. 53, comma 5, del Testo Unico;<sup>2</sup>
  - e) determinazione dei metadati da associare ai documenti soggetti a registrazione particolare individuati, assicurando almeno quelli obbligatori previsti per il documento informatico.
- 4) relativamente alle azioni di classificazione e selezione:
- a) il piano di classificazione adottato dall'Amministrazione, con l'indicazione delle modalità di aggiornamento, integrato con le informazioni relative ai tempi, ai criteri e alle regole di selezione e conservazione, con riferimento alle procedure di scarto;
- 5) relativamente alla formazione delle aggregazioni documentali:
- a) le modalità di formazione, gestione e archiviazione dei fascicoli informatici e delle aggregazioni documentali informatiche con l'insieme minimo dei metadati ad essi associati;
- 6) relativamente ai flussi di lavorazione dei documenti in uso:
- a) la descrizione dei flussi di lavorazione interni all'Amministrazione, anche mediante la rappresentazione formale dei processi attraverso l'uso dei linguaggi indicati da AgID, applicati per la gestione dei documenti ricevuti, inviati o ad uso interno;
- 7) relativamente alle misure di sicurezza e protezione dei dati personali adottate:
- a) le opportune misure tecniche e organizzative per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio anche in materia di protezione dei dati personali;
- 8) relativamente alla conservazione:

- a) il piano di conservazione con l'indicazione dei tempi entro i quali le diverse tipologie di oggetti digitali devono essere trasferite in conservazione o scartati.

---

<sup>1</sup> L'art. 63 del Testo Unico prevede che: “1. Il responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi autorizza 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. 2. Qualora l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre ventiquattro ore, per cause di eccezionale gravità, il responsabile per la tenuta del protocollo 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. 3. Per ogni giornata di registrazione di emergenza è riportato sul registro di emergenza il numero totale di operazioni registrate manualmente. 4. La sequenza numerica utilizzata su un registro di emergenza, anche a seguito di successive interruzioni, deve comunque garantire l'identificazione univoca dei documenti registrati nell'ambito del sistema documentario dell'area organizzativa omogenea. 5. Le informazioni relative ai documenti protocollati in emergenza sono inserite nel sistema informatico, utilizzando un'apposita funzione di recupero dei dati, senza ritardo al ripristino delle funzionalità del sistema. Durante la fase di ripristino, a ciascun documento registrato in emergenza viene attribuito un numero di protocollo del sistema informatico ordinario, che provvede a mantenere stabilmente la correlazione con il numero utilizzato in emergenza”.

<sup>2</sup> L'art. 53, comma 5, del Testo Unico prevede che: “Sono oggetto di registrazione obbligatoria i documenti ricevuti e spediti dall'amministrazione e tutti i documenti informatici. Ne sono esclusi le gazzette ufficiali, i bollettini ufficiali e i notiziari della pubblica amministrazione, le note di ricezione delle circolari e altre disposizioni, i materiali statistici, gli atti preparatori interni, i giornali, le riviste, i libri, i materiali pubblicitari, gli inviti a manifestazioni e tutti i documenti già soggetti a registrazione particolare dell'amministrazione”.

## 4. Ruoli e permessi

### □ *Ruoli organizzativi*

La gestione del *Sistema documentale* si basa sui ruoli organizzativi previsti dalle Linee Guida:

#### ***Responsabile della gestione documentale dell'AOO:***

dirigente incaricato con decreto che, in possesso di idonee competenze giuridiche, informatiche ed archivistiche, è responsabile della gestione del *Sistema documentale* o responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, ai sensi dell'articolo 61 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 (*Allegato 3*).

Allo scopo di agevolare l'assolvimento dei compiti assegnatigli, il responsabile della gestione documentale, può individuare un delegato, definendone le funzioni meramente operative.

***Responsabile della conservazione (Allegato 3):*** d'intesa con il responsabile della gestione documentale svolge le funzioni definite dal paragrafo 4.7 delle Linee guida di Agid, tra cui la predisposizione e l'aggiornamento del Manuale di conservazione (*Allegato 16*), garantendo la conservazione integrata dei documenti e delle informazioni di contesto generale, prodotte sia nelle fasi di gestione sia in quelle di conservazione degli stessi, come strumenti di descrizione, ricerca, gestione e conservazione dei documenti.

***Responsabile delle Transizione Digitale:*** come previsto dall'articolo 17 del Codice dell'Amministrazione digitale Dlgs 82/2005 come modificato dal Dlgs 217/2017, è individuato ***l'ufficio che sovraintende la transizione alla modalità operativa digitale*** e i conseguenti processi di riorganizzazione finalizzati alla realizzazione di un'amministrazione digitale e aperta, di servizi facilmente utilizzabili e di qualità, e nominato il responsabile (*Allegato 3*).

### □ *Ruoli e permessi applicativi*

L'accesso al *Sistema documentale* e l'operatività sono regolati dall'insieme di ruoli applicativi e dai relativi permessi resi disponibili dall'applicativo.

Il *Sistema* infatti offre funzionalità specifiche in base al ruolo assegnato: ogni *Utente* viene contraddistinto da uno specifico ruolo all'interno dell'*Ufficio* dove lavora che gli consentirà l'abilitazione alle specifiche funzionalità previste.

Nell'*Allegato 5* sono descritti i ruoli, i permessi applicativi, e la tabella di associazione tra i ruoli e i permessi applicativi.

L'attribuzione del ruolo a ciascun *Utente* del *Sistema* è a cura del *Responsabile della gestione documentale* su proposta dei responsabili degli *Uffici*, ed è attivata dall'assistenza tecnica dell'applicativo.

Ogni *Utente* può essere inserito, se necessario, in più *uffici* e potrà avere un ruolo diverso in ogni ufficio dove deve operare.

Nello specifico di seguito sono elencate le abilitazioni all'utilizzo delle funzionalità del sistema di gestione documentale e protocollo informatico:

- a) registrazione dei documenti in arrivo: tutte le postazioni dei vari uffici, in base al ruolo che ogni operatore ricopre;
- b) registrazione dei documenti in partenza e interni: tutte le postazioni dei vari uffici, in base al ruolo che ricopre ogni operatore;

- c) consultazione: tutte le postazioni dei vari uffici, in base all'assegnazione-competenza dei documenti
- d) aggiornamento anagrafica mittente/destinatario sul Sistema: tutte le postazioni dei vari uffici, in base al ruolo che ricopre ogni operatore;
- e) protocollazione dei documenti nel registro di emergenza: protocollo

## **SEZIONE 2 - FORMAZIONE DEI DOCUMENTI**

### **5. Modalità di formazione dei documenti e contenuti minimi**

Le modalità di formazione dei documenti, del loro contenuto e della loro struttura sono determinate dal responsabile della gestione documentale e da quanto previsto dal presente manuale.

L'Ente forma gli originali dei propri documenti con mezzi informatici secondo le regole tecniche di cui all'articolo 71 del Codice dell'Amministrazione digitale Dlgs 82/2005 come modificato dal Dlgs 217/2017, e ai sensi del capitolo 2 delle Linee Guida, mediante l'utilizzo di appositi strumenti software. Le tipologie particolari di documenti per i quali si stabiliscono modalità di trattamento specifiche e/o prodotti mediante modelli standard sono indicati nella Sezione 5.

I documenti prodotti e con rilevanza giuridico-amministrativa, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, contengono i seguenti dati ed elementi formali o l'associazione permanente ad essi:

- denominazione e stemma dell'*Amministrazione*; per quanto riguarda i documenti su supporto cartaceo si utilizza il formato predisposto dall'Amministrazione (carta intestata);
- indicazione completa dell'*Ufficio* che ha prodotto il documento, con indirizzo completo, numero di telefono, indirizzo di posta elettronica;
- data completa e n° di registrazione desumibili dalla segnatura di protocollo;
- oggetto del documento;
- denominazione completa del destinatario, con indirizzo elettronico (per documenti in uscita dalla *AOO*);
- sottoscrizione del Responsabile, o dei Responsabili, quando prescritta.

### **6. Formato dei documenti amministrativi informatici**

Ai fini della formazione e della gestione del documento amministrativo informatico sul *Sistema documentale*, come previsto dalle Linee Guida, i formati ammessi sono elencati nell'**Allegato 5**.

Il documento amministrativo informatico, indipendentemente dal software utilizzato, prima della sottoscrizione con firma digitale, è convertito nei formati standard previsti dalla normativa vigente in materia di documenti informatici (Linee Guida di Agid, Allegato 2 Formati di file e riversamento), al fine di garantire la loro inalterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura. Il formato prescelto e utilizzato è PDF/A, che garantisce staticità e immodificabilità, ma al contempo assicura la leggibilità dei documenti.

## **7. Metadati dei documenti informatici**

Al documento informatico è associato l'insieme dei metadati, come definito dalla normativa vigente in materia di documenti informatici (articolo 53 del DPR 445/2000; articolo 9 del DPCM 3/12/2013 Regole tecniche per il protocollo informatico e Allegato 5 Metadati sino al 1° gennaio 2022 e successivamente Linee guida di Agid, Allegato 5 I metadati).

Per metadati si intendono i dati associati a un documento informatico per identificarlo e descriverne il contesto, il contenuto e la struttura, nonché per permetterne la gestione nel tempo nel sistema di conservazione.

I metadati aggiuntivi e i metadati dei documenti informatici soggetti a registrazione particolare (*Allegato 7*) sono individuati nel Manuale di conservazione (*Allegato 16*).

## **SEZIONE 3 - MODALITÀ DI RICEZIONE/TRASMISSIONE DEI DOCUMENTI**

### **8. Flusso organizzativo dei documenti in ingresso**

Il *Sistema documentale* informatico adottato consente sia la centralizzazione che il decentramento delle attività relative alla gestione dei documenti in entrata.

