



Comune di Poggibonsi

Provincia di Siena

**MANUALE DI GESTIONE DEL
PROTOCOLLO INFORMATICO, DEI
FLUSSI DOCUMENTALI, DEL SISTEMA DI
CONSERVAZIONE DIGITALE DEI
DOCUMENTI INFORMATICI E DEGLI
ARCHIVI DEL COMUNE DI POGGIBONSI**

SOMMARIO

I. AMBITO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE DI GESTIONE, DEFINIZIONI E NORMATIVA DI RIFERIMENTO.....	5
Art. 1 - Ambito di applicazione.....	5
Art. 2 - Quadro normativo di riferimento.....	5
Art. 3 - Definizioni.....	6
II. DISPOSIZIONI GENERALI.....	6
Art. 4 - Area Organizzativa Omogenea (AOO).....	6
Art. 5 - Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi.....	6
Art. 6 - Eliminazione dei registri di protocollo interni e registri particolari.....	7
Art. 7 - Modello organizzativo.....	7
Art. 8 - Caselle di posta elettronica e posta certificata.....	7
Art. 9 - Firma digitale qualificata. Abilitazione dei dipendenti.....	8
Art. 10 - Strumenti per la gestione del protocollo informatico unico.....	8
Art. 11 - Autorizzazioni di accesso alle informazioni documentali.....	8
III. FORMAZIONE DEI DOCUMENTI.....	8
Art. 12 - I documenti del Comune di Poggibonsi.....	8
Art. 13 - Tipologia dei documenti trattati.....	8
Art. 14 - Formato dei documenti.....	9
Art. 15 - Contenuto dei documenti.....	9
Art. 16 - Modalità di trasmissione dei documenti.....	10
IV. GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI: DISPOSIZIONI GENERALI.....	11
Art. 17 - Flusso dei documenti: smistamento, assegnazione e presa in carico.....	11
Art. 18 - Documenti smistati o assegnati erroneamente.....	12
Art. 19 - Oggetti ricorrenti.....	12
Art. 20 - Unicità dell'argomento.....	12
V. GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI: DOCUMENTI IN ENTRATA.....	12
Art. 21 - Documenti in arrivo: disposizioni generali.....	12
Art. 22 - Documenti cartacei: ricevuti tramite il servizio postale.....	13
Art. 23 - Documenti cartacei: presentati direttamente all'Ufficio Protocollo.....	13
Art. 24 - Documenti cartacei: ricevuti direttamente dagli uffici.....	13
Art. 25 - Documenti cartacei: originali plurimi inviati a più soggetti del Comune.....	13
Art. 26 - Documenti informatici: ricevuti a mezzo Posta Elettronica Certificata.....	14
Art. 27 - Ricezione istanze avanzate tramite piattaforme di interoperabilità.....	14
VI. GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI: DOCUMENTI IN USCITA.....	14
Art. 28 - Documenti in uscita: disposizioni generali.....	14
Art. 29 - Documenti in uscita tramite PEC con più destinatari.....	14
Art. 30 - Documenti in uscita con destinatari esterni ed interni.....	15
VII. GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI: DOCUMENTI INTERNI.....	15
Art. 31 - Documenti interni: di preminente carattere giuridico probatorio.....	15
Art. 32 - Documenti interni: di preminente carattere informativo.....	15
Art. 33 - Documenti interni: circolari e disposizioni generali.....	15
VIII. MODALITÀ DI PRODUZIONE E CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO.....	15
Art. 34 - Unicità del protocollo informatico.....	15
Art. 35 - Registrazione di protocollo.....	16
Art. 36 - Elementi obbligatori nella registrazione di protocollo.....	16
Art. 37 - Registro giornaliero di protocollo.....	17
Art. 38 - Annullamento delle registrazioni di protocollo.....	17
Art. 39 - Segnatura di protocollo dei documenti.....	17
Art. 40 - Elementi della segnatura di protocollo.....	18

