



Ufficio PRA PESCARA

## **Manuale di Gestione Documentale**

## **Sommario**

1. Principi generali
2. Modalità di utilizzo di strumenti informatici per la formazione dei documenti informatici e il loro scambio all'interno e all'esterno dell'AOO
3. Valutazione periodica di interoperabilità dei formati e procedure di riversamento
4. Documenti soggetti a registrazione particolare. Determine
5. Descrizione del flusso di lavorazione dei documenti
6. Regole di smistamento e assegnazione dei documenti ricevuti
7. Modalità di produzione e di conservazione delle registrazioni di protocollo informatico
8. Servizio di Conservazione elettronica dei documenti
9. Elenco dei documenti esclusi dalla protocollazione
10. Sistema di classificazione
11. Fascicolazione archivistica
12. Selezione e scarto dei documenti
13. Rilascio delle abilitazioni di accesso alle informazioni documentali
14. Piano di sicurezza dei documenti informatici
15. Registro di emergenza
16. Approvazione e aggiornamento del Manuale, disposizioni transitorie e finali

## **Allegati**

## 1. Principi generali

### Premessa

Questo manuale è redatto in conformità alle *Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici* dell'Agenzia per l'Italia Digitale.

Inoltre, è stato predisposto dal Responsabile della gestione documentale in conformità allo schema e alle linee guida elaborate dal Coordinatore della Gestione Documentale. Tutte le procedure, i flussi, le regole di classificazione, protocollazione, assegnazione e conservazione dei documenti sono adottati in coerenza con quanto previsto dallo schema di riferimento, garantendo uniformità e tracciabilità tra le diverse AOO.

Il Manuale:

- descrive il sistema di gestione dei documenti, dalla protocollazione della corrispondenza in entrata, in uscita e interna;
- fornisce le istruzioni per il corretto uso del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi.

### Norme e testi di riferimento

- Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici di maggio 2021 e relativi allegati (Linee Guida): Queste Linee Guida costituiscono la normativa primaria di riferimento.
- DPR 445/2000 (TUDA) – Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa.
- D.lgs 82/2005 e ss.mm.ii. (CAD) – Codice dell'Amministrazione Digitale.
- D.lgs 196/2003 e ss.mm.ii. – Codice in materia di protezione dei dati personali.
- Circolare 18 aprile 2017, n. 2/2017 dell'Agenzia per l'Italia Digitale, recante le misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni.

### Coordinatore della Gestione documentale

Il Coordinatore della gestione documentale è nominato dall'Amministrazione con atto formale del legale rappresentante.

Riveste anche il ruolo di Responsabile della conservazione. Alla data di pubblicazione del presente Manuale coincide con il Responsabile dei Sistemi Informativi ACI.

Un Vicario è designato secondo quanto previsto dalle Linee Guida AgID 2021.

Il Coordinatore ha i seguenti compiti:

- predisporre lo schema del Manuale di gestione documentale, che disciplina la formazione, la gestione, la trasmissione, lo scambio e l'accesso ai documenti informatici, nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali e in coerenza con il Manuale di conservazione;
- proporre misure organizzative e tempi per eliminare protocolli non conformi (di settore, di reparto, multipli, di telefax), in favore del solo protocollo informatico previsto dal CAD;
- validare, insieme al Responsabile della conservazione, al Responsabile dei sistemi informativi e al Responsabile della sicurezza dei dati, il piano di sicurezza informatica, relativo alla gestione e conservazione dei documenti informatici (alla data del presente documento tali responsabilità coincidono in un unico soggetto);
- verificare periodicamente l'adeguatezza del piano di classificazione rispetto ai procedimenti e agli affari in corso e aggiornarlo quando necessario;
- assicurare criteri uniformi nella gestione informatica dei documenti.

### **Responsabile della gestione documentale**

Il Responsabile della gestione documentale (RGD) è nominato con atto formale del Direttore/Responsabile dell'AOO. Nel caso in cui il Direttore/Responsabile non proceda alla nomina del RGD, si assume che sia esso stesso RGD. Il Vicario del Responsabile deve essere nominato dal Direttore/Responsabile dell'AOO.

Al Responsabile della gestione documentale e al suo Vicario, nei casi previsti, spettano i seguenti compiti:

- predisporre il Manuale di gestione documentale relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio e all'accesso ai documenti informatici, nel rispetto della normativa in materia di trattamento dei dati personali e in coerenza con quanto previsto nel manuale di conservazione. Il RGD propone l'adozione di tale manuale per ogni AOO;
- assicurare che il Manuale di gestione documentale contenga, come parte integrante, il piano per la sicurezza informatica, per la quota parte di competenza, nel rispetto delle misure di sicurezza predisposte dall'AGID e dagli altri organismi preposti, delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali e delle indicazioni di continuità operativa dei sistemi informatici;
- verificare l'avvenuta eliminazione dei protocolli di settore e di reparto, dei protocolli multipli e, più in generale, dei protocolli diversi dal protocollo informatico previsto dal TUDA. Propone al Coordinatore della Gestione documentale idonee misure per la loro eliminazione, evitando di aprirne di nuovi;
- in caso di amministrazioni con più AOO, assicurare l'adozione di criteri uniformi per la gestione informatica dei documenti, sentiti i responsabili della gestione documentale;
- essere responsabile dell'archivio e della tenuta dei documenti, garantendo il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali, incluse le funzionalità di accesso e le attività di gestione degli archivi di cui agli articoli 67, 68 e 69 del TUDA;
- sulla base del titolario, individuare i profili di abilitazione per l'accesso alle funzioni della procedura, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione e abilitazioni all'inserimento e alla modifica delle informazioni registrate, in accordo con il Direttore/Responsabile dell'AOO;
- autorizzare lo svolgimento anche manuale delle operazioni di registrazione di protocollo su uno o più registri di emergenza, ogni qualvolta per cause tecniche non sia possibile utilizzare la normale procedura informatica, e curare l'apertura, l'uso e la chiusura di tale registro. Gestisce il registro di emergenza in accordo con quanto riportato nell'art. 63 del TUDA;
- autorizzare le operazioni di annullamento delle registrazioni di protocollo.
- vigilare sull'osservanza delle disposizioni del TUDA e delle norme vigenti da parte del personale autorizzato e degli incaricati.

## **Servizio per la gestione del Protocollo informatica (SGP)**

Presso la AOO è istituito il Servizio per il protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi, guidato dal Responsabile del servizio.

Il Servizio svolge i seguenti compiti:

- a) definire i livelli di autorizzazione all'uso del sistema, distinguendo tra consultazione, inserimento e modifica dei dati;
- b) garantire che le registrazioni e le segnature di protocollo siano effettuate nel rispetto del DPR 445/2000;
- c) segnalare tempestivamente al fornitore eventuali guasti o anomalie del sistema, aprendo un ticket per il ripristino delle funzionalità;
- d) conservare i documenti analogici in modo sicuro;
- e) assicurare il corretto funzionamento degli strumenti e delle attività di registrazione, gestione dei documenti, flussi documentali, accesso e archiviazione;
- f) autorizzare eventuali annullamenti di registrazioni di protocollo;
- g) vigilare sul rispetto delle norme da parte del personale autorizzato e degli incaricati;
- h) gestire l'apertura, l'uso e la chiusura del registro di emergenza con gli strumenti disponibili.

## **Conservazione del registro di protocollo**

Il registro informatico di protocollo è generato automaticamente dal sistema e trasmesso al sistema di conservazione, che ne garantisce l'immodificabilità. Tale processo avviene in modo automatico, senza intervento da parte del SGP.

## **Firma digitale**

Per lo svolgimento delle attività istituzionali del Responsabile di Protocollo, del suo Vicario e degli operatori autorizzati, su richiesta del Direttore o del Responsabile della Struttura di appartenenza, l'Ente fornisce la firma digitale o elettronica qualificata ai soggetti da essa delegati.

Tali soggetti sono in particolare autorizzati a firmare le attestazioni di conformità all'originale di cui all'art. 22, comma 2, del Codice dell'Amministrazione Digitale.

## **Caselle di posta elettronica**

L'Area Organizzativa Omogenea (AOO) è dotata di una casella di posta elettronica certificata (PEC) istituzionale, in quanto questa costituisce il domicilio digitale dell'AOO, specificamente per le comunicazioni, istanze, dichiarazioni e notifiche che, sia in ingresso sia in uscita, sono soggette a registrazione di protocollo.

## **Divieto di registri di protocollo diversi da quello informatico**

Non è in nessun caso consentito l'utilizzo di registri di protocollo diversi da quello informatico, salvo il Registro di emergenza.

## **Tutela dei dati personali**

L'Ente, in qualità di titolare dei dati di protocollo e dei dati personali contenuti nella documentazione amministrativa, garantisce il rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali attraverso atti formali rivolti agli addetti autorizzati all'accesso e al trattamento.

Il Fornitore, incaricato dal Titolare o dal Responsabile della sicurezza delle informazioni, adotta misure organizzative per assicurare che i documenti trasmessi ad altre Amministrazioni riportino solo i dati strettamente necessari alle finalità previste dalla legge.

Nella progettazione dei sistemi e dei processi di gestione, archiviazione e conservazione dei documenti, sono applicati i principi di protezione dei dati personali, in accordo con il Responsabile della protezione dei dati (RPD), mediante adeguate misure tecniche e organizzative.

Il trattamento avviene in conformità all'art. 5 del GDPR, garantendo: liceità, correttezza, trasparenza, limitazione delle finalità, minimizzazione, esattezza, conservazione limitata, integrità e riservatezza.

In conformità alla normativa sulla protezione dei dati personali, gli addetti al protocollo tutelano i dati sensibili e giudiziari evitando di inserirli nel campo "oggetto" del registro di protocollo.



## 2. Modalità di utilizzo di strumenti informatici per la formazione dei documenti informatici e il loro scambio all'interno e all'esterno dell'AOO

Nell'ambito del processo di gestione documentale, il documento amministrativo, in termini operativi, è classificabile in:

- ricevuto;
- inviato.

Il documento amministrativo, in termini tecnologici, è classificabile in:

- informatico;
- analogico.

### Documento ricevuto

La corrispondenza in ingresso può essere acquisita dalla AOO con modalità diverse, a seconda del mezzo utilizzato dal mittente.

#### Documenti informatici:

- invio tramite posta elettronica o PEC;
- su supporto rimovibile (ad esempio pen drive), consegnato direttamente al servizio di protocollo o inviato per corriere.

#### Documenti analogici:

- invio tramite posta convenzionale o corriere;
- posta raccomandata;
- consegna diretta da parte dell'interessato o tramite persona delegata alle UOR o agli Uffici aperti al pubblico.

### Documento inviato

La corrispondenza in uscita può essere inviata con modalità simili a quelle previste per i documenti in ingresso, in base al destinatario:

- verso un'altra AOO interna ad ACI: tramite Posta Elettronica Organizzativa (PEO).

- verso un'AOO di un'altra pubblica amministrazione: tramite PEC con interoperabilità, allegando l'XML di segnatura, come previsto dall'allegato 6 delle Linee Guida AgID 2021.
- verso privati: preferibilmente tramite PEC (se disponibile) o PEO; solo se non si conoscono né l'indirizzo PEC né l'indirizzo PEO, è consentito l'invio mediante canale cartaceo.

## Il documento informatico

Tutti i documenti digitali destinati all'invio tramite mail o PEC devono essere firmati digitalmente, protocollati ed inviati senza essere stampati.

In generale, un documento nativo digitale non deve mai essere trasformato in cartaceo per poi essere nuovamente digitalizzato.

## Il documento analogico

Il documento amministrativo analogico che può essere prodotto:

- in modo tradizionale, ad esempio una lettera scritta a mano;
- con strumenti informatici, ad esempio una lettera creata con un text editor e poi stampata.