L'Ente adotta una soluzione organizzativa che prevede di avere più uffici che possano smaltire i documenti in entrata.

Il flusso dei documenti in ingresso è il seguente:

- L'Ufficio riceve i documenti in ingresso;
- L'Ufficio provvede alla registrazione, segnatura di protocollo, classificazione ed eventuale fascicolazione;
- L'Ufficio assegna i documenti all'*Ufficio* (e/o all'*Utente*) per competenza di trattazione ed eventualmente ad altri *Uffici* per conoscenza;

### **9. Ricezione dei documenti su supporto cartaceo**

I documenti su supporto cartaceo possono pervenire alla AOO attraverso:

- a) il servizio postale e corrieri;
- b) la consegna diretta agli sportelli (c.d. "brevi manu") presso la U.O. di protocollo;

I documenti che transitano attraverso il servizio postale tradizionale o con consegna a mano sono ritirati a cura del personale preposto.

Tutti i documenti su supporto cartaceo pervenuti alla *AOO* vengono consegnati all'Ufficio protocollo.

Le buste o contenitori sono inizialmente esaminati per una preliminare verifica dell'indirizzo e del destinatario sugli stessi apposti, e successivamente aperti per gli ulteriori controlli preliminari alla registrazione di protocollo; la busta o contenitore si allega al documento per la parte relativa ai timbri postali.

I documenti soggetti a registrazione di protocollo (vedi SEZIONE 4 – Registrazione dei documenti), consegnati direttamente agli *Utenti* non abilitati alla loro protocollazione, sono fatti pervenire all’Ufficio protocollo, a cura del personale che li riceve e nell’arco della stessa giornata.

La corrispondenza personale, intendendo con tale termine non solo quella dove sulla busta sia precisato personale/riservata, ma anche quella dove sia specificato oltre all’Ufficio anche il nominativo del *Dirigente* o di altra persona dell’Ufficio, viene recapitata direttamente all’Ufficio competente che provvede a consegnare la busta cartacea al destinatario, che ne valuta il contenuto e nel caso dovesse riguardare l’Istituzione provvede a restituirla in forma cartacea, insieme alla busta d’arrivo, all’Ufficio di protocollo per la registrazione.

Qualora la corrispondenza riservata e/o personale venga recapitata per errore ad un ufficio dell’Amministrazione quest’ultimo, a tutela dei dati personali eventualmente contenuti, non apre le buste o i contenitori e li rinvia, nella stessa giornata, alla U.O. di Protocollo che provvede alla restituzione al mittente. Nella successiva SEZIONE 4 - Registrazione dei documenti - sono trattate le modalità di registrazione per i documenti che costituiscono eccezioni a quanto suddetto.

Sui documenti ricevuti su supporto cartaceo l’Ufficio protocollo effettua, ovvero cura che siano effettuate, le seguenti operazioni:

- ricezione: apertura buste, autenticazione (esame al fine di verificarne la provenienza);
- registrazione di protocollo;
- segnatura di protocollo sul documento cartaceo;
- scansione dei documenti per l’acquisizione in formato elettronico;
- assegnazione all’Ufficio/Uffici competente/i per la trattazione;
- archiviazione del documento cartaceo.

I documenti ricevuti su supporto cartaceo, di formato inferiore od uguale all’A4, dopo le operazioni di registrazione segnatura protocollo, sono acquisiti in formato PDF con l’ausilio di scanner da tavolo e/o massivi e resi disponibili agli uffici dell’Amministrazione attraverso procedura informatica. I documenti cartacei originali vengono trasmessi agli uffici competenti.

I documenti ricevuti su supporto cartaceo di formato diverso da A4 vengono trasmessi agli uffici competenti esclusivamente su supporto cartaceo, comunque dopo le operazioni di registrazione e segnatura di protocollo sul documento cartaceo ed acquisizione a scanner del solo frontespizio.

I documenti analogici soggetti a scansione si conservano nell’archivio dell’Ente fino a procedimento legale di scarto.

Le modalità di ricezione dei documenti cartacei illustrate nel presente paragrafo sono destinate a diventare residuali, e comunque esclusivamente ammesse per la ricezione di documenti inviati da mittenti pubblici e privati non soggetti alle prescrizioni del CAD e delle *Linee Guida* (ad es. cittadini privati sprovvisti di identità e indirizzo digitale), mentre tutte le pubbliche amministrazioni soggette al CAD devono adottare esclusivamente scambio di documenti informatici.

## **10.Ricezione dei documenti informatici**

La ricezione di comunicazioni, documenti e dati informatici è assicurata tramite:

- caselle di posta elettronica certificata (PEC)** integrate, direttamente associate al registro di protocollo, riservate a questa funzione ed accessibili a più uffici (ovvero a tutti i soggetti preposti alla protocollazione in arrivo), tramite apposito ruolo del *Sistema documentale*.  
Gli indirizzi di tali caselle sono pubblicati sull'indice delle P.A. all'indirizzo <http://www.indicepa.gov.it> ;
- casella di posta elettronica ordinaria (PEO) integrata e unica per la AOO;**
- servizi on line** resi disponibili dal sito istituzionale dell'Ente, tramite accesso con autenticazione elettronica dell'utente. I servizi on line consentono il conferimento controllato di documenti, in particolare legati a specifici procedimenti amministrativi, assolvendo anche il compito di verifica formale di accettabilità degli stessi. I servizi on line sono integrati con il sistema di protocollo informatico, che effettua la registrazione automatica dei documenti conferiti.

Tutte le caselle *PEC* e *PEO* integrate sono elencate nell'*Allegato 6*.

## **11. Formato e firma dei documenti informatici ricevuti**

L'Ente assicura l'accettazione dei documenti elettronici ricevuti tramite la casella di posta elettronica certificata, i servizi telematici o consegnati su supporto informatico quando prodotti in uno dei formati indicati dalle Linee Guida di Agid, Allegato 2 Formati di file e riversamento.

Qualora il formato dei documenti ricevuti mezzo posta elettronica certificata non sia conforme agli standard indicati dalla normativa vigente, se possibile si procederà comunque alla protocollazione. La valenza giuridico-probatoria di un messaggio così ricevuto è assimilabile a quella di una missiva non sottoscritta e comunque valutabile dal Responsabile del procedimento.

La verifica della validità e autenticità della eventuale firma digitale o elettronica apposta, della provenienza e integrità dei documenti stessi della leggibilità e della conformità del documento è a carico dell'ufficio destinatario interno.

Nel caso in cui l'Ente riceva documenti informatici firmati digitalmente il cui certificato di firma risulta scaduto o revocato, questi verranno protocollati, il responsabile di procedimento effettuerà le necessarie verifiche e darà opportuna comunicazione al mittente.

## **12. Trattazione dei documenti informatici in arrivo sulle caselle PEC**

La casella di Posta Elettronica Certificata (PEC) costituisce l'indirizzo virtuale dell'Ente dove ricevere le comunicazioni telematiche esterne provenienti da altre Amministrazioni e da cittadini ed imprese in possesso a loro volta di PEC.

L'Ente ha adempiuto agli obblighi normativi dotandosi di un indirizzo di posta elettronica certificata, pubblicando tale indirizzo sulla home page del sito internet istituzionale e comunicandolo all'Indice dei domicili digitali delle Pubbliche Amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi (IPA).

Nello specifico l'Ente si è dotato di indirizzi di posta elettronica certificata legati ai rispettivi Uffici:

Ragioneria, Polizia Locale, Tecnico, Demografici, Sindaco.

Le caselle PEC sono collegate al sistema di protocollo informatico e sono presidiate, attraverso specifiche funzioni, per la ricezione e la spedizione di documenti, dall’Ufficio competente, tranne per la casella PEC del Sindaco che è presidiata da ogni Ufficio, sia per l’arrivo che per la partenza.

La casella istituzionale di posta elettronica certificata dell’Amministrazione, integrata con il sistema di protocollo informatico, è adeguata allo scambio di messaggi con altre pubbliche amministrazioni e rappresenta l’indirizzo ufficiale anche per cittadini, imprese, professionisti e altri soggetti dotati di analoghi strumenti di trasmissione. L’Amministrazione accetta, dunque, le istanze e le dichiarazioni trasmesse attraverso la casella di posta elettronica certificata.

Qualora i file non siano corredati di firma digitale, verranno protocollati e assegnati all’ufficio competente, successivamente il responsabile del procedimento provvederà alla valutazione del contenuto del documento e della sua ammissibilità ai fini del procedimento amministrativo a cui si riferisce.

In caso di cittadini privi di indirizzo di posta elettronica certificata, i documenti informatici con firma digitale devono essere inviati all’indirizzo di posta elettronica istituzionale e il Servizio per la gestione documentale provvederà all’acquisizione e alla registrazione nel sistema di protocollo informatico.

Normalmente la *PEC* è formata da uno o più file: un messaggio elettronico e gli eventuali documenti (file) allegati.

Le estensioni e le dimensioni dei file accettate dalle caselle *PEC* sono riportate nell’*Allegato 6* del presente Manuale.

Le caselle di *PEC*, configurate sull’applicativo di gestione documentale, sono accessibili dagli *Utenti* rispettivamente individuati all’interno dell’Ente come Operatori di Protocollo in grado di leggere, smistare, registrare, classificare ed assegnare agli uffici competenti i messaggi o i documenti pervenuti.

Per lo svolgimento di tale attività vengono seguiti i seguenti criteri:

1. se la mail è un semplice vettore del documento allegato si protocolla sia la mail sia il documento;
2. se la mail non ha documento allegato si protocolla la mail.