Art. 41 - Documenti esclusi dal protocollo.....	18
Art. 42 - Gestione documenti soggetti a registrazione particolare: serie, repertori e registri informatici.....	18
Art. 43 - Documenti pervenuti per errore al Comune.....	19
Art. 44 - Protocollo differito.....	19
Art. 45 - Documenti riservati (Protocollo riservato).....	19
Art. 46 - Corrispondenza personale o riservata.....	19
Art. 47 - Protocollo di documenti consegnati direttamente.....	20
Art. 48 - Protocollo dei telegrammi.....	20
Art. 49 - Protocollo nei telefax.....	20
Art. 50 - Documenti anonimi, non firmati o con firma illeggibile.....	20
Art. 51 - Documentazione di gare d'appalto.....	20
Art. 52 - Integrazioni documentarie.....	21
IX. REGISTRO DI EMERGENZA: MODALITÀ DI UTILIZZO.....	21
Art. 53 - Registro di emergenza.....	21
Art. 54 - Utilizzo del registro di emergenza.....	21
Art. 55 - Chiusura e recupero del registro di emergenza.....	22
X. SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE, ARCHIVIAZIONE E CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI.....	22
Art. 56 - Conservazione dei documenti.....	22
Art. 57 - L'Archivio comunale.....	22
Art. 58 - Titolare di classificazione del Comune di Poggibonsi.....	22
Art. 59 - Classificazione dei documenti.....	23
Art. 60 - Fascicolazione dei documenti.....	23
Art. 61 - Tipologie di fascicoli.....	24
Art. 62 - Apertura e chiusura del fascicolo.....	24
Art. 63 - Repertori dei fascicoli.....	24
Art. 64 - Il versamento dei fascicoli dall'archivio corrente all'archivio di deposito.....	24
Art. 65 - Piano di conservazione.....	25
XI. TUTELA DEI DATI PERSONALI E MISURE PER LA SICUREZZA INFORMATICA.....	25
Art. 66 - Analisi dei rischi e misure di sicurezza a tutela dei dati personali.....	25
Art. 67 - Misure per la sicurezza informatica.....	25
XII. DISPOSIZIONI FINALI.....	26
Art. 68 - Aggiornamento del Manuale di Gestione.....	26
Art. 69 - Pubblicità e entrata in vigore del presente Manuale di Gestione.....	26

ALLEGATI

ALLEGATO A – GLOSSARIO ALLEGATO 1 AL DOCUMENTO AGID LINEE GUIDA SULLA FORMAZIONE, GESTIONE E CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI

ALLEGATO B – DESCRIZIONE DELLA AOO

ALLEGATO C – ELENCO DOCUMENTI SOGGETTI A REGISTRAZIONE PARTICOLARE

ALLEGATO D – ELENCO PEC ATTIVATE

ALLEGATO E – PIANO DI CLASSIFICAZIONE (TITOLARIO) A CURA DEL GRUPPO DI LAVORO PER LA FORMULAZIONE DI PROPOSTE E MODELLI PER LA RIORGANIZZAZIONE DELL'ARCHIVIO DEI COMUNI

ALLEGATO F – PRONTUARIO PER LA CLASSIFICAZIONE A CURA DEL GRUPPO DI LAVORO PER LA FORMULAZIONE DI PROPOSTE E MODELLI PER LA

