



**Comune di Lovere**

# **MANUALE DI GESTIONE DOCUMENTALE**

Ai sensi del paragrafo 3.5 delle Linee guida AGID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici

Versione 1.1  
Ottobre 2024



ARCHIVI

Documento redatto da  
il leggio società cooperativa sociale  
Piazza Lino Vielmi, 8 - Breno (BS)  
[www.cooperativailleggio.it](http://www.cooperativailleggio.it) - [archivi@cooperativailleggio.it](mailto:archivi@cooperativailleggio.it)

## Indice

1. Disposizioni generali.....	8
1.1. Ambito di applicazione.....	8
1.2. Definizioni dei termini.....	8
1.3 Storia delle versioni del documento.....	8
1.4 Differenze rispetto alla versione precedente.....	8
1.5. Area organizzativa omogenea.....	8
1.6. Servizio per la gestione documentale e i suoi responsabili.....	9
1.7. Unicità del protocollo informatico.....	9
1.8. Modello operativo adottato per la gestione dei documenti.....	9
1.9. Misure per la protezione dei dati personali.....	10
2. Formazione dei documenti.....	11
2.1. Requisiti minimi del documento.....	11
2.2. Formazione dei documenti informatici.....	11
2.3. Formato dei documenti informatici.....	11
2.4. Metadati dei documenti informatici.....	11
2.5. Sottoscrizione dei documenti informatici.....	12
3. Ricezione dei documenti.....	13
3.1. Ricezione dei documenti su supporto analogico.....	13
3.2. Ricezione dei documenti informatici.....	13
3.3. Ricezione dei documenti informatici attraverso Posta elettronica certificata (Pec).....	14
3.4. Ricezione dei documenti informatici attraverso posta elettronica ordinaria.....	14
3.5. Ricezione dei documenti informatici attraverso fax.....	14
3.6. Ricezione dei documenti informatici attraverso moduli, formulari e altri sistemi.....	14
3.7. Acquisizione tramite copia informatica di documenti analogici.....	15
3.8. Ricevute attestanti la ricezione dei documenti.....	15
3.9. Orari di apertura per il ricevimento della documentazione.....	16
4. Registrazione dei documenti.....	17
4.1. Documenti soggetti a registrazione di protocollo.....	17
4.2. Documenti non soggetti a registrazione di protocollo.....	17
4.3. Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti.....	17
4.4. Formazione dei registri e repertori informatici particolari.....	18
4.5. Registrazione degli allegati.....	18
4.6. Segnatura di protocollo.....	18
4.7. Annullamento delle registrazioni di protocollo.....	19

## Comune di Lovere – Manuale di gestione documentale

4.8. Differimento dei termini di protocollazione.....	20
4.9. Registro giornaliero e annuale di protocollo.....	20
4.10. Registro di protocollo di emergenza.....	20
5. Documentazione particolare.....	22
5.1. Deliberazioni di giunta e consiglio, determinazioni dirigenziali, decreti, ordinanze, contratti, verbali sanzioni amministrative polizia locale e altri tipi di verbalizzazioni previsti dalla legge o da regolamenti, pubblicazioni all'albo online e notifiche.....	22
5.2 Documentazione di gare d'appalto.....	22
5.3. Documenti con mittente o autore non identificabile, posta personale.....	23
5.4. Documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato.....	23
5.5. Documenti ricevuti e inviati via fax.....	23
5.6. Corrispondenza con più destinatari e copie per conoscenza.....	23
5.7. Allegati.....	23
5.8. Documenti di competenza di altre amministrazioni.....	24
5.9. Oggetti plurimi.....	24
5.10. Documentazione relativa ai servizi gestiti in forma associata da altri enti.....	24
5.11. Documentazione prodotta e registrata in appositi gestionali.....	25
5.12. Modelli pubblicati.....	25
5.13. Trasmissioni telematiche e procedimenti amministrativi online.....	25
5.14. Gestione delle password.....	25
5.15. Copie conformi analogiche e altre copie di documenti informatici.....	25
5.16. Gestione dei documenti analogici ricevuti.....	26
5.17. Sportello Telematico Polifunzionale.....	26
5.18. Gestione delle buste chiuse inviate al messo per la notifica.....	27
5.19. Gestione della documentazione relativa ai concorsi pubblici e alle procedure di mobilità (Portale Unico del Reclutamento).....	27
6. Posta elettronica.....	28
6.1. Gestione della posta elettronica.....	28
6.2. La posta elettronica per le comunicazioni interne.....	28
6.3. La posta elettronica ricevuta da cittadini o altri soggetti privati.....	28
6.4. La posta elettronica ricevuta da altre Pubbliche Amministrazioni, società partecipate e gestori di pubblici servizi.....	30
7. Assegnazione dei documenti.....	31
7.1. Assegnazione.....	31
7.2. Modifica delle assegnazioni.....	31

8. Classificazione e fascicolazione dei documenti.....	32
8.1. Classificazione dei documenti.....	32
8.2. Formazione e identificazione dei fascicoli.....	32
8.3. Processo di formazione dei fascicoli.....	32
8.4. Modifica delle assegnazioni dei fascicoli.....	33
8.5. Fascicolo ibrido.....	33
8.6. Tenuta dei fascicoli dell'archivio corrente.....	34
9. Invio dei documenti destinati all'esterno.....	35
9.1. Spedizione dei documenti informatici mediante l'utilizzo della posta elettronica.....	35
9.2. Trasmissione dei documenti informatici in interoperabilità e in cooperazione applicativa (trasmissioni telematiche).....	35
9.3. Spedizione dei documenti cartacei.....	36
9.4. Trasmissione di relata di notifica di atti pervenuti in forma cartacea.....	36
10. Scansione dei documenti su supporto cartaceo.....	37
10.1. Documenti soggetti a scansione.....	37
10.2. Processo di scansione.....	37
10.3. Indicazioni sulle copie per immagine prodotte tramite scansione.....	37
11. Conservazione e tenuta dei documenti.....	38
11.1. Sistema informatico.....	38
11.2. Conservazione e memorizzazione dei documenti, indipendentemente dal formato o supporto.....	38
11.3. Misure specifiche in materia di conservazione dei documenti informatici.....	38
11.4. Censimento depositi documentari delle banche dati e dei software.....	39
11.5. Trasferimento delle unità archivistiche analogiche negli archivi di deposito e storico.....	39
11.6. Memorizzazione dei dati e dei documenti informatici e salvataggio della memoria informatica.....	39
11.7. Pacchetti di versamento.....	39
11.8. Versamento nel sistema di conservazione dei documenti informatici, dei fascicoli informatici e delle aggregazioni documentali informatiche.....	40
11.9. Conservazione in outsourcing.....	40
11.10. Trasferimento delle unità archivistiche analogiche nell'archivio di deposito.....	40
11.11. Conservazione dei documenti analogici.....	40
11.12. Selezione dei documenti.....	41
12. Accesso a dati, informazioni e documenti.....	42

## Comune di Lovere – Manuale di gestione documentale

12.1 Accessibilità da parte degli utenti appartenenti all'Amministrazione.....	42
12.2. Accesso esterno.....	42
12.3. Consultazione di documenti degli archivi storici.....	42
13. Approvazione, revisione e pubblicazione.....	44
13.1. Adozione e approvazione.....	44
13.2. Revisione.....	44
13.3. Pubblicazione e divulgazione.....	44

## **Elenco degli allegati**

Allegato n. 1 – Glossario dei termini e degli acronimi allegato alle “Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici”

Allegato n. 2 - Elenco dei formati accettati

Allegato n. 3 - Deliberazione della Giunta comunale di approvazione del Manuale di gestione documentale

Allegato n. 4 - Regolamento di accesso agli atti

Allegato n. 5 - Elenco dei documenti soggetti a registrazione particolare

Allegato n. 6 - Piano per la sicurezza informatica

Allegato n. 7 - Manuale di conservazione del Comune di Lovere

Allegato n. 8 - Elenco dei documenti non soggetti a registrazione a protocollo

Allegato n. 9 - Istruzioni per l'attivazione e la chiusura del registro di protocollo di emergenza

Allegato n. 10 - Linee guida per l'inserimento dei dati nel protocollo informatico e per la compilazione delle anagrafiche

Allegato n. 11 - Linee guida per la pubblicazione all'albo on line

Allegato n. 12 - Piano di conservazione

Allegato n. 13 - Linee guida per la gestione dell'archivio analogico

Allegato n. 14 - Piano di classificazione

Allegato n. 15 - Piano di fascicolazione

## 1. Disposizioni generali

### 1.1. Ambito di applicazione

Il presente Manuale di gestione documentale (d'ora in poi Manuale) è adottato ai sensi del paragrafo 3.5 delle Linee guida AGID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici (d'ora in poi «Linee guida AGID»).

Esso descrive il sistema di gestione dei documenti informatici, anche ai fini della conservazione, e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi.

Regolamenta inoltre le fasi operative per la gestione informatica dei documenti, nel rispetto della normativa vigente in materia di trasparenza degli atti amministrativi, di protezione dei dati personali e delle politiche di sicurezza.

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.

### 1.2. Definizioni dei termini e scioglimento degli acronimi

Per quanto riguarda la definizione dei termini, che costituisce la corretta interpretazione del dettato del presente Manuale, si rimanda al Glossario dei termini e degli acronimi allegato alle Linee Guida AGID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici (Allegato n.1).

Nella redazione del testo si è cercato di limitare il ricorso agli acronimi, che vengono utilizzati secondo quanto previsto dalla [Guida al linguaggio della pubblica amministrazione](#) elaborata da Designers Italia, AGID e Team per la Trasformazione Digitale.

### 1.3 Storia delle versioni del documento

Versione	Data	Modifiche
1.1	16/12/2024	Revisione in seguito all'incontro con il personale dell'ufficio segreteria
1	30/04/2024	Prima versione del documento

### 1.4 Differenze rispetto alla versione precedente

Rispetto alla prima versione del documento, sono state apportate le seguenti variazioni:

1. aggiornate le informazioni relative alle convenzioni sulla Centrale unica di committenza e alla nomina del Responsabile protezione dati (Dpo) (1.8 e 1.9);

2. precisati i casi in cui si può attribuire la provenienza al documento ricevuto (3.3 e 6.3);
3. precisate le modalità di gestione della corrispondenza in lingua straniera (3.8);
4. precisate le modalità e i casi in cui è prevista la descrizione degli allegati (4.5);
5. aggiunte le istruzioni sulla formazione del registro di protocollo annuale (4.9).

### 1.5. Area organizzativa omogenea

Ai fini della gestione dei documenti è individuata una sola Area Organizzativa Omogenea (Aoo) denominata “Comune di Lovere” composta dall’insieme di tutte le sue unità organizzative.

