

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



Approvato con delibera Giunta Comunale n_59 del 22.3.2021

Sommario

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

5.10	Differimento dei termini di protocollazione	14
5.11	Registro di protocollo	14
5.12	Registro giornaliero di protocollo	14
5.13	Registro di emergenza	15
5.14	Registro cartaceo di emergenza	15
	SEZIONE 6. Documentazione particolare	15
6.1	Deliberazioni di giunta e consiglio, determinazioni dirigenziali, decreti, ordinanze, contratti, verbali della polizia locale.....	15
6.2	Documentazione di gare d'appalto in busta chiusa e sigillata e gare telematiche.	16
6.3	Documenti su supporto cartaceo indirizzati nominalmente al personale dell'ente	16
6.4	Lettere anonime o non firmate	16
6.5	Corrispondenza in involti con dicitura “riservata”, “personale”.	16
6.6	Documenti ricevuti e inviati via fax	16
6.7	Documenti arrivati senza lettera di accompagnamento.....	17
6.8	Corrispondenza con più destinatari e documenti originali plurimi.....	17
6.9	Allegati.....	17
6.10	Documenti pervenuti per errore all’Ente.....	18
6.11	Documenti smistati e assegnati erroneamente	18
6.12	Oggetti plurimi.....	18
6.13	Produzione seriale di documenti sulla base di un modello generale	18
6.14	Gestione della posta elettronica ordinaria.....	18
6.15	Integrazioni documentarie.....	19
	SEZIONE 7. Assegnazione dei documenti.....	19
7.1	Assegnazione	19
7.2	Assegnazione dei documenti ricevuti in formato digitale.....	19
7.3	Assegnazione dei documenti ricevuti in formato cartaceo.....	19
7.4	Modifica delle assegnazioni.....	20
7.5	Consegna dei documenti analogici	20
7.6	Consegna dei documenti informatici	20
	SEZIONE 8. Classificazione e fascicolazione dei documenti	20
8.1	Classificazione dei documenti.....	20
8.2	Formazione e identificazione dei fascicoli	20
8.3	Processo di formazione dei fascicoli.....	21
8.4	Fascicolo ibrido.....	21
8.5	Tenuta dei fascicoli dell'archivio corrente	21
	SEZIONE 9. Spedizione dei documenti destinati all’esterno	21
9.1	Spedizione dei documenti cartacei	21
9.2	Spedizione dei documenti informatici.....	22

9.3 Spedizioni con destinatari multipli	22
SEZIONE 10. Gestione dei flussi di documenti cosiddetti interni.....	22
10.1 Comunicazioni informali	22
10.2 Scambio di documenti o di fascicoli fra gli uffici.....	23
SEZIONE 11. Scansione dei documenti su supporto cartaceo	23
11.1 Documenti soggetti a scansione	23
11.2 Processo di scansione.....	23
SEZIONE 12. Conservazione e tenuta dei documenti	23
12.1 Conservazione e memorizzazione dei documenti analogici, informatici e delle rappresentazioni digitali dei documenti dei documenti cartacei	23
12.2 Conservazione dei documenti informatici.....	24
12.3 Trasferimento delle unità archivistiche analogiche e digitali negli archivi di deposito e storico	24
12.4 Selezione e conservazione dei documenti.....	24
SEZIONE 13. Accesso.....	24
13.1 Accessibilità da parte degli utenti appartenenti all'Amministrazione	24
13.2 Accesso esterno	24
SEZIONE 14. Albo Pretorio on-line.....	25
SEZIONE 15. Approvazione e revisione	25
15.1 Approvazione	25
15.2 Revisione.....	25
SEZIONE 16. Pubblicazione	25
16.1 Pubblicazione e divulgazione.....	25
Allegati al Manuale di gestione	
Allegato 1 Definizioni e norme di riferimento (Glossario).....	
Allegato 2 Elenco sedi di protocollo in ingresso e caselle PEC.....	
Allegato 3 Elenco degli utenti del Comune in possesso di firma digitale	
Allegato 4 Elenco dei documenti soggetti a registrazione particolare in ambito comunale, ovvero esclusi dal Pdp	
Allegato 5 Elenco dei documenti esclusi dalla registrazione di protocollo	
Allegato 6 Elenco dei documenti soggetti a riservatezza	
Allegato 7 Linee guida per l'inserimento e l'aggiornamento dei dati nel protocollo informatico e per la compilazione della banca dati inerente le Rubriche anagrafiche.....	
Allegato 8 Protocollo di emergenza.....	
Allegato 9 Piano di classificazione – Titolare dell'Ente	
Allegato 10 Massimario di scarto per archivi.....	
Allegato 11 Struttura organizzativa dell'Ente e R.U.....	

SEZIONE 1. Disposizioni generali

1.1 Ambito di applicazione

Il presente Manuale di gestione dei documenti è adottato ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005" e s.m.i., e descrive il sistema di ricezione, formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione, trattamento e conservazione dei documenti, oltre che la gestione dei flussi documentali e dei procedimenti del Comune di Montepulciano.