RIORGANIZZAZIONE DELL'ARCHIVIO DEI COMUNI

- ALLEGATO G – LINEE GUIDA PER L'ORGANIZZAZIONE DEI FASCICOLI E DELLE SERIE DEI DOCUMENTI PRODOTTI DAI COMUNI ITALIANI IN RIFERIMENTO AL PIANO DI CLASSIFICAZIONE A CURA DEL GRUPPO DI LAVORO PER LA FORMULAZIONE DI PROPOSTE E MODELLI PER LA RIORGANIZZAZIONE DELL'ARCHIVIO DEI COMUNI
- ALLEGATO H – TITOLARIO DEL COMUNE DI POGGIBONSI
- ALLEGATO I – ORGANIGRAMMA COMUNE DI POGGIBONSI
- ALLEGATO J – INDICAZIONI PER LE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO (SECONDO I SUGGERIMENTI DE LE RACCOMANDAZIONI DI AURORA IN PILLOLE)
- ALLEGATO K – PIANO DI CONSERVAZIONE PER GLI ARCHIVI DEI COMUNI ITALIANI
- ALLEGATO L – REGISTRO DI EMERGENZA DEL PROTOCOLLO INFORMATICO
- ALLEGATO M – ELENCO DI VERSAMENTO DELLA DOCUMENTAZIONE CARTACEA ALL'ARCHIVIO GENERALE
- ALLEGATO N – MANUALE DI CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI DEL COMUNE DI POGGIBONSI
- ALLEGATO N.1 – I METADATI. ALLEGATO 5 AL DOCUMENTO “LINEE GUIDA SULLA FORMAZIONE, GESTIONE E CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI”
- ALLEGATO N.2 – FORMATI DI FILE E RIVERSAMENTO. ALLEGATO 2 AL DOCUMENTO AGID “LINEE GUIDA SULLA FORMAZIONE, GESTIONE E CONSERVAZIONE DEL DOCUMENTO INFORMATICO”
- ALLEGATO N.3 – FORMATI DI FILE USATI PER LA CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI DEL COMUNE DI POGGIBONSI
- ALLEGATO O – PIANO DI SICUREZZA RELATIVO ALLA FORMAZIONE, GESTIONE, TRASMISSIONE, INTERSCAMBIO, ACCESSO E CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI DEL COMUNE DI POGGIBONSI

I. AMBITO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE DI GESTIONE, DEFINIZIONI E NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Art. 1 - Ambito di applicazione

- 1) Il presente *Manuale di gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali, del sistema di conservazione digitale dei documenti informatici e degli archivi del Comune di Poggibonsi* (di seguito denominato *Manuale di Gestione*) è adottato in conformità delle nuove Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici redatte a cura dell'Agenzia per l'Italia Digitale – AgID in vigore dal 01/01/2022 (di seguito denominate *Linee Guida*).
- 2) Il Manuale di Gestione descrive il sistema di gestione, anche ai fini della conservazione, dei documenti informatici e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi del Comune di Poggibonsi.

Art. 2 - Quadro normativo di riferimento

- 1) Il presente Manuale di Gestione è adottato nel rispetto della seguente normativa, che disciplina l'ambito tematico della gestione dei flussi documentali:
 - Legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii., *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;
 - DPR 28 dicembre 2000, n. 445 e ss.mm.ii., *Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa* (TUDA);
 - D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e ss.mm.ii., *Codice in materia di protezione dei dati personali*, come modificato dal D. Lgs. n. 101/2018 (regolamento UE n. 679/2016);
 - D. Lgs. 22 gennaio 2004, n. 42 e ss.mm.ii., *Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio*;
 - D. Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e ss.mm.ii., *Codice dell'Amministrazione Digitale* (CAD);
 - Raccomandazioni "Aurora" – edizione 2009;
 - Circolare AgID del 23 gennaio 2013 n. 60 in materia di documento informatico e gestione documentale, protocollo informatico, formazione e conservazione dei documenti informatici;
 - Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013, *Regole tecniche per il protocollo informatico*, secondo quanto modificato dalle Linee guida AgID del 17 maggio 2021;
 - Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 febbraio 2013, *Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali*;
 - Circolare AgID del 10 aprile 2014 n.65 sulle nuove modalità per l'accreditamento e la vigilanza sui soggetti pubblici e privati che svolgono attività di conservazione dei documenti informatici;
 - Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE;
 - Linee Guida AgID del 15 aprile 2019 sull'indice dei domicili digitali delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi;
 - Linee Guida AgID del 17 maggio 2021 sulla formazione, gestione e conservazione

dei documenti informatici.