Il codice identificativo dell’Ente sull’Indice delle Pubbliche Amministrazioni è c\_e704.

Il codice univoco AOO è A330D98.

### 1.6. Servizio per la gestione documentale e i suoi responsabili

Nell’ambito dell’Area organizzativa omogenea l’Ente si sta attivando per istituire il Servizio di gestione documentale individuando all’interno del proprio organico una o più figure da nominare quali Responsabile della gestione documentale, Responsabile della conservazione e relativi vicari.

Il Responsabile della conservazione e della gestione documentale, d’intesa con il Responsabile dei sistemi informativi, svolge le funzioni definite al paragrafo 4.5 delle Linee guida AGID. Il Responsabile della conservazione, di concerto con il Responsabile dei sistemi informativi, provvede altresì alla conservazione degli strumenti di descrizione, ricerca, gestione e conservazione dei documenti.

Ai sensi dell’art. 37 par. 7 del Regolamento UE 2016/679, l’Ente ha provveduto a nominare un proprio Responsabile per la protezione dei dati personali (Dpo) nella figura di LTA S.r.l. (paragrafo 1.9)

### 1.7. Unicità del protocollo informatico

La numerazione delle registrazioni di protocollo è unica, progressiva, corrisponde all’anno solare ed è composta da almeno sette numeri, tuttavia a norma dell’articolo 53, comma 5 del DPR 28 dicembre 2000, n. 445 sono possibili registrazioni particolari.

Il sistema di gestione informatica dei documenti è sincronizzato per il calcolo dell’ora con un orologio atomico. Non esistono protocolli particolari o settoriali.

L’Ente non riconosce validità a registrazioni particolari che non siano quelle individuate nell’elenco allegato al Manuale (Allegato n. 5).

Ad ogni documento è attribuito un solo numero che non può essere utilizzato per la registrazione di altri documenti anche se correlati allo stesso.

### 1.8. Modello operativo adottato per la gestione dei documenti

Per la gestione della corrispondenza è adottato un modello operativo decentrato che prevede la gestione centralizzata delle entrate e decentralizzata delle uscite; le registrazioni di protocollo in entrata vengono effettuate dall’Ufficio Protocollo.

Nei periodi di chiusura di questo ufficio, la registrazione della corrispondenza legata allo svolgimento delle elezioni politiche viene effettuata dall'Ufficio Servizi Demografici mentre quella legata a procedure di affidamento di lavori, servizi, forniture dall'ufficio responsabile della gara .

Le registrazioni in uscita sono invece in carico ai singoli uffici.

Il modello in uso comporta la partecipazione attiva di più soggetti, abilitati a svolgere soltanto le operazioni di loro competenza; le abilitazioni sono rilasciate/revocate dal Responsabile della gestione documentale.

L'archivio comunale è conservato in locali esterni al Municipio localizzati al piano terra di un edificio di proprietà comunale situato in via Bertolotti, località Reme.

Con deliberazione della Giunta Comunale n. 28 dell'08 marzo 2022 l'Amministrazione comunale ha approvato il progetto di "Adeguamento dell'archivio comunale alla normativa antincendio con formazione di nuovo impianto di spegnimento, deumidificazione ed elettrico". I lavori sono stati realizzati tra il 2022 e il 2023.

Nel 2012 il Comune di Lovere con determinazione dell'Area affari generali n. 39/A del 26 marzo affida ad il leggio società cooperativa sociale di Breno (Bs) le attività di riordino ed inventariazione della documentazione afferente alla sezione di deposito (carteggio) e delle serie particolari dell'archivio del Comune di Lovere, in seguito ad autorizzazione della Soprintendenza archivistica per la Lombardia n. 1599 del 6 aprile 2012.

Nello specifico tali attività hanno interessato la documentazione che copre l'arco cronologico 1971- 2005 per quel che riguarda il carteggio mentre per quel che riguarda le serie particolari gli atti dalle origini al 2005.

Le attività di riordino ed inventariazione si sono concluse nel 2014 con la redazione di due strumenti di corredo: l'inventario analitico della sezione di deposito dell'archivio comunale e l'inventario analitico delle serie particolari di cui sopra.

L'archivio comunale conserva gli atti afferenti all'attività del Comune di Lovere dal 1786 ad oggi organizzati nelle seguenti distinte sezioni e serie documentali:

- . Sezione storica d'archivio, Serie Carteggio sec. XIX prima metà -1970 la cui consistenza rilevata è di 655 buste;
- . Sezione di deposito d'archivio, Serie Carteggio 1971-1983 la cui consistenza è di 215 buste, il numero complessivo delle unità archivistiche è di 1084, 23, 5 ml;
- . Sezione di deposito d'archivio, Serie Carteggio 1984-2005 la cui consistenza è di 805 buste, il numero complessivo delle unità archivistiche è di 1856, 101, 5 ml
- . Serie particolari 1786-2005 la cui consistenza è di bb. 1410, regg. 1138, voll. 849, il numero complessivo delle unità archivistiche è di 3154, 251 ml.

Sono attualmente in corso le operazioni di selezione e scarto della documentazione archivistica versata dopo il 2014 previste dall'affidamento del servizio di gestione dell'archivio a il Leggio società cooperativa sociale di Breno (Bs) con determinazione dell'Area Affari Generali n. 19 dell'1 aprile 2022.

Nell'archivio comunale si conservano inoltre le carte prodotte: dalla Biblioteca Civica di Lovere, dal CAPAS Consorzio Centro addestramento professionale dell'Alto Sebino di Lovere, dal Consorzio medico fra i Comuni di Lovere, Castro e Pianico con sede in Lovere, dal Consorzio ostetrico fra i Comuni di Lovere e Castro con sede in Lovere, dal Consorzio veterinario fra i Comuni di Lovere, Costa Volpino, Bossico, Castro, Pianico, Fonteno, Rogno, Riva di Solto, Solto Collina e Sovere con sede in Lovere, dall'Ente Comunale di Assistenza già Congregazione di Carità di Lovere, dall'Enaoli

Ente nazionale orfani lavoratori italiani, dal Patronato scolastico di Lovere, da Lovere Iniziative di Lovere, dall'Ufficio delle imposte di consumo di Lovere

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

Per quanto riguarda la gestione informatica dei documenti e la loro conservazione si rimanda agli specifici articoli del Manuale di gestione e del Manuale di Conservazione (Allegato n. 7). La documentazione informatica è gestita inoltre secondo le modalità descritte nel Piano per la sicurezza informatica (Allegato n. 6).

Il Comune di Lovere trasmette per la conservazione in *outsourcing*: a partire dall'anno 2015 la stampa giornaliera del registro di protocollo e a partire dall'anno 2023 i documenti registrati al protocollo. Il conservatore individuato è EnerJ srl con sede a Sant'Ambrogio di Valpolicella (Verona) in via Armando Diaz n. 4.

Le modalità di invio dei documenti e dei pacchetti di versamento al sistema di conservazione, i tempi di conservazione della documentazione, le modalità di consultazione, i processi di selezione e di scarto sono meglio descritti nel Manuale di Conservazione (Allegato n. 7) e nei relativi allegati.

Alcuni dei servizi comunali vengono gestiti in forma associata (paragrafo 5.10); la documentazione prodotta relativa a questi servizi è di proprietà dei soggetti pubblici che vi partecipano mentre la gestione e la conservazione della stessa sono di competenza all'ente capofila.

Il Comune aderisce di volta in volta a specifiche Centrali uniche di committenza (Cuc), attraverso la stipula di convenzioni, nell'ambito di procedure per le quali non possiede i requisiti per svolgere la funzione di stazione appaltante.

La documentazione prodotta nell'ambito di questi procedimenti viene gestita e conservata dalla Centrale unica di committenza.

### 1.9. Misure per la protezione dei dati personali

Con determinazione del settore affari generali n. 46/2022 il Comune di Lovere ha nominato LTA S.r.l., con sede in Via della Conciliazione 10 a Roma, quale Responsabile per la protezione dei dati (Rpd). I contatti dell'Rpd sono pubblicati sul sito web del Comune di Lovere, nella sezione Amministrazione Trasparente >Altri contenuti>Dati ulteriori>Privacy, all'indirizzo: <https://comune.lovere.bg.it/privacy-regolamento-ue-2016-679>.

L'Ente ha redatto e aggiorna il proprio registro dei trattamenti.

Le misure di sicurezza informatica necessarie per la protezione dei dati personali conservati negli archivi informatici e cartacei sono descritte nel Piano per la sicurezza informatica (Allegato n. 6) e nelle Linee guida sulla gestione degli archivi analogici (Allegato n. 13).

## 2. Formazione dei documenti

### 2.1. Requisiti minimi del documento

Indipendentemente dal supporto su cui sono formati i documenti prodotti dal Comune devono riportare le seguenti informazioni:

- denominazione dell'ente/organizzazione
- indirizzo: via, numero civico, codice avviamento postale, città, sigla della provincia, numero di telefono, indirizzo di posta elettronica istituzionale dell'ente/organizzazione, indirizzo di Posta elettronica certificata (Pec)
- indicazione del settore, servizio o ufficio che ha prodotto il documento
- luogo e data
- destinatario
- classificazione
- numero di protocollo
- oggetto del documento: un solo oggetto per documento
- testo
- numero degli allegati (se presenti)
- indicazione dello scrittore del documento
- sottoscrizione autografa o elettronico/digitale del responsabile
- indicazione del responsabile del procedimento

### 2.2. Formazione dei documenti informatici

I documenti informatici prodotti si intendono correttamente formati, trattati e conservati se conformi alle Linee guida AGID; l'Ente forma gli originali dei propri documenti informatici mediante l'utilizzo di appositi strumenti software.

Le tipologie particolari di documenti per i quali si stabiliscono modalità di trattamento specifiche o prodotti mediante modelli standard sono indicati nella Sezione n. 5.

### 2.3. Formato dei documenti informatici

I documenti informatici prodotti, 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.

Per la formazione dei documenti informatici, delle copie e degli estratti informatici vengono adottati i formati di cui all'Allegato n. 2, selezionati tra quelli elencati nell'Allegato 2 delle Linee guida AGID.

### 2.4. Metadati dei documenti informatici

Al documento informatico è associato l'insieme minimo dei metadati (Allegato 5 delle Linee guida AGID) individuati dall'art. 53 del D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445 e dal paragrafo 2.4.1 delle Linee guida AGID.

L'insieme minimo dei metadati è il seguente:

- identificativo univoco e persistente e/o numero di protocollo;
- data di chiusura e/o di protocollazione;
- oggetto;
- soggetto produttore, identificazione/codice univoco che identifica l'ente/organizzazione;
- destinatario;
- data e protocollo del documento ricevuto, se disponibili;
- impronta digitale.