1.2 Definizioni dei termini

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

SEZIONE 2. Articolazione e organizzazione delle Strutture

2.1 Area Organizzativa Omogenea

Ai fini della gestione dei documenti è individuata, a seguito di Delibera di Giunta n° 251 del 31.12.2003, un'unica Area Organizzativa Omogenea denominata Comune di Montepulciano, composta dall'insieme di tutte le sue unità organizzative.

L'AOO rappresenta quell'insieme di uffici che si caratterizzano per la gestione coordinata ed unitaria della documentazione, al fine di svolgere la loro funzione o attività. E' un raggruppamento di unità organizzative della Pubblica Amministrazione che, in modo sistematico e coordinato, fanno ricorso allo stesso servizio per la gestione del protocollo informatico.

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

La strutturazione in una unica AOO è necessaria per semplificare e limitare la frammentazione dei registri di protocollo, alla base delle inefficienze nella gestione documentale degli Enti.

Il codice identificativo dell'ente, rilasciato in fase di iscrizione presso l'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (Codice IPA) è "c_f592" a cui corrisponde la casella di posta elettronica certificata istituzionale.

Altre informazioni sono disponibili sul sito internet istituzionale del Comune di Montepulciano: <http://www.comune.montepulciano.siena.it>

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

Nell'ambito dell'Area Organizzativa Omogenea, ai sensi dell'articolo 61, comma 1, del DPR 445/2000, è istituito il "Servizio per la tenuta del protocollo informatico e la gestione dei flussi documentali e degli archivi" all'interno del quale vengono ricondotte le funzioni afferenti la gestione del protocollo, dei documenti, dei flussi documentali e dei relativi archivi.

Il Servizio per la tenuta del protocollo informatico e la gestione dei flussi documentali e degli archivi ha competenza per quanto previsto dall'art. 61 comma 3 del DPR 445/2000.

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

L'Archivio e i singoli documenti del Comune sono beni culturali, che obbediscono pertanto alle disposizioni legislative di cui all'art. 2 e all'art. 10, comma 2, del D.Lgs n. 42/2004.

L'Archivio, pur nella distinzione delle fasi di vita dei documenti e della loro valenza giuridica e storica, è da ritenersi logicamente unico e funzionalmente integrato.

Al Responsabile del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi (o Responsabile della gestione documentale), nominato con Deliberazione della Giunta Comunale n. 274 del 12/10/2015, sono affidati i compiti di cui all'art. 61, comma 3, del DPR 445/2000 il quale decreto dispone, per le pubbliche amministrazioni, l'istituzione all'interno delle aree organizzative omogenee identificate di un apposito servizio per la tenuta del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi, da affidare a un dirigente o a un funzionario in possesso di idonei requisiti professionali o di professionalità tecnico-archivistica. Durante l'assenza del Responsabile le relative funzioni sono svolte da un sostituto Vicario, come individuato dalla sopracitata Delibera.

Il Responsabile del Servizio Archivistico presso il Comune di Montepulciano svolge anche il ruolo di Responsabile della Conservazione dei documenti informatici, nominato con Deliberazione della Giunta Comunale n. 274 del 12/10/2015 ai sensi dell'art. 44 del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) D.Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i.

2.3 Unicità del protocollo informatico

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

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

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

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

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

2.4 Modello operativo adottato per la gestione dei documenti

Per la gestione dei documenti è stato adottato un modello operativo "parzialmente decentrato", che prevede la "protocollazione in entrata" accentrata presso l'ufficio del Protocollo centrale (anche per la PEC istituzionale). La casella di posta elettronica ordinaria dedicata ai *varchi* viene gestita in entrata in autonomia dal Servizio Polizia Municipale.

La "protocollazione in uscita" è decentrata presso tutti i settori dell'Ente. Questo modello prevede la partecipazione attiva di più uffici ed utenti abilitati a svolgere le operazioni di protocollo in uscita utilizzando anche la casella di Posta elettronica certificata.

Per quanto concerne il protocollo in ingresso (cartaceo e pec), il protocollo centrale assegna per competenza ai Responsabili di Area o direttamente ai servizi competenti e/o amministratori (laddove si evinca il settore di riferimento). Il rilascio e la revoca delle abilitazioni sono autorizzati dal Responsabile della gestione documentale.