In quest'ultimo caso, si considera originale il documento analogico nella sua redazione definitiva, completa e autentica, comprendente tutti gli elementi di garanzia e informazione su mittente e destinatario, stampata su carta intestata e firmata a mano.

Un documento analogico può essere trasformato in documento informatico mediante procedure di conservazione a norma, descritte nel seguito del Manuale.

## Formazione dei documenti – Aspetti operativi

I documenti dell'Amministrazione sono prodotti con sistemi informatici, secondo la normativa vigente.

Ogni documento formato per essere inviato internamente o esternamente:

- tratta un unico argomento, indicato sinteticamente ma in modo esaustivo;
- è riferito a un solo numero di protocollo;
- può far riferimento a più fascicoli;

- è identificato univocamente dal numero di protocollo assegnato.

Le firme (digitali per i documenti informatici, autografe per quelli analogici) necessarie alla validità giuridica devono essere apposte prima della protocollazione. Anche i documenti non firmati rispettano i requisiti di immodificabilità e integrità, garantiti dal software di gestione documentale, secondo le Linee Guida AgID 2021.

Ogni documento deve consentire l'identificazione dell'Ufficio mittente e riportare almeno: denominazione e logo dell'Amministrazione, AOO e UOR di origine, indirizzo e recapiti dell'UOR, luogo e data di redazione, numero di protocollo, numero di allegati, oggetto del documento e firma del responsabile.

Sono utilizzati i formati supportati dalle applicazioni fornite dall'Amministrazione, conformi all'allegato 2 delle Linee Guida AgID 2021. Eventuali aggiornamenti o procedure di riversamento dei formati sono gestiti centralmente dal Coordinatore della Gestione Documentale.

## **Sottoscrizione dei documenti informatici**

La sottoscrizione dei documenti informatici, quando richiesta, avviene mediante firma digitale conforme alla normativa vigente.

L'Amministrazione utilizza servizi forniti da un'Autorità di certificazione accreditata, iscritta nell'elenco pubblico tenuto da AgID.

I documenti informatici prodotti dall'Amministrazione, indipendentemente dal software usato, devono essere convertiti in uno dei formati standard previsti dalla normativa (ad esempio PDF) prima della firma digitale, per garantirne l'immodificabilità.

È preferibile utilizzare la firma PDF (PAdES). L'uso di firme in formato p7m (CAdES) è sconsigliato quando i documenti devono essere protocollati, poiché in questo caso la segnatura elettronica non risulta visibile sul documento. Pur essendo valido e correttamente protocollato, ciò può creare difficoltà operative.

I documenti firmati digitalmente non devono mai essere stampati, perché la stampa cancella le informazioni relative alla firma digitale. Chi riceve il documento deve poter verificare, tramite un visualizzatore PDF, la validità del certificato di firma, la scadenza e l'eventuale rispetto delle limitazioni indicate nel certificato.

Una volta stampato, un documento firmato digitalmente perde il valore della firma e ha la stessa validità di una semplice fotocopia.

## Firma digitale

la firma digitale è lo strumento utilizzato per inviare e ricevere documenti da e per l'AOO e per sottoscrivere documenti, o qualsiasi altro “file” digitale con valenza giuridico-probatoria.

I messaggi ricevuti, sottoscritti con firma digitale, sono sottoposti a verifica di validità.

### 2.1 Posta elettronica certificata

L'uso della Posta Elettronica Certificata (PEC), di norma per comunicazioni verso l'esterno, consente di:

- garantire l'identità del mittente, con valore di firma elettronica semplice;
- conoscere in modo certo data e ora di trasmissione;
- confermare l'avvenuta consegna all'indirizzo PEC del destinatario;
- interoperare con altre AOO interne o di altre amministrazioni.

Gli automatismi del sistema di protocollo, aggiornati secondo l'allegato 6 delle Linee Guida AgID 2021, permettono la generazione automatica dei messaggi di conferma ricezione, riferiti a un solo documento protocollato per messaggio.

Un documento informatico trasmesso per via telematica si considera inviato e ricevuto se consegnato nella casella PEC del destinatario, come attestato dalla Ricevuta di Consegnata.

Data e ora di formazione, trasmissione o ricezione di un documento informatico, redatto secondo la normativa vigente e le Linee Guida AgID 2021, sono opponibili a terzi.

La trasmissione telematica che assicura l'avvenuta consegna equivale alla notifica tramite posta raccomandata nei casi previsti dalla legge.

Per le comunicazioni verso Utenti esterni, l'invio digitale (firma digitale e mail/PEC) è obbligatorio. La stampa e l'invio cartaceo è ammesso solo se l'utente non dispone di alcun indirizzo email o PEC.

Per le altre pubbliche amministrazioni, l'invio deve sempre avvenire tramite PEC.

Le Imprese e i Professionisti sono obbligati a dotarsi di PEC; se non l'hanno fornita, il loro indirizzo può essere reperito nell'archivio INI-PEC (<https://www.inipec.gov.it>), registro ufficiale degli indirizzi PEC.

I cittadini privati non hanno ancora l'obbligo di possedere PEC: se non dispongono almeno di un indirizzo email, l'invio cartaceo diventa necessario.



### **3. Valutazione periodica di interoperabilità dei formati e procedure di riversamento**

L'Amministrazione effettua una valutazione periodica dell'interoperabilità e dell'idoneità dei formati utilizzati per la produzione, gestione e conservazione dei documenti informatici, al fine di garantire nel tempo l'accessibilità, l'autenticità, l'integrità e la leggibilità degli stessi.

#### **Cadenza della valutazione**

La verifica viene svolta con cadenza annuale, e comunque ognqualvolta si verifichino:

- modifiche normative o aggiornamenti delle Linee Guida AgID che incidano sui formati ammessi;
- aggiornamenti tecnologici che possano compromettere la leggibilità dei documenti;
- necessità di riversamento dovute a obsolescenza o dismissione di software/hardware.

#### **Metodologia di valutazione**

L'Ufficio competente effettua un'analisi dei formati correntemente in uso, confrontandoli con:

- l'elenco dei formati aperti e raccomandati da AgID;
- le indicazioni provenienti dal sistema di conservazione adottato;
- le best practice nazionali e internazionali in tema di gestione documentale digitale.

Per ciascun formato, viene redatta una scheda di valutazione contenente:

- diffusione e supporto tecnico del formato;
- presenza di alternative aperte e interoperabili;
- rischi di obsolescenza tecnologica;
- eventuali azioni correttive (es. riversamento in altro formato).

#### **Procedure di riversamento**

Qualora dall'analisi emerga la necessità di sostituire un formato non più idoneo, l'Amministrazione avvia una procedura di riversamento che prevede:

- individuazione del formato di destinazione tra quelli aperti e raccomandati;

- definizione delle modalità tecniche di conversione (riversamento sostitutivo o migratorio);
- verifica di corrispondenza tra il documento originario e quello riversato in termini di contenuto, metadati e leggibilità;
- aggiornamento dei metadati di gestione e conservazione, registrando l'operazione di riversamento.

### **Tracciabilità e responsabilità**

Tutte le attività di valutazione e riversamento vengono documentate in appositi verbali, archiviati a norma.

La responsabilità della valutazione periodica ricade sul Coordinatore della gestione documentale, che si avvale della collaborazione del Responsabile della conservazione e delle strutture tecniche competenti.

## 4. Documenti soggetti a registrazione particolare. Determine

Le determine dirigenziali costituiscono atti amministrativi formali adottati dai Direttori, dai Dirigenti e dai Responsabili di Ufficio PRA, nell'ambito delle rispettive competenze. Esse rappresentano una tipologia documentale peculiare della gestione documentale dell'Amministrazione.

In conformità all'art. 53 del DPR 445/2000, le determine sono soggette a registrazione particolare, distinta dal protocollo generale. Tale registrazione assicura la tracciabilità, la reperibilità e l'ordinamento cronologico all'interno della AOO.

### Registrazione e numerazione

Le determine sono registrate mediante un'applicazione dedicata, che verifica la completezza formale (ad esempio, la presenza della sottoscrizione digitale o autografa).

Durante la registrazione, il sistema attribuisce un numero progressivo univoco per ciascuna AOO, che costituisce l'identificativo ufficiale della determina. La numerazione è annuale e riparte dal n. 1 ogni 1° gennaio.

### Metadati

Il Registro delle Determine gestisce i seguenti metadati:

- Struttura Emittente
- Struttura Competente
- Redattore Determina
- Firmatario Determina
- Interim (si/no)
- Oggetto
- Progressivo
- Data Emissione
- Tipologia Documentale (Decisione di Contrarre / Determina di Affidamento / Altra determina)
- Anno
- CIG
- CPV

## **Gestione delle autorizzazioni**

L'applicazione di registrazione delle determini gestisce le abilitazioni in coerenza con le regole amministrative interne.

L'applicazione di registrazione delle determini gestisce le abilitazioni in coerenza con le regole amministrative interne.

Per gli Uffici PRA, che fanno capo alla rispettiva Direzione Territoriale, la registrazione è riservata alle determini sottoscritte dal Responsabile di Ufficio PRA o dal Direttore Territoriale.

Il Direttore Territoriale, quale titolare della direzione e coordinamento degli Uffici PRA, può adottare determini relative a tali Uffici sia in vece del Responsabile di Ufficio PRA (nell'esercizio delle funzioni sostitutive), sia per le materie che rientrano nella propria competenza diretta.

## 5. Descrizione del flusso di lavorazione dei documenti

Il presente capitolo descrive il flusso di lavorazione dei documenti ricevuti, spediti o interni, incluse le regole di registrazione per i documenti pervenuti secondo particolari modalità di trasmissione.

### Generalità

Per descrivere i flussi di lavorazione dei documenti all'interno dell'AOO, si fa riferimento ai diagrammi di flusso riportati nelle pagine seguenti.

I diagrammi riguardano i documenti:

- ricevuti dalla AOO, sia dall'esterno sia dall'interno, quando devono essere ritrasmessi in modo formale all'interno dell'AOO;
- inviati dalla AOO, sia verso l'esterno sia verso altre strutture interne, in modo formale.

I flussi relativi alla gestione documentale all'interno dell'AOO sono rappresentati graficamente nel paragrafo seguente, con particolare attenzione ai casi di rilevanza giuridico-probatoria.

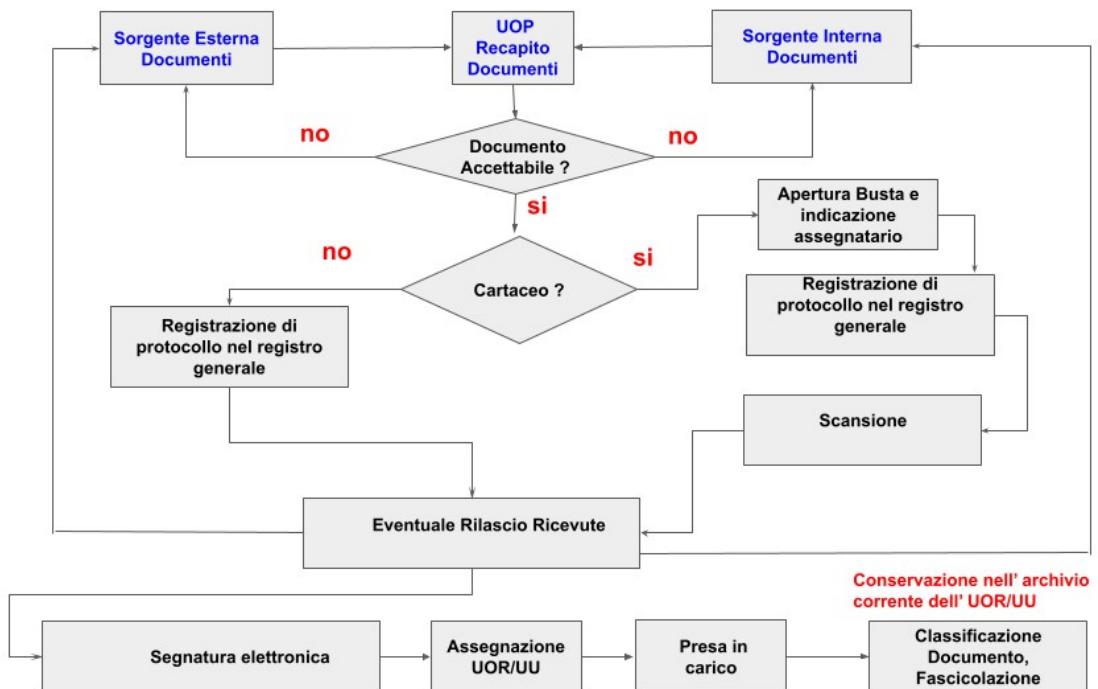
Per comunicazioni informali tra uffici si intende lo scambio di informazioni, con o senza documenti allegati, la cui conservazione è facoltativa. Tali comunicazioni avvengono tramite posta elettronica interna e non interessano il sistema di protocollo.