### **13. Trattazione dei documenti informatici in arrivo sulle caselle PEO**

La posta elettronica ordinaria (PEO) viene utilizzata per la ricezione/invio di comunicazioni, informazioni e documenti sia all’interno dell’Ente, che nei rapporti con i cittadini e altri soggetti privati e con altre pubbliche amministrazioni.

In questa ipotesi si procede ad effettuare la registrazione, a cura dell’Ufficio protocollo, con i seguenti criteri:

1. se la mail è un semplice vettore del documento allegato si protocolla sia il documento sia la mail scaricata o in formato PDF o in formato eml o msg;
2. se la mail non ha documento allegato si protocolla la mail, preventivamente scaricata in formato PDF.

Per quanto riguarda la gestione della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni, si rimanda agli articoli 45-49 del Codice dell’Amministrazione digitale Dlgs 82/2005 come modificato dal Dlgs 217/2017.

Le semplici comunicazioni informali ricevute o trasmesse per posta elettronica, che consistano in scambio di informazioni, possono non essere protocollate.

Qualora risulti necessario attribuire efficacia probatoria a documenti informatici e messaggi pervenuti alle caselle di posta degli uffici, questi dovranno essere acquisiti tramite il sistema di protocollo informatico.

La posta elettronica nominativa non può essere utilizzata per la ricezione o la spedizione di documenti a firma digitale, per i quali è prevista apposita casella istituzionale.

Nel caso in cui pervengano documenti sulle caselle istituzionali di posta elettronica non certificata (PEO) degli Uffici, non configurate sul Sistema documentale, l'Utente della casella deve accettare, in proprio o tramite confronto con il Responsabile dell'Ufficio, che si tratti di documentazione che deve essere registrata in ingresso.

## **14. Posta elettronica per le comunicazioni interne**

Le comunicazioni tra l'Ente e i propri dipendenti, nonché tra le varie strutture, avvengono di norma mediante l'utilizzo della casella di posta elettronica ordinaria dei rispettivi uffici o nominative, nel rispetto delle norme in materia di protezione dei dati personali, nonché previa informativa agli interessati circa il grado di riservatezza degli strumenti utilizzati.

Nell'ambito dell'attività amministrativa interna è sufficiente un semplice messaggio di posta elettronica per:

- convocare riunioni interne all'Ente;
- inviare comunicazioni di servizio o notizie, dirette ai dipendenti in merito a informazioni generali di organizzazione;
- diffondere circolari, comunicazioni di servizio, copie di documenti (gli originali si conservano nel fascicolo specifico debitamente registrati).

## **15. Posta elettronica ricevuta da cittadini o altri soggetti privati**

Le istanze e le dichiarazioni trasmesse per via telematica all'indirizzo istituzionale devono ritenersi valide a tutti gli effetti di legge qualora:

- sono trasmesse via posta elettronica o via posta elettronica certificata, regolarmente sottoscritte con firma elettronica/digitale dotata di certificato valido rilasciato da un certificatore accreditato;
- l'autore del documento è identificato attraverso il sistema pubblico di identità digitale (SPID), la carta di identità elettronica o la carta nazionale dei servizi;
- sono formate tramite il punto di accesso telematico per i dispositivi mobili, APP IO, definito dall'articolo 64-bis del Codice dell'Amministrazione digitale Dlgs 82/2005;
- siano sottoscritte e presentate unitamente alla copia del documento d'identità;
- sono trasmesse da domicilio digitale oppure da un indirizzo elettronico eletto presso un servizio di posta elettronica certificata o un servizio elettronico di recapito certificato qualificato.

Al di fuori delle predette ipotesi, le comunicazioni di posta elettronica che pervengono all'indirizzo istituzionale, dei singoli servizi o a quelli nominativi, sono valutate in ragione della loro rispondenza a ragionevoli criteri di attendibilità e riconducibilità al mittente dichiarato, e successivamente soggette, se del caso, a protocollazione. Spetterà al responsabile del procedimento, ove ne rilevi la necessità, richiedere al mittente la regolarizzazione dell'istanza o della dichiarazione, acquisendo ogni utile documentazione integrativa.

## **16. Posta elettronica ricevuta da altre pubbliche amministrazioni**

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

- sono trasmessi attraverso sistemi di posta elettronica certificata o altro servizio elettronico di recapito certificato;
- sono sottoscritti con firma elettronica/digitale;
- sono dotati di segnatura di protocollo.

## **17. Trattazione dei documenti informatici erroneamente ricevuti sulle caselle PEC e PEO integrate**

Nel caso in cui pervengano su una delle caselle integrate di posta elettronica certificata o ordinaria messaggi dal cui contenuto si rileva che sono stati erroneamente inviati, si procede, tramite l'applicativo, nel modo seguente:

- se è possibile reperire l'indirizzo PEC/PEO del destinatario, l'operatore di Protocollo, provvede ad inoltrare il messaggio, con l'eventuale allegato, all'indirizzo corretto mettendone in conoscenza il mittente;
- in caso di difficoltà a reperire l'indirizzo corretto del destinatario, il messaggio è restituito al mittente con frasi pertinenti come ad esempio: “*Si restituisce la documentazione pervenuta con la email cui si riscontra, in quanto non sono stati rilevati profili di specifica competenza di questo Ente*”.

## **18. Flusso organizzativo dei documenti in uscita**

Nel Sistema documentale informatico adottato dall'Ente il flusso dei documenti in uscita è decentrato a livello di singolo Ufficio/Utente che forma il documento in uscita.

I documenti informatici in uscita sono formati con mezzi informatici che soddisfano i requisiti di legge e, indipendentemente dal software utilizzato, sono convertiti prima della loro sottoscrizione con firma digitale, nei formati idonei a garantire la leggibilità per altri sistemi, la non alterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura del documento.

Il documento informatico principale, cioè quello che dovrà essere protocollato e firmato digitalmente, una volta formato viene inserito sul *Sistema documentale*, nell'apposita sezione dedicata al documento in uscita per essere in seguito trattato (firmato, segnato e spedito). È prevista un'apposita sezione per caricare gli allegati al documento principale, che seguiranno il flusso in uscita del documento principale.

## **19. Sottoscrizione dei documenti**

### *Firma digitale e firma autografa*

La sottoscrizione dei documenti informatici è ottenuta con un processo di firma digitale conforme alle disposizioni dettate dalla normativa vigente (artt. 24-37 del CAD).

L'Amministrazione si avvale a tale scopo dei servizi di una Certification Authority iscritta nell'elenco pubblico dei certificatori tenuto dall'AgID.

I responsabili di Servizio e alcuni dipendenti con specifiche mansioni e ruoli con rilevanza esterna, in base all'organigramma dell'Ente, sono dotati di firma digitale.

Il dispositivo per la generazione della firma digitale è usato esclusivamente dal titolare designato dall'Ente; ai sensi della normativa vigente tale utilizzo si presume comunque riconducibile al titolare, salvo che questi dia prova contraria.

Il *Sistema documentale* è integrato con il servizio di firma digitale che può essere anche remotizzato, che prevede la gestione centrale da remoto dei certificati di firma.

L'apposizione della firma può essere effettuata su di un singolo documento o in modo massivo su più documenti contemporaneamente.

Nel *Sistema* sono previste funzioni automatiche di verifica della *firma digitale* sui documenti e sugli eventuali allegati.

La sottoscrizione dei documenti con firma autografa, previa stampa del documento informatico, è consentita esclusivamente nei casi di impedimento accertato nell'apposizione della *firma digitale* o nella spedizione del documento su supporto informatico.

#### □ *Sottoscrizione degli allegati*

Tramite l'apposita funzionalità è possibile richiedere che la firma digitale venga contestualmente apposta anche su uno o più degli allegati al documento principale in uscita.

## **20. Invio dei documenti informatici**

La trasmissione di documenti tramite la posta elettronica deve attenersi alle norme e alle regole vigenti al fine di garantirne la validità legale e amministrativa, nonché la corretta gestione nel protocollo informatico, nel sistema di gestione documentale e nel sistema di conservazione dell'Ente.

Le comunicazioni formali e la trasmissione di documenti informatici, il cui contenuto impegna l'Ente verso terzi, avvengono tramite la casella di posta elettronica certificata istituzionale, eletta come domicilio digitale. Non è possibile inviare messaggi dalla casella di posta elettronica personale quando il contenuto di questi impegna l'Amministrazione verso terzi.

La spedizione dei documenti informatici avviene tramite il sistema informatico di gestione dei documenti, dopo che sono stati classificati, fascicolati e protocollati, secondo i seguenti criteri generali:

- i documenti informatici sono trasmessi all'indirizzo elettronico dichiarato dai destinatari abilitato alla ricezione della posta per via telematica;
- per la spedizione, l'invio dei documenti informatici è assicurato tramite una delle caselle (di norma PEC, ovvero PEO se necessario) attestate sul Sistema documentale;
- l'Ufficio Protocollo/le postazioni decentrate di protocollo provvedono a:
  - effettuare l'invio telematico utilizzando le funzioni del protocollo informatico che permetterà la registrazione e il contestuale invio;
  - verificare l'avvenuto recapito dei documenti spediti per via telematica tramite le ricevute tipiche del canale PEC (notifica di accettazione e avvenuta consegna). Tali notifiche verranno automaticamente

associate alla registrazione di protocollo dal sistema, ma sarà cura del responsabile di procedimento/registratore verificarne la corretta, oltre che positiva, ricezione.

I soggetti corrispondenti dell'Ente sono inseriti e descritti nell'anagrafica unica del sistema, secondo le prescrizioni contenute nelle Linee guida per l'inserimento e l'aggiornamento dei dati nel protocollo informatico e per la compilazione della banca dati dei soggetti.

Per la riservatezza delle informazioni contenute nei documenti elettronici, chi spedisce si attiene a quanto prescritto dall'articolo 49 del Codice dell'Amministrazione digitale Dlgs 82/2005.