Sono inoltre associati al documento i metadati relativi a:

- numero allegati e descrizione;
- classificazione;
- tempi di conservazione in coerenza con il piano di conservazione;
- relazione con l'aggregazione documentale informatica (fascicolo o serie) d'appartenenza

## 2.5. Sottoscrizione dei documenti informatici

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

L'Ente utilizza le seguenti firme:

- firma elettronica semplice;
- firma elettronica avanzata;
- firma elettronica qualificata;
- firma digitale;
- sigillo elettronico qualificato.

### 3. Ricezione dei documenti

#### 3.1. Ricezione dei documenti su supporto analogico

I documenti su supporto analogico possono pervenire al Comune di Lovere attraverso:

- a. il servizio postale;
- b. la consegna diretta agli uffici, ai funzionari, o agli uffici utente/sportelli URP Ufficio Relazioni con il Pubblico abilitati al ricevimento della documentazione;
- c. apparecchi telefax (paragrafi 3.5 e 5.5).

Al momento della registrazione di protocollo viene fatta una copia per immagine del documento analogico, preferibilmente utilizzando software che permettano il riconoscimento ottico dei caratteri (OCR); la copia per immagine così realizzata viene associata alla registrazione.

In seguito il documento viene consegnato all'ufficio cui spetta la trattazione della pratica a cui il documento è collegato. L'ufficio provvede al suo inserimento in un fascicolo fisico, che costituisce, insieme alla documentazione elettronica relativa alla medesima pratica, un fascicolo ibrido.

I documenti, esclusi quelli non soggetti a protocollazione, devono pervenire alle posizioni abilitate alla protocollazione in entrata per la loro registrazione.

Le buste dei documenti analogici pervenuti non si inoltrano agli uffici destinatari e non si conservano; invece le buste di assicurate, corrieri, espressi, raccomandate ecc. si inoltrano insieme ai documenti. Gli uffici addetti alla protocollazione si occupano dell'apertura di tutta la posta pervenuta (eccetto casi specifici descritti nella Sezione 5).

I documenti ricevuti agli sportelli dell'Ente relativi a procedimenti afferenti a servizi gestiti in forma associata vengono registrati al protocollo e in seguito trasmessi all'ente capofila della gestione associata.

#### 3.2. Ricezione dei documenti informatici

Le comunicazioni e i documenti informatici sono validi ai fini del procedimento amministrativo una volta che ne sia accertata la provenienza e siano prodotti con i formati standard previsti dalla normativa vigente.

Ai fini della verifica della provenienza, le comunicazioni provenienti dalla pubblica amministrazione sono valide se presentano almeno una di queste caratteristiche:

- a) sono sottoscritte con firma digitale o altro tipo di firma elettronica qualificata;
- b) sono dotate di segnatura di protocollo (art. 55 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445).

Per la corrispondenza proveniente da altri soggetti, la provenienza si considera accertata quando i documenti sono firmati con firma elettronica qualificata o digitale.

Nel caso di istanze o dichiarazioni presentate per via telematica da privati, la provenienza si considera accertata anche nei casi descritti al paragrafo 6.3.

I formati accettati dal Comune di Lovere sono elencati nell'Allegato n. 2.

Il controllo degli standard viene effettuato dalle postazioni che effettuano la registrazione di protocollo in entrata. I documenti ricevuti in un formato diverso da quelli prescritti dal presente Manuale, nonché cartelle o documenti in formati di compressione (es: .zip, .rar, .7-zip, .ace, ecc.) saranno rifiutati. In casi eccezionali potranno essere verificati e accettati se risultati compatibili col sistema, che procederà poi alla conversione in uno dei formati standard previsti.

Il certificato di firma è verificato da parte delle postazioni abilitate alla registrazione dei documenti in ingresso e/o dal responsabile del procedimento amministrativo.

In caso di certificati scaduti o revocati si rimanda alla Sezione 5.

I formati di dati e le modalità tecniche per assicurare il trasporto di documenti amministrativi informatici tra AOO della Pubblica Amministrazione sono individuati nell'Allegato 6 alle Linee Guida AGID.

### 3.3. Ricezione dei documenti informatici attraverso Posta elettronica certificata (Pec)

Gli indirizzi di Posta elettronica certificata Pec sono pubblicati sul sito web dell'Ente. L'indirizzo Pec istituzionale è il seguente:

[comune.lovere@pec.regione.lombardia.it](mailto:comune.lovere@pec.regione.lombardia.it)

Il recapito è riportato nell'Indice delle Pubbliche Amministrazioni e sul sito web del Comune.

Gli atti di polizia giudiziaria ricevuti (in quanto documentazione in copia, priva di firma digitale) non vengono registrati a protocollo (si veda l'Allegato n. 8).

### 3.4. Ricezione dei documenti informatici attraverso posta elettronica ordinaria

La ricezione dei documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo trasmessi da posta elettronica ordinaria è garantita dalla casella di posta elettronica ordinaria istituzionale all'indirizzo seguente:

[protocollo@comune.lovere.bg.it](mailto:protocollo@comune.lovere.bg.it)

L'indirizzo istituzionale è direttamente collegato al sistema di gestione informatica dei documenti.

### 3.5. Ricezione dei documenti informatici attraverso fax

L'Ente possiede un sistema di fax management per la ricezione dei documenti informatici. I documenti vengono ricevuti tramite l'indirizzo di posta elettronica fax035983008@comune.lovere.bg.it e gestiti attraverso il protocollo informatico.

Per ulteriori modalità di gestione della corrispondenza via fax si rimanda al paragrafo 5.5.

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

Il Comune di Lovere ha attivato uno sportello telematico polifunzionale che permette ai cittadini di presentare le proprie istanze all'ente tramite una comunicazione digitale.

Il servizio funziona per la presentazione di pratiche inerenti le attività produttive (SUAP) o edilizie (SUE). Per la descrizione del flusso documentale generato dal servizio si veda il paragrafo 5.17.

La gestione documentale dei procedimenti di reclutamento del personale è svolta tramite il Portale unico del reclutamento nazionale Inpa, per il quale si veda il paragrafo 5.19.

Per le modalità di utilizzo e le caratteristiche delle trasmissioni telematiche e dei sistemi di cooperazione applicativa si veda il paragrafo 5.13 .

### 3.7. Acquisizione tramite copia informatica di documenti analogici

L'Ente può acquisire i documenti analogici attraverso la copia per immagine su supporto informatico di un documento originale analogico e/o attraverso la copia informatica di un documento originale analogico.

Le copie per immagine sono prodotte mediante processi e strumenti che assicurano che il documento informatico abbia contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto. Le copie per immagine di uno o più documenti analogici possono essere sottoscritte con firma digitale o firma elettronica qualificata da chi effettua la copia, producendo delle copie conformi, come previsto dalle Linee guida AGID. Inoltre, se le copie sono firmate con firma digitale da un pubblico ufficiale, non possono essere disconosciute.

I documenti informatici e/o le immagini digitali dei documenti cartacei acquisiti con lo scanner sono resi disponibili agli uffici, o ai responsabili di procedimento, tramite il sistema informatico di gestione documentale.

Il processo di scansione della documentazione cartacea è descritto nella Sezione 10.

### 3.8. Ricevute attestanti la ricezione dei documenti

La ricevuta della consegna di un documento analogico può essere prodotta con qualsiasi mezzo che ne attesti la data della consegna.

Al momento della registrazione di protocollo vengono generate dal sistema di gestione documentale delle ricevute di registrazione e, nel caso di registrazione di messaggi di posta elettronica certificata spediti, sono trasmessi anche i dati relativi alla consegna rilasciati dal sistema di posta certificata, correlati al messaggio oggetto di registrazione.

L'Ente si sta dotando di un sistema che rilasci, ai sensi della Legge 241/1990 art. 18-bis, immediata ricevuta che attesti l'avvenuta presentazione dell'istanza, della segnalazione e della comunicazione e che indichi i termini entro i quali l'Ente è tenuto, ove previsto, a rispondere o entro cui il silenzio equivale all'accoglimento dell'istanza.

La data di protocollazione dell'istanza, segnalazione o comunicazione non può comunque essere diversa da quella di effettiva presentazione, salvo la presentazione di istanze tramite canali telematici durante gli orari di chiusura degli uffici.

In seguito alla ricezione e registrazione a protocollo di un messaggio di Posta

elettronica certificata (Pec), il sistema genera automaticamente una notifica di ricezione che viene trasmessa all'indirizzo Pec del mittente. Nell'oggetto della comunicazione sono riportati il numero e la data di protocollo assegnati al documento.

### 3.9. Orari di apertura per il ricevimento della documentazione

La postazione di protocollo è abilitata al ricevimento di tutti i documenti e all'apertura di tutta la corrispondenza analogica e informatica pervenuta all'Ente salvo i casi particolari specificati nella Sezione 7.

Se i documenti vengono ricevuti da un ufficio diverso, essi sono prontamente trasmessi alla postazione di protocollo per la registrazione.

Gli orari di apertura degli uffici sono indicati sul sito web del Comune di Lovere.

### 3.10. Ricezione di documenti in lingua straniera

La corrispondenza con il Comune avviene di norma in lingua italiana.

Eccezionalmente, il/la Responsabile della gestione documentale può autorizzare la ricezione di corrispondenza in lingua straniera.

Per poter essere fatti valere in Italia, gli atti e i documenti rilasciati da autorità straniere devono inoltre essere tradotti in italiano. Fanno eccezione gli atti redatti su modelli plurilingue previsti da Convenzioni internazionali.

Eventuale modulistica in lingua straniera, prodotta da soggetti che gestiscono particolari servizi comunali (quali ad esempio i servizi scolastici o il servizio di riscossione delle sanzioni per violazione al Codice della strada) e ricevuta dal Comune, verrà inoltrata al gestore del servizio che provvederà a trattarla all'interno della pratica cui il documento si riferisce.

## 4. Registrazione dei documenti

### 4.1. Documenti soggetti a registrazione di protocollo

Tutti i documenti prodotti e ricevuti dall'Ente, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati e ad eccezione di quelli indicati nel successivo articolo, sono registrati al protocollo. Sarà cura di ogni unità organizzativa e di ogni responsabile del procedimento amministrativo verificarne le caratteristiche. Si veda anche quanto previsto al paragrafo 2.1.

### 4.2. Documenti non soggetti a registrazione di protocollo

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo: gazzette ufficiali, bollettini ufficiali, notiziari della pubblica amministrazione, note di ricezione delle circolari e di altre disposizioni, materiale statistico ricevuto, atti preparatori interni, giornali, riviste, materiale pubblicitario, inviti a manifestazioni, stampe varie, plichi di libri.

Particolari tipologie documentarie per le quali non è prevista la protocollazione sono specificate nell'Allegato n. 8.