SEZIONE 3. Formazione dei documenti

3.1 Modalità di formazione dei documenti e contenuti minimi

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

- **denominazione dell'amministrazione**, comprensiva del codice fiscale o partita IVA; per quanto riguarda i documenti su supporto cartaceo si utilizza il formato predisposto dall'amministrazione (carta intestata);
- **indicazione del servizio o ufficio che ha prodotto il documento;**
- **indirizzo completo** (via, numero civico, codice avviamento postale, città, sigla della provincia, numero di telefono, numero di fax, indirizzo di posta elettronica dell'ente, PEC);
- **data:** luogo, giorno, mese, anno;
- **destinatario/i**, per i documenti in partenza;
- **oggetto del documento**, sufficientemente esaustivo del testo (ogni documento deve trattare un solo oggetto);
- **classificazione** come da titolare, questo metadato sarà gestito all'interno del software di gestione documentale e protocollo informatico ma non riportato sul documento);
- **numero degli allegati**, se presenti;
- **numero e data di protocollo;**
- **testo;**
- **indicazione dello scrittore del documento** (nome e cognome anche abbreviato);
- **estremi identificativi del Responsabile del procedimento** (L. 241/1990);
- **sottoscrizione autografa o digitale.**

3.2 Formazione dei documenti – aspetti di sicurezza

Le risorse strumentali e le procedure utilizzate dall'ente per la formazione dei documenti informatici garantiscono:

- l'identificabilità del soggetto che ha formato il documento e l'amministrazione/AOO di riferimento;
- la sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, con firma digitale ai sensi delle vigenti norme tecniche;
- l'idoneità dei documenti ad essere gestiti mediante strumenti informatici e ad essere registrati mediante il protocollo informatico;
- l'accesso ai documenti informatici tramite sistemi informativi automatizzati;
- la leggibilità dei documenti nel tempo;
- l'interscambiabilità dei documenti all'interno della stessa AOO e con AOO diverse.

I documenti dell'AOO sono prodotti con l'ausilio di applicativi di videoscrittura o text editor che possiedono i requisiti di leggibilità, interscambiabilità, non alterabilità, immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura. Si adottano preferibilmente i formati DOCX, ODT, PDF-A, TIFF, XML.

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

Per attribuire in modo certo la titolarità del documento, la sua integrità, il documento è sottoscritto con firma digitale. Nel caso si voglia attribuire una data certa ad un documento informatico prodotto all'interno della AOO si applicano le regole per la validazione temporale e per la protezione dei documenti informatici; nel caso specifico l'ente validerà temporalmente i propri documenti mediante l'utilizzo del software di protocollo informatico.

L'esecuzione del processo di marcatura temporale dei documenti avverrà invece, a cura del Conservatore, durante la procedura di conservazione digitale.

3.3 *Formato dei documenti informatici*

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

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

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

Nell'**Allegato n. 3** al presente Manuale vengono riportati tutti gli utenti dell'Ente in possesso della firma digitale.

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

3.4 *Sottoscrizione dei documenti informatici*

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

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

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

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

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

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

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

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

3.7 Documenti informatici: originali, duplicati, copie

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

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

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

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

SEZIONE 4. Ricezione dei documenti

4.1 Documenti in entrata

La ricezione dei documenti analogici in entrata e la rispettiva assegnazione per competenza o conoscenza è a cura dell'ufficio Protocollo Generale.

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

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

Un documento informatico può essere recapitato:

- a mezzo posta elettronica convenzionale o certificata;
- su supporto rimovibile quale, ad esempio, CD ROM, DVD, pen drive, etc, consegnato direttamente all'Ente o inviato per posta convenzionale, posta raccomandata o corriere;
- tramite servizi di e-government on line.

Un documento analogico può essere recapitato:

- a mezzo posta convenzionale o corriere;
- a mezzo posta raccomandata;
- per telefax o telegramma;
- con consegna diretta da parte dell'interessato o consegnato tramite una persona dallo stesso delegata presso gli uffici aperti al pubblico.

4.2 Ricezione dei documenti su supporto cartaceo

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

- il servizio postale o corriere
- la consegna diretta all'Ufficio Protocollo
- gli apparecchi telefax

I documenti pervenuti all'Amministrazione, ad eccezione di quelli non soggetti a registrazione di protocollo (**Allegato n. 5**) vengono consegnati al Protocollo per la rispettiva registrazione. Quelli pervenuti via telefax e via PEC sono soggetti alle stesse regole di registrazione degli altri documenti cartacei.

4.3 Documenti analogici ricevuti tramite il servizio postale

I documenti analogici ricevuti tramite il servizio postale pervengono all'Ufficio Protocollo dell'Ente.

L'Ufficio Protocollo provvede all'apertura della corrispondenza, tranne quella esclusa da tale procedura (procedure per l'aggiudicazione di servizi e appalti, buste recanti la dicitura "riservata", "personale" che verranno trattati come descritto nella parte VI di questo manuale nell'ambito della documentazione particolare), separa la corrispondenza esclusa dalla registrazione a protocollo e provvede alla registrazione, segnatura, classificazione e smistamento dei singoli documenti dando priorità a quelle individuabili come urgenti.

Il destinatario della corrispondenza prende atto tramite il protocollo informatico e/o l'arrivo cartaceo della corrispondenza che gli sono stati assegnati per competenza o per conoscenza dei documenti.