[Per le comunicazioni telematiche (mail o PEC) con cui privati cittadini, professionisti o altre pubbliche amministrazioni richiedono agli Uffici PRA l'annotazione o la trascrizione di formalità:

- se la richiesta non è completa di tutti i documenti necessari, l'Ufficio PRA risponde al mittente tramite lo stesso canale, indicando quali documenti mancano.
- il protocollo viene attribuito solo quando la richiesta è completa, ossia alla ricezione di tutti i documenti richiesti.
- se i documenti vengono inviati in più messaggi (mail o PEC), si protocolla solo l'ultimo messaggio contenente l'intera documentazione. I documenti inviati con messaggi precedenti vengono allegati internamente al protocollo.]<sup>1</sup>

<sup>1</sup> N.B: Il testo racchiuso tra parentesi quadre deve essere mantenuto esclusivamente dagli Uffici PRA che adottano la modalità di protocollare in un'unica soluzione la richiesta di annotazione o trascrizione della formalità, comprensiva di tutta la documentazione. Gli Uffici PRA che invece utilizzano la modalità di protocollare separatamente ogni successivo invio di documenti a integrazione della richiesta iniziale,

## Flusso dei documenti ricevuti dall'AOO



## Provenienza esterna dei documenti

I documenti trasmessi da soggetti esterni all'Amministrazione comprendono, oltre a quelli già descritti, i documenti informatici su supporto rimovibile.

I documenti che arrivano tramite servizio postale sono ritirati secondo le regole stabilite dal Responsabile dell'AOO.

## Provenienza di documenti interni formali

Per sorgente interna si intende qualsiasi UOR (Unità Organizzativa Responsabile) della AOO che invia formalmente documenti tramite il responsabile del procedimento, per poi trasmetterli, nelle modalità appropriate, ad un altro UOR della stessa AOO, ad altra AOO dell'Ente o ad altra Amministrazione.

I documenti informatici devono rispettare gli standard descritti nei capitoli precedenti e vengono recapitati tramite posta elettronica, preferibilmente certificata.

Se gli allegati superano la capacità della casella di posta elettronica, è possibile trasferirli su supporto rimovibile o, preferibilmente, tramite condivisione informatica (es. GDrive).

possono semplicemente eliminare il testo tra parentesi quadre.

## **Ricezione di documenti informatici sulla casella di posta istituzionale**

Di norma, i documenti informatici vengono ricevuti tramite la casella di posta elettronica certificata (PEC) istituzionale.

La AOO, previa verifica della validità della firma digitale e della leggibilità del documento, procede alla registrazione di protocollo.

Se i messaggi non rispettano gli standard tecnici o non sono firmati digitalmente, ma devono essere conservati come documenti di riferimento, vengono inseriti nel sistema di gestione documentale nel formato originale, classificati come “posta elettronica”, e successivamente protocollati, smistati, assegnati e gestiti. In questo caso, il loro valore giuridico è assimilabile a quello di una missiva non sottoscritta: la rilevanza probatoria viene valutata dal Responsabile del Procedimento Amministrativo (RPA) nell’ambito del procedimento.

Gli addetti al protocollo controllano quotidianamente i messaggi ricevuti nelle caselle di posta istituzionale.

Anche se le PEC vengono scaricate automaticamente nel Protocollo Informatico, è necessario che gli addetti controllino manualmente la webmail almeno una volta al giorno, per garantire che eventuali messaggi non scaricati automaticamente siano comunque individuati e protocollati tempestivamente.

## **Ricezione di documenti informatici sulla casella di posta elettronica non istituzionale**

Se un messaggio è ricevuto su una casella di posta non istituzionale o non destinata al servizio di protocollazione e se il messaggio è di interesse per l’Amministrazione, può essere:

- inoltrato alla casella di posta istituzionale (PEO o PEC, a seconda del tipo di casella di origine), oppure
- salvato in formato PDF e protocollato direttamente.

In ogni caso, sul messaggio vengono effettuati i controlli di validità, leggibilità e integrità già previsti per la ricezione ordinaria dei documenti.

## Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili

I documenti informatici possono essere ricevuti anche per vie diverse dalla posta elettronica, ma l'uso di supporti rimovibili è consentito solo in casi assolutamente eccezionali, ad esempio su richiesta delle Forze dell'Ordine o quando non sia possibile utilizzare altri canali (mail, PEC o condivisione tramite Drive).

I supporti rimovibili devono essere verificati con scansione antivirus prima dell'acquisizione.

A causa della mancanza di standard tecnologici e formali, la AOO acquisisce e tratta solo i documenti che riesce a decodificare e interpretare con le tecnologie disponibili.

Una volta acquisito, il documento viene inserito nel flusso di lavorazione e sottoposto a tutti i controlli e adempimenti previsti.

## Ricezione di documenti analogici a mezzo posta convenzionale

I documenti analogici ricevuti per posta o ritirati dal personale dagli uffici postali sono consegnati al Servizio Protocollo.

Le buste o i contenitori vengono inizialmente controllati per verificare indirizzo e destinatario.

Il documento cartaceo in entrata viene scansionato e protocollato con segnatura elettronica. L'originale cartaceo è conservato insieme alla stampa della prima pagina scansionata, con la segnatura elettronica riportata.

## Documenti relativi a gare

La corrispondenza con indicazioni come "Gara d'appalto", "Offerta" e simili o comunque riconducibile a gare non viene aperta dal Servizio Protocollo.

Si appone la segnatura di protocollo su una fotocopia della busta, che viene ritagliata, incollata sulla busta stessa e consegnata a mano alla AOO competente, con acquisizione della firma per ricevuta.

## Corrispondenza personale

Non deve essere aperta né protocollata.

Va consegnata al destinatario, che valuta se inoltrarla al Servizio Protocollo per la registrazione, solo se di interesse per l'Amministrazione.

#### Altri documenti

La corrispondenza non rientrante nelle categorie sopra indicate viene aperta e sottoposta ai controlli preliminari prima della registrazione.

Di norma, le buste vengono aperte il giorno lavorativo di arrivo e i documenti contestualmente protocollati. La busta viene allegata al documento per conservare i timbri postali.

#### **Errata ricezione di documenti informatici**

Se sulla casella di posta istituzionale dell'AOO (certificata o no) arrivano messaggi chiaramente destinati ad un'altra AOO, l'operatore di protocollo:

- protocolla in entrata il messaggio ricevuto.
- successivamente, protocolla in uscita il messaggio per:
  - inviarlo alla AOO competente, se identificabile;
  - oppure, se non è possibile, restituirlo al mittente con la dicitura: "Messaggio pervenuto per errore - non di competenza di questa AOO".

#### **Errata ricezione di documenti analogici**

Se al Servizio Protocollo arrivano documenti destinati ad altri soggetti, si applicano le seguenti procedure:

##### 1. Busta indirizzata ad un'altra AOO dell'Ente:

- Se possibile, inviare direttamente alla AOO corretta.
- Se la busta viene aperta per errore:
  - il documento viene protocollato in entrata e in uscita;
  - nel campo oggetto si inserisce la nota: "documento pervenuto per errore";
  - la busta viene inviata alla AOO destinataria con la dicitura: "Pervenuta ed aperta per errore".

##### 2. Busta indirizzata ad altra amministrazione:

- Se possibile, restituire tramite posta.
- Se la busta viene aperta per errore:

- il documento viene protocollato in entrata e in uscita;
- nel campo oggetto si inserisce la nota: "documento pervenuto per errore";
- la busta viene restituita al mittente con la dicitura: "Pervenuta ed aperta per errore".

## **Attività di protocollazione dei documenti**

Superati tutti i controlli precedenti, i documenti, informatici o analogici, sono protocollati.

## **Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici**

La ricezione dei documenti comporta l'invio automatico al mittente di due tipi di ricevute:

- Ricevuta del servizio di posta certificata (PEC)
- Ricevuta del sistema di protocollazione informatica

Tutte le ricevute sono generate automaticamente, senza necessità di intervento degli Addetti al Protocollo.

In presenza di sistemi interoperabili, il sistema provvede automaticamente all'invio di ulteriori messaggi automatici (Conferma di protocollazione, Notifica di eccezione, Annullo di protocollazione, Aggiornamento di protocollazione)

## **Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti analogici**

Gli addetti del Servizio Protocollo non possono rilasciare ricevute per documenti non soggetti a regolare protocollazione.

Quando un documento analogico viene consegnato direttamente dal mittente o da persona incaricata al Servizio Protocollo, e viene richiesta una ricevuta cartacea attestante l'avvenuta consegna, il Servizio Protocollo è autorizzato a:

- fotocopiare la prima pagina del documento;
- apporre gli estremi della segnatura se contestualmente avviene anche la protocollazione.

In alternativa, è possibile apporre sulla copia il timbro dell'Amministrazione con data, ora di arrivo e sigla dell'operatore.

## Classificazione, assegnazione e presa in carico dei documenti

Gli addetti del Servizio Protocollo classificano il documento secondo il titolario adottato dalla AOO e lo inviano al responsabile del procedimento di destinazione, che:

- verifica la congruità del documento in base alle proprie competenze;
- in caso di errore, lo restituisce al Servizio Protocollo di origine;
- in caso di verifica positiva, prende in carico il documento e, se necessario, lo smista internamente.

## Archiviazione dei documenti informatici

I documenti informatici sono archiviati automaticamente mediante le applicazioni e gli spazi di archiviazione forniti dal Fornitore, in modalità non modificabile e a norma di legge, garantendo integrità e immodificabilità contestualmente alle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo.

## Conservazione delle rappresentazioni informatiche di documenti analogici

I documenti ricevuti su supporto analogico, dopo la registrazione di protocollo, vengono acquisiti in formato digitale mediante scansione, a cui segue l'apposizione della segnatura elettronica.

Secondo l'art. 4 del CAD, le copie informatiche dei documenti analogici, formate secondo l'art. 22, commi 1, 1-bis, 2 e 3, sostituiscono a tutti gli effetti l'originale cartaceo e sono valide per adempiere agli obblighi di conservazione previsti dalla legge, salvo quanto indicato al comma 5.

Dopo la riproduzione digitale e la conservazione a norma, l'originale analogico può essere:

- distrutto, solo dopo il completamento della procedura di conservazione a norma;
- conservato agli atti.