- 2) Nel presente Manuale di Gestione i rinvii alla normativa limiteranno al minimo la riproduzione dell'intera fonte legislativa.

Art. 3 - Definizioni

- 1) Nel presente Manuale di Gestione si richiamano le definizioni contenute nel Glossario Allegato 1 al documento AgID "*Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici*" (Allegato A).

II. DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 4 - Area Organizzativa Omogenea (AOO)

- 1) Ai fini della gestione dei documenti con deliberazione di Giunta GC n.165/2005 del 20/12/2005 è costituita una sola Area Organizzativa Omogenea (AOO) denominata Comune di Poggibonsi composta dall'insieme di tutte le sue strutture e con le caratteristiche riportate nell'Allegato B del presente Manuale di Gestione.
- 2) Nell'ambito dell'AOO la numerazione delle registrazioni di protocollo è unica, rigidamente progressiva e fa capo ad un unico registro informatizzato.

Art. 5 - Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi

- 1) Ai sensi della normativa vigente, nell'ambito della AOO sopra individuata è istituito un servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi denominato "Ufficio Protocollo".
- 2) Al servizio è preposto il Responsabile individuato dall'Amministrazione.
- 3) Il Responsabile del servizio svolge i seguenti compiti in collaborazione con il Settore preposto alle tecnologie informatiche:
 - a) attribuisce il livello di autorizzazione per l'accesso alle funzioni del sistema del protocollo informatico, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione e abilitazioni all'inserimento e alla modifica delle informazioni;
 - b) garantisce che le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo si svolgano nel rispetto della normativa vigente;
 - c) garantisce la corretta produzione e la conservazione del registro giornaliero di protocollo e cura che le funzionalità del sistema in caso di guasti o anomalie, vengano ripristinate nel più breve tempo possibile;
 - d) cura la conservazione delle copie dei dati di protocollo e dei documenti archiviati su supporto informatico, in luoghi sicuri e differenti;
 - e) garantisce 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 di cui agli artt. 58, 59 e 60 del TUDA e le attività di gestione dell'archivio di cui agli artt. 67, 68 e 69 dello stesso testo unico;
 - f) autorizza le operazioni di annullamento delle registrazioni di protocollo e l'uso del registro di emergenza;
 - g) vigila sull'osservanza delle disposizioni del presente Manuale di Gestione da parte del personale autorizzato;
 - h) stabilisce i criteri minimi di sicurezza informatica del sistema e controlla la regolare

esecuzione delle procedure di sicurezza;

- i) cura il costante aggiornamento del manuale e dei suoi allegati.

Art. 6 - Eliminazione dei registri di protocollo interni e registri particolari

- 1) Nel rispetto di quanto previsto dall'art.3 c.1 lettera d DPCM 31 ottobre 2000 – *Regole tecniche per il protocollo informatico* di cui al DPR 20 ottobre 1998 n. 428 il Comune ha eliminato tutti i registri di protocollo interni diversi dal protocollo generale.
- 2) Sono consentite tuttavia forme di registrazione particolare per alcune tipologie di documenti, come da elenco contenuto nell'Allegato C.
- 3) Il software di produzione delle tipologie di documenti soggetti a registrazione particolare consente di eseguire su di essi tutte le operazioni previste nell'ambito della gestione dei documenti e del sistema adottato per il protocollo informatico.
- 4) Ciascun complesso dei documenti soggetti a registrazione particolare, in quanto aggregazione di documenti tutti appartenenti alla medesima tipologia, costituisce una serie con rilevanza giuridica all'interno della quale i rispettivi documenti sono conservati in originale e ordinati secondo il numero progressivo dell'anno.

Art. 7 - Modello organizzativo

- 1) All'interno della AOO sopra individuata il sistema di protocollazione è centralizzato per la corrispondenza in entrata afferente all'indirizzo e-mail e PEC del protocollo (comune.poggibonsi@postacert.toscana.it e protocollo@comune.poggibonsi.si.it), mentre è decentrato per la corrispondenza pervenuta agli indirizzi e-mail di settore e per la corrispondenza in uscita.