L'Ufficio Protocollo provvede a consegnare la corrispondenza di competenza a ciascun ufficio nel rispetto della normativa in materia di trattamento dei dati personali.

4.4 Documenti analogici presentati direttamente allo sportello del protocollo generale

I documenti presentati direttamente allo sportello dell'Ufficio Protocollo durante l'orario di apertura al pubblico, sono registrati, segnati e classificati immediatamente e smistati alle aree competenti entro il giorno lavorativo successivo a quello di ricezione, fatto salvo il caso di eventi particolari che ne ritardino la protocollazione.

4.5 Orari di apertura per il ricevimento della documentazione cartacea

L'Ufficio Protocollo è aperto al pubblico secondo gli orari fissati con provvedimento dell'Amministrazione e pubblicati sul portale del Comune all'indirizzo internet: <http://www.comune.montepulciano.si.it>

I Settori e Servizi comunali si uniformano a tali orari per la comunicazione dell'orario di ricezione di buste, domande di concorso, gare o altra documentazione.

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

La ricezione dei documenti informatici è assicurata tramite una casella di Posta Elettronica Certificata riservata a questa funzione e accessibile solo alle postazioni preposte alla registrazione di protocollo. L'indirizzo della casella elettronica certificata istituzionale dell'ente è: ***comune.montepulciano@pec.consorzioterrecablate.it***

Il Responsabile dei Servizi informativi provvede a renderlo pubblico e pubblicizzato nel sito www.indicepa.gov.it, ai sensi dell'articolo 12, comma 2, lettera c del DPCM 03/12/2013 e a creare apposito link nella home page del sito istituzionale del Comune.

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

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

4.7 Ricevute attestanti la ricezione dei documenti

La ricevuta della consegna di un documento cartaceo, laddove richiesta, è costituita dalla stampa della ricevuta prodotta dal Software di protocollo e gestione documentale o, solo in caso di impossibilità della stampa da software, dalla fotocopia prodotta dall'interessato del primo foglio del documento stesso con un timbro/etichetta che attesta la consegna.

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

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

SEZIONE 5. Registrazione a protocollo e segnatura dei documenti

5.1 Documenti soggetti a registrazione di protocollo

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

5.2 Documenti non soggetti a registrazione di protocollo

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo, le tipologie di documenti riportati nell'**Allegato 5** oltre i messaggi SPAM in entrata sulle caselle di posta dell'Ente.

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

5.3 Elementi obbligatori della registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti

La registrazione dei documenti ricevuti o spediti è effettuata in un'unica operazione. I requisiti necessari di ciascuna registrazione di protocollo sono:

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

5.4 Registrazione dei documenti interni

I documenti interni si distinguono in:

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

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

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

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

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

La numerazione del protocollo interno segue come da normativa la numerazione del registro ufficiale di protocollo. La documentazione classificata come "interna" formale deve essere possibilmente prodotta in formato digitale e non trasformando il cartaceo in digitale e trasmessa per assegnazione tramite il software.

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

5.5 Segnatura di protocollo

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

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

5.6 Segnatura dei documenti analogici

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

5.7 Elementi della segnatura

I requisiti necessariamente presenti sul timbro/etichetta di protocollo sono:

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

Qualora la segnatura di protocollo riguardi documentazione la cui presentazione è soggetta a termini di scadenza (domande di concorso, bandi/avvisi pubblici, selezioni, appalti, ecc.), sulle buste consegnate *brevi manu*, in aggiunta alla segnatura viene specificato l'orario di consegna; la specifica oraria viene pertanto a contrassegnare l'orario di consegna allo sportello e, nel caso di consegna oltre il limite orario stabilito, evidenzia la documentazione pervenuta oltre la prevista scadenza.

5.8 Segnatura dei documenti informatici

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

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

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

5.9 Annullamento delle registrazioni di protocollo

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

L'annullamento o la rettifica parziale di un protocollo può essere effettuato unicamente dal Responsabile della gestione documentale o suo/i delegato/i a seguito di richiesta motivata dell'utente richiedente

l'annullamento.

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

Le registrazioni annullate rimangono memorizzate nella base di dati e sono evidenziate dal sistema con apposita dicitura "ANNULLATO". Per "annullamento parziale" si intende la rettifica di elementi erroneamente inseriti nella registrazione di protocollo; tale funzione viene tracciata e memorizzata dal sistema.

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

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

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

5.10 Differimento dei termini di protocollazione

La registrazione della documentazione pervenuta avviene nell'arco di 24 ore (da intendersi come una giornata lavorativa).

Il Responsabile della gestione documentale può autorizzare la registrazione in tempi successivi, fissando un limite di tempo entro il quale i documenti devono essere protocollati e, in caso di scadenze predeterminate, conferendo valore - attraverso un verbale o altro documento che diano atto della causa del rinvio (es. sciopero, assenza del personale per motivi eccezionali, ecc.) - al timbro datario apposto sui documenti di cui si è differita la registrazione al protocollo.