### 4.3. 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:

- numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- mittente o destinatario dei documenti ricevuti o spediti, registrato in forma non modificabile;
- oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
- data e numero di protocollo dei documenti ricevuti, se disponibili;
- impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica, registrato in forma non modificabile;
- classificazione: categoria, classe, fascicolo (si veda titolario);
- assegnazione.

Inoltre possono essere aggiunti:

- data di arrivo;
- allegati (numero e descrizione);
- estremi del provvedimento differimento dei termini di registrazione;
- mezzo di ricezione/spedizione (posta elettronica ordinaria, pec, altre modalità di ricezione informatica e analogica);
- ufficio di competenza;
- tipo di documento;

- livello di riservatezza;
- elementi identificativi del procedimento amministrativo, se necessario;
- numero di protocollo e classificazione: categoria, classe, fascicolo, del documento ricevuto.

Per la compilazione delle anagrafiche e la redazione dell'oggetto della registrazione, si consultino le Linee guida allegate al Manuale (Allegato n. 10).

#### 4.4. Formazione dei registri e repertori informatici particolari

L'Ente forma i propri registri e repertori informatici particolari mediante la generazione o raggruppamento, anche in via automatica, di un insieme di dati o registrazioni provenienti da una o più basi dati, anche appartenenti a più soggetti interoperanti, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica.

I registri, i repertori, gli albi e gli elenchi e le raccolte di dati concernenti stati, qualità personali e fatti sono indicati nell'elenco allegato (Allegato n. 5).

Periodicamente il Responsabile della gestione documentale, di concerto con il Responsabile dei sistemi informativi, provvede ad effettuare il censimento delle banche dati e dei software di gestione documentale in uso all'interno dell'Ente.

Ogni registrazione deve riportare necessariamente:

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

#### 4.5. Registrazione degli allegati

Per allegato si intende il documento unito a un altro documento per prova, per chiarimento o integrazione di notizie; esso deve sempre rimanere unito al documento a cui pertiene.

Il numero e la descrizione degli allegati sono elementi essenziali per l'efficacia di una registrazione. Nella registrazione di protocollo si riporta la descrizione della tipologia degli allegati e, se significativi, anche dei loro estremi (data, numero, ecc).

Fanno eccezione le istanze presentate su modulistica ufficiale del Comune: per la registrazione di questi documenti non è necessaria la descrizione degli allegati, in quanto si tratta di tipologie standard, definite direttamente dall'Ente.

Tutti gli allegati devono pervenire con il documento principale alle postazioni abilitate alla protocollazione al fine di essere inseriti nel sistema di gestione documentale.

In presenza di allegati analogici su ciascuno è riportata la segnatura di protocollo.

#### 4.6. Segnatura di protocollo

La segnatura di protocollo apposta o associata al documento è effettuata contemporaneamente alla registrazione di protocollo o di altra registrazione cui esso è soggetto. La segnatura dei documenti analogici avviene mediante etichetta.

I requisiti necessari di ciascuna segnatura di protocollo sono:

- codice identificativo dell'ente;
- codice identificativo dell'area organizzativa omogenea;
- codice identificativo del registro;
- data di protocollo;
- progressivo di protocollo.

Per i documenti informatici trasmessi ad altre pubbliche amministrazioni, 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 comprendono anche:

- oggetto del documento;
- mittente;
- destinatario/i.

Inoltre possono essere aggiunti:

- persona o ufficio destinatari;
- classificazione e fascicolazione di competenza;
- identificazione degli allegati;
- informazioni sul procedimento amministrativo e sul trattamento.

Il protocollo informatico dell'Ente sottoscrive con un sigillo elettronico certificato il file contenente i metadati di segnatura, come previsto dall'Allegato 6 delle Linee Guida AGID.

La tipologia e la rappresentazione (formati dati) delle informazioni associate ai documenti amministrativi informatici protocollati che costituiscono la segnatura di protocollo sono individuate nel medesimo allegato.

#### 4.7. Annullamento delle registrazioni di protocollo

Le registrazioni di protocollo, tutte o in parte, possono essere annullate/modificate con una specifica funzione del sistema di gestione informatica dei documenti, a seguito di motivata richiesta scritta al Responsabile della gestione documentale trasmessa attraverso una specifica funzione dell'applicativo di protocollo informatico.

La richiesta e l'autorizzazione sono registrate nel protocollo dell'Ente come annotazione sulla registrazione annullata.

L'autorizzazione non è necessaria in caso di annullamento dovuto a errore materiale: in tal caso l'addetto al protocollo provvede all'annullamento tramite l'apposita funzione

del sistema, registrando la causa dell'annullamento (errore materiale).

Le registrazioni annullate rimangono memorizzate nella base di dati e sono evidenziate dal sistema. Una copia per immagine del documento analogico con protocollo annullato è conservata all'interno dell'applicativo di protocollo.

Non è possibile annullare il solo numero di protocollo e mantenere valide le altre informazioni della registrazione.

#### 4.8. Differimento dei termini di protocollazione

La registrazione di protocollo deve avvenire di norma entro le 24 ore lavorative dal momento in cui il documento viene ricevuto.

Il responsabile della gestione documentale, con apposito provvedimento motivato, può autorizzare la registrazione in tempi successivi fissando un limite di tempo entro il quale i documenti devono essere protocollati. Ai fini giuridici i termini decorrono dalla data di ricezione riportata sul documento analogico tramite un apposito timbro; il sistema informatico mantiene traccia del ricevimento dei documenti.

#### 4.9. Registro giornaliero e annuale di protocollo

Il registro giornaliero di protocollo è trasmesso automaticamente entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, garantendone l'immodificabilità del contenuto secondo quanto previsto nel Manuale di conservazione (Allegato n. 7).

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

All'inizio di ogni anno solare, il/la Responsabile della gestione documentale provvede a generare, attraverso l'apposita funzione del sistema, il registro annuale di protocollo dell'anno precedente. Per garantirne la corretta gestione e conservazione, il documento viene firmato digitalmente e registrato al protocollo informatico tramite l'assegnazione di un protocollo interno, venendo poi versato nel sistema di conservazione con il resto della corrispondenza protocollata, come previsto dal Manuale di conservazione.

#### 4.10. Registro di protocollo di emergenza

Qualora, per cause tecniche, non sia possibile utilizzare il sistema di protocollo informatico il Responsabile della gestione documentale autorizza il personale abilitato ad effettuare le registrazioni di protocollo su di un supporto alternativo, come per esempio un registro di emergenza cartaceo.

Si applicano le modalità di registrazione dei documenti sul registro di emergenza e di recupero delle stesse nel sistema di protocollo informatico in ottemperanza all'articolo 63 del DPR 28 dicembre 2000, n. 445 e precisamente:

- 1) Il responsabile della gestione documentale 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.

Una volta ripristinata la piena funzionalità del sistema il Responsabile della gestione documentale provvede alla chiusura del registro di emergenza annotando sullo stesso il numero delle registrazioni effettuate, la data e l'ora di chiusura.

All'inizio di ogni anno il Responsabile della gestione documentale provvede a istituire il registro di emergenza su supporto cartaceo o informatico e a depositarlo presso l'Ufficio protocollo; per le istruzioni relative all'attivazione e alla revoca si consulti l'Allegato n. 9.

## 5. Documentazione particolare

5.1. Deliberazioni di giunta e consiglio, determinazioni dirigenziali, decreti, ordinanze, contratti, verbali sanzioni amministrative polizia locale e altri tipi di verbalizzazioni previsti dalla legge o da regolamenti, pubblicazioni all'albo online e notifiche.

Le deliberazioni di giunta e consiglio comunale o di altri organi, le determinazioni dirigenziali, i decreti, le ordinanze, i contratti, i verbali di polizia locale e altri tipi di verbalizzazioni previsti dalla legge o da regolamenti, se sono documenti già soggetti a registrazione particolare da parte dell'ente possono non essere registrati al protocollo. Il software di produzione e conservazione di questa tipologia particolare di documentazione deve consentire di eseguire su di essi tutte le operazioni previste nell'ambito della gestione dei documenti e del sistema adottato per il protocollo informatico. Ogni registrazione deve riportare necessariamente:

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

Per le pubblicazioni all'albo online e per le notifiche si rimanda alle apposite linee guida (Allegato n. 11).

### 5.2 Documentazione di gare d'appalto

Per la documentazione delle gare telematiche l'Ente utilizza le piattaforme del mercato elettronico in uso secondo la normativa vigente.

Per la documentazione relativa a gare gestite al di fuori del mercato elettronico, per ragioni di sicurezza, si riceve di norma per via telematica solo la registrazione del partecipante alla gara e la documentazione che non faccia esplicito riferimento all'offerta economica, che invece dovrà essere inviata in cartaceo o tramite sistemi informatici di criptazione dell'offerta. Le buste contenenti le offerte sono registrate al protocollo senza effettuarne l'apertura. Dopo l'apertura a cura dell'ufficio che gestisce la gara dovranno essere riportati su ciascun documento la data e il numero di protocollo assegnato alla busta.

Per la gestione di gare d'appalto svolte su sistemi gestionali nazionali (MEPA, Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione) e regionali (Sintel, Sistema di intermediazione telematica), a conclusione della procedura la documentazione prodotta viene scaricata dal portale e trasmessa all'ufficio protocollo anche attraverso posta elettronica ordinaria all'indirizzo [protocollo@comune.lovere.bg.it](mailto:protocollo@comune.lovere.bg.it), dove viene protocollata e conservata con la medesima modalità di conservazione dei documenti digitali (archiviata nel sistema di gestione documentale ed eventualmente trasmessa al conservatore).

### 5.3. Documenti con mittente o autore non identificabile, posta personale

I documenti analogici o digitali ricevuti e indirizzati al personale dell'Ente e quelli di cui non sia identificabile l'autore sono regolarmente aperti e registrati al protocollo, salvo diversa valutazione da parte del Responsabile della gestione documentale.

Non si registra la posta indirizzata nominalmente quando sulla busta o nell'oggetto sia indicata la dicitura "personale" o "riservata personale".

Chi riceve posta elettronica su indirizzo personale rilasciato dall'Ente può richiederne la registrazione inoltrando il messaggio al protocollo tramite l'indirizzo [protocollo@comune.lovere.bg.it](mailto:protocollo@comune.lovere.bg.it).

### 5.4. Documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato

Nel caso in cui l'Ente riceva documenti informatici firmati digitalmente, il cui certificato di firma risulti scaduto o revocato prima della sottoscrizione, questi verranno protocollati e inoltrati al responsabile di procedimento amministrativo che farà opportuna comunicazione al mittente.

### 5.5. Documenti ricevuti e inviati via fax

La normativa vigente prevede l'esclusione della corrispondenza trasmessa via fax fra pubbliche amministrazioni.