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

## **21. Specifiche del Servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)**

Il servizio è fornito da Telecom Italia Trust Technologies S.r.l., certificatore iscritto nell'elenco pubblico tenuto dall'AgID.

### *Caratteristiche e limiti*

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

- accetta posta proveniente da caselle *NON-PEC*;
- invia verso *Utenti NON-PEC* se il sistema di posta destinatario (*NON-PEC*) è abilitato alla ricezione di messaggi *PEC*.

Nel comporre il messaggio di *PEC*, si deve fare attenzione ad alcuni aspetti, che potrebbero creare problemi nell'invio del messaggio in uscita.

Di seguito alcuni accorgimenti da tener presenti:

1. non allegare al messaggio PEC un messaggio di posta in quanto il sistema di protocollo del destinatario potrebbe non essere in grado di individuare correttamente gli allegati e quindi di acquisire correttamente i documenti e gli allegati in ingresso;
2. la dimensione massima di tutto il messaggio (documento principale e allegati) è di 100 MB (MegaByte);
3. non tutte le estensioni degli allegati sono ammesse. Le estensioni ammesse sia per il documento principale sia per gli allegati della *PEC* sono riportate nell'*Allegato 5*.

### *Ricevute*

L'utilizzo della posta elettronica certificata (*PEC*) consente di:

- conoscere in modo inequivocabile la data e l'ora di trasmissione;
- garantire l'avvenuta consegna all'indirizzo di posta elettronica certificata dichiarato dal destinatario.

Gli automatismi sopra descritti consentono, in prima istanza, la generazione e l'invio in automatico di

“ricevute di ritorno” costituite da messaggi di posta elettronica generati dal sistema di PEC dell’AOO ricevente.

Questi ultimi sono:

- ✓ Ricevuta di accettazione, emesso del sistema di *PEC* del mittente che ha accettato il messaggio;
- ✓ Ricevuta di consegna, emessa dal sistema di *PEC* mittente a valle della consegna del messaggio da parte del sistema di *PEC* del destinatario, la ricevuta viene generata quindi solo nel caso in cui il messaggio sia stato inviato ad una casella di *PEC*;
- ✓ Avviso di mancata accettazione, emesso del sistema di *PEC* del mittente;
- ✓ Avviso di mancata consegna, nel caso in cui il sistema di *PEC* del destinatario abbia inviato l’avviso di impossibilità di recapitare il messaggio alla casella di *PEC* del destinatario;
- ✓ Avviso di mancata consegna per superamento tempo massimo, nel caso in cui il sistema di *PEC* del mittente non abbia ricevuto la ricevuta di avvenuta consegna da parte del sistema di *PEC* del destinatario trascorse le 24 ore dall’accettazione.

*Validità legale*

La trasmissione di comunicazioni che necessitano di una ricevuta di invio e di una ricevuta di consegna avviene mediante posta elettronica certificata.

La trasmissione del documento informatico per via telematica, con una modalità che assicuri l'avvenuto invio e l'avvenuta consegna, equivale alla notificazione per mezzo della posta.

La data e l'ora di trasmissione e di ricezione di un documento informatico trasmesso con *PEC* sono opponibili ai terzi.

Il documento informatico trasmesso per via telematica si intende spedito dal mittente se inviato al proprio gestore, e si intende consegnato al destinatario se reso disponibile all'indirizzo elettronico da questi dichiarato, nella casella di posta elettronica del destinatario messa a disposizione dal gestore (art. 45 del *CAD*<sup>4</sup>).

## 22. Spedizione dei documenti analogici

Qualora sia necessario spedire documenti analogici originali questi devono essere completi della firma autografa del responsabile del procedimento, della classificazione e del riferimento al fascicolo nonché delle eventuali indicazioni necessarie a individuare il procedimento amministrativo di cui fanno parte.

I documenti informatici sono spediti all'esterno tramite la casella di posta elettronica certificata agli indirizzi di posta elettronica dei destinatari oppure in copie cartacee tramite i servizi di posta ordinaria; per effettuare copia cartacea di documenti informatici si utilizzano modelli preposti che ne attestano la conformità all'originale informatico.

L’U.O. Protocollo provvede direttamente a tutte le operazioni necessarie alla spedizione della corrispondenza. Al fine di consentire il regolare svolgimento di tali operazioni gli uffici dell’Amministrazione devono far pervenire la posta in partenza all’U.O. Protocollo nelle ore stabilite dall’Ufficio stesso, già protocollata. Eventuali situazioni di urgenza saranno valutate dal Responsabile Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi che potrà autorizzare, in via eccezionale, procedure diverse da quella standard descritta.

---

3 Art. 45 del CAD:

1. I documenti trasmessi da chiunque ad una pubblica amministrazione con qualsiasi mezzo telematico o informatico, idoneo ad accertarne la provenienza, soddisfano il requisito della forma scritta e la loro trasmissione non deve essere seguita da quella del documento originale.
2. Il documento informatico trasmesso per via telematica si intende spedito dal mittente se inviato al proprio gestore, e si intende consegnato al destinatario se reso disponibile all'indirizzo elettronico da questi dichiarato, nella casella di posta elettronica del destinatario messa a disposizione dal gestore.

## **SEZIONE 4 - REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI**

### **23.Registrazione dei documenti**

All'interno dell'*AOO* tutti i documenti rilevanti ai fini dell'attività amministrativa devono essere oggetto di registrazione. Tale registrazione è prevista dall'art. 53 del Testo Unico ed ha la funzione giuridica di certificare la produzione dei documenti e garantirne le operazioni di ricezione e di invio da parte dell'*AOO*, consentendo inoltre di tenere traccia delle movimentazioni degli stessi.

I documenti, ai fini della gestione documentale, si distinguono in:

- documenti in arrivo, cioè documenti ricevuti dall'esterno dall'Ente;
- documenti in partenza, cioè i documenti prodotti e spediti all'esterno dall'Ente;
- documenti interni, cioè documenti prodotti all'interno dell'Ente, che siano o meno scambiati tra strutture.

Ogni documento ricevuto del Comune di Oglianico, dal quale possono nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi, e ogni documento prodotto dal Comune di Oglianico in uscita, sono oggetto di registrazione obbligatoria tramite il *Sistema documentale*, tranne per quelli esclusi di cui al paragrafo 25.

### **24.Registri informatici di protocollo**

Nell'ambito dell'*AOO*, tutte le operazioni di registrazione dei documenti sono effettuate esclusivamente tramite il *Sistema documentale*. Non sono ammessi altri protocoli di settore e di reparto.

Nell'ambito dell'*AOO* il Registro Ufficiale di protocollo e la numerazione progressiva delle registrazioni di protocollo sono unici.

Non sono ammessi altri registri di settore e di reparto, se non quelli previsti dal presente Manuale di gestione. L'Ente non riconosce validità a registrazioni particolari che non siano quelle individuate nell'elenco allegato (*Allegato n. 7*).

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

Il registro giornaliero di protocollo comprende tutte le registrazioni effettuate nell'arco dello stesso giorno; ciascuna registrazione include le informazioni minime previste dal DPR 445/2000, articolo 53.

Il numero di protocollo individua un unico documento e, di conseguenza, ogni documento reca un solo numero di protocollo.

Il numero di protocollo è costituito da almeno sette cifre numeriche (art. 57 del Testo unico).

Non è consentito prenotare numeri di protocollo per documenti non ancora disponibili, e non è consentita la cosiddetta registrazione “a fronte”, cioè l'utilizzo di un unico numero di protocollo per il documento in arrivo e per il documento in partenza.

Il Registro Ufficiale 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.

L'applicativo Egisto provvede alla creazione del Registro giornaliero di protocollo in formato PDF/A, formato adeguato (Linee Guida di Agid, Allegato 2 Formati di file e riversamento). Con apposita funzione, tale documento viene estratto in forma immodificabile e inviato al sistema di conservazione digitale. Il registro giornaliero è integrato con i relativi metadati di identificazione, di profilo generali e specifici, che ne definiscono contesto, contenuto e struttura.

Il Registro giornaliero di protocollo è trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione. (paragrafo 3.1.6. delle Linee Guida).

Il trasferimento nel sistema di conservazione avviene generando un pacchetto di versamento secondo le modalità concordate con il responsabile della conservazione. Il sistema di conservazione produce un rapporto dell'esito del versamento.

La conservazione del Registro giornaliero di protocollo è affidata a Siscom Spa, conservatore accreditato presso l'Agenzia per l'Italia digitale.

Il sistema di conservazione è descritto nel Manuale di conservazione (*Allegato n. 16*).

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

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo, ai sensi dell'articolo 53 del TUDA: Gazzette ufficiali, bollettini ufficiali e notiziari della Pubblica Amministrazione; note di ricezione delle circolari e altre disposizioni; materiali statistici; atti preparatori interni; giornali, riviste, libri, materiali pubblicitari; inviti a manifestazioni di natura impersonale (art. 53, comma 5, *Testo Unico*), comunicazioni d'occasione (condoglianze, auguri, congratulazioni, ringraziamenti, ecc.); richiesta/invio comunicazioni informali; documenti formati all'interno dell'AOO e scambiati fra Uffici/Utenti; stampe varie, plichi di libri e tutti quei documenti già soggetti a registrazione particolare da parte dell'Ente il cui elenco è allegato al presente manuale (*Allegato n. 7*).

Inoltre, sono escluse dalla protocollazione le seguenti categorie di documenti:

- richieste di ferie ed altri permessi;
- richieste di rimborso spese e missioni;
- offerte, i listini prezzi e i preventivi di terzi non richiesti;
- ricevute di ritorno delle raccomandate A.R. (vengono consegnate all'ufficio destinatario che avrà cura di conservarle nel relativo fascicolo);
- tutti i documenti che, per loro natura, non rivestono alcuna rilevanza giuridico amministrativa presente o futura.