Ai fini giuridici i termini decorrono dalla data di ricezione riportata sul documento cartaceo tramite un apposito timbro; il sistema informatico mantiene traccia del ricevimento dei documenti.

5.11 Registro di protocollo

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

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

5.12 Registro giornaliero di protocollo

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

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

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

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

5.13 Registro di emergenza

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

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

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

5.14 Registro cartaceo di emergenza

L’emergenza sarà gestita su supporto cartaceo (**Allegato 10**): all’inizio di ogni anno solare il Responsabile della Gestione Documentale provvede a istituire il registro di emergenza presso gli uffici addetti alle funzioni di Protocollo.

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

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

Nell’eventualità di un secondo, successivo, avvio dell’emergenza nel corso dello stesso anno solare, il numero di protocollo ripartirà sequenzialmente dall’ultimo numero registrato. Al termine dell’emergenza i dati raccolti sui registri di emergenza dovranno essere trasferiti sul PdP prima del ritorno in esercizio normale.

SEZIONE 6. Documentazione particolare

6.1 Deliberazioni di giunta e consiglio, determinazioni dirigenziali, decreti, ordinanze, contratti, verbali della polizia locale.

Le deliberazioni di giunta e consiglio, le determinazioni dirigenziali, i decreti, le ordinanze, i contratti, i verbali della polizia locale, le notifiche e altri tipi di verbalizzazioni previsti dalla legge o da regolamenti, sono documenti già soggetti a registrazione particolare da parte dell'ente e, pertanto, non vanno registrati al protocollo, ma vengono portati in conservazione (**Allegato n. 3**).

Ogni registrazione riporta:

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

Per le pubblicazioni all’albo pretorio e le notifiche si rimanda alle apposite linee guida di pubblicazione.

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

Le offerte di gare d'appalto o altra documentazione da consegnarsi all'ente in busta chiusa sono registrate al protocollo in busta chiusa; la registrazione deve essere effettuata sulla base degli elementi rilevabili sulla busta o involto; la segnatura deve essere apposta sulla busta o sull'involto chiuso; la specifica oraria viene annotata sulla busta nel caso di consegna oltre il limite orario stabilito.

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

Per motivi organizzativi, tutti gli uffici sono tenuti ad informare preventivamente il Responsabile dell'Ufficio Protocollo circa l'inizio e la scadenza di concorsi, gare e bandi di ogni genere.

Per la documentazione delle gare telematiche, l'Amministrazione si avvale delle procedure di gara gestite mediante il mercato elettronico ME.PA. ovvero altre piattaforme telematiche o centrali di committenza (START; etc)

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

La posta indirizzata nominalmente al personale dell'ente è regolarmente aperta e registrata al protocollo, fatta eccezione se sulla busta è riportata la dicitura "personale" o "riservata personale". In questo caso la busta sarà trasmessa chiusa al destinatario.

6.4 Lettere anonime o non firmate

Lettere anonime: la registrazione di un documento in arrivo deve rispondere a criteri di valutabilità. Il responsabile della protocollazione deve attestare che un determinato documento così come si registra è pervenuto. Si tratta di una competenza di tipo notarile, attestante la certezza giuridica di data, forma e provenienza per ogni documento. Le lettere anonime, pertanto, vanno protocollate con indicazione di "anonimo" al mittente. Non spetta a chi protocolla un documento in arrivo effettuare verifiche sulla veridicità del documento.

Lettere non sottoscritte o a firma illeggibile: queste di norma vengono protocollate, sempre. In questo caso le lettere vengono assegnate in base all'oggetto, all'ufficio competente che così può valutare, caso per caso, tenuto conto del procedimento amministrativo a lui noto, se la lettera priva di firma è da ritenersi valida o se la norma prevede una qualche forma di sanatoria. In fase di protocollazione verrà annotato nelle informazioni "documento non sottoscritto".

6.5 Corrispondenza in involti con dicitura "riservata", "personale"

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

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

6.6 Documenti ricevuti e inviati via fax

Sulla base della normativa vigente, la corrispondenza fra pubbliche amministrazioni deve avvenire, di norma, tramite l'uso della posta elettronica certificata. In caso di necessità di utilizzo del fax, si procede come descritto di seguito.

Tutti i documenti ricevuti (ad eccezione dei documenti non soggetti a registrazione) e inviati via fax sono registrati al protocollo.

ARRIVO: qualora successivamente al fax arrivasse anche l'originale del documento, a questo sarà attribuito lo stesso numero di protocollo, con apposizione del timbro segnatura che riporta le seguenti informazioni: Già pervenuto via fax, numero di protocollo e data.

PARTENZA: di norma al fax non segue mai l'originale; qualora però l'originale sia spedito successivamente all'invio a mezzo fax, sul documento deve essere indicata la dicitura "Già inviato via fax", stesso numero di protocollo assegnato al fax e data.