Art. 8 - Caselle di posta elettronica e posta certificata

- 1) L'AOO è dotata di una casella di Posta Elettronica Certificata (PEC) istituzionale per la corrispondenza, in ingresso e in uscita, pubblicata sull'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA); tale casella costituisce l'indirizzo virtuale dell'AOO e di tutti gli uffici che ad essa fanno riferimento.
- 2) L'indirizzo PEC è il seguente: comune.poggibonsi@postacert.toscana.it.
- 3) L'indirizzo di Posta Elettronica non certificata abilitato al ricevimento dei documenti da protocollare è il seguente: protocollo@comune.poggibonsi.si.it
- 4) La casella di Posta Elettronica Certificata è accessibile, per la ricezione di documenti, a tutti gli utenti abilitati alla protocollazione in arrivo.
- 5) La casella di Posta Elettronica Certificata è accessibile, per la spedizione di documenti, a tutti gli utenti abilitati dell'Ente.
- 6) L'AOO ha inoltre attivato caselle di PEC istituzionali di cui all'Allegato D.
- 7) I documenti pervenuti via PEC seguiranno i principi generali di protocollazione espressi nel presente Manuale di Gestione.
- 8) Per le comunicazioni strettamente personali inerenti il rapporto di lavoro tra il Comune e i propri dipendenti è disposto l'utilizzo della posta elettronica nel rispetto delle norme in materia di protezione dei dati personali.
- 9) Per le comunicazioni interne tra dipendenti aventi semplice carattere informativo si continuerà ad utilizzare la posta elettronica senza procedere alla relativa protocollazione.

- 10) Per le comunicazioni aventi carattere informativo tra il Comune e i propri dipendenti si utilizza prevalentemente la intranet aziendale.

Art. 9 - Firma digitale qualificata. Abilitazione dei dipendenti

- 1) Per l'espletamento delle attività istituzionali e per quelle connesse all'attuazione delle norme di gestione del protocollo informatico, di gestione documentale e di archivistica, il Comune fornisce la firma digitale ai dipendenti da esso delegati a rappresentarlo.

Art. 10 - Strumenti per la gestione del protocollo informatico unico

- 1) Il Protocollo informatico unico si avvale dei seguenti strumenti di gestione archivistica prodotti dal Gruppo di lavoro per la formazione di proposte e modelli per la riorganizzazione dell'archivio dei Comuni italiani:
- a) *Piano di classificazione (=Titolario) per gli archivi dei Comuni italiani* (Allegato E);
 - b) *Prontuario per la classificazione* (Allegato F);
 - c) *Linee guida per l'organizzazione dei fascicoli e delle serie dei documenti prodotti dai Comuni italiani in riferimento al piano di classificazione* (Allegato G);
 - d) *Piano di Conservazione per gli archivi dei Comuni italiani* (Allegato K);
- 2) Sulla base degli strumenti indicati nel comma precedente, il Comune ha adottato un proprio Titolario di Classificazione (Allegato H), come meglio specificato nell'Art.58 del presente Manuale di Gestione.

Art. 11 - Autorizzazioni di accesso alle informazioni documentali

- 1) Ad ogni utente interno del sistema di gestione del protocollo informatico e documentale è assegnata, oltre alle credenziali di accesso, una autorizzazione d'accesso differenziata in base alle competenze e alle tipologie di operazione che ciascuno svolge all'interno dell'ufficio di appartenenza.
- 2) I diversi livelli di autorizzazione sono assegnati, revocati o modificati agli utenti dal Responsabile della Gestione documentale o da un suo incaricato, dietro richiesta del Responsabile del Servizio di appartenenza dei singoli utenti.