Le lettere anonime non sono registrate al protocollo, ma, dopo una preliminare analisi da parte dell'Ufficio preposto, inoltrate, se contengono informazioni o dati di interesse per l'*Amministrazione*, agli *Utenti* di competenza i quali valutano l'opportunità di dare seguito a queste comunicazioni ed individuano le eventuali procedure da sviluppare.

I documenti ricevuti non firmati, per i quali è invece prescritta la sottoscrizione, vengono protocollati e inoltrati

agli Uffici di competenza e viene richiesta la regolarizzazione dei documenti per risolvere queste situazioni.

## **26.Documenti soggetti a Registrazione particolare**

I documenti già soggetti a registrazione particolare da parte dell'Ente possono non essere registrati al protocollo. L'elenco dettagliato delle registrazioni particolari è fornito in allegato (*Allegato 7*).

Il sistema di produzione e conservazione di queste tipologie particolari di documenti deve consentire di eseguire su di essa tutte le operazioni previste nell'ambito della gestione dei documenti e del sistema adottato per il protocollo informatico. Ogni registrazione deve riportare necessariamente:

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

## **27.Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti**

Per ogni documento ricevuto o spedito dall'*AOO* è effettuata una registrazione nel Registro Ufficiale di Protocollo.

Per registrazione si intende l'insieme delle procedure e degli elementi attraverso i quali i documenti vengono trattati sotto il profilo strettamente giuridico-probatorio che ne certifica l'acquisizione o la spedizione in data certa, indipendentemente dalla loro regolarità, verificata in un secondo tempo dai Responsabili dei relativi procedimenti.

Il documento informatico in entrata viene (se in formato PDF o PDF/A), assegnato all'*Ufficio* competente, registrato e contestualmente su di esso viene apposta la segnatura di protocollo direttamente dall'applicativo.

La registrazione di protocollo del documento in uscita, con tutte le informazioni richieste necessarie per la sottoscrizione, registrazione e spedizione, va effettuata, in relazione all'organizzazione dell'Ente, prima o dopo la sottoscrizione digitale del documento. Se fatta prima si avrà contestualmente l'apposizione della segnatura di protocollo direttamente dall'applicativo, in caso contrario la segnatura sarà a parte in quanto un documento firmato digitalmente non è più modificabile.

I documenti informatici al termine delle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo sono memorizzati nel sistema in modo non modificabile.

Ogni registrazione di protocollo contiene dati obbligatori e dati facoltativi.

*Dati obbligatori:*

1. il numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
2. la data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
3. l'Ufficio e l'Utente protocollante (assegnato automaticamente dal sistema) per i documenti in uscita;
4. il mittente per i documenti ricevuti e il destinatario per i documenti in partenza registrati in forma non modificabile;

5. l'oggetto del documento che, in forma chiara e sintetica, deve esprimere ciò di cui si parla nella documentazione e nel quale devono essere riportati tutti i dati utili per le successive ricerche;
6. l'impronta informatica per i soli documenti informatici che è costituita dalla sequenza di simboli binari in grado di identificarne univocamente il contenuto (assegnato automaticamente dal sistema);
7. l'indice di classificazione;
8. il file segnatura.xml per i soli documenti in uscita inviati all'esterno dell'AOO tramite PEC e PEO (allegato automaticamente dal sistema);
9. l'Ufficio assegnatario per competenza per i documenti in entrata;

*Dati facoltativi:*

1. la data di arrivo;
2. la data e il numero di protocollo dell'Amministrazione mittente (ove presenti) per i documenti ricevuti;
3. il mezzo di ricezione e di spedizione (ad.es. se si tratta di raccomandata ecc.);
4. l'annotazione "ricevuto per conoscenza" eventualmente da inserire nel campo note;
5. la riservatezza;

La registrazione della documentazione pervenuta avviene di norma nell'arco della giornata o nella successiva giornata lavorativa. La registrazione può essere differita di più giorni, previa autorizzazione del responsabile della gestione documentale, in casi particolari (assenza temporanea del personale addetto, elevato numero di documenti da protocollare etc.). Ai fini giuridici i termini decorrono dalla data di ricezione riportata sul documento analogico tramite un apposito timbro e dalla data di consegna telematica (tramite pec o servizi on line) per i documenti informatici.

## **28.Segnatura di protocollo**

La segnatura è l'apposizione o l'associazione all'originale del documento, registrato nei registri di protocollo, in forma permanente non modificabile delle informazioni riguardanti il documento stesso.

L'operazione di segnatura di protocollo è effettuata contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo e garantisce l'identificazione univoca e certa di ciascun documento.

Gli standard, le modalità di trasmissione, il formato e le definizioni dei tipi di informazioni minime e accessorie comunemente scambiate tra le Pubbliche Amministrazioni e associate ai documenti protocollati sono definiti dalle Linee Guida di Agid, Allegato 6 Comunicazione tra AOO di Documenti Amministrativi Protocollati.

Le informazioni minime apposte od associate al documento mediante l'operazione di segnatura, ai sensi dell'art. 55 del D.P.R. 445/2000, sono:

- identificativo dell'Amministrazione;
- codice identificativo dell'AOO (nello specifico Comune di Oglianico);

- data di protocollo;
- classificazione.

L’operazione di segnatura di protocollo è effettuata dal sistema in modo automatico sui documenti registrati in entrata e pervenuti in forma digitale (PDF – PDF/A), e registrati in uscita e firmati digitalmente. Per i documenti informatici trasmessi i dati relativi alla segnatura di protocollo sono contenuti, un’unica volta nell’ambito dello stesso messaggio, in un file conforme alle specifiche dell’Extensible Markup Language (XML).

L’apposizione della segnatura di protocollo continuerà, invece, ad essere apposta manualmente sui documenti originali cartacei in ingresso, mediate timbro o tramite apposizione di un’etichetta autoadesiva corredata dei dati di protocollo e codice a barre, al fine di garantire l’associazione univoca tra registrazione di protocollo e originale cartaceo.

## **29. Annullamento delle registrazioni di protocollo**

È consentito l’annullamento di una registrazione di protocollo per motivate e verificate ragioni.

L’annullamento di una registrazione di protocollo viene effettuato da qualunque operatore ne abbia la competenza e l’abilitazione.

Le informazioni relative alla registrazione di protocollo rimangono memorizzate nel registro informatico per essere sottoposte alle elaborazioni previste dalla procedura, comprese le visualizzazioni e le stampe, nonché la data, l’ora, l’autore dell’annullamento e gli estremi dell’autorizzazione all’annullamento del protocollo, registrati in un apposito campo. Nella registrazione di protocollo, infatti, devono apparire in forma ben visibile, oltre agli elementi indicati, anche la data e l’ora dell’annullamento.

Sul documento cartaceo l’indicazione dell’annullamento va anche evidenziata attraverso l’apposizione della dicitura “annullato”, in maniera tale da consentire la lettura delle informazioni registrate in precedenza e da non alterare quelle registrate negli elementi obbligatori del protocollo.

## **30. Registrazione dei documenti interni**

I documenti prodotti dagli *Uffici/Utenti* della *AOO* che, a giudizio del Responsabile dell’*Ufficio* competente, hanno rilevanza amministrativa vengono registrati sul *Sistema documentale*.

In questo caso il sistema attribuisce l’ID, numero unico identificativo generato automaticamente e registrato in forma non modificabile.

## **31. Documenti riservati**

Sono previste particolari forme di riservatezza per la registrazione e l’accesso a:

- documenti legati a vicende di persone o a fatti privati o particolari;
- documenti di carattere politico e di indirizzo che, se resi noti, possono ostacolare il raggiungimento degli

- obiettivi prefissati;
- documenti dalla cui conoscenza, anche da parte del personale dell’Ente, possa derivare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell’attività amministrativa;
  - documenti riguardanti dati sensibili e relativi a ordine pubblico, prevenzione e repressione dei reati, in particolare la corrispondenza tenuta dai tribunali con l’Ufficio Servizi sociali e quella riguardante atti di polizia giudiziaria.

La registrazione è effettuata nel registro del protocollo generale e tutti i dipendenti con accesso al protocollo sono abilitati alla registrazione. Tali protocolli saranno visibili ai destinatari della riserva, al registratore stesso e all’ufficio protocollo generale.

Tali documenti se cartacei, dopo le operazioni di protocollo, vengono reinseriti nella busta opportunamente chiusa ed inviati agli uffici di competenza.

In fase di registrazione del documento ovvero anche in un momento successivo, qualora il contenuto lo richieda, la visibilità dello stesso può essere ristretta, qualificandolo mediante l’attributo “Riservato”. Rientra nei compiti del Responsabile della gestione documentale la definizione delle tipologie e dei livelli di riservatezza dei documenti. I Responsabili degli *Uffici* possono individuare, nell’ambito delle trattazioni di competenza, i documenti a cui applicare determinati livelli di riservatezza, e ne fanno richiesta al Responsabile della gestione documentale.

I documenti riservati saranno visibili solo agli utenti che partecipano alla lavorazione del procedimento.

## **32.Documentazione di gare d’appalto**

L’Ente si avvale del Mercato della Pubblica Amministrazione (Me.Pa) e di Sistemi Telematici Acquisti (Place Vda), per attivare e gestire gare telematiche. Per procedure nel mercato elettronico o acquisti effettuati mediante piattaforme informatiche, tutta la documentazione è ricevuta telematicamente direttamente nel sistema, che ne garantisce la sicurezza e riservatezza.