Invece i documenti trasmessi via fax da cittadini o altri soggetti privati non aventi l'obbligo di comunicazione in forma telematica con la pubblica amministrazione prevedono la registrazione a protocollo.

Per l'acquisizione dei fax il Comune di Lovere utilizza un sistema di fax management come descritto al paragrafo 3.5; una volta acquisito il documento, esso viene registrato al protocollo e assegnato all'ufficio di competenza. Di norma al fax non segue mai il documento originale; qualora pervenisse gli si attribuirà lo stesso numero di protocollo.

### 5.6. Corrispondenza con più destinatari e copie per conoscenza

Tutte le comunicazioni che abbiano più destinatari si registrano con un solo numero di protocollo. Se in uscita, i destinatari possono essere descritti in elenchi associati al documento dotati dei requisiti minimi del documento previsti al paragrafo 2.1 del Manuale.

Dei documenti analogici pervenuti, di cui si necessita la distribuzione interna, si producono copie per immagine che vengono assegnate attraverso strumenti informatici.

### 5.7. Allegati

Tutti gli allegati devono essere trasmessi con i documenti a cui afferiscono alla postazione di protocollo per la registrazione. Su ogni allegato analogico è riportata l'etichetta della segnatura di protocollo. Il sistema informatico provvede

automaticamente a registrare gli allegati come parte integrante di un documento elettronico. Nel caso di documenti allegati illeggibili trasmessi via posta elettronica certificata, l'ufficio responsabile dovrà chiedere chiarimenti al mittente.

#### 5.8. Documenti di competenza di altre amministrazioni

I documenti pervenuti di competenza di altre amministrazioni vanno inviati al destinatario e possono non essere protocollati. Nel caso in cui il destinatario non sia individuabile l'ufficio che riceve il documento dovrà rimandarlo al mittente.

#### 5.9. Oggetti plurimi

L'invio di trasmissioni con oggetti plurimi (un'unica trasmissione afferente a procedimenti, attività, affari differenti) è deprecato; i documenti e le comunicazioni con oggetto plurimo possono essere rifiutate dalle postazioni di protocollo che dovranno inviare una notifica al mittente, comunicando i motivi della mancata registrazione e invitando il corrispondente a ripresentare le istanze in forma corretta (una trasmissione e un documento per ciascuna attività o procedimento).

Qualora un documento con oggetti plurimi venga accettato al protocollo deve essere assegnato a più fascicoli: per questo si potranno produrre copie autentiche dello stesso documento e successivamente registrarle, classificarle e fascicolarle indipendentemente una dall'altra o, se il sistema informatico di gestione documentale lo permette, si potranno creare collegamenti al medesimo documento all'interno di più fascicoli. Ciascun documento in uscita avrà un unico oggetto.

#### 5.10. Documentazione relativa ai servizi gestiti in forma associata da altri enti

I documenti relativi ai procedimenti afferenti ai servizi di assistenza educativa scolastica, servizio minori e domiciliarità sono gestiti in forma associata tramite la Comunità montana dei laghi bergamaschi di Lovere.

Questa documentazione è registrata nel sistema di protocollo informatico del soggetto capofila della gestione associata. La gestione di questi documenti è descritta nel Manuale di gestione del soggetto capofila e secondo quanto specificato nelle deliberazioni che hanno istituito le gestioni associate.

Qualora documenti relativi a questi procedimenti siano trasmessi o consegnati al Comune di Lovere, sarà cura dell'ufficio competente trasmetterli al soggetto capofila, attraverso il servizio di posta per quanto riguarda la documentazione cartacea, oppure attraverso gli indirizzi di posta elettronica ordinaria o certificata per quanto riguarda i documenti ricevuti tramite questi canali.

I documenti prodotti nell'ambito dei servizi citati sono registrati nel sistema di protocollo informatico dei soggetti capofila della gestione associata. La gestione di questi documenti è descritta nei manuali di gestione documentale dei soggetti capofila e secondo quanto specificato nelle deliberazioni degli organi comunali che hanno istituito le gestioni associate.

La gestione e conservazione dei documenti relativi a procedure di affidamento di lavori,

servizi e forniture svolte attraverso una Centrale unica di committenza sono di competenza della centrale stessa.

#### 5.11. Documentazione prodotta e registrata in appositi gestionali

L'Ente è dotato di software gestionali (CiviliaNext di Dedagroup Spa) che sono in grado di acquisire automaticamente la registrazione di protocollo, mediante specifico collegamento tra i sistemi.

I documenti afferenti alle pratiche edilizie vengono registrati anche nell'applicativo ArchiWeb di Starch srl. Il software, che risiede sui server dell'Ente, è in grado di organizzare la documentazione in aggregazioni informatiche, tuttavia, a causa del mancato collegamento con il protocollo informatico, l'applicativo non può garantire l'integrità e l'immodificabilità dei documenti e dei metadati ad essi relativi; la creazione e gestione dei fascicoli per tale documentazione deve dunque avvenire attraverso il protocollo informatico.

#### 5.12. Modelli pubblicati

I modelli di documenti prodotti dall'Ente e pubblicati sul sito internet dovranno essere classificati secondo il piano di classificazione in uso. Non possono essere pubblicati modelli, formulari ecc. che non siano classificati.

#### 5.13. Trasmissioni telematiche e procedimenti amministrativi online

Le trasmissioni telematiche sono effettuate con immissione diretta dei dati nel sistema dell'ente destinatario. I documenti possono essere trasmessi senza firma digitale in quanto inviati tramite linee di comunicazione sicure, riservate ed a identificazione univoca attivate con i singoli destinatari. Gli invii telematici sostituiscono integralmente gli invii cartacei della medesima documentazione.

#### 5.14. Gestione delle password

Il sistema garantisce la gestione e conservazione delle password di accesso al sistema stesso e ai servizi online degli utenti interni e esterni secondo le modalità descritte nel Piano per la sicurezza informatica (Allegato n. 6).

#### 5.15. Copie conformi analogiche e altre copie di documenti informatici

Nel caso della produzione di copie cartacee conformi di documenti informatici dovrà essere obbligatoriamente riportata l'indicazione:

*Riproduzione cartacea del documento informatico sottoscritto digitalmente da <dati\_firma> il <data\_firma> ai sensi degli articoli 20, 21, e 23 del Dlgs.82/2005*

*La presente copia, composta di n. \_\_\_\_\_ pagine è conforme all'originale depositata agli atti del Comune di Lovere.*

*Il Sottoscritto \_\_\_\_\_*

Dirigente/RPA \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_  
Firma \_\_\_\_\_

Nel caso della produzione di copie cartacee semplici di documenti informatici dovrà essere obbligatoriamente riportata l'indicazione:

*Riproduzione del documento informatico sottoscritto digitalmente da <dati\_firma> il <data\_firma> ai sensi degli articoli 20, 21, e 23 del Dlgs.82/2005. L'originale del documento è conservato presso l'archivio dell'ente.  
F.to <dati\_firma>*

## 5.16. Gestione dei documenti analogici ricevuti

I documenti analogici ricevuti vengono registrati a protocollo e classificati.

Il documento originale analogico viene consegnato, munito di un'etichetta adesiva contenente tutti i dati della segnatura di protocollo, all'ufficio a cui è diretto/che lo deve gestire.

La copia per immagine registrata nel protocollo informatico è fascicolata dal/dalla responsabile del procedimento amministrativo nel fascicolo informatico di appartenenza. Il documento cartaceo è fascicolato in un fascicolo fisico sulla copertina del quale vengono indicate le seguenti informazioni:

- categoria e classe del titolare;
- numero del fascicolo;
- oggetto del fascicolo;
- data di apertura.

Viene inoltre riportata sulla copertina la dicitura «Fascicolo ibrido».

La medesima dicitura viene inserita nel campo note all'interno della maschera del fascicolo informatico corrispondente.

La documentazione analogica viene gestita come previsto nelle Linee guida per la gestione dell'archivio analogico (Allegato n. 13) e conservata per i tempi previsti dal Piano di conservazione (Allegato n. 12) ed eventualmente sottoposta alle procedure di scarto.

## 5.17. Sportello Telematico Polifunzionale

Lo sportello telematico polifunzionale permette ai cittadini di presentare le proprie istanze tramite una comunicazione digitale, gestendo, in conformità al DPR 7 settembre 2010, n. 160 e s.m.i., le pratiche inerenti allo Sportello Unico delle Attività Produttive (SUAP), oltre che le pratiche relative allo Sportello Unico Edilizia (SUE).

Esso è accessibile da un'interfaccia Web raggiungibile all'indirizzo: <https://www.lovere.cportal.it/>.

L'utente accede tramite la Carta Nazionale dei Servizi (CNS), o il Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID).

Lo sportello è impostato per inviare le istanze dell'utente al sistema di protocollo informatico dell'Ente tramite la trasmissione di un messaggio di Posta elettronica

certificata. La sottoscrizione dei moduli può avvenire, a seguito dell'accreditamento all'interno del portale, attraverso l'apposizione di una firma digitale.

Il sistema funziona come descritto nell'allegato 6 appendice B delle Linee Guida AGID. Il flusso documentale, in questo modello, è regolamentato secondo quanto previsto dal medesimo allegato 6 e in conformità con le indicazioni contenute nella circolare 60/2103 dell'AGID in materia di «Formato e definizione dei tipi di informazioni minime ed accessorie associate ai messaggi scambiati tra le Pubbliche Amministrazioni».

#### 5.18. Gestione delle buste chiuse inviate al messo per la notifica e il deposito

Le buste chiuse inviate al messo comunale per la notifica agli interessati non devono essere protocollate o aperte. L'elenco di trasmissione delle buste, contenente l'indicazione dell'autorità che richiede la notifica e i nominativi dei destinatari, sottoscritto da un rappresentante del mittente non viene protocollato. La documentazione soggetta a notifica e deposito è registrata tramite registrazione particolare. Qualora le buste siano consegnate prive di elenco di trasmissione, la documentazione di norma non potrà essere ricevuta. In casi eccezionali la postazione che riceve la documentazione dal corriere potrà produrre l'elenco di trasmissione da far firmare al corriere in quanto rappresentante del mittente.

#### 5.19. Gestione della documentazione relativa ai concorsi pubblici e alle procedure di mobilità (Portale Unico del Reclutamento)

La documentazione relativa alle procedure di concorso e di mobilità, oltre che la nomina dell'Organismo interno di valutazione (Oiv), è gestita attraverso il Portale unico del reclutamento istituito ai sensi dell'art. 35-ter del d.lgs. 165/2001 e raggiungibile all'indirizzo: <https://www.inpa.gov.it/>.