III. FORMAZIONE DEI DOCUMENTI

Art. 12 - I documenti del Comune di Poggibonsi

- 1) I documenti del Comune di Poggibonsi sono quelli prodotti (spediti e ricevuti) in uno dei modi di seguito descritti dagli organi ed uffici del Comune medesimo nello svolgimento della loro attività istituzionale.
- 2) Tali documenti, tra loro connessi da speciale vincolo originario, necessario e determinato, costituiscono l'Archivio del Comune.

Art. 13 - Tipologia dei documenti trattati

- 1) Le due tipologie di documenti gestite sono:
- a) **Documento informatico**. Per documento informatico s'intende "la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti";
 - b) **Documento analogico**. Per documento analogico si intende un documento formato

utilizzando una grandezza fisica che assume valori continui, come, ad es., le tracce su carta, le immagini contenute nei film e le magnetizzazioni su nastro.

- 2) Nell'attività amministrativa il documento analogico è un 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).
- 3) Entrambe le tipologie riportate al comma 1 sono suddivise in documenti in arrivo, documenti in partenza e documenti interni:
 - a) **Documenti in arrivo:** tutti i documenti acquisiti dal Comune di Poggibonsi nell'esercizio delle proprie funzioni.
 - b) **Documenti in partenza:** tutti i documenti prodotti dal personale del Comune di Poggibonsi nell'esercizio delle proprie funzioni.
 - c) **Documenti interni:** tutti i documenti scambiati tra i Servizi del Comune, o tra uffici appartenenti ad un medesimo Servizio.
- 4) La tipologia di cui al comma 3 lett. c) si distinguono in documenti di carattere:
 - a) Informativo: memorie informali, appunti, brevi comunicazioni di rilevanza meramente informativa scambiate tra i vari Settori che di norma non vanno protocollati.
 - b) Giuridico-probatorio: redatti dal personale del Comune al fine di documentare fatti inerenti all'attività svolta e alla regolarità delle azioni amministrative, o qualsiasi altro documento dal quale possono nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi: come tali devono essere protocollati.

Art. 14 - Formato dei documenti

- 1) Il Comune forma gli originali dei propri documenti con mezzi informatici secondo quanto previsto dalle disposizioni del CAD e delle Regole Tecniche per il Protocollo Informatico.
- 2) Fermo restando quanto disposto al comma precedente e soprattutto nella fase transitoria di migrazione verso l'adozione integrale delle tecnologie digitali da parte dell'amministrazione, la redazione di documenti originali su supporto cartaceo, nonché la copia di documenti informatici sul medesimo supporto, è consentita solo ove risulti necessaria.
- 3) I fax sono considerati a tutti gli effetti dei documenti cartacei, poiché solo la loro modalità di trasmissione è per via telematica; per legge (art. 45 del CAD) soddisfano il requisito della forma scritta e la loro trasmissione non deve essere seguita da quella del documento originale. Per la protocollazione dei fax si veda l'Art. 49 del presente Manuale di Gestione.
- 4) La forma dei documenti interni deve essere sempre digitale (flusso telematico o e-mail); di conseguenza la posta interna dovrà essere completamente dematerializzata.
- 5) L'elenco dei formati di file usati dal Comune per la conservazione digitale a norma è indicato nell'Allegato N.3 del presente Manuale di Gestione.

Art. 15 - Contenuto dei documenti

- 1) Ogni documento per essere inoltrato all'esterno o all'interno in modo formale deve trattare un unico argomento, indicato in maniera sintetica ma esaustiva nello spazio riservato all'oggetto; è riferito ad un solo protocollo ma può far riferimento a più

fascicoli.