Il timbro di segnatura di protocollo va posto sul documento (lettera) e non sulla copertina di trasmissione del fax, qualora utilizzata. Il modello di trasmissione e l'originale del documento spedito via fax devono essere inseriti nel fascicolo.

Qualora le istanze e le dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà, che pervengono via fax, non siano accompagnate da fotocopia del documento di identità del sottoscrittore, sarà cura del Responsabile del procedimento provvedere alla verifica dell'identità del medesimo al fine di regolarizzare l'istanza o la dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà.

6.7 Documenti arrivati senza lettera di accompagnamento

I documenti devono di norma essere presentati all'Ufficio Protocollo con lettera di accompagnamento sulla quale viene apposta la segnatura.

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

In caso di presentazione direttamente allo sportello del Protocollo di documento sottoscritto da più persone (petizioni, raccolta firme ecc.), gli addetti al ricevimento della corrispondenza e alle registrazioni di protocollo inviteranno il consegnatario del documento alla compilazione di apposito modulo in cui verrà indicato l'ufficio o la persona a cui inoltrare tale atto.

6.8 Corrispondenza con più destinatari e documenti originali plurimi

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

Nel caso di posta in partenza i destinatari sono descritti in elenchi associati alla minuta del documento e alla registrazione di protocollo si procede secondo le modalità previste dal manuale operativo del software. Anche ai documenti originali plurimi, o in copia per conoscenza, si darà un unico numero di protocollo e, successivamente, gli stessi saranno assegnati ai singoli destinatari.

6.9 Allegati

Tutti gli allegati devono essere trasmessi con i documenti a cui afferiscono all'ufficio di protocollo per la registrazione. Di regola viene apposta la segnatura solo sulla lettera di accompagnamento o sul documento principale.

Se richiesto, anche su ogni allegato analogico viene riportato il timbro della segnatura di protocollo. Il sistema informatico provvede automaticamente a registrare gli allegati come parte integrante di un documento elettronico.

6.10 Documenti pervenuti per errore all'Ente

Qualora pervengano all'ente documenti di competenza di altre amministrazioni, il servizio protocollo (ricevente) procederà ad inoltrarli al destinatario (anche informando che è pervenuto per errore all'ente). Nel caso in cui il destinatario non sia individuabile, il servizio protocollo procederà a rimandare il documento al mittente.

6.11 Documenti smistati e assegnati erroneamente

I documenti assegnati erroneamente devono ritornare all'Ufficio Protocollo ove possibile con l'indicazione del nuovo assegnatario. L'ufficio provvederà il più velocemente possibile alla riassegnazione.

6.12 Oggetti plurimi

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

6.13 Produzione seriale di documenti sulla base di un modello generale

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

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

6.14 Gestione della posta elettronica ordinaria

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

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

Non è possibile inviare messaggi da caselle di posta elettronica ordinaria quando il contenuto di questi impegni l'amministrazione verso terzi, in questo caso la mail o il documento allegato dovrà essere protocollato.

Nel formato del messaggio è pertanto inserito automaticamente il seguente testo: *"Qualora Lei non sia il destinatario indicato, Le comunichiamo che, ai sensi dell'articolo 616 Codice penale e del D.lgs. 196/03, sono severamente proibite la revisione, divulgazione, rivelazione, copia, ritrasmissione di questo messaggio nonché ogni azione correlata al contenuto dello stesso"*.

La trasmissione di documenti che necessita di una ricevuta di invio e di consegna è effettuata tramite il sistema di posta elettronica certificata. Per quanto riguarda la gestione della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni si applicano gli articoli 45-49 del D.lgs. 82/05 e s.m.i.

Nel caso di ricezione di messaggi all'indirizzo di posta elettronica ordinaria personale o dell'ufficio di appartenenza, è onere del Responsabile del procedimento individuare, in base al contenuto, i messaggi rilevanti per l'Ente, da inoltrare per la protocollazione alla casella di posta elettronica ordinaria dell'Ufficio Protocollo: protocollo@comune.montepulciano.si.it

6.15 *Integrazioni documentarie*

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

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

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

SEZIONE 7. Assegnazione dei documenti

7.1 *Assegnazione*

L'assegnazione dei documenti agli uffici o ai responsabili di procedimento è effettuata dagli operatori abilitati alla protocollazione sulla base dell'organigramma. Le abilitazioni all'assegnazione dei documenti sono rilasciate dal Responsabile del Servizio Protocollo su richiesta del Responsabile di Settore competente.

7.2 *Assegnazione dei documenti ricevuti in formato digitale*

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

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

- visualizzare gli estremi del documento;
- visualizzare il contenuto del documento e eventuali allegati;
- ri-assegnare il protocollo ad un ufficio/i e/o persona/e competente/i;
- rifiutare il protocollo restituendolo così al servizio protocollo (la motivazione del rifiuto è obbligatoria);
- prendere in carico lui stesso la pratica ed evaderla;
- fascicolare la pratica.