Il funzionamento del portale è descritto dalla circolare 1/2022 del Dipartimento della Funzione Pubblica, disponibile al link:

[https://www.funzionepubblica.gov.it/sites/funzionepubblica.gov.it/files/dfp\\_52963\\_Circolare\\_Portale\\_inPA\\_1\\_7\\_2022\\_signed.pdf](https://www.funzionepubblica.gov.it/sites/funzionepubblica.gov.it/files/dfp_52963_Circolare_Portale_inPA_1_7_2022_signed.pdf).

Il Comune di Lovere conserva la documentazione afferente ai concorsi nel proprio archivio secondo le modalità descritte nel Manuale di gestione documentale e nel manuale di conservazione (allegato n. 7) e per i tempi previsti dal Piano di conservazione (allegato n. 12).

## 6. Posta elettronica

### 6.1. Gestione della posta elettronica

La posta elettronica viene utilizzata per l'invio di comunicazioni, informazioni e documenti sia all'interno dell'Ente sia nei rapporti con i cittadini e altri soggetti privati sia con altre Pubbliche Amministrazioni.

Le comunicazioni formali e la trasmissione di documenti informatici, il cui contenuto impegni l'Ente verso terzi, avvengono tramite le caselle di posta elettronica istituzionali, secondo quanto descritto nella Sezione 3.

I documenti informatici eventualmente pervenuti agli indirizzi non abilitati alla ricezione devono essere inoltrati agli indirizzi di posta elettronica istituzionali indicati dall'Ente come deputati alle operazioni di registrazione, secondo quanto previsto negli articoli seguenti.

Le semplici comunicazioni informali ricevute o trasmesse per posta elettronica, che consistano in scambio di informazioni che non impegnano l'Ente verso terzi, possono non essere protocollate.

A chi ne fa richiesta deve sempre essere data la risposta dell'avvenuto ricevimento. Non è possibile inviare messaggi dalla casella di posta elettronica nominativa quando il contenuto di questi impegni l'Amministrazione verso terzi.

La posta elettronica nominativa non può essere utilizzata per la spedizione di documenti a firma digitale per i quali si utilizza la casella di Posta elettronica certificata (Pec) ufficiale.

### 6.2. La posta elettronica per le comunicazioni interne

Le comunicazioni tra l'Ente e i propri dipendenti, nonché tra i vari uffici, avvengono di norma mediante l'utilizzo della casella di posta elettronica ordinaria dei rispettivi uffici o le caselle di posta elettronica 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.

La posta elettronica viene utilizzata per:

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

### 6.3. La 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:

1. siano sottoscritte mediante una delle forme di cui all'articolo 20 del Codice dell'amministrazione digitale (Cad), cioè: firma digitale, firma elettronica

qualificata, firma elettronica avanzata o se il documento è formato, previa identificazione informatica del suo autore, attraverso un processo avente i requisiti fissati dall'AGID ai sensi dell'articolo 71 della medesima norma.

2. l'istante o il dichiarante sia identificato attraverso il Sistema pubblico di identità digitale (SPID), nonché attraverso Carta nazionale dei servizi (Cns) o Carta di identità elettronica (Cie);
3. siano sottoscritte e presentate insieme alla copia di un documento di identità;
4. siano trasmesse dal domicilio digitale del mittente, iscritto in uno degli elenchi previsti dal Codice dell'amministrazione digitale (art. 6-bis, 6-ter, 6-quater);
5. siano trasmesse da un indirizzo di posta elettronica certificata o da un servizio di recapito certificato qualificato: in quest'ultimo caso, la trasmissione costituisce elezione di domicilio digitale ai sensi dell'art. 3-bis, c. 4-quinquies del Codice dell'amministrazione digitale;
6. si tratti di istanze o dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà cartacee, sottoscritte in presenza del dipendente addetto o trasmesse insieme alla copia del documento di identità, secondo le modalità di cui all'art. 38 comma 3 del DPR 28 dicembre 2000, n. 445.

Al di fuori delle predette ipotesi, le comunicazioni di posta elettronica che pervengono all'indirizzo istituzionale, dei singoli servizi o a quelli nominativi, non vengono di norma registrate al protocollo; sarà cura dell'ufficio che ha ricevuto la comunicazione informare il corrispondente circa le corrette modalità di trasmissione dell'istanza o della dichiarazione, rimandando eventualmente all'apposita sezione del sito Web.

Solo in casi eccezionali, possono venire valutate in ragione della loro rispondenza a ragionevoli criteri di attendibilità e riconducibilità al mittente dichiarato, e successivamente soggette, se del caso, a protocollazione secondo le seguenti modalità:

- a) Messaggi di posta elettronica con allegate rappresentazioni digitali di documenti originali cartacei: nel caso in cui via posta elettronica pervengano rappresentazioni digitali di documenti originali cartacei in uno dei seguenti formati standard Tiff, Pdf, Pdf/a, Jpeg, la rappresentazione digitale e il messaggio che la trasmette verranno inoltrati alla casella di posta elettronica istituzionale protocollo@comune.lovere.bg.it con richiesta di protocollazione da parte del responsabile del procedimento;
- b) Messaggi di posta elettronica: qualora si volessero registrare al protocollo semplici messaggi di posta elettronica ordinaria/nominativa il responsabile del procedimento amministrativo dovrà fare richiesta di protocollazione; poiché le istanze e le dichiarazioni presentate con tale modalità non sono valide ai sensi dell'art. 65 del Cad (Codice dell'Amministrazione Digitale), la richiesta di protocollazione dovrà contenere la dichiarazione della certezza della provenienza.

In ogni caso, spetterà al responsabile del procedimento amministrativo, ove ne rilevi la necessità, richiedere al mittente la regolarizzazione dell'istanza o della dichiarazione, acquisendo ogni utile documentazione integrativa.

Il testo della comunicazione con cui si richiede l'integrazione documentale potrà essere predisposto secondo i seguenti modelli:

1. Messaggio pervenuto tramite posta elettronica ordinaria o posta elettronica certificata da un indirizzo non registrato in un indice pubblico (Ini-Pec, indice dei domicili digitali o altro) a cui è allegato un documento non sottoscritto o non accompagnato dalla carta di identità:

*«Gentile utente,*

*affinché la sua istanza/richiesta/comunicazione possa essere registrata al protocollo del Comune di Lovere è necessario trasmettere: la copia per immagine (scansione) del documento originale sottoscritto con firma autografa e la copia di un documento di identità in corso di validità come previsto dall'art. 38, c. 3 del DPR 445/2000.*

*Può trovare il modulo per la richiesta, predisposto dagli uffici comunali, all'indirizzo [Inserire in questo spazio il LINK corrispondente].*

*In alternativa è possibile inviare il documento sottoscritto con firma digitale.*

*Si rimane in attesa dei documenti integrativi necessari per poter effettuare la protocollazione; qualora non vengano trasmessi entro 20 giorni l'istanza/richiesta/comunicazione verrà eliminata e dovrà essere interamente ripresentata».*

2. Messaggio pervenuto tramite posta elettronica certificata Pec registrata in un indice pubblico, in cui l'istanza è scritta nel testo della mail, invece che in un documento firmato:

*«Gentile utente,*

*affinché la sua istanza/richiesta/comunicazione possa essere registrata al protocollo del Comune di Lovere è necessario trasmettere la copia per immagine (scansione) del documento originale, sottoscritto con firma autografa, o, in alternativa, il documento sottoscritto con firma digitale.*

*Può trovare il modulo per la richiesta, predisposto dagli uffici comunali, all'indirizzo [Inserire in questo spazio il LINK corrispondente].*

*Si rimane in attesa dei documenti integrativi per poter effettuare la protocollazione; qualora non vengano trasmessi entro 20 giorni l'istanza/richiesta/comunicazione verrà eliminata e dovrà essere interamente ripresentata».*

#### 6.4. La posta elettronica ricevuta da altre Pubbliche Amministrazioni, società partecipate e gestori di pubblici servizi

Le comunicazioni e i documenti ricevuti da altre Pubbliche Amministrazioni, società partecipate dal comune, gestori di pubblici servizi (quali ad esempio: Tutela ambientale del Sebino srl, Società di servizi srl, UniAcque spa, Val Cavallina Servizi srl) sono valide ai fini del procedimento una volta che ne sia verificata la provenienza, ovvero quando:

1. sono sottoscritti con firma elettronica/digitale;
2. sono dotati di segnatura di protocollo secondo quanto definito dall'Allegato 6 alle Linee Guida AGID;
3. sono trasmessi attraverso sistemi di posta elettronica certificata.

## 7. Assegnazione dei documenti

### 7.1. Assegnazione

Le postazioni abilitate al ricevimento, protocollazione e registrazione provvedono ad assegnare ciascun documento tramite il sistema di gestione documentale agli uffici competenti. L'ufficio che riceve i documenti può a sua volta smistarli ad altre unità organizzative attraverso l'apposita funzione del software di gestione documentale.

Qualora sia necessario consegnare un documento analogico originale, questo dovrà essere consegnato all'ufficio che risulta assegnatario nel sistema di gestione documentale.

Le assegnazioni per conoscenza devono essere effettuate tramite il sistema di gestione documentale. Le abilitazioni all'assegnazione dei documenti sono rilasciate dal Responsabile della gestione documentale. Qualora si tratti di documenti originali analogici viene assegnata per conoscenza l'immagine acquisita secondo le modalità indicate.

### 7.2. Modifica delle assegnazioni

Nel caso di un'assegnazione errata, l'ufficio che riceve il documento è tenuto a restituirlo all'unità di protocollazione che ha effettuato l'assegnazione la quale provvederà alla riassegnazione correggendo le informazioni inserite nel gestionale ed inviando il documento alla struttura di competenza.

Il sistema di gestione informatica dei documenti tiene traccia dei passaggi di cui sopra, memorizzando per ciascuno di essi l'identificativo dell'operatore agente, data e ora di esecuzione.

## 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 Piano di classificazione o titolario (Allegato n. 14).

La classificazione dei documenti in arrivo è effettuata dall'unità di protocollo che li registra.

Le abilitazioni sono rilasciate dal Responsabile della gestione documentale. Sono classificati anche gli atti preparatori interni, le minute dei documenti spediti o altri documenti che non vengono protocollati o siano soggetti a registrazione particolare.

I documenti prodotti dall'Ente sono classificati e protocollati dagli uffici che li formano.

I dati di classificazione sono riportati su tutti i documenti.

Il programma di protocollo informatico non permette la registrazione di documenti non classificati.

### 8.2. Formazione e identificazione dei fascicoli

Tutti i documenti, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono riuniti in fascicoli o serie documentarie. L'apertura di un nuovo fascicolo è effettuata dal responsabile del procedimento amministrativo consultando il Piano di fascicolazione (Allegato n. 15).