## **33.Trasmissioni telematiche e procedimenti amministrativi on line**

I documenti di cui all’*allegato 13* sono trasmessi dall’Ente con immissione diretta dei dati nel sistema dell’ente destinatario. I documenti possono essere privi di firma digitale in quanto inviati tramite linee di comunicazione sicure, riservate e a identificazione univoca, attivate con i singoli enti destinatari. Gli invii telematici sostituiscono integralmente gli invii cartacei della medesima documentazione.

L’Ente tramite i servizi on line, disponibili dal sito istituzionale, riceve e protocolla documenti relativi a specifici procedimenti amministrativi. Il sistema effettua la verifica formale di accettabilità e identifica i mittenti in modo certo tramite autenticazione e identità digitale. I servizi on line sono integrati con il sistema di protocollo informatico, che effettua la registrazione automatica dei documenti conferiti.

## **34.Amministrazione trasparente**

Sul sito internet istituzionale dell'Ente è stata attivata la “Sezione Amministrazione trasparente”, recante i dati e le informazioni di pubblica evidenza che l'Amministrazione deve rendere disponibili on-line in applicazione del Dlgs 33/2013. Ciascuna unità operativa cura la pubblicazione dei dati di propria competenza così come indicato nel Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza.

### **35.Albo online**

Sul sito istituzionale dell'Ente è stata attivata la sezione “Albo on line”, tramite la quale si accede agli atti e ai provvedimenti sottoposti a periodi di pubblicazione on-line a termine. La pubblicazione sull'Albo soddisfa il requisito di pubblicità legale garantendo il principio generale di trasparenza amministrativa, imparzialità e buona amministrazione.

### **36.Registro di emergenza**

Il responsabile della gestione documentale autorizza lo svolgimento delle operazioni di protocollo su un registro di emergenza a norma dell'articolo 63 del DPR 445/2000 e provvede successivamente a impartire le disposizioni per il riversamento dei dati nel protocollo informatico (*Allegato 8*). All'inizio di ogni anno il responsabile della gestione documentale provvede a istituire il registro di emergenza su supporto cartaceo.

Ogni documento è individuato dal numero assegnato nel Registro di emergenza, data di registrazione, numero di protocollo (es. N.1 R. E./Registro emergenza, N.2 R. E., ecc.).

Ripristinata la piena funzionalità del sistema, il *Responsabile della gestione documentale*, o il suo sostituto, provvede alla chiusura del Registro di emergenza, annotando il numero delle registrazioni effettuate, la data e l'ora di chiusura, poi provvederà a riversare le registrazioni effettuate sul Registro d'emergenza nel registro unico di protocollo. Ad ogni registrazione recuperata dal registro di emergenza è attribuito un nuovo numero di protocollo, seguendo senza soluzione di continuità la numerazione del protocollo generale raggiunta al momento dell'interruzione del servizio. A tale registrazione è associato anche il numero di protocollo e la data di registrazione del relativo protocollo di emergenza.

Il Registro di emergenza si configura come un repertorio del protocollo ufficiale. I documenti annotati nel Registro di emergenza e trasferiti nel protocollo ufficiale recheranno, pertanto, due numeri: uno del protocollo di emergenza e uno del protocollo ufficiale.

Per la guida dettagliata sull'utilizzo del Registro di Emergenza si rimanda all'*allegato 8 “Registro di Emergenza - Guida all'attivazione”*.

## **SEZIONE 5 - ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI**

### **37. Regole di assegnazione**

L'*Ufficio protocollo* effettua l'*assegnazione* dei documenti registrati e/o protocollati in entrata agli *Uffici* interessati alla trattazione.

Nel *Sistema documentale* è prevista l'*assegnazione* univoca per competenza, cioè l'*assegnazione* per competenza ad un solo *Ufficio*, in quanto ha la competenza esclusiva della trattazione, ovvero la competenza primaria o prevalente.

È possibile, contestualmente all'*assegnazione* per competenza, assegnare “per conoscenza” ad altri *Uffici* che devono o possono fornire il proprio contributo alla trattazione finale.

In alcuni casi il Responsabile dell'*Ufficio* assegnatario provvede alla trattazione in proprio ovvero riassegnando il documento all'*Utente* individuato per la trattazione.

In alcuni casi è possibile, assegnare per competenza il documento direttamente all'*Utente* finale.

### **38. Modifica delle assegnazioni**

Nel caso di un'*assegnazione* ritenuta errata, l'*Ufficio* o l'*Utente* che riceve il documento è tenuto a:

- restituire il documento all'assegnante che provvederà a riassegnarlo correttamente;
- se ne ha la competenza, assegnarlo direttamente all'*Ufficio*/*Utente* corretto.

Il *Sistema documentale* tiene traccia di questi passaggi, memorizzando per ciascuno di essi l'identificativo dell'operatore che effettua l'operazione con la data e l'ora di esecuzione.

È possibile interrogare il *Sistema*, con ricerca per parole chiave singole o multiple, per individuare gli *Utenti* che stanno trattando, o hanno trattato, un determinato documento.

## **SEZIONE 6 - ORGANIZZAZIONE ARCHIVISTICA**

### **39. Formazione e gestione dell'archivio corrente**

I documenti sono creati, ricevuti e usati dalla *AOO* del presente Manuale a fini pratici e giuridici nell'esercizio delle proprie funzioni istituzionali e devono, quindi, essere gestiti in modo da costituire un supporto funzionale ed efficiente al lavoro d'ufficio.

L'archivio è un sistema complesso di documenti in reciproca relazione che deve:

- essere unitario (basato su principi di uniformità ricostruibili e conosciuti dai dipendenti);
- essere trasversale a tutto l'ente;
- coinvolgere attivamente tutto il personale;
- assicurare la continuità della memoria;

e utilizza strumenti e metodi di organizzazione dei documenti (il più possibile condivisi e facili da usare):

- il sistema di classificazione;
- le tipologie di documenti e procedimenti;
- i fascicoli;

### **40. Il sistema di classificazione**

La *classificazione*:

- è uno strumento di sedimentazione ordinata e razionale per organizzare e ricercare i documenti;
- consiste nell'attribuire tutti i documenti prodotti, nel momento della loro acquisizione o formazione, ad una partizione del sistema di classificazione corrispondente alle materie o alle funzioni di competenza dell'Amministrazione, al fine di inserire stabilmente i documenti medesimi nella corretta posizione logica e fisica dell'archivio corrente.

La *classificazione* è lo strumento fondamentale per la formazione dell'archivio ed è l'attività finalizzata a identificare e organizzare tutti i documenti, secondo un ordinamento logico, in relazione alle funzioni, alle competenze e alle attività dell'*AOO*.

Il sistema di *classificazione* dei documenti è basato su un *Titolario di classificazione* o *Piano di classificazione* e tutti i documenti sono soggetti a *classificazione*.

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

Il *Titolario* è predisposto, verificato e confermato dal *Responsabile della gestione documentale*. In *Allegato 2* è riportato il *Titolario* adottato dall'*AOO*.

Mediante la *classificazione*, si assegna al documento il codice completo dell'indice di *classificazione*, articolato su due livelli gerarchicamente ordinati.

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

La *classificazione* del documento è quindi obbligatoria affinché il documento sia chiuso e reso definitivo.

## 41. Le tipologie di documento

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

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

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

## 42. Fascicoli

All’atto della registrazione/protocollazione (in ingresso o in uscita) di un documento, il *Sistema documentale* permette l’associazione contestuale di uno o più fascicoli.

Il Fascicolo, oltre a quello cartaceo, può suddividersi in:

- Fascicolo ibrido, composto da documenti formati su due supporti, quello cartaceo e quello informatico, afferenti a un affare o procedimento amministrativo che dà origine a due unità archivistiche di conservazione differenti. L’unitarietà del fascicolo è garantita dal sistema di gestione documentale mediante il codice del fascicolo (formato da indice di classificazione, anno di apertura e numero del fascicolo).
- Fascicolo informatico: costituisce un’aggregazione strutturata e univocamente identificata di atti, documenti o dati informatici, prodotti e funzionali all’esercizio di una specifica attività o di uno specifico procedimento. Nella pubblica amministrazione il fascicolo informatico collegato al procedimento amministrativo è creato e trattato secondo le disposizioni stabilite dall’articolo 41 del Codice dell’Amministrazione digitale Dlgs 82/2005 come modificato dal Dlgs 217/2017.

Il fascicolo informatico è gestito tramite il sistema di gestione documentale e protocollo informatico.

Il fascicolo informatico può contenere sia documenti digitali che copie immagine e copie informatiche di documenti analogici.

Al fascicolo informatico è associato l’insieme dei metadati, come definito dalla normativa vigente in materia di documenti informatici (sino al 1° gennaio 2022 DPCM 13/11/2014, Allegato 5 Metadati e successivamente Linee Guida di Agid, Allegato 5 I metadati).

I fascicoli dell’archivio corrente, relativi agli affari in corso di trattazione o comunque necessari allo svolgimento

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

I documenti e i fascicoli informatici sono gestiti e conservati nei sistemi messi a disposizione ed erogati da Siscom Spa in modalità Cloud computing

La sicurezza e la conservazione dei documenti e dei fascicoli informatici sono descritte e garantite dal Manuale di conservazione (*Allegato n. 16*).

L'apertura dei fascicoli è effettuata dai responsabili di servizio o di procedimento, o dai collaboratori abilitati a questa funzione (*Allegato n. 4*). La formazione di un nuovo fascicolo avviene attraverso l'operazione di apertura, che prevede la registrazione nel sistema informatico delle seguenti informazioni:

- classificazione;
- numero del fascicolo (la numerazione dei fascicoli è annuale e indipendente per classificazione);
- oggetto del fascicolo;
- data di apertura;
- ufficio assegnatario;
- responsabile del procedimento, se informazione disponibile.