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

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

7.3 *Assegnazione dei documenti ricevuti in formato cartaceo*

I documenti ricevuti dall'amministrazione in formato cartaceo, vengono acquisiti in formato immagine con l'ausilio di scanner e, una volta concluse le operazioni di registrazione, di segnatura e di assegnazione, sono fatti pervenire al servizio competente per mezzo dell'applicativo di protocollo. L'originale cartaceo viene successivamente trasmesso al Servizio competente.

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

- visualizzare gli estremi del documento;
- visualizzare il contenuto del documento e eventuali allegati;

- ri-assegnare il protocollo ad un ufficio/i e/o persona/e competente/i;
- rifiutare il protocollo restituendolo così al servizio protocollo (la motivazione del rifiuto è obbligatoria);
- prendere in carico lui stesso la pratica ed evaderla;
- fascicolare la pratica.

7.4 Modifica delle assegnazioni

Nel caso di assegnazione inesatta dei documenti, l'ufficio che ha ricevuto il documento è tenuto a rifiutarlo, sarà quindi l'Ufficio assegnante che provvederà alla riassegnazione al nuovo assegnatario. Il PdP tiene traccia di tutte le assegnazioni effettuate attraverso una apposita scheda dedicata.

7.5 Consegna dei documenti analogici

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

7.6 Consegna dei documenti informatici

I documenti informatici e/o le immagini digitali dei documenti cartacei acquisite con lo scanner sono resi disponibili agli uffici, o ai responsabili di procedimento, tramite il PdP.

SEZIONE 8. Classificazione e fascicolazione dei documenti

8.1 Classificazione dei documenti

Tutti i documenti ricevuti o prodotti, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono classificati in base al titolario in uso presso l'Amministrazione (**Allegato n. 8**).

Le abilitazioni alla classificazione dei documenti in arrivo, effettuate dalle postazioni di protocollo centrale, sono rilasciate dal Responsabile del Servizio Protocollo. La classificazione dei documenti interni o in partenza è effettuata dagli uffici produttori.

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

8.2 Formazione e identificazione dei fascicoli

I documenti, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono riuniti in fascicoli informatici. L'apertura di un nuovo fascicolo è effettuata dai responsabili di procedimento dei Settori interessati. La formazione di un nuovo fascicolo avviene attraverso l'operazione di apertura che prevede la registrazione sul repertorio dei fascicoli delle seguenti informazioni:

- a) categoria e classe del titolario di classificazione;
- b) numero del fascicolo (la numerazione dei fascicoli è annuale e indipendente per ogni classe);
- c) oggetto del fascicolo;
- d) data di apertura;
- e) lista di competenza;
- f) eventuale livello di riservatezza;
- g) tempo di conservazione attraverso il nodo di classificazione.

8.3 *Processo di formazione dei fascicoli*

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

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

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

8.4 *Fascicolo ibrido*

Il fascicolo è composto da documenti formati su due supporti, quello cartaceo e quello informatico, afferenti ad un affare o procedimento amministrativo che dà origine a due unità archivistiche di conservazione differenti; l'unitarietà del fascicolo è garantita dal sistema mediante l'indice di classificazione e il numero di repertorio.

8.5 *Tenuta dei fascicoli dell'archivio corrente*

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

Per quanto riguarda i fascicoli informatici sarà cura dell'Ente stabilire i tempi di conservazione.

SEZIONE 9. Spedizione dei documenti destinati all'esterno

9.1 *Spedizione dei documenti cartacei*

L'Ufficio Protocollo provvede alla spedizione dei documenti cartacei dopo la loro protocollazione, effettuata - secondo i casi - dall'ufficio stesso o dagli altri uffici abilitati a questa funzione.

I documenti da spedire sono trasmessi all'Ufficio Protocollo completi della firma autografa del Responsabile del procedimento, della classificazione e del numero di fascicolo nonché delle eventuali indicazioni necessarie a individuare il procedimento amministrativo di cui fanno parte.

I documenti in partenza devono pervenire all'Ufficio Protocollo nelle ore stabilite dall'ufficio stesso e devono pervenire in originale e in busta chiusa, già intestata a cura dell'ufficio produttore; nel caso di spedizione che utilizzi pezzi di accompagnamento (raccomandate, posta celere, corriere o altro mezzo di spedizione), queste devono essere compilate a cura dell'ufficio produttore e applicate sulle buste da spedire.

All'Ufficio Protocollo competono le operazioni di pesatura e affrancatura, per le tipologie di documenti non affidate ad agenzie private incaricate del servizio postale.

Eventuali situazioni di urgenza che modifichino la procedura descritta devono essere valutate e autorizzate, in via eccezionale, dal Responsabile dell'Ufficio Protocollo. Spedizioni di grandi quantità di corrispondenza devono essere concordate con l'Ufficio Protocollo.