La formazione di un nuovo fascicolo avviene attraverso l'operazione di apertura, regolata dal manuale operativo del sistema, che prevede la registrazione nel sistema informatico delle seguenti informazioni:

- categoria e classe del titolario;
- numero del fascicolo;
- oggetto del fascicolo;
- data di apertura;
- ufficio a cui è assegnato;
- responsabile del procedimento amministrativo;
- livello di riservatezza eventualmente previsto;
- tempo previsto di conservazione.

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

### 8.3. Processo di formazione dei fascicoli

In presenza di un documento da inserire in un fascicolo, il responsabile del procedimento amministrativo stabilisce, consultando le funzioni del protocollo informatico o 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 amministrativo. Se il documento deve essere inserito in un fascicolo già aperto, dopo la classificazione e protocollazione, viene rimesso al responsabile del procedimento amministrativo che ha

cura di inserirlo fisicamente nel fascicolo; nel caso di documenti informatici il sistema provvede automaticamente, dopo l'assegnazione del numero di fascicolo, a inserire il documento nel fascicolo informatico stesso. Se invece dà avvio a un nuovo affare, il responsabile apre un nuovo fascicolo.

I documenti prodotti dall'Ente sono fascicolati da chi li produce, che si occupa, nel sistema decentrato, anche della loro protocollazione.

I dati di fascicolazione sono riportati su tutti i documenti. Ai documenti informatici prodotti nei software gestionali tramite l'utilizzo di modelli standard 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 Sistema informatico di gestione documentale può essere configurato per la generazione automatica dei fascicoli, al momento della ricezione o dell'invio di particolari documenti.

Attualmente il software genera automaticamente le seguenti tipologie di fascicoli:

1. fascicoli degli avvisi di pagamento trasmessi a singoli contribuenti;
2. fascicoli dei cartellini delle carte di identità;
3. fascicoli del dipendente comunale contenenti in sottofascicoli annuali i cedolini di pagamento degli stipendi;
4. fascicoli dei verbali elettorali, relativi alle singole elezioni;
5. fascicoli personali degli elettori e delle elettrici.

#### 8.4. Modifica delle assegnazioni dei fascicoli

La riassegnazione di un fascicolo è effettuata, su istanza scritta dell'ufficio o dell'unità organizzativa che ha in carico il fascicolo, dal Responsabile della gestione documentale che provvede a correggere le informazioni del sistema informatico e del repertorio dei fascicoli e inoltra successivamente il fascicolo al nuovo responsabile del procedimento amministrativo.

Delle operazioni di riassegnazione e degli estremi del provvedimento di autorizzazione è lasciata traccia nel sistema di gestione informatica dei documenti.

#### 8.5. Fascicolo ibrido

Il fascicolo ibrido 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 che dovrà essere apposto identico su entrambe le unità archivistiche. In presenza di documenti cartacei da inserire in fascicoli informatici dovrà essere prodotta copia per immagine conforme secondo la normativa vigente.

L'originale cartaceo sarà conservato presso l'ufficio competente alla gestione della pratica.

## 8.6. Tenuta dei fascicoli dell'archivio corrente

I fascicoli afferenti all'archivio corrente sono formati a cura dei responsabili di procedimento e conservati, fino al trasferimento nell'archivio di deposito, presso gli uffici di competenza. Per la gestione dei fascicoli informatici si consulti la Sezione 11.

## 9. Invio dei documenti destinati all'esterno

### 9.1. Spedizione dei documenti informatici mediante l'utilizzo della posta elettronica

Per la spedizione dei documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo o a registrazione particolare mediante l'utilizzo della posta elettronica l'Ente si avvale di indirizzi di posta elettronica certificata o ordinaria.

I documenti vengono trasmessi, dopo essere stati classificati, fascicolati e protocollati, secondo le procedure previste dall'applicativo di gestione documentale, all'indirizzo di posta elettronica dichiarato dai destinatari abilitati alla ricezione della posta per via telematica ovvero:

- in caso di spedizione di un documento al cittadino/utente all'indirizzo di posta elettronica certificata comunicato in qualità di domicilio digitale e inserito all'interno dell'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente ANPR;
- in caso di pubbliche amministrazioni, all'indirizzo pubblicato su [indicepa.gov.it](http://indicepa.gov.it);
- in caso di imprese e professionisti all'indirizzo pubblicato sull'Indice Nazionale degli Indirizzi PEC delle imprese e dei professionisti (INI-PEC).

Le postazioni deputate ad effettuare l'invio telematico verificano l'avvenuto recapito dei documenti e il collegamento delle ricevute elettroniche alle registrazioni di protocollo. I corrispondenti destinatari sono descritti in appositi elenchi costituenti l'anagrafica unica dell'Ente.

In assenza del domicilio digitale l'Ente può predisporre le comunicazioni ai cittadini come documenti informatici sottoscritti con firma digitale o firma elettronica avanzata ed inviare ai cittadini stessi, per posta ordinaria o raccomandata con avviso di ricevimento, copia analogica di tali documenti secondo la normativa vigente.

L'Ente dovrà conservare l'originale digitale nei propri archivi; all'interno della copia analogica spedita al cittadino, deve essere riportata la dicitura che la copia originale del documento è conservata dall'Ente.

La spedizione di documenti informatici attraverso posta elettronica al di fuori dei canali istituzionali descritti è considerata una mera trasmissione di informazioni prive di carattere giuridico-amministrativo che non impegna l'Ente verso terzi.

Per l'uso della posta elettronica si rimanda alla Sezione 6.

### 9.2. Trasmissione dei documenti informatici in interoperabilità e in cooperazione applicativa (trasmissioni telematiche)

L'Ente effettua lo scambio di informazioni, dati e documenti soggetti a registrazione di protocollo attraverso messaggi trasmessi in cooperazione applicativa.

Le trasmissioni telematiche sono effettuate attraverso immissione diretta dei dati nel sistema informatico dell'ente destinatario, senza la produzione e conservazione dell'originale cartaceo.

I documenti possono essere trasmessi senza firma digitale in quanto inviati tramite linee di comunicazione sicure, riservate e ad identificazione univoca attivate con i singoli enti destinatari.

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

### 9.3. Spedizione dei documenti cartacei

Qualora sia necessario spedire documenti originali analogici questi devono essere 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. La spedizione avviene a cura dell'Ufficio protocollo.

Nel caso di spedizione che utilizzi pezzi di accompagnamento (raccomandate, posta celere, corriere o altro mezzo di spedizione), queste possono essere compilate a cura dell'ufficio produttore o dell'Ufficio protocollo.

Eventuali situazioni di urgenza che modifichino la procedura descritta devono essere valutate e autorizzate dal Responsabile della gestione documentale.

I corrispondenti destinatari sono descritti in appositi elenchi costituenti l'anagrafica unica dell'Ente.

### 9.4. Trasmissione di relata di notifica di atti pervenuti in forma cartacea

Qualora un ente richieda la notifica di un atto, trasmettendone una copia cartacea, la relata di notifica viene trasmessa tramite posta elettronica certificata all'indirizzo istituzionale indicato sull'indice della pubblica amministrazione.

La relata di notifica è costituita dalla dichiarazione del messo che attesta la notifica avvenuta, indicando gli estremi dell'atto notificato oppure allegandone la copia per immagine.

In via transitoria, si accetta anche l'invio della relata di notifica cartacea, tramite posta ordinaria.

## 10. Scansione dei documenti su supporto cartaceo

### 10.1. Documenti soggetti a scansione

I documenti su supporto cartaceo, dopo le operazioni di registrazione, classificazione e segnatura, vengono acquisiti all'interno del sistema di protocollo informatico in formato immagine con l'ausilio di scanner (paragrafi 3.1 e 10.2-3).

### 10.2. 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.

Qualora sia richiesta la produzione di una copia conforme o venga richiesto dal responsabile del procedimento ai fini della pratica, si procederà all'autenticazione, attraverso sottoscrizione digitale, di ogni singolo file, o comunque secondo quanto previsto dalla legge.

Nel caso di produzione di fascicoli ibridi, il fascicolo è composto da due supporti, quello cartaceo e quello informatico; l'unitarietà del procedimento stesso è garantita dal sistema mediante l'indice di classificazione e il numero di repertorio del fascicolo.

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

### 10.3. Indicazioni sulle copie per immagine prodotte tramite scansione

La scansione dei documenti analogici è effettuata di norma tramite tecnologie di riconoscimento ottico dei caratteri (Ocr), in grado di riconoscere i caratteri contenuti in un documento e a trasformarli in testo digitale.

Il processo quindi produce copie per immagine che contengono un testo interpretabile anche da una macchina e che può per questo essere selezionato, copiato, modificato.

Per queste caratteristiche, le copie ottenute tramite tecnologia Ocr rispettano i principi generali per l'accessibilità di cui all'art. 3-bis della l. 4/2004.

Si ricorda che tutti i documenti pubblicati all'albo on line, nella sezione Amministrazione Trasparente e sul sito web istituzionale devono rispettare questi principi generali; la pubblicazione in queste sezioni di copie per immagine di documenti analogici dovrà essere effettuata quindi tramite tecnologie Ocr.

## 11. Conservazione e tenuta dei documenti

### 11.1. Sistema informatico

Il sistema informatico, le misure di sicurezza fisica e logica, le procedure comportamentali adottate per la gestione del sistema documentale e del sistema informatico sono descritte nel Piano della sicurezza informatica (Allegato n. 6).

Il Piano sicurezza informatica è predisposto e aggiornato annualmente dal Responsabile per la gestione documentale e della conservazione, in accordo con il Responsabile per la transizione digitale una volta acquisito il parere del Responsabile della protezione dei dati personali.

### 11.2 Conservazione e memorizzazione dei documenti, indipendentemente dal formato o supporto

I documenti dell'Ente, su qualsiasi formato prodotti, sono conservati a cura del Servizio di gestione documentale, d'intesa con il Responsabile della conservazione (vedi paragrafo 1.6). 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.

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.

### 11.3. Misure specifiche in materia di conservazione dei documenti informatici

Il Responsabile della gestione documentale provvede, in collaborazione con il Responsabile dei servizi informativi e con il supporto della tecnologia disponibile, a conservare i documenti informatici e a controllare periodicamente a campione (almeno ogni sei mesi) la leggibilità dei documenti stessi. L'intervento del Responsabile della gestione documentale deve svolgersi in modo che si provveda alla conservazione integrata dei documenti e delle informazioni di contesto generale, prodotte sia nelle fasi di gestione sia in quelle di conservazione degli stessi. Il Servizio di gestione documentale, di concerto con i sistemi informativi dell'ente, provvede altresì alla conservazione degli strumenti di descrizione, ricerca, gestione e conservazione dei documenti. Il sistema fornisce la documentazione del software di gestione e conservazione, del sistema di sicurezza, delle responsabilità per tutte le fasi di gestione del sistema documentario, delle operazioni di conservazione dei documenti.