- 2) Per la corretta redazione dell'oggetto (dove si privilegia la sostantivizzazione dei termini) dei documenti e la corretta registrazione delle anagrafiche dei corrispondenti esterni, mittenti o destinatari di documenti registrazione al protocollo è stato redatto un apposito documento di indicazioni elaborato sulla base dei suggerimenti di *Le Raccomandazioni di Aurora in pillole* (Amministrazioni unite per la redazione degli oggetti e delle registrazioni anagrafiche nel protocollo informatico) allegate al presente Manuale di Gestione (Allegato J).
- 3) I documenti prodotti dal Comune di Poggibonsi, indipendentemente dalla forma nella quale sono redatti (informatica o cartacea), devono riportare le informazioni elencate di seguito:
 - a) individuazione dell'autore del documento:
 - la denominazione e il logo dell'amministrazione;
 - l'indicazione completa dell'ufficio che ha prodotto il documento corredata da indirizzo completo, numeri di telefono, fax, mail ed eventuali orari di apertura al pubblico;
 - il codice fiscale dell'amministrazione;
 - indirizzo istituzionale di posta elettronica certificata o quello della Direzione.
 - b) individuazione e descrizione del documento:
 - luogo e data di redazione;
 - numero di protocollo;
 - numero di allegati se presenti;
 - oggetto del documento;
 - indice di classificazione: titolo/classe (eventualmente fascicolo);
 - numero e data del documento cui si risponde;
 - c) individuazione del destinatario del documento:
 - nome e cognome (per le persone) / Denominazione (per gli enti e le imprese) con il relativo indirizzo completo (casella PEC oppure via/P.zza numero civico, cap, città);
 - d) individuazione del responsabile:
 - nome, cognome e profilo professionale del Responsabile con relativa sottoscrizione;
 - eventuale individuazione del redattore: sigla o nome e cognome e, solo se necessario, sua sottoscrizione.
- 4) I documenti informatici rispettano gli elementi essenziali e sostanziali indicati per quelli analogici. Prima della loro sottoscrizione con firma digitale sono convertiti in formati non modificabili al fine di garantire la loro non alterabilità durante le fasi di accesso e conservazione, l'immutabilità nel tempo del contenuto e la loro consultazione.

Art. 16 - Modalità di trasmissione dei documenti

- 1) Lo scambio dei documenti soggetti alla registrazione di protocollo è prevalentemente effettuato mediante messaggi di posta elettronica certificata che soddisfano i requisiti di legge.
- 2) Oltre la trasmissione attraverso posta elettronica convenzionale o certificata, che è sempre da privilegiare, le ulteriori modalità di trasmissione/ricevimento dei documenti possono essere:
 - a) fax e telegrammi;

- b) consegna diretta all'Ufficio Protocollo;
- c) posta ordinaria e raccomandata;
- d) tramite CD ROM, DVD.

IV. GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI: DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 17 - Flusso dei documenti: smistamento, assegnazione e presa in carico

- 1) I documenti su supporto cartaceo possono pervenire nelle seguenti modalità:
 - a) tramite il servizio di posta tradizionale, con consegna dei documenti direttamente all'Ufficio Protocollo;
 - b) tramite consegna a mano da parte dei cittadini all'Ufficio Protocollo;
 - c) tramite modalità telefax.
- 2) La ricezione dei documenti informatici è assicurata dalla casella istituzionale di posta elettronica certificata comune.poggibonsi@postacert.toscana.it collegata al sistema di protocollo informatico.
- 3) Il Comune accetta le istanze dei cittadini inviate tramite posta elettronica certificata nel rispetto dell'art. 65, comma 1, del D. Lgs. 82/2005.
- 4) La posta in arrivo deve essere protocollata e successivamente smistata all'ufficio competente. Lo smistamento garantisce la visibilità del documento a tutti i componenti dell'unità destinataria, che saranno tutti investiti della responsabilità della trattazione.
- 5) Con l'assegnazione si provvede all'inoltro di un documento ad un singolo soggetto o ad un numero ristretto di soggetti. Si individua quindi con precisione chi deve gestire la pratica conferendogli (o conferendo loro) la responsabilità di esclusiva trattazione della stessa.
- 6) Lo smistamento può essere effettuato per competenza e per conoscenza. Nel primo caso l'ufficio destinatario deve compiere delle operazioni sul documento (gestire la pratica, fascicolare, effettuare successive lavorazioni), nel secondo invece l'ufficio viene semplicemente informato dell'arrivo del documento. Si raccomanda di non abusare degli smistamenti che devono essere effettuati solo qualora vi sia un'esigenza reale.
- 7) Il soggetto dell'unità che effettua la presa in carico agisce per tutta l'unità di appartenenza ed è responsabile degli adempimenti connessi. Il sistema registra chi effettua l'operazione di presa in carico. Solo una volta che la pratica è completamente conclusa si dovrà attivare il comando "*Completa Attività*" che comporterà l'archiviazione del documento e l'eliminazione dalla scrivania virtuale. Il documento sarà comunque visibile nelle maschere di ricerca secondo criteri legati alle abilitazioni possedute.
- 8) È necessario che siano individuati ambiti organizzativi composti da più di un soggetto, in quanto, in caso di assenza, il documento potrebbe rimanere fermo.
- 9) Il sistema di gestione informatica dei documenti memorizza tutti i passaggi, conservando per ciascuno l'identificativo dell'utente che effettua l'operazione, la data e l'ora di esecuzione. La traccia risultante definisce, ai fini normativi e regolamentari, i tempi del procedimento amministrativo ed i conseguenti riflessi sotto il profilo della responsabilità.