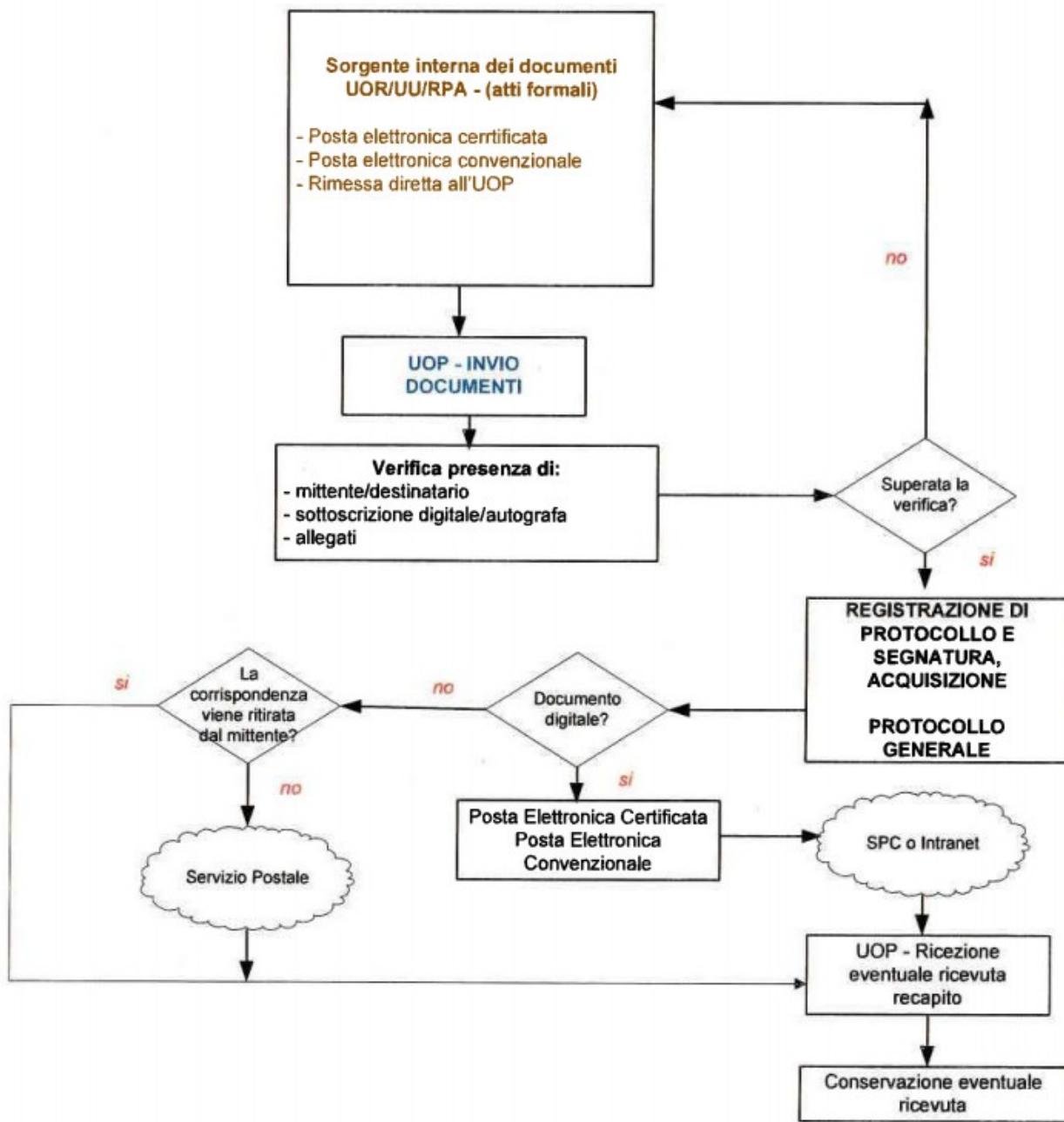
Se l'originale cartaceo viene conservato, occorre allegare la prima pagina del documento scansionato, sulla quale è riportata la segnatura elettronica.

### **Conservazione dei documenti nell'archivio corrente**

Durante l'ultima fase del flusso di lavorazione della corrispondenza in ingresso viene svolta l'attività di fascicolazione del documento secondo le procedure previste dalla AOO.

## Flusso dei documenti inviati dalle AOO

### PROTOCOLLO INFORMATICO - Flusso dei documenti in uscita dalla AOO



## **Sorgente interna dei documenti**

Nel grafico del paragrafo precedente, per sorgente interna dei documenti si intende qualunque UOR (Unità Organizzativa Responsabile) interna alla AOO che invia formalmente la propria corrispondenza tramite il RPA al Servizio Protocollo della AOO, per la successiva trasmissione, nelle modalità più opportune, ad altra amministrazione, altra AOO dell'Ente o ad altro ufficio della stessa AOO.

Per documenti in uscita si intendono quelli prodotti dal personale della AOO nell'esercizio delle proprie funzioni, aventi rilevanza giuridico-probatoria e destinati ad altra amministrazione, altra AOO dell'Ente o altro ufficio della stessa AOO.

Di norma i documenti sono informatici, formati secondo gli standard illustrati nei capitoli precedenti e trasmessi tramite posta elettronica, preferibilmente certificata.

Se gli allegati superano la capienza della casella di posta elettronica, si procede a un riversamento su supporto rimovibile da consegnare al destinatario o, preferibilmente, tramite strumenti di condivisione sicura (ad es. GDrive).

Solo per i cittadini privati che non siano Imprese o Professionisti e non dispongano di un indirizzo email, diventa necessario produrre il documento in formato analogico e inviarlo tramite posta cartacea.

## **Verifica formale dei documenti**

Tutti i documenti originali da spedire, sia informatici sia analogici, sono inoltrati al Servizio Protocollo:

- documenti informatici – trasmessi nella casella di posta interna dedicata ai documenti da inviare.
- documenti analogici – consegnati in busta aperta per le operazioni di protocollazione e segnatura, eccetto quelli contenenti dati sensibili o giudiziari, che devono essere inviati in busta chiusa.

Il Servizio Protocollo verifica la conformità della documentazione allo standard formale previsto: correttezza di mittente e destinatario, sottoscrizione digitale o autografa, presenza di allegati dichiarati.

Se il documento è completo, viene registrato nel protocollo generale e gli viene apposta la segnatura secondo la tipologia. Se manca qualche elemento, il documento è restituito al proponente con le relative osservazioni.

### **Registrazione di protocollo e segnatura**

Le operazioni di registrazione e di apposizione della segnatura dei documenti in partenza sono effettuate presso il Servizio Protocollo. Gli operatori non sono autorizzati a riservare numeri di protocollo per documenti non ancora disponibili.

La spedizione verso un'altra AOO, sia interna all'Ente sia di altra PA, deve avvenire esclusivamente tramite PEC in interoperabilità.

I documenti firmati digitalmente non devono mai essere stampati e devono essere protocollati con la segnatura elettronica.

### **Trasmissione di documenti informatici**

Le modalità di composizione e scambio dei messaggi, il formato di codifica e le misure di sicurezza sono conformi all'allegato 6 delle Linee Guida.

I documenti informatici sono inviati all'indirizzo elettronico dichiarato dai destinatari, interno o esterno alla AOO, abilitato alla ricezione telematica.

Per la spedizione, l'AOO utilizza il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC). La PEC garantisce sicurezza del canale, certezza della data di spedizione e di consegna tramite le ricevute elettroniche.

Tutte le Imprese e i Professionisti sono obbligati ad avere un indirizzo PEC. Se non fornito, può essere reperito nell'archivio INI-PEC (<https://www.inipec.gov.it>), il registro ufficiale degli indirizzi PEC, permettendo l'invio tramite PEC invece della posta cartacea.

Gli addetti alla trasmissione telematica dei documenti non possono accedere al contenuto della corrispondenza, duplicarla o divugarla a terzi, neppure in forma sintetica o parziale, salvo informazioni destinate alla pubblicazione o espressamente autorizzate dal mittente.

### **Trasmissione di documenti analogici a mezzo posta**

I singoli cittadini privati diversi dalle Imprese e dai Professionisti non hanno ancora l'obbligo di dotarsi di un indirizzo PEC per cui, qualora non dispongano almeno di un

indirizzo email, diventa inevitabile stampare la nota ed inviarla loro mediante posta cartacea.

Il Servizio Protocollo provvede direttamente a tutte le operazioni di spedizione della corrispondenza provvedendo anche all'affrancatura, alla ricezione e alla verifica delle distinte di raccomandate compilate dagli uffici.

### **Documenti in partenza per posta convenzionale con più destinatari**

Se un documento deve essere inviato per posta convenzionale a più destinatari, l'UOR produce un unico documento originale e invia ai destinatari le copie di quell'originale.

### **Inserimento delle ricevute di trasmissione nel fascicolo**

La minuta del documento analogico spedito ovvero le ricevute informatiche del sistema di posta certificata utilizzata per lo scambio dei documenti informatici, sono conservate all'interno del relativo fascicolo.

### **Modalità di correzione in caso di invio errato di documenti informatici**

Se una comunicazione inviata tramite PEC risulta errata, occorre inviare una nuova PEC di errata corrisponde con un nuovo numero di protocollo.

Il protocollo della prima comunicazione non va annullato; nelle annotazioni va indicato che l'invio è errato e che è stato sostituito da una nuova comunicazione.

Deve essere creato un allegato interno che colleghi il vecchio protocollo a quello corretto, in modo che chi visualizza il protocollo errato possa aprire direttamente quello corretto dalla sezione "Allegati Interni".

Se il documento principale è corretto ma gli allegati sono errati, si reinvia la stessa comunicazione sostituendo solo gli allegati. In questo caso si mantiene lo stesso numero di protocollo e si indica nelle annotazioni che il nuovo invio sostituisce il precedente.

## **6. Regole di smistamento e assegnazione dei documenti ricevuti**

Tutta la corrispondenza in arrivo viene esaminata e smistata dal Servizio Protocollo, previa consultazione del Dirigente/Responsabile dell'AOO o del Responsabile della gestione in caso di dubbi.

Lo smistamento consiste nell'inviare il documento protocollato e segnato all'UOR o ai dipendenti competenti, sulla base della classificazione del titolario dell'AOO.

Con l'assegnazione:

- si conferisce la responsabilità del procedimento amministrativo a un soggetto fisico;
- si trasmette il materiale documentario oggetto di lavorazione.

L'assegnazione può essere effettuata anche per sola conoscenza ad altri soggetti presenti nel titolario. Il Responsabile del procedimento può ulteriormente inviare l'assegnazione ad altri soggetti dell'UOR.

Il Responsabile del Procedimento prende in carico il documento assegnato. I termini per la definizione del procedimento decorrono:

- dalla data di protocollazione per i documenti cartacei o informatici;
- dalla data di accettazione del server per i documenti ricevuti via PEC.

Il sistema di gestione informatica registra tutti i passaggi, memorizzando per ciascuno l'identificativo dell'utente, la data e l'ora di esecuzione. Questa traccia definisce i tempi del procedimento e i relativi riflessi sulla responsabilità.

La visibilità dei documenti nel sistema di protocollo è definita dall'AOO tramite il funzionigramma, stabilendo chi può visualizzare o intervenire sui documenti.

Ogni dipendente deve aprire quotidianamente l'applicazione di protocollo per verificare eventuali assegnazioni.

### **Modifica delle assegnazioni**

In caso di assegnazione errata, l'UOR o la persona destinataria del documento, se abilitata allo smistamento, lo invia all'UOR competente. Se non è abilitata, segnala l'errore al Servizio Protocollo che ha effettuato l'assegnazione, il quale provvede a riassegnare correttamente il documento.

Il sistema di protocollo informatico registra tutti i passaggi, memorizzando per ciascuno l'identificativo dell'utente, la data e l'ora dell'operazione.