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

I “Fascicoli” hanno le seguenti caratteristiche:

- possono contenere documenti protocollati o non protocollati;
- ogni documento può essere inserito in più fascicoli;
- è possibile procedere con la classificazione anche del Fascicolo;

Poiché la *classificazione* è finalizzata a sostenere realmente ed efficacemente la sedimentazione delle carte, è necessario che si traduca anche in un vero e proprio piano generale di formazione e gestione del *Sistema documentale* con specifica attenzione per la formazione di fascicoli (piano di fascicolazione), che di norma si aprono in corrispondenza dell'ultimo livello del piano di classificazione. Pertanto, la classificazione guida la formazione delle aggregazioni documentarie, in modo che tutti i documenti di un fascicolo o di una serie condividono lo stesso indice di classificazione.

I “Fascicoli” possono contenere dei “sottofascicoli” in teoria infiniti. Vanno adattati e gestiti secondo le esigenze dell’AOO. Possono essere “privati”, legati ad un ufficio/i oppure “visti” da tutto l’Ente.

Si rimanda all’*Allegato 10 “Linee Guida sulla fascicolazione”* relativo all’utilizzo dei Fascicoli.

## 43. Processo di fascicolazione

In presenza di un documento da inserire in un fascicolo, i responsabili di servizio e procedimento o i collaboratori stabiliscono, consultando le funzioni del protocollo informatico, se esso si colloca nell’ambito di un affare o procedimento in corso oppure se da avvio a un nuovo procedimento, in quest’ultimo caso aprono un nuovo fascicolo (seguendo le procedure descritte nell’articolo precedente).

I responsabili di servizio e procedimento o i collaboratori, hanno cura di inserire nei fascicoli i documenti in arrivo, già protocollati e classificati dall’Ufficio Protocollo.

Nel caso di documenti informatici il sistema provvede automaticamente, dopo l'assegnazione del numero di fascicolo, a inserire l'Allegato nel fascicolo informatico stesso. I documenti analogici sono fisicamente inseriti nei fascicoli cartacei dal responsabile di servizio/procedimento.

Ai documenti informatici prodotti tramite gli applicativi gestionali e l'utilizzo di modelli standard o creati dall'utente attraverso moduli e formulari, resi disponibili mediante servizi on line, sono associati automaticamente dal sistema di gestione documentale i metadati minimi del fascicolo informatico o aggregazione documentale informatica cui appartengono o a cui danno avvio.

Il responsabile della gestione documentale mantiene comunque un'attività di controllo a cadenza almeno annuale sulla formazione e sulla gestione dei fascicoli.

La riassegnazione di un fascicolo è effettuata dal Servizio per la gestione documentale che provvede a modificare le informazioni del sistema informatico e del repertorio dei fascicoli e inviare il fascicolo all'ufficio del responsabile del procedimento di nuova assegnazione. Delle operazioni di riassegnazione è conservata traccia nel sistema informatico di gestione dei documenti.

## **SEZIONE 7 - CONSERVAZIONE E TENUTA DEI DOCUMENTI**

### **44. Conservazione e memorizzazione dei documenti analogici, informatici e delle rappresentazioni digitali dei documenti cartacei**

I documenti dell'Ente, prodotti su supporti e nei formati previsti, sono conservati a cura del Servizio di gestione documentale.

La documentazione analogica corrente è custodita a cura del responsabile del procedimento fino al trasferimento in archivio di deposito.

I documenti informatici sono memorizzati nel sistema, in modo non modificabile, al termine delle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo.

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

L'archivio corrente analogico è conservato presso le unità organizzative.

L'archivio di deposito e l'archivio storico analogici sono conservati presso la sede dell'Ente.

### **45. Sistema di conservazione dei documenti informatici**

La conservazione dei documenti informatici è assicurata dai requisiti funzionali del sistema di conservazione, in modo da garantire autenticità, integrità, identificazione univoca, mantenimento stabile di tutte le relazioni istituite nel contesto di produzione, gestione e tenuta del documento e leggibilità nel tempo. I requisiti adottati sono conformi agli standard internazionali e alle norme nazionali.

Al fine di dare solidità al sistema e di consentire la presunzione di autenticità, viene conservata tutta la documentazione relativa alle fasi di trattamento dei documenti. Le soluzioni di sicurezza adottate avvengono secondo le modalità specificate negli standard, nelle Linee Guida di Agid.

Ai sensi del paragrafo 4.5 delle Linee Guida di Agid, l'Ente ha individuato il responsabile della conservazione (*Allegato n. 16*).

Il responsabile della conservazione definisce e attua le politiche di conservazione dei documenti.

L'Ente si avvale del servizio di conservazione digitale a norma erogato da Unimatica Spa, e adotta il Manuale di conservazione (*Allegato n. 16*).

Il Manuale di conservazione illustra l'organizzazione del sistema di conservazione, individua i soggetti coinvolti e i ruoli da essi svolti, descrive il processo di conservazione, le architetture e le infrastrutture utilizzate, le modalità di accesso ai documenti e le misure di sicurezza.

Il responsabile della conservazione delega formalmente la trattazione del processo di conservazione digitale al conservatore accreditato e vigila periodicamente sullo svolgimento dell'attività.

I documenti informatici, i fascicoli informatici e le aggregazioni documentali informatiche sono versati nel sistema di conservazione, corredati dai metadati previsti sino al 1° gennaio 2022 dal DPCM 3/12/2013 “Regole tecniche in materia di sistema di conservazione”, Allegato 5 “Metadati” e successivamente dalle Linee Guida di Agid - Allegato 5 “I metadati”, e descritti nel Manuale di conservazione, in modo non modificabile. I formati dei documenti destinati alla conservazione sono i formati previsti per la conservazione dalla normativa vigente in materia (Linee guida di Agid, Allegato 2 Formati di file e riversamenti).

#### **46. Pacchetti di versamento**

Il responsabile della gestione documentale assicura la trasmissione del contenuto del pacchetto di versamento al sistema di conservazione, secondo le modalità operative definite nel Manuale di conservazione.

Il responsabile del servizio di conservazione fornisce il rapporto di versamento relativo ai pacchetti di versamento generato dal sistema di conservazione, secondo le modalità descritte nel Manuale di conservazione.

#### **47. Trasferimento delle unità archivistiche analogiche negli archivi di deposito e storico e conservazione dei fascicoli informatici**

Gli uffici individuano i fascicoli relativi ad affari e procedimenti conclusi, o comunque non più necessari allo svolgimento delle attività correnti, di norma all'inizio di ogni anno e comunque con cadenza periodica, dandone comunicazione al responsabile della gestione documentale, il quale provvede al loro trasferimento all'archivio di deposito e compila il relativo elenco. Il trasferimento è effettuato rispettando l'organizzazione dei fascicoli e delle serie nell'archivio corrente.

Prima di effettuare il conferimento dei fascicoli chiusi, il responsabile di procedimento verifica:

- l'effettiva conclusione della pratica;
- la trascrizione dell'esaurimento della pratica nel repertorio dei fascicoli, gestito tramite il sistema di protocollo informatico;
- il corretto aggiornamento della data di chiusura sulla camicia del fascicolo cartaceo;
- lo sfoltimento di eventuali copie e fotocopie di documentazione passibile di macero, al fine di garantire;
- la presenza di tutti e soli documenti pertinenti alla pratica.

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

La gestione dell'archivio di deposito, la consultazione e il prelevamento dei documenti dallo stesso, l'archiviazione e la custodia dei documenti contenenti dati personali avvengono in conformità alla normativa vigente.

Il responsabile della gestione documentale cura la formazione e la conservazione dell'elenco dei fascicoli e delle serie trasferite e conservate nell'archivio di deposito.

I fascicoli informatici, mediante specifiche funzionalità di sistema, vengono trasferiti nel sistema di conservazione adottato. Delle operazioni di trasferimento è lasciata traccia documentale.

## **48.Selezione e conservazione dei documenti**

Il Sistema di gestione informatica dei documenti consente di trasferire al Sistema di conservazione i fascicoli e i relativi documenti informatici presenti nell'archivio corrente e individuati e selezionati secondo i requisiti e le regole del Piano di conservazione.

In base al Piano di conservazione – Massimario di selezione per la conservazione dei documenti (*Allegato 14*), viene effettuata la procedura di selezione della documentazione da proporre allo scarto e attivato il procedimento amministrativo di scarto documentale con l'invio della proposta alla competente Soprintendenza archivistica. I documenti e i fascicoli non soggetti a operazioni di scarto sono trasferiti nell'archivio storico per la conservazione permanente.

Lo scarto dei documenti informatici avviene mediante le specifiche funzionalità del sistema di conservazione: il Piano definisce i criteri di organizzazione, selezione e conservazione della documentazione e l'indicazione dei tempi entro i quali le diverse tipologie di oggetti digitali devono essere trasferite in conservazione e quindi scartate o versate.

## **49.Gestione dell'archivio storico**

L'archivio storico è costituito dal complesso dei documenti relativi ad affari esauriti e destinati, previe operazioni di selezione, alla conservazione permanente per garantirne la consultazione al pubblico. In base alla normativa vigente l'archivio storico è formato dai documenti relativi ad affari esauriti da oltre 40 anni: l'archivio storico deve essere conservato nella sua organicità e in luogo idoneo alla conservazione permanente. Ogni spostamento dell'archivio storico in altra sede deve essere comunicato e autorizzato dalla Soprintendenza archivistica. L'Ente ha inoltre l'obbligo di ordinare e inventariare l'archivio storico.

Come previsto dal Codice dei beni culturali Dlgs 42/2004, l'Ente cura la conservazione, promozione, valorizzazione e assicura la fruizione del patrimonio documentario, garantendo a tutti l'accesso gratuito.