9.2 Spedizione dei documenti informatici

La spedizione dei documenti informatici avviene all'interno del sistema informatico di gestione dei documenti, con le procedure indicate nel manuale operativo dello stesso, dopo essere stati classificati e protocollati e comunque secondo i seguenti criteri generali:

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

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

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

9.3 Spedizioni con destinatari multipli

Nel caso di spedizioni con destinatari multipli superiori a 15 si potrà inserire nel campo del destinatario la dicitura "*Destinatari diversi, elenco nel fascicolo*". L'elenco dei destinatari deve essere unito al documento e registrato come allegato nel sistema di protocollo.

SEZIONE 10. Gestione dei flussi di documenti cosiddetti interni

10.1 Comunicazioni informali

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

10.2 *Scambio di documenti o di fascicoli fra gli uffici*

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

SEZIONE 11. Scansione dei documenti su supporto cartaceo

11.1 *Documenti soggetti a scansione*

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

11.2 *Processo di scansione*

Il processo di scansione si articola nelle seguenti fasi:

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

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

Nel caso di produzione di fascicoli ibridi, l'unitarietà del procedimento stesso è garantita dal sistema mediante l'indice di classificazione e il numero di repertorio del fascicolo.

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

SEZIONE 12. Conservazione e tenuta dei documenti

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

I documenti dell'Amministrazione, in formato analogico, sono conservati a cura del Responsabile del Servizio protocollo. La documentazione corrente è conservata 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, e conservati nell'archivio informatico a cura del Responsabile della gestione documentale.

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

12.2 *Conservazione dei documenti informatici*

L'amministrazione provvederà a portare in conservazione digitale, mediante un Conservatore accreditato, tutti i documenti per i quali la legge prevede e prevederà questo tipo di conservazione.

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

All'inizio di ogni anno gli uffici individuano le tipologie di documentazione da versare all'archivio di deposito, dandone comunicazione al Responsabile del Servizio protocollo, il quale provvede al loro trasferimento. Delle operazioni di trasferimento deve essere lasciata traccia documentale o attivata l'apposita funzione all'interno del sistema informatico di gestione dei documenti.

Il Responsabile della Conservazione o suo delegato, provvedono, sentiti i responsabili delle unità organizzative a trasferire i fascicoli informatici presso un conservatore accreditato. Il riversamento sarà effettuato attraverso *webservices* tramite l'applicativo di protocollo e gestione documentale.

12.4 *Selezione e conservazione dei documenti*

Periodicamente, in base al massimario di scarto, viene effettuata la procedura di selezione della documentazione da portare allo scarto. I fascicoli non soggetti a operazioni di scarto sono trasferiti nell'archivio storico per la conservazione permanente.

SEZIONE 13. Accesso

13.1 *Accessibilità da parte degli utenti appartenenti all'Amministrazione*

La riservatezza delle registrazioni di protocollo e dei documenti informatici è garantita dal sistema attraverso l'uso di profili e password. L'operatore che effettua la registrazione di protocollo, se abilitato, può specificare (con un flag) la riservatezza per il documento in esame. In questo caso il protocollo può essere visualizzato soltanto dal protocollista e dagli assegnatari.

In modo analogo, al momento dell'apertura di un nuovo fascicolo deve esserne determinato il livello di riservatezza.

Il controllo degli accessi alla piattaforma è assicurato utilizzando le credenziali di accesso ed un sistema di autorizzazione basato sulla profilazione degli utenti in via preventiva. La profilazione preventiva consente di definire le abilitazioni/autorizzazioni che possono essere effettuate/rilasciate ad un operatore del modulo protocollo.

13.2 *Accesso esterno*

L'accesso al sistema documentale da parte di utenti esterni è realizzato mediante richiesta scritta ad istanza di parte all'ufficio del protocollo centrale, che successivamente la inoltrerà all'ufficio competente per l'accoglimento o il diniego.

SEZIONE 14. Albo Pretorio on-line

Come disposto dalla legge n. 69 del 18/6/2009, dal 1° gennaio 2011 è istituito l'Albo Pretorio on-line.

Le pubblicazioni all'albo on line sono effettuate come prevede l'apposita disciplina.

Per il contenuto ed i requisiti delle richieste di pubblicazioni si rimanda alle disposizioni ivi previste.

SEZIONE 15. Approvazione e revisione

15.1 Approvazione

Il presente manuale è approvato dalla Giunta e inviato alla Soprintendenza archivistica.

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

15.2 Revisione

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

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

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

SEZIONE 16. Pubblicazione

16.1 Pubblicazione e divulgazione

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

- per il personale del Comune di Montepulciano, mediante pubblicazione sul sito Intranet;
- per il pubblico, mediante pubblicazione sul portale della rete civica del Comune di Montepulciano;
- tramite la pubblicazione all'albo pretorio degli atti di adozione e revisione.