### **Corrispondenza di particolare rilevanza**

Se il documento ricevuto è di particolare rilevanza, va inviato preliminarmente in visione al Dirigente/Responsabile dell'AOO, che deciderà il workflow da seguire per la protocollazione e l'eventuale inoltro ad un'altra AOO.

## **7. Modalità di produzione e di conservazione delle registrazioni di protocollo informatico**

Nell'ambito dell'AOO il registro di protocollo è unico e la numerazione progressiva delle registrazioni di protocollo è unica per tutta la AOO.

La numerazione è assegnata automaticamente, si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia dal primo gennaio dell'anno successivo.

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

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

Non è pertanto consentita in nessun caso la cosiddetta registrazione "a fronte", cioè l'utilizzo di un unico numero di protocollo per il documento in arrivo e per il documento in partenza.

La documentazione che non è stata registrata al protocollo viene considerata giuridicamente inesistente presso l'amministrazione.

Non è consentita la protocollazione di un documento già protocollato.

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

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

### **Registro giornaliero di protocollo**

Il registro giornaliero di protocollo viene prodotto in maniera automatica dalla procedura di Protocollo Informatico e riversato automaticamente, entro la giornata lavorativa successiva, al sistema di conservazione a norma, tenuto dal Fornitore.

## Registrazione di protocollo

Su ogni documento ricevuto o spedito dalla AOO è effettuata una registrazione di protocollo con il sistema di gestione del protocollo informatico, consistente nella memorizzazione dei dati obbligatori.

Tale registrazione è eseguita in un'unica operazione, senza possibilità per l'operatore di inserire le informazioni in più fasi successive.

Ciascuna registrazione di protocollo contiene i dati obbligatori secondo la normativa vigente.

## Elementi aggiuntivi delle registrazioni di protocollo

Il Coordinatore della Gestione documentale, con proprio provvedimento e al fine di migliorare l'efficacia e l'efficienza dell'azione amministrativa, può decidere di fare aggiungere alla maschera di protocollo dei campi specifici.

## Segnatura di protocollo dei documenti

L'operazione di segnatura di protocollo è effettuata contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo.

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

Essa consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile.

## Documenti informatici

I dati della segnatura di protocollo di un documento informatico sono contenuti, un'unica volta nell'ambito dello stesso messaggio, in un file conforme alle specifiche *dell'Extensible Markup Language (XML)*.

Le informazioni incluse nella segnatura sono quelle di seguito elencate:

- codice identificativo dell'amministrazione;
- codice identificativo dell'area organizzativa omogenea;
- data e numero di protocollo del documento.

La struttura ed i contenuti del file di segnatura di protocollo di un documento informatico sono conformi alle disposizioni tecniche vigenti.

## Documenti analogici

In caso di documento cartaceo in entrata, il medesimo viene scansionato e protocollato mediante segnatura elettronica.

L'originale cartaceo è conservato con le modalità usuali insieme alla stampa della prima pagina del documento scansionato, in cui è riportata la segnatura elettronica.

I documenti in uscita sono formati digitalmente e sottoscritti con firma digitale e inviati al destinatario mediante mail o PEC.

Nel solo caso di documenti da inviare a privati cittadini che non dispongano di casella mail o di posta certificata, il documento firmato digitalmente viene stampato ed inoltrato mediante posta cartacea.

Poiché, una volta stampata, la firma digitale perde ogni valore e di conseguenza il documento stampato ha il valore di una semplice copia, per attribuire validità a tale copia, secondo la normativa vigente, il protocollo viene gestito secondo una delle due modalità alternative:

1 - apposizione sulla stampa della seguente dicitura: *“Il documento informatico, da cui la presente copia è tratta, è stato predisposto come documento nativo digitale ed è disponibile presso l'amministrazione (art. 3-bis comma 4-ter del D.Lgs n. 82/2005)”*;

oppure

2 - apposizione sulla stampa della seguente dicitura: *“Si attesta che la presente copia analogica è conforme all'originale digitale (art. 23 comma 1 del D.Lgs n. 82/2005)”*. La dicitura è seguita dalla firma apposta manualmente.

## Annullo delle registrazioni di protocollo

La necessità di modificare - anche un solo campo tra quelli obbligatori della registrazione di protocollo, registrati in forma non modificabile - per correggere errori verificatisi in sede di immissione manuale di dati o attraverso l'interoperabilità dei sistemi di protocollo mittente e destinatario, comporta l'obbligo di annullare l'intera registrazione di protocollo.

Le informazioni relative alla registrazione di protocollo annullata rimangono memorizzate nel registro informatico del protocollo per essere sottoposte alle elaborazioni previste dalla

procedura, ivi comprese le visualizzazioni e le stampe, nonché la data, l'ora e l'autore dell'annullamento e gli estremi dell'autorizzazione all'annullamento del protocollo rilasciata dal Responsabile della gestione documentale.

In tale ipotesi la procedura riporta la dicitura “annullato” in posizione visibile e tale, da consentire la lettura di tutte le informazioni originarie. Il sistema registra l'avvenuta rettifica, la data ed il soggetto che è intervenuto.

Gli operatori di protocollo possono annullare e solo il Responsabile della gestione documentale può confermare l'annullamento;

### **Circolari e disposizioni generali**

Le circolari, le disposizioni generali e tutte le altre comunicazioni che abbiano più destinatari si registrano con un solo numero di protocollo generale.

### **Fatture passive**

Le fatture passive provenienti dallo SDI vengono protocollate in automatico.

### **Documenti non firmati**

L'operatore di protocollo registra per ogni documento la data, la forma e la provenienza.

Le lettere anonime devono comunque essere protocollate, indicando “Mittente sconosciuto o anonimo” e “Documento non sottoscritto”.

Anche le lettere con mittente ma prive di firma vengono protocollate e segnalate come tali.

Sarà poi l'UOR competente, e in particolare il RPA, a valutare se il documento privo di firma debba essere considerato valido e quindi trattato come tale.

### **Tempestività delle registrazioni**

Le registrazioni di protocollo dei documenti pervenuti presso l'amministrazione destinataria sono effettuate nella giornata di arrivo e comunque non oltre le 48 ore dal ricevimento di detti documenti.

Qualora non sia possibile effettuare la registrazione di protocollo nei tempi ordinari, si provvede prioritariamente a protocollare i documenti di particolare rilevanza, previa autorizzazione motivata del Responsabile della gestione documentale. Il provvedimento deve formalmente autorizzare l'addetto al protocollo a differire temporaneamente le operazioni relative agli altri documenti, che dovranno comunque essere registrati non appena possibile.

### **Corrispondenza personale o riservata**

La corrispondenza è consegnata in busta chiusa al destinatario, il quale, dopo averne preso visione, se reputa che i documenti ricevuti devono essere comunque protocollati provvede a trasmetterli al più vicino ufficio abilitato alla registrazione di protocollo dei documenti in arrivo.

### **Integrazioni documentarie**

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

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

I documenti pervenuti ad integrazione di quelli già disponibili sono protocollati e inseriti nel fascicolo relativo.

## 8. Servizio di Conservazione elettronica dei documenti

Il servizio di Conservazione elettronica assicura il trasferimento su supporto informatico, in forma immodificabile, anche dei documenti gestiti dal protocollo informatico e del registro di protocollo.

A questo servizio è preposto il Responsabile per la Conservazione, cui spettano compiti e responsabilità previsti dall'art. 44 del Codice e dalle Linee Guida sulla conservazione. Il ruolo di pubblico ufficiale per la chiusura dei pacchetti di conservazione è svolto dal Responsabile stesso o da soggetti da lui formalmente delegati.

Il legale rappresentante dell'Ente, con apposito atto, ha affidato la gestione informatica del processo di conservazione al Fornitore, incaricandolo formalmente delle attività e vietandogli la comunicazione o la diffusione, anche accidentale, dei dati personali eventualmente presenti negli archivi.

Il Responsabile della Conservazione, secondo norma, può delegare parte delle proprie attività a uno o più dipendenti dei Sistemi Informativi che, per competenza ed esperienza, ne garantiscono la corretta esecuzione.

### Archiviazione dei documenti analogici

Il Coordinatore della gestione documentale, valutati i costi e i benefici, può proporre l'operazione di conservazione a norma dei documenti analogici su supporti di memorizzazione sostitutivi dell'analogico in conformità alle disposizioni vigenti.

In questi casi, il Responsabile della gestione documentale è autorizzato a sottoscrivere digitalmente la dichiarazione di conformità all'originale analogico, da allegare alla copia informatica, come previsto dall'art. 22, comma 2, del CAD. L'archiviazione seguirà le modalità indicate nel successivo paragrafo.

Resta fermo quanto previsto dall'art. 22, comma 3, del CAD: le copie per immagine su supporto informatico di documenti originariamente analogici hanno la stessa efficacia probatoria degli originali, salvo che la conformità non venga espressamente disconosciuta.

In caso di necessità di dematerializzare grandi quantità di documenti analogici, si potranno utilizzare strumenti automatizzati, anche parziali, se consentito dalla normativa e dalle tecnologie disponibili, previa valutazione costi/benefici da parte del Coordinatore della gestione documentale.

## Archiviazione dei documenti informatici

Il processo di conservazione a norma dei documenti informatici è svolto dal sistema di conservazione, gestito dal Fornitore accreditato. Esso garantisce la memorizzazione su supporti non modificabili e, in fase di chiusura dei pacchetti, l'apposizione automatica della firma digitale e del riferimento temporale, attestando l'immodificabilità e l'integrità dei documenti.

Il processo di riversamento dei documenti informatici avviene mediante memorizzazione su nuovi supporti e si conclude con la generazione, sempre da parte del sistema, di evidenze informatiche contenenti le impronte dei documenti, corredate da firma digitale e riferimento temporale.

Il Responsabile della conservazione vigila sul corretto svolgimento dei processi, fermo restando che le operazioni tecniche sono eseguite automaticamente dal sistema.

Solo nei casi previsti dalla normativa (ad esempio nel riversamento sostitutivo di documenti firmati digitalmente) è richiesta l'apposizione della firma digitale e del riferimento temporale da parte di un pubblico ufficiale per attestare la conformità rispetto al documento originario.

## 9. Elenco dei documenti esclusi dalla protocollazione

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo tutti i documenti di cui all'art. 53 comma 5 del Testo unico:

- Le seguenti tipologie di documenti non sono oggetto di registrazione obbligatoria:
- Gazzette ufficiali.
- Bollettini ufficiali e notiziari della pubblica amministrazione.
- Note di ricezione delle circolari e altre disposizioni.
- Materiali statistici.
- Atti preparatori interni.
- Giornali, riviste, libri, materiali pubblicitari.
- Inviti a manifestazioni.
- Tutti i documenti già soggetti a registrazione particolare.

Non devono essere protocollati i certificati medici telematici provenienti dall'INPS e disponibili sulla piattaforma dell'Istituto.

Per altri certificati medici, acquisiti nei casi previsti dalla legge o dai CCNL, si procede al protocollo scansionando l'originale cartaceo e restituendolo all'interessato, così da evitare l'archiviazione fisica.

La corrispondenza contrassegnata come riservata, personale o simili non deve essere aperta e va consegnata direttamente al destinatario.

Se il destinatario accetta che il contenuto riguarda l'attività dell'AOO, deve restituire il documento al Servizio di Protocollo per la registrazione.

## 10. Sistema di classificazione

### **Piano di organizzazione delle aggregazioni documentali**

L'Amministrazione ha adottato il Piano di organizzazione delle aggregazioni documentali (POAD), redatto ai sensi delle Linee guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione del documento informatico.

Il POAD descrive le tipologie di aggregazioni documentali utilizzate dall'Ente, le relative regole di formazione, gestione e tenuta, nonché i collegamenti con la classificazione, la fascicolazione e la conservazione.