## **SEZIONE 8. GESTIONE IN SICUREZZA DEI DOCUMENTI INFORMATICI**

### **50.Principi generali**

Di seguito sono riportate le misure di sicurezza adottate nel sistema per la formazione, gestione, trasmissione, accesso ai documenti informatici, anche in relazione alle norme sulla protezione dei dati personali.

Le misure di sicurezza in tale ambito garantiscono che:

- le informazioni e i dati siano disponibili, integri e protetti secondo il loro livello di riservatezza;
- gli atti, i documenti e i dati, in relazione alle conoscenze acquisite in base all’evoluzione tecnologica, alla loro natura e alle specifiche caratteristiche del trattamento, vengano custoditi in modo da ridurre al minimo, mediante l’adozione di idonee e preventive misure di sicurezza, i rischi di distruzione o perdita anche accidentale, di accesso non autorizzato e di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta e della gestione.

Le credenziali di accesso al sistema di autenticazione, costituite da nome utente e password, rappresentano il riconoscimento univoco del dipendente in base ai requisiti di sicurezza.

### **51.Misure generali di sicurezza per la gestione documentale**

Le misure generali tecniche e organizzative inerenti alla gestione documentale sono le seguenti:

- protezione dei sistemi di accesso e conservazione delle informazioni; il Comune di Oglianico utilizza un server in cloud, pertanto le policy di sicurezza sono gestite da tale server;
- assegnazione ad ogni utente di una credenziale di identificazione interna (utente), di una credenziale riservata di autenticazione (password) e di un profilo di accesso;
- cambio delle password con frequenza periodica durante la fase di esercizio;
- gestione del servizio con particolare riferimento sia all’esecuzione e alla gestione delle copie di backup dei dati e dei documenti da effettuarsi con frequenza giornaliera, sia alla capacità di ripristino applicativo del sistema informatico;
- impiego e manutenzione di un adeguato sistema antivirus e di gestione dei “moduli” (patch e service pack) correttivi dei sistemi operativi.

### **52.Formazione dei documenti – Aspetti di sicurezza**

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

- l’identificabilità del soggetto che ha formato il documento;
- la sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, con firma digitale ai sensi della normativa vigente;
- l’idoneità dei documenti ad essere gestiti mediante strumenti informatici e ad essere registrati mediante il protocollo informatico;
- l’accesso ai documenti informatici tramite sistemi informativi automatizzati;

- la leggibilità dei documenti nel tempo;

I documenti sono prodotti con l’ausilio di applicativi di videoscrittura o text editor che possiedono i requisiti di leggibilità, interscambiabilità, non alterabilità, immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura.

I documenti informatici prodotti sono convertiti, prima della loro sottoscrizione con firma digitale, nei formati standard al fine di garantire la leggibilità mediante altri sistemi, la non alterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l’immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura del documento (quindi PDF/A).

Quando è prevista la sottoscrizione del documento amministrativo informatico, per attribuire in modo certo la titolarità del documento, la sua integrità, la sua riservatezza e la validazione temporale, il documento è sottoscritto con firma digitale.

### **53. Gestione dei documenti informatici – Aspetti di sicurezza**

Il sistema di gestione documentale che custodisce i documenti informatici è configurato in modo tale da consentire:

- l’accesso esclusivo al server in modo che qualsiasi altro utente non autorizzato non possa accedere ai documenti al di fuori del sistema di gestione documentale;
- la registrazione delle attività rilevanti ai fini della sicurezza svolte da ciascun utente, in modo tale da garantire l’identificabilità dell’utente stesso. Tali registrazioni sono protette al fine di non consentire modifiche non autorizzate.

Nella gestione dei documenti informatici il sistema:

- garantisce la disponibilità, la riservatezza e l’integrità dei documenti e del registro di protocollo, in accordo ai principi del Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR);
- garantisce la registrazione di protocollo dei documenti in entrata ed in uscita;
- consente il reperimento delle informazioni riguardanti i documenti registrati;
- consente l’accesso in sicurezza alle informazioni del sistema da parte dei soggetti interessati;
- garantisce la corretta organizzazione dei documenti nell’ambito del sistema di classificazione d’archivio adottato.

### **54. Componente organizzativa della sicurezza**

La definizione delle misure di sicurezza nell’ambito del sistema è proposta dalle strutture di sicurezza informatica, d’intesa con il *Responsabile della gestione documentale*.

#### **54.1 COMPONENTE FISICA**

Il controllo degli accessi ai luoghi fisici in cui sono custodite le risorse infrastrutturali e le relative misure di sicurezza sono regolate secondo i seguenti criteri:

- l’accesso alla sede fisica avviene tramite avviene mediante chiavi fisiche rilasciate ai dipendenti;
- La sala server è ubicata presso l’ufficio del Sindaco.

#### **54.2 COMPONENTE LOGICA E INFRASTRUTTURALE**

La componente logica e infrastrutturale dei sistemi di sicurezza gestisce l'integrità, la riservatezza, la disponibilità e il non ripudio dei dati, delle informazioni e delle trasmissioni.

Dal punto di vista architetturale la sicurezza è gestita dalle seguenti componenti:

- i file dei documenti sono accessibili solo tramite il server;
- sicurezza del canale di comunicazione: i client che accedono all'archivio dei documenti e delle PEC comunicano tramite protocolli sicuri.

Dal punto di vista applicativo la sicurezza è gestita dalle seguenti componenti:

- gestione di un insieme di profili di accesso attraverso i quali è possibile definire nel dettaglio cosa un utente può e non può fare nel sistema;
- log applicativo delle attività svolte sul sistema con tracciamento di ogni operazione eseguita sul documento informatico e sul fascicolo a livello di istanza.

#### **54.3 GESTIONE DELLA RISERVATEZZA**

Il sistema gestisce la riservatezza delle informazioni a livello di Ufficio ed a livello di utente, in accordo ai principi del Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR).

Un documento impostato come riservato ed assegnato ad un singolo utente può essere consultato esclusivamente dall'utente assegnatario.

#### **54.4 TRASMISSIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI – ASPETTI DI SICUREZZA**

Come previsto dalla normativa vigente in materia di amministrazione digitale, i dati e i documenti trasmessi per via telematica sono di proprietà del mittente sino a che non sia avvenuta la consegna al destinatario.

Per garantire al soggetto ricevente la possibilità di verificare l'autenticità della provenienza, l'integrità del messaggio e la riservatezza del medesimo, viene utilizzata di norma la firma digitale con la posta elettronica certificata a disposizione dei soggetti coinvolti nello scambio dei messaggi.

#### **54.5 ACCESSO AI DOCUMENTI INFORMATICI – ASPETTI DI SICUREZZA**

Il controllo degli accessi è assicurato utilizzando le credenziali di accesso nominali (utente e password) ed un sistema di autorizzazione basato sulla profilazione degli utenti in via preventiva.

La profilazione preventiva consente di definire le abilitazioni/autorizzazioni che possono essere effettuate/rilasciate ad un utente del sistema.

Le politiche di composizione, di aggiornamento e di sicurezza delle password sono configurate sui sistemi di accesso come obbligatorie.

Le password di accesso al sistema sono gestite all'interno di una struttura dati crittografata e accessibile soltanto da un processo di sistema.

I profili di accesso al sistema sono suddivisi secondo le seguenti categorie:

- **Amministratore di protocollo:**
- **Utente di Ufficio Arrivi/Partenze;**
- **Utente di Ufficio solo Arrivi;**
- **Utente di Ufficio solo Partenze;**
- **Operatore Protocollo solo consultatore.**

#### **54.6 MODALITÀ DI GESTIONE DELLE UTENZE E DEI RELATIVI PROFILI DI ACCESSO**

Al fine di procedere alla gestione delle utenze, sulla base delle richieste formali pervenute dai responsabili degli Uffici il servizio di assistenza provvede alla creazione e/o alla disattivazione delle utenze con profilo di accesso stabilito.

#### **54.7 UTENTI INTERNI**

Ciascun utente interno può accedere solamente ai documenti a lui assegnati, ovveroassegnati all’Ufficio di appartenenza.

I livelli di autorizzazione per l’accesso alle funzioni del sistema di gestione informatica dei documenti sono definiti dal *Responsabile della gestione documentale*.

#### **54.8 UTENTI ESTERNI**

L’accesso al sistema documentale da parte di soggetti esterni non è consentito.

L’accesso a sistemi informatici pubblici da parte di utenti esterni può avvenire nei casi di procedimenti amministrativi attraverso il Sistema pubblico per la gestione dell’identità digitale, oppure con l’uso della carta d’identità elettronica e della carta nazionale dei servizi; sino alla data da stabilire con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri o del Ministro per la semplificazione e la pubblica amministrazione, come previsto dall’articolo 64 del Dlgs 82/2005 come modificato dal DL 76/2020, possono essere utilizzati anche altri strumenti informatici messi a disposizione dall’Ente che consentano l’individuazione certa del soggetto richiedente.

Come previsto dal Dlgs. 33/2013, è garantito a tutti i cittadini, mediante l’istituzione dell’Accesso civico, la libera consultazione degli atti dell’Ente per i quali è prevista la pubblicazione. Sul sito istituzionale è consultabile l’apposita “Sezione Amministrazione Trasparente”, a cui il cittadino ha libero accesso e nella quale sono disponibili informazioni integre e conformi all’originale, secondo quanto previsto dalla normativa e come specificato nel Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza.

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

#### **54.9 MANUTENZIONE ORDINARIA ED AGGIORNAMENTI**

Allo scopo di garantire la continuità del servizio, si prevede un piano di manutenzione programmata del sistema utilizzato, che ne riduce al minimo le alterazioni e ne preserva la funzionalità.

In assenza di specifiche inefficienze, l’aggiornamento del software è rilasciato per rispondere ad esigenze frutto di modifiche o novità in ambito normativo.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Belle". The signature is fluid and cursive, with a large, sweeping loop on the left side.