La documentazione prodotta nell'ambito del manuale di gestione e dei relativi aggiornamenti deve essere conservata integralmente e perennemente nell'archivio dell'ente.

#### 11.4. Censimento depositi documentari delle banche dati e dei software

Ogni anno il Responsabile della gestione documentale provvede ad effettuare il censimento dei depositi documentari, dei registri particolari (Sezione 5), delle banche dati e dei software di gestione documentale in uso all'ente/organizzazione, per programmare i versamenti dei documenti cartacei all'archivio di deposito, dei documenti informatici sui supporti di memorizzazione e per predisporre, di concerto con il Responsabile dei sistemi informativi, il Piano per la continuità operativa, il *disaster recovery* e gli aggiornamenti del Piano per la sicurezza informatica (Allegato n. 6).

#### 11.5. Trasferimento delle unità archivistiche analogiche negli archivi di deposito e storico

All'inizio di ogni anno gli uffici individuano i fascicoli da versare all'archivio di deposito dandone comunicazione al Responsabile della gestione documentale, che provvede al loro trasferimento e compila o aggiorna il repertorio dei fascicoli. 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 gestione documentale provvede, sentiti i responsabili delle unità organizzative, a trasferire i fascicoli informatici e a versarli nelle unità informatiche di conservazione. Di norma sono versati all'archivio storico tutti i documenti anteriori all'ultimo quarantennio. È tuttavia possibile depositare anche documentazione più recente, purché non rivesta più un preminente carattere giuridico-amministrativo per l'ente.

#### 11.6. Memorizzazione dei dati e dei documenti informatici e salvataggio della memoria informatica

I dati e i documenti informatici sono memorizzati nel sistema di gestione documentale al termine delle operazioni di registrazione. Le procedure di memorizzazione vengono descritte nel capoverso seguente.

Alla fine di ogni giorno sono create, a cura del gestore del sistema (paragrafo 11.3), copie di backup della memoria informatica dell'ente, che verranno poi riversate su supporti di memorizzazione tecnologicamente avanzati e conservati secondo quanto previsto dal Piano di Continuità Operativa e *Disaster Recovery* e dalle procedure di salvataggio dati descritte all'interno del Piano per la sicurezza informatica (Allegato n. 6).

#### 11.7. Pacchetti di versamento

Il Responsabile della gestione documentale assicura la trasmissione del contenuto dei pacchetti di versamento al sistema di conservazione secondo le modalità operative definite nel Manuale di conservazione (Allegato n. 7).

Il Responsabile della conservazione genera il rapporto di versamento relativo ad uno o più pacchetti di versamento e una o più impronte relative all'intero contenuto del pacchetto, secondo le modalità descritte nel Manuale di conservazione (Allegato n. 7).

### 11.8. Versamento nel sistema di conservazione dei documenti informatici, dei fascicoli informatici e delle aggregazioni documentali informatiche

I documenti informatici, i fascicoli informatici e le aggregazioni documentali informatiche sono versati nel sistema di conservazione con i metadati ad essi associati di cui all'Allegato 5 delle Linee guida AGID, in modo non modificabile, nei tempi previsti dal Manuale di conservazione (Allegato n. 7). Tutti i documenti destinati alla conservazione utilizzano i formati previsti nell'Allegato n. 2.

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

### 11.9. Conservazione in outsourcing

Per la conservazione a norma dei documenti informatici l'Ente si avvale del sistema di conservazione fornito da EnerJ srl.

Le modalità di conservazione e accesso ai documenti digitali sono specificate con riferimento al Manuale di conservazione (Allegato n. 7) e nei relativi allegati.

Il Responsabile della conservazione vigila affinché il soggetto individuato come conservatore esterno provveda alla conservazione integrata dei documenti e delle informazioni di contesto generale, prodotte sia nelle fasi di gestione sia in quelle di conservazione degli stessi.

Non è prevista conservazione in outsourcing di documenti analogici.

### 11.10. Trasferimento delle unità archivistiche analogiche nell'archivio di deposito

Il Responsabile della gestione documentale cura il versamento nell'archivio di deposito delle unità archivistiche non più utili per la trattazione degli affari in corso, individuate dagli uffici produttori.

Le procedure di versamento sono descritte nell'Allegato n. 13 - Linee Guida per la gestione dell'archivio analogico.

Delle operazioni di trasferimento deve essere lasciata traccia documentale o attivata l'apposita funzione all'interno del sistema informatico di gestione dei documenti.

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

### 11.11. Conservazione dei documenti analogici

I documenti analogici afferenti alle sezioni storica e di deposito dell'archivio comunale sono conservati presso locali di deposito esterni al Municipio localizzati al piano terra di un edificio di proprietà comunale situato in via Bertolotti, località Reme (paragrafo 1.8).

La documentazione analogica residuale dell'archivio corrente è conservata presso gli uffici.

Le procedure adottate per la corretta conservazione sono descritte nelle Linee guida

per la gestione dell'archivio analogico (allegato n. 13).

Il loro aggiornamento compete al Responsabile della gestione documentale.

I fascicoli non soggetti a operazioni di scarto sono conservati nell'archivio di deposito e quindi trasferiti nell'archivio storico per la conservazione permanente.

#### 11.12. Selezione dei documenti

Periodicamente, in base al Piano di conservazione (Allegato n. 12), viene effettuata la procedura di selezione della documentazione da proporre allo scarto ed attivato il procedimento amministrativo di scarto documentale con l'invio della proposta alla competente Soprintendenza archivistica e bibliografica. Le modalità di selezione e scarto per i documenti informatici sono descritte nel Manuale di Conservazione (Allegato n. 7).

La documentazione afferente a servizi gestiti in forma associata viene conservata a cura del soggetto capofila della gestione, e sottoposta alle procedure di selezione e scarto come previsto dal manuale di gestione documentale del capofila.

## 12. Accesso a dati, informazioni e documenti

### 12.1 Accessibilità da parte degli utenti appartenenti all'Amministrazione

La sicurezza e la riservatezza delle registrazioni di protocollo e dei documenti informatici è garantita dal sistema attraverso l'uso di profili e password, o altre tecniche e dispositivi di autenticazione sicura.

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

Sulla base della struttura organizzativa e funzionale dell'Ente, il Responsabile della gestione documentale attribuisce, in coordinamento con il responsabile della sicurezza informatica, almeno i seguenti livelli di autorizzazione:

1. abilitazione alla consultazione
2. abilitazione all'inserimento
3. abilitazione alla cancellazione e alla modifica delle informazioni.

### 12.2. Accesso esterno

L'accesso ai documenti è disciplinato dal Regolamento per l'accesso agli atti (Allegato n. 4) e secondo le modalità di seguito descritte.

Non è attualmente previsto l'accesso per via telematica da parte di utenti esterni all'Ente.

L'Ente provvede a pubblicare sul sito web istituzionale, all'interno della sezione "Amministrazione Trasparente", i dati, i documenti e le informazioni secondo quanto previsto dalla normativa di settore e come previsto nel Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza.

I documenti, le informazioni e i dati oggetto di pubblicazione obbligatoria sono pubblicati in formato di tipo aperto (es. html, xml, csv, pdf).

I dati, le informazioni e i documenti oggetto di pubblicazione obbligatoria sono pubblicati per un periodo di 5 anni, decorrenti dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello da cui decorre l'obbligo di pubblicazione, e comunque fino a che gli atti pubblicati producono i loro effetti, fatti salvi i diversi termini previsti dalla normativa in materia di trattamento dei dati personali. L'obbligo previsto dalla normativa vigente di pubblicare documenti, informazioni o dati comporta il diritto di chiunque a richiedere i medesimi, nei casi in cui sia stata omessa la loro pubblicazione (accesso civico).

Lo scambio dei documenti informatici tra le varie amministrazioni avviene, limitatamente alle trasmissioni telematiche già descritte, attraverso meccanismi di "interoperabilità" e "cooperazione applicativa".

### 12.3. Consultazione di documenti degli archivi storici

Come ribadito dalla circolare della Soprintendenza Archivistica e Bibliografica della Lombardia del 9 dicembre 2019 prot. n. 601 (MIBACTSAB-LOM091220190006017), ai sensi del Codice dei Beni Culturali (d.lgs. 42/2004) le richieste di consultazione della

documentazione dell'archivio storico devono essere autorizzate dall'Ente, con provvedimento scritto del Responsabile della gestione documentale.

L'accesso alla documentazione dell'archivio storico per finalità di lettura, studio e ricerca, è consentito liberamente e gratuitamente a tutti i cittadini.

Fanno eccezione: i documenti dichiarati di carattere riservato, su disposizione del Ministero dell'Interno, relativi alla politica estera o interna dello Stato, che diventano consultabili cinquanta anni dopo la loro data; i documenti contenenti dati sensibili nonché dati relativi a provvedimenti di natura penale espressamente indicati dalla normativa in materia di trattamento dei dati personali, che diventano consultabili quaranta anni dopo la loro data. Il termine è di settanta anni se i dati sono idonei a rivelare lo stato di salute, la vita sessuale o rapporti riservati di tipo familiare.

I documenti dichiarati di carattere riservato possono essere consultati prima dei termini previsti solo con autorizzazione del Ministero dell'Interno, sentita la Soprintendenza archivistica e bibliografica della Lombardia.

La consultazione dei documenti avviene nei locali indicati dall'Ente, sotto la sorveglianza dell'archivista o di altro personale addetto.

La riproduzione dei documenti per finalità di studio, personali o per la loro valorizzazione, se attuata senza scopo di lucro, è gratuita.

Al fine di consentire la funzione di vigilanza degli archivi, l'Ente invia entro il mese di febbraio di ogni anno, dati statistici relativi alle autorizzazioni alla consultazione di documentazione degli archivi storici.

## 13. Approvazione, revisione e pubblicazione

### 13.1. Adozione e approvazione

Il presente Manuale è adottato dalla Giunta comunale su proposta del Responsabile dell'Area Affari Generali dott. Andrea Zandonai.

Il Manuale viene sottoposto di seguito all'approvazione della Soprintendenza archivistica e bibliografica della Lombardia.

### 13.2. Revisione

Il Manuale è rivisto, ordinariamente, ogni due anni su iniziativa del Responsabile della gestione documentale. Qualora se ne presenti la necessità, si potrà procedere a revisione o integrazione del Manuale anche prima della scadenza prevista.

### 13.3. Pubblicazione e divulgazione

Il Manuale di gestione documentale è reso pubblico tramite la sua diffusione sul sito internet dell'Amministrazione, secondo le modalità previste dalla normativa vigente, ovvero in *Amministrazione Trasparente>Disposizioni generali>Atti generali>Atti amministrativi generali>Altre disposizioni*.