Il Piano di organizzazione delle aggregazioni documentali è descritto in un allegato del Manuale.

### **Titolario**

Il titolario di classificazione è lo schema logico utilizzato per organizzare i documenti d'archivio in base alle funzioni e alle materie di competenza dell'AOO.

Il titolario è uno strumento suscettibile di aggiornamento.

Il titolario non è retroattivo: non si applica, cioè, ai documenti protocollati prima della sua introduzione.

Viene garantita la storicizzazione delle variazioni di titolario e la possibilità di ricostruire le diverse voci nel tempo mantenendo stabili i legami dei fascicoli e dei documenti con la struttura del titolario vigente al momento della produzione degli stessi.

Il titolario è riportato in allegato al Manuale.

## 11. Fascicolazione archivistica

La fascicolazione archivistica è il processo mediante il quale i documenti prodotti o ricevuti dall'Amministrazione vengono raggruppati in fascicoli in base alla loro funzione, oggetto o soggetto di riferimento. Questo consente di organizzare i documenti in modo coerente e facilmente reperibile, supportando la tracciabilità dei procedimenti amministrativi e garantendo una gestione ordinata e sicura delle informazioni.

La fascicolazione è parte integrante del sistema di protocollo informatico e del ciclo di vita dei documenti, dalla loro produzione o acquisizione fino alla conservazione e archiviazione finale. I fascicoli sono aperti, gestiti e chiusi in coerenza con il piano di classificazione dell'Ente, che assicura il corretto inquadramento delle funzioni e delle attività.

### Piano di fascicolazione

Il Piano di fascicolazione definisce le modalità di organizzazione dei documenti nei fascicoli, stabilendo i criteri di apertura, gestione, chiusura e denominazione degli stessi, in coerenza con il piano di classificazione.

Esso assicura uniformità e tracciabilità nella gestione dei fascicoli, garantendo la corretta ricostruzione dei procedimenti e degli affari trattati.

Il Piano di fascicolazione costituisce parte integrante del sistema di gestione documentale ed è allegato al presente Manuale. Le regole di fascicolazione sono inoltre richiamate nel Piano di organizzazione delle aggregazioni documentali (POAD), di cui il Piano di fascicolazione rappresenta componente specifica.

### Tipi di Fascicolo

I fascicoli possono essere distinti in cinque categorie principali:

- **Affare**

Raccoglie documenti relativi a competenze non proceduralizzate e che non richiedono l'adozione di un provvedimento finale. Questi fascicoli hanno una durata limitata e sono chiusi una volta conclusa l'attività.

- **Attività**

Contiene documenti legati a competenze proceduralizzate, senza prevedere provvedimenti finali. Si tratta di attività amministrative ripetitive o adempimenti periodici.

- **Procedimento**

**Amministrativo**

Include documenti collegati tra loro e destinati a concludersi con un provvedimento amministrativo. Permette di seguire l'intero iter della pratica, dalle fasi preliminari all'atto finale.

- **Persona**

**fisica**

Comprende fascicoli relativi a una stessa persona fisica, contenenti più procedimenti o affari distinti ma collegati da un vincolo archivistico interno. La chiusura del fascicolo coincide con la conclusione del rapporto giuridico con l'Amministrazione.

- **Persona**

**giuridica**

Raccoglie i fascicoli relativi a una persona giuridica, secondo modalità analoghe a quelle dei fascicoli di persona fisica.

## Aggregazioni Documentali

I fascicoli possono essere organizzati in aggregazioni più ampie:

- **Fascicolo singolo:** raggruppa documenti relativi a un'attività o procedimento specifico.
- **Serie documentale:** accorpa documenti simili per tipologia o funzione, come contratti, determinazioni o circolari.
- **Serie di fascicoli:** insieme di fascicoli raggruppati per finalità archivistiche comuni.  
*Esempio: serie dei fascicoli dei dipendenti, serie dei fascicoli delle imprese o fornitori.*

Le serie documentali e le serie di fascicoli contribuiscono a mantenere coerenza e facilità di consultazione all'interno dell'archivio. La descrizione completa delle aggregazioni documentali è riportata nel POAD.

## Visibilità e Responsabilità

La visibilità dei fascicoli è definita dalla AOO, in base al funzionigramma, e può essere di tre tipi:

- **Completa:** accessibile a tutti gli utenti del sistema.
- **Limitata:** visibile solo agli utenti e uffici selezionati.
- **Riservata:** visibilità limitata a utenti e uffici selezionati, con indicazione di contenuto sensibile.

Il Responsabile del fascicolo (di norma il responsabile del procedimento per i fascicoli amministrativi) ha automaticamente accesso al fascicolo e ne garantisce la corretta gestione. L'assegnazione del fascicolo a un ufficio o a un operatore definisce anche la responsabilità sul procedimento correlato.

## Fasi dei Procedimenti Amministrativi

Nei fascicoli relativi a procedimenti amministrativi, possono essere rilevate le seguenti sottofasi:

- **Preparatoria** – Raccolta e predisposizione dei presupposti necessari per l'adozione dell'atto amministrativo.
- **Istruttoria** – Acquisizione e valutazione degli elementi rilevanti per la decisione finale.
- **Consultiva** – Eventuale sottofase dell'istruttoria in cui si richiede il parere di uffici interni o esperti per questioni complesse.
- **Decisoria/Deliberativa** – Definizione ed emanazione del provvedimento finale. L'atto può essere considerato completo ma non sempre ancora efficace.
- **Integrazione dell'efficacia** – Eventuali adempimenti successivi, come controlli aggiuntivi o comunicazioni al destinatario prima che l'atto diventi pienamente efficace.

- **Sottofase di controllo:** verifica della correttezza dell'atto.
- **Sottofase di comunicazione:** trasmissione dell'atto al destinatario finale.

La registrazione di queste fasi nel sistema consente di documentare lo stato di avanzamento del procedimento e garantisce la tracciabilità amministrativa. I fascicoli devono essere chiusi tempestivamente al termine del procedimento o dell'attività, per consentirne il corretto versamento in conservazione.

## **12. Selezione e scarto dei documenti**

### **Operazione di scarto**

Nell'ambito della sezione di deposito dell'archivio viene effettuata la selezione della documentazione da conservare perennemente e lo scarto degli atti che l'amministrazione non ritiene più opportuno conservare ulteriormente, allo scopo di conservare e garantire il corretto mantenimento e la funzionalità dell'archivio, nell'impossibilità pratica di conservare indiscriminatamente ogni documento.

Un documento si definisce scartabile quando ha perso totalmente la sua rilevanza amministrativa e non ha assunto alcuna rilevanza storica.

La procedura per lo scarto dei documenti e i tempi minimi di conservazione per ciascuna tipologia documentale sono indicati nel Piano di conservazione, allegato al Manuale.

### **13. Rilascio delle abilitazioni di accesso alle informazioni documentali**

I diversi livelli di autorizzazione, descritti nel funzionigramma, sono assegnati agli utenti dal Responsabile della gestione documentale.

Le abilitazioni all'utilizzo delle funzionalità del sistema di gestione informatica del protocollo e dei documenti, ovvero l'identificazione del personale abilitato allo svolgimento delle operazioni di registrazione di protocollo, organizzazione e tenuta dei documenti all'interno della AOO sono costantemente aggiornate a cura del Responsabile della gestione documentale.

## **14. Piano di sicurezza dei documenti informatici**

Il Piano di Sicurezza ha lo scopo di garantire la protezione, l'affidabilità e la resilienza del sistema di gestione informatica dei documenti dell'Amministrazione.

È redatto in conformità alle Linee Guida AgID 2021 sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici e alla Circolare AgID n. 2/2017 – Misure minime di sicurezza ICT per le PA, adottando i principi e le misure previste come riferimento per la sicurezza.

Il Piano è elaborato in coerenza con le linee strategiche del Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione, per garantire un approccio unitario alla sicurezza informatica, alla continuità operativa e alla protezione del patrimonio informativo dell'Ente.

Il Piano di Sicurezza è riportato in Allegato al presente Manuale.

## 15. Registro di emergenza

Qualora non fosse disponibile fruire del Servizio di protocollo, per un'interruzione accidentale o programmata, l'AOO è tenuta ad effettuare le registrazioni di protocollo sul registro di emergenza. In allegato al manuale viene riportato un modello di riferimento.

Per l'apertura del registro di emergenza concorrono i diversi soggetti:

- il Responsabile della gestione documentale autorizza e supervisiona l'apertura del registro di emergenza, l'uso e la chiusura;
- il Servizio Protocollo esegue le operazioni;
- il Coordinatore della Gestione documentale viene avvisato e informa sui tempi di ripristino.

I documenti annotati nel registro di emergenza e trasferiti nel protocollo generale recano, pertanto, due numeri: il progressivo del protocollo di emergenza e quello del protocollo generale.

La data in cui è stata effettuata la protocollazione sul registro di emergenza è quella cui si fa riferimento per la decorrenza dei termini del procedimento amministrativo.

In tal modo è assicurata la corretta sequenza dei documenti che fanno parte di un determinato procedimento amministrativo.

### 15.1 Modalità di apertura del Registro di emergenza

Il Responsabile della gestione documentale assicura che, ogni qualvolta per cause tecniche non sia possibile utilizzare la procedura informatica, le operazioni di protocollo siano svolte manualmente sul registro di emergenza cartaceo.

Prima di avviare l'attività di protocollo sul registro di emergenza, il Responsabile della gestione documentale, avvisa, anche con sola mail, il Coordinatore della Gestione documentale, e imposta e verifica la correttezza della data e dell'ora relativa al registro di emergenza su cui occorre operare.

Sul registro di emergenza sono riportate:

- a) Causa, data ed ora d'inizio dell'interruzione,
- b) Data ed ora del ripristino della funzionalità del sistema,
- c) Estremi del provvedimento di autorizzazione all'uso del Registro di Emergenza

Qualora l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre le ventiquattro ore, per cause di eccezionale gravità, il responsabile per la tenuta del protocollo autorizza l'uso del registro di emergenza per periodi successivi di non più di una settimana.

## **15.2 Modalità di utilizzo del Registro di emergenza**

La sequenza numerica utilizzata su un registro di emergenza, anche a seguito di successive interruzioni, garantisce comunque l'identificazione univoca dei documenti registrati nell'ambito del sistema documentario della AOO.

Durante il periodo di interruzione del servizio di protocollo informatico generale, il Coordinatore della Gestione documentale (o persona da lui delegata) provvede a tenere informato il Responsabile della gestione documentale sui tempi di ripristino del servizio.

## **15.3 Modalità di chiusura e recupero del Registro di emergenza**

È compito del Responsabile della gestione documentale verificare la chiusura del registro di emergenza.

È compito del Responsabile della gestione documentale, o suoi delegati, riportare dal registro di emergenza al sistema di protocollo generale le protocollazioni relative ai documenti protocollati fuori linea, non appena possibile successivamente al ripristino delle funzionalità del sistema.

Nella fase di ripristino, al documento è attribuito un numero di protocollo del sistema informatico ordinario, correlato attraverso un'apposita nota, al numero utilizzato in emergenza.

Ai fini giuridici ed amministrativi vale la data di registrazione riportata nel registro di emergenza; la data assegnata dal protocollo informatico indica quando il sistema ha recepito il documento.

Il Responsabile della gestione documentale provvede alla chiusura del registro di emergenza annotando sullo stesso il numero delle registrazioni effettuate e la data e ora di chiusura.

## **16. Approvazione e aggiornamento del Manuale, disposizioni transitorie e finali**

### **16.1 Modalità di approvazione e aggiornamento del manuale**

Il presente “Manuale di gestione” è adottato con provvedimento formale , secondo quanto previsto dalle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici dell’AGID.

Il presente Manuale potrà essere aggiornato a seguito di:

- nuova normativa sopravvenuta;
- introduzione di nuove pratiche tendenti a migliorare l’azione amministrativa in termini di efficacia, efficienza e trasparenza;
- inadeguatezza delle procedure rilevate nello svolgimento delle attività correnti;

### **16.2 Pubblicità del presente manuale**

Il Manuale è destinato alla più ampia diffusione interna ed esterna, in quanto fornisce le indicazioni per eseguire correttamente le operazioni di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e archiviazione dei documenti; pertanto si rivolge non solo agli operatori di protocollo ma, in generale, a tutti i dipendenti e ai soggetti esterni che si relazionano con l’ACI.

Il Manuale, a tal fine, è adottato e pubblicato sul proprio sito istituzionale. La pubblicazione è realizzata in una parte chiaramente identificabile dell’area “Amministrazione trasparente” prevista dall’art. 9 del d.lgs. 33/2013.

## ALLEGATI

**Fac-simile della nomina di Responsabile o Vicario della Gestione documentale**

DIREZIONE / UNITÀ TERRITORIALE

Sig. xxxxxxx

**OGGETTO:** Incarico di “Responsabile/Vicario della Gestione documentale” (Cap. 3, par. 3.1.2 lett. b, delle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici)

L’ACI, secondo a quanto disposto dal Capo IV (*Sistema di gestione informatica dei documenti*) del DPR n. 445/2000 (Testo Unico in materia di documentazione amministrativa) e dalle “Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici di maggio 2021”, ha individuato questo Ufficio/Servizi/Direzione come Area Organizzativa Omogenea (AOO) dell’Ente.

All’interno della presente AOO, secondo l’art. 61 del citato DPR, è istituito un “Servizio” per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, al quale deve essere preposta una figura professionale che possieda idonei requisiti per l’espletamento delle attività di interesse.

In considerazione di quanto sopra indicato, Le conferisco l’incarico di Responsabile della Gestione documentale presso la predetta AOO, ai sensi e per gli effetti del citato art. 61, commi 2 e 3, del DPR n. 445/2000 e Cap. 3, par. 3.1.2 lett. b, delle Linee Guida.

Nell’ambito dell’incarico conferitoLe, Ella è altresì:

- incaricata di garantire che le caselle di posta elettronica certificata, associate al protocollo informatico della presente AOO, siano opportunamente presidiate;
- autorizzata a certificare la conformità all'originale delle copie informatiche per immagine su supporto informatico di documenti analogici anche unici, secondo le modalità di cui all'art. 22, comma 2, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i.
- responsabile della tenuta degli archivi documentali analogici.

Nello svolgimento del presente incarico Ella garantirà il rispetto delle richiamate disposizioni, anche avvalendosi del Referente per i Sistemi Informativi sul territorio, nella sua qualità di esperto in materia e di auditor per la verifica dei sistemi di sicurezza adottati nella presente AOO.

Si prega di restituire copia della presente firmata per accettazione.

**IL DIRETTORE TERRITORIALE**

All. 2

## Registro di emergenza di Protocollo

**Data** AOO

Motivazione dell'interruzione del servizio:

Data ed ora d'inizio dell'interruzione:

Data ed ora del ripristino della funzionalità del sistema:

Estremi del provvedimento di autorizzazione all'uso del Registro di Emergenza:

Protocollo	E/U	Mittente/Destinatario	Oggetto del Documento

Firma del Responsabile

### All. 3 Titolario

TITOLO	CLASSE	SOTTOCLASSE
TASSE AUTOMOBILISTICHE	CIRCOLARI	
TASSE AUTOMOBILISTICHE	COMUNICAZIONI CON DELEGAZIONI	
TASSE AUTOMOBILISTICHE	CONTENZIOSO	
TASSE AUTOMOBILISTICHE	ESAZIONI	
TASSE AUTOMOBILISTICHE	ESENZIONI CONCESSIONARI	
TASSE AUTOMOBILISTICHE	ESENZIONI DISABILI	
TASSE AUTOMOBILISTICHE	ESENZIONI VEICOLI STORICI	
TASSE AUTOMOBILISTICHE	SERVIZI ESENTI	
TASSE AUTOMOBILISTICHE	GESTIONE CARTELLE ESATTORIALI	
TASSE AUTOMOBILISTICHE	INSOLUTI TASSE	
TASSE AUTOMOBILISTICHE	RADIAZIONI D'UFFICIO	
TASSE AUTOMOBILISTICHE	RETTIFICHE RUOLO REGIONALE	
TASSE AUTOMOBILISTICHE	RICHIESTA ATTI	
TASSE AUTOMOBILISTICHE	RIEPILOGHI DELEGAZIONI	
TASSE AUTOMOBILISTICHE	RIMBORSI	
TASSE AUTOMOBILISTICHE	CONVENZTASSE COMUNICAZIONI CONTRIBUENTI	
TASSE AUTOMOBILISTICHE	CONVENZTASSE COMUNICAZIONI REGIONALI	
TASSE AUTOMOBILISTICHE	COMUNICAZIONI CON AGENZIE	
TASSE AUTOMOBILISTICHE	SERVIZI ESENTI BOLLO	
TASSE AUTOMOBILISTICHE	RIEPILOGHI AGENZIE	

PUBBLICO REGISTRO AUTOMOBILISTICO	ATTI FALSIFICATI	
PUBBLICO REGISTRO AUTOMOBILISTICO	CIRCOLARI E MESSAGGI PRA	
PUBBLICO REGISTRO AUTOMOBILISTICO	COMUNICAZIONI	
PUBBLICO REGISTRO AUTOMOBILISTICO	COMUNICAZIONI ATTI	
PUBBLICO REGISTRO AUTOMOBILISTICO	COMUNICAZIONI DTT	
PUBBLICO REGISTRO AUTOMOBILISTICO	COMUNICAZIONI STUDI CONSULENZA DELEGAZIONI	
PUBBLICO REGISTRO AUTOMOBILISTICO	CONCESSIONARI	
PUBBLICO REGISTRO AUTOMOBILISTICO	DEMOLITORI AUTORIZZATI	
PUBBLICO REGISTRO AUTOMOBILISTICO	DICHIARAZIONI SOSTITUTIVE	
PUBBLICO REGISTRO AUTOMOBILISTICO	GESTIONE ARCHIVIO CARTACEO	
PUBBLICO REGISTRO AUTOMOBILISTICO	IMPOSTA PROVINCIALE	
PUBBLICO REGISTRO AUTOMOBILISTICO	INSOLUTI AGSTA	
PUBBLICO REGISTRO AUTOMOBILISTICO	NORMATIVA PRA	
PUBBLICO REGISTRO AUTOMOBILISTICO	PRIVATI	
PUBBLICO REGISTRO AUTOMOBILISTICO	RICHIESTA RETTIFICHE	
PUBBLICO REGISTRO AUTOMOBILISTICO	RICHIESTA INFORMAZIONI FORMALITA'	
PUBBLICO REGISTRO AUTOMOBILISTICO	SPORTELLO TELEMATICO	
PUBBLICO REGISTRO AUTOMOBILISTICO	CERTIFICATO CRONOLOGICO DA VOLUME CARTACEO E MISTO	

PUBBLICO REGISTRO AUTOMOBILISTICO	CERTIFICATO DELLO STATO GIURIDICO ATTUALE	
PUBBLICO REGISTRO AUTOMOBILISTICO	RICHIESTA COPIA O VISURA ATTI, NOTE E DOCUMENTI	
PUBBLICO REGISTRO AUTOMOBILISTICO	FORMALITÀ	
PUBBLICO REGISTRO AUTOMOBILISTICO	VISURA A VOLUME CARTACEO	
PUBBLICO REGISTRO AUTOMOBILISTICO	VISURA NOMINATIVA	
PUBBLICO REGISTRO AUTOMOBILISTICO	Fermi amministrativi	
PUBBLICO REGISTRO AUTOMOBILISTICO	Provvedimenti giudiziari e amministrativi	
PUBBLICO REGISTRO AUTOMOBILISTICO	Richiesta rettifiche	
PUBBLICO REGISTRO AUTOMOBILISTICO	Sequestro fascicoli originali	
PUBBLICO REGISTRO AUTOMOBILISTICO	VERIFICA AUTOCERTIFICAZIONI DA PARTE DI ALTRE PPAA	
PUBBLICO REGISTRO AUTOMOBILISTICO	MONITORAGGI	
GESTIONE RISORSE UMANE	COMUNICAZIONI CON LA DIREZIONE RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE	Infortuni e malattie professionali
GESTIONE RISORSE UMANE	COMUNICAZIONI CON LA DIREZIONE RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE	Tutte le altre comunicazioni
GESTIONE RISORSE UMANE	CONTRATTI DI LAVORO E RELAZIONI SINDACALI	Contratti, Accordi, Protocolli d'Intesa e atti applicativi
GESTIONE RISORSE UMANE	CONTRATTI DI LAVORO E RELAZIONI SINDACALI	Atti relativi alle relazioni sindacali
GESTIONE RISORSE UMANE	FORMAZIONE	Comunicazioni relative alla formazione

GESTIONE RISORSE UMANE	FORMAZIONE	Formazione in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro
GESTIONE RISORSE UMANE	GESTIONE DELLE PRESENZE	Comunicazioni varie relative alle presenze
GESTIONE RISORSE UMANE	GESTIONE DELLE PRESENZE	Accoglimento di permessi, aspettative, congedi
GESTIONE RISORSE UMANE	GESTIONE DELLE PRESENZE	Verbali ex L. 104/1992
GESTIONE RISORSE UMANE	GESTIONE DELLE PRESENZE	Certificati medici
GESTIONE RISORSE UMANE	PROCEDIMENTI DISCIPLINARI	
GESTIONE RISORSE UMANE	SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO	Corrispondenza sulla salute e sicurezza sul lavoro
GESTIONE RISORSE UMANE	SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO	Verbali ispettivi e DVR
GESTIONE RISORSE UMANE	SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO	visite mediche e certificati di idoneità
GESTIONE RISORSE UMANE	TIROCINI EXTRA-CURRICULARI	
GESTIONE RISORSE UMANE	TRATTAMENTO ECONOMICO	
GESTIONE RISORSE UMANE	TRASFERTE (MISSIONI)	Autorizzazioni e ordini di movimento
GESTIONE RISORSE UMANE	TRASFERTE (MISSIONI)	Documentazione a supporto della liquidazione
GESTIONE RISORSE UMANE	VISITE FISCALI	Richiesta visita fiscale
GESTIONE RISORSE UMANE	VISITE FISCALI	Comunicazione assenza a visita fiscale
GESTIONE RISORSE UMANE	TEMPORANEA ASSEGNAZIONE	
DIREZIONE	CHIUSURA SPORTELLI (PROCURA GEN)	
DIREZIONE	COMUNICAZIONI SEGRETARIO GENERALE	
DIREZIONE	COMUNICAZIONI VARIE	
DIREZIONE	CORRISPONDENZA DIREZIONI CENTRALI	
DIREZIONE	DELIBERE	

DIREZIONE	INCARICHI
DIREZIONE	PROCEDIMENTI GIUDIZIARI
DIREZIONE	PROGETTI
DIREZIONE	RITIRO AUTORIZZAZIONI PROVINCIA AG
DIREZIONE	SEGNALAZIONI AUTORITA' PS
DIREZIONE	ISPEZIONI
DIREZIONE	INVENTARIO
DIREZIONE	PATRIMONIO RICHIESTE MATERIALE
DIREZIONE	PROTOCOLLO INFORMATICO
DIREZIONE	PROCEDURE DI GARA
CONTABILITA' CICLO PASSIVO	ANTICIPO MISSIONI
CONTABILITA' CICLO PASSIVO	CARTELLE ESATTORIALI UTENZE
CONTABILITA' CICLO PASSIVO	CIRCOLARI
CONTABILITA' CICLO PASSIVO	COMUNICAZIONI
CONTABILITA' CICLO PASSIVO	ORDINI PREVENTIVI
CONTABILITA' CICLO PASSIVO	PAGAMENTI CONSEGNA MATERIALE
CONTABILITA' CICLO PASSIVO	RECUPERO IPT
CONTABILITA' CICLO PASSIVO	VERIFICHE CASSA
CONTABILITA' CICLO PASSIVO	FATTURE
CONTABILITA' CICLO ATTIVO	ISTANZE DI RIMBORSO
CONTABILITA' CICLO ATTIVO	COMUNICAZIONI IPT
CONTABILITA' CICLO ATTIVO	COMUNICAZIONI VARIE
CONTABILITA' CICLO ATTIVO	INSOLUTI PRA
CONTABILITA' CICLO ATTIVO	VERIFICHE CASSA
CONTABILITA' CICLO ATTIVO	VERSAMENTO CONTANTI
CONTABILITA' CICLO ATTIVO	RECUPERO IPT
TRASPARENZA E	NORME e DISPOSIZIONI

ANTICORRUZIONE		
TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE	RAPPORTI ORGANISMI/AUTORITA'/MINISTRI	
TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE	AGGIORNAMENTO PIANO/MAPPATURA PROCESSI	
TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE	MONITORAGGI	
TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE	SISTEMA DEI CONTROLLI	
RELAZIONI CON IL PUBBLICO	RICEZIONE/INOLTRO/RISCONTRO RICHIESTE UTENZA ESTERNA	
RELAZIONI CON IL PUBBLICO	GESTIONE ACCESSO DOCUMENTALE	
ACCESSO CIVICO	RICEZIONE/INOLTRO/ RISCONTRO RICHIESTE ACCESSO CIVICO	
PROTEZIONE DATI PERSONALI	ISTRUZIONI OPERATIVE GESTIONE DATI PERSONALI	
PROTEZIONE DATI PERSONALI	GESTIONE RICHIESTE INTERESSATI EX ARTT15-22 GDPR	
PROTEZIONE DATI PERSONALI	RICHIESTE DI PARERE FORMALE AL DPO	
PROTEZIONE DATI PERSONALI	COMUNICAZIONI CON LA STRUTTURA CENTRALE DI SUPPORTO AI REFERENTI	
PROTEZIONE DATI PERSONALI	INFORMATIVE E CONSENSI	
PROTEZIONE DATI PERSONALI	MISURE DI SICUREZZA	
PROTEZIONE DATI PERSONALI	REGISTRO DEI TRATTAMENTI E VALUTAZIONE D'IMPATTO (DPIA)	
PROTEZIONE DATI PERSONALI	NOMINE AI RUOLI PRIVACY	
PROTEZIONE DATI PERSONALI	VIOLAZIONE DEI DATI PERSONALI (DATA BREACH)	
CONTRATTI	PROGRAMMAZIONE	

CONTRATTI	CENTRALE ACQUISTI	
CONTRATTI	PROCEDURA NEGOZIALE	
CONTRATTI	VICENDE CONTRATTUALI	
CONTRATTI	CIRCOLARI	
GESTIONE IMMOBILE	CIRCOLARI	
GESTIONE IMMOBILE	CONTRATTI LOCAZIONE	
GESTIONE IMMOBILE	MANUTENZIONE	
GESTIONE IMMOBILE	SERVIZI CONDOMINIALI	
GESTIONE BENI	INVENTARIO E GESTIONE BENI MOBILI	
GESTIONE BENI	CIRCOLARI	

#### **All. 4 - Manuale di conservazione**

Il Manuale di conservazione, da considerarsi quale allegato al presente Manuale di gestione documentale, è pubblicato nella sezione Amministrazione Trasparente del sito dell'Automobile Club d'Italia all'indirizzo: Amministrazione trasparente / Disposizioni generali / Atti generali.

**All. 5**

**Figure Responsabili**

<b>Ruoli</b>	<b>Nominativo</b>
Coordinatore della gestione documentale	<b>Vincenzo Pensa</b>
Vicario del Coordinatore della gestione documentale	<b>Tiziana Santucci</b>
Responsabile della Conservazione	<b>Vincenzo Pensa</b>
Vicario del Responsabile della Conservazione	<b>Tiziana Santucci</b>
Responsabile della gestione documentale	<b>Mario Trignani</b>
Vicario delle gestione documentale	<b>Giacinto Silli</b>

## All. 6

### Glossario

**Attestazione di conformità delle copie per immagine su supporto informatico di un documento analogico:** dichiarazione rilasciata da notaio o altro pubblico ufficiale a ciò autorizzato allegata o asseverata al documento informatico

**Autenticità:** caratteristica di un documento informatico che garantisce di essere ciò che dichiara di essere, senza aver subito alterazioni o modifiche. L'autenticità può essere valutata analizzando l'identità del sottoscrittore e l'integrità del documento informatico

**Classificazione:** attività di organizzazione logica di tutti i documenti secondo uno schema articolato in voci individuate attraverso specifici metadati

**Copia analogica del documento informatico:** documento analogico avente contenuto identico a quello del documento informatico da cui è tratto

**Documento analogico:** rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti (i documenti cartacei, le registrazioni su nastro - audio e video e le fotografie). All'interno del manuale sarà considerato solo il documento formato su supporto cartaceo prodotto con strumenti analogici (es. documento scritto a mano o a macchina da scrivere) o con strumenti informatici (es. documento prodotto con un sistema di videoscrittura e stampato)

**Documento informatico:** rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti in contrapposizione al documento analogico

**Fascicolo informatico:** Aggregazione strutturata e univocamente identificata di atti, documenti o dati informatici, prodotti e funzionali all'esercizio di una specifica attività o di uno specifico procedimento. Nella pubblica amministrazione il fascicolo informatico collegato al procedimento amministrativo è creato e gestito secondo le disposizioni stabilite dall'articolo 41 del CAD

**Formato:** modalità di rappresentazione della sequenza di bit che costituiscono il documento informatico; comunemente è identificato attraverso l'estensione del file

**Immodificabilità:** caratteristica che rende il contenuto del documento informatico non alterabile nella forma e nel contenuto durante l'intero ciclo di gestione e ne garantisce la staticità nella conservazione del documento stesso

**Integrità:** insieme delle caratteristiche di un documento informatico che ne dichiarano la qualità di essere completo ed inalterato

**Interoperabilità:** capacità di un sistema informatico di interagire con altri sistemi informatici analoghi sulla base di requisiti minimi condivisi

**Leggibilità:** insieme delle caratteristiche in base alle quali le informazioni contenute nei documenti informatici sono fruibili durante l'intero ciclo di gestione dei documenti

**Memorizzazione:** processo di trasposizione su un qualsiasi idoneo supporto, attraverso un processo di elaborazione, di documenti analogici o informatici

**Piano della sicurezza del sistema di gestione informatica dei documenti:** documento, che, nel contesto del piano generale di sicurezza, descrive e pianifica le attività volte a proteggere il sistema di gestione informatica dei documenti da possibili rischi nell'ambito dell'organizzazione di appartenenza

**Presa in carico:** accettazione da parte del sistema di conservazione di un pacchetto di versamento in quanto conforme alle modalità previste dal manuale di conservazione

**Processo di conservazione:** insieme delle attività finalizzate alla conservazione dei documenti informatici secondo la normativa vigente

**Registro di protocollo:** registro informatico di atti e documenti in ingresso e in uscita che permette la registrazione e l'identificazione univoca del documento informatico all'atto della sua immissione cronologica nel sistema di gestione informatica dei documenti

**Riferimento temporale:** informazione contenente la data e l'ora con riferimento al Tempo Universale Coordinato (UTC), della cui apposizione è responsabile il soggetto che forma il documento

**Scarto:** operazione con cui si eliminano, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, i documenti ritenuti privi di valore amministrativo e di interesse storico culturale

**Segnatura di protocollo:** s'intende l'apposizione all'originale del documento, in forma permanente e non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso: numero di protocollo, data di protocollo, indicazione o codice dell'amministrazione o dell'AOO.

**Sistema di classificazione:** strumento che permette di organizzare tutti i documenti secondo un ordinamento logico con riferimento alle funzioni e alle attività dell'amministrazione interessata

**Sistema di conservazione:** sistema di conservazione dei documenti informatici di cui all'articolo 44 del Codice

**Sistema di gestione informatica dei documenti:** nell'ambito della pubblica amministrazione è il sistema di cui all'articolo 52 del Testo unico.

## Figure di riferimento

**Area organizzativa omogenea (AOO):** un insieme di funzioni e di strutture, individuate dall'amministrazione, che opera su tematiche omogenee e che presenta esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato secondo l'articolo 50, comma 4, del Testo unico

**Coordinatore della Gestione Documentale:** responsabile della definizione di criteri uniformi di classificazione ed archiviazione nonché di comunicazione interna tra le AOO secondo quanto disposto dall'articolo 50 comma 4 del Testo unico nei casi di amministrazioni che abbiano istituito più Aree Organizzative Omogenee e dal Capitolo 3, par. 3.1.2 lett. c).

**Destinatario:** identifica il soggetto/sistema al quale il documento informatico è indirizzato

**Fornitore del Servizio:** quando non diversamente specificato, s'intende la società ACI Informatica S.p.A.

**Produttore:** persona fisica o giuridica, di norma diversa dal soggetto che ha formato il documento, che produce il pacchetto di versamento ed è responsabile del trasferimento del suo contenuto nel sistema di conservazione. Nelle pubbliche amministrazioni, tale figura si identifica con il responsabile della gestione documentale

**Responsabile della gestione documentale:** dirigente o funzionario, comunque in possesso di idonei requisiti professionali o di professionalità tecnico archivistica, preposto al servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, secondo l'articolo 61 del Testo unico.

**Responsabile della conservazione:** soggetto responsabile dell'insieme delle attività elencate nel par. 4.5 delle "Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici" di maggio 2021

**Responsabile del Procedimento Amministrativo (RPA):** il dirigente o il dipendente individuato dall'amministrazione, cui è attribuita la responsabilità dell'istruttoria, dell'adozione di tutti gli atti endoprocedimentali e del corretto e tempestivo svolgimento del procedimento, fino alla sua conclusione con il provvedimento finale.

**Responsabile del trattamento dei dati:** la persona fisica, la persona giuridica, la pubblica amministrazione e qualsiasi altro ente, associazione od organismo preposti dal titolare al trattamento di dati personali

**Responsabile della sicurezza:** soggetto incaricato di garantire la sicurezza fisica e logica del sistema di gestione informatica dei documenti e degli archivi, mediante l'adozione e il monitoraggio delle misure tecniche ed organizzative necessarie a tutelare l'integrità, la disponibilità e la riservatezza delle informazioni, in coerenza con le disposizioni del CAD, delle Linee guida AgID e delle misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni.

**Servizio Protocollo Informatico:** il reparto che cura le attività di ricezione, spedizione, registrazione, classificazione e archiviazione della corrispondenza in entrata e uscita; può essere costituita da più unità di protocollo;

**Unità Organizzativa Responsabile (UOR):** riferito ad un'area organizzativa omogenea, un ufficio dell'area stessa che utilizza i servizi messi a disposizione dal Servizio Protocollo Informatico;

**Utente:** persona, ente o sistema che interagisce con i servizi di un sistema di gestione informatica dei documenti e/o di un sistema per la conservazione dei documenti informatici, al fine di fruire delle informazioni di interesse

Per tutte le altre definizioni è necessario fare riferimento al glossario di cui all'allegato 1 “Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici” di maggio 2021, da cui le presenti sono state tratte.