Art. 18 - Documenti smistati o assegnati erroneamente

- 1) Nel caso di smistamento o assegnazione errati l'ufficio che riceve il documento provvede ad effettuare il rifiuto del documento tramite il sistema in tempi brevi. Ciò consente all'ufficio che lo ha inoltrato di procedere ad un nuovo smistamento o assegnazione.
- 2) I termini per la definizione del procedimento amministrativo che eventualmente prende avvio dal documento decorrono comunque dalla data di protocollazione, pertanto il ritardo nell'effettuazione di tali operazioni costituisce illecito sanzionabile.

Art. 19 - Oggetti ricorrenti

- 1) Ciascun Settore può individuare tipologie di documenti per i quali concordare con il Protocollo generale l'indicazione esatta dell'oggetto, la titolazione, la tipologia, l'assegnazione a predeterminati soggetti o ambiti organizzativi e l'eventuale classificazione.
- 2) È compito di ciascun Settore provvedere a verificare il permanere dell'attualità di ciascun oggetto individuato e del relativo smistamento.

Art. 20 - Unicità dell'argomento

- 1) Ogni documento in uscita o interno deve trattare necessariamente un solo argomento, riferirsi ad un solo procedimento e quindi, di norma, essere conservato in un unico fascicolo.
- 2) È consentito comunque che uno stesso documento sia inserito in fascicoli diversi qualora sia necessario per uno stesso affare aprire più fascicoli con diversa classificazione.
- 3) Qualora un documento cartaceo o informatico in entrata tratti più argomenti afferenti a procedimenti diversi e conseguentemente a fascicoli diversi, l'addetto al protocollo effettuerà la registrazione e smisterà il documento al Dirigente del settore interessato che individuerà tutti i soggetti interessati. L'originale sarà in carico al responsabile dell'oggetto principale.

V. GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI: DOCUMENTI IN ENTRATA

Art. 21 - Documenti in arrivo: disposizioni generali

- 1) I documenti in entrata, analogici o digitali, sono ricevuti dal Protocollo generale o direttamente dai singoli uffici e devono essere protocollati e smistati all'ufficio di competenza nella stessa giornata in cui sono pervenuti e comunque cercando di non superare le 48 ore dal ricevimento (per il protocollo differito vedi [Art.44](#) del presente Manuale di Gestione).
- 2) Il Protocollo generale o i singoli uffici di settore provvederanno a scannerizzare i documenti cartacei quando non presentino particolari problematiche (formato e contenuto dei dati) e ad inviare, dopo i necessari adempimenti, agli uffici destinatari anche l'originale cartaceo. Nel caso in cui il documento cartaceo arrivi direttamente all'ufficio interessato, sarà l'ufficio medesimo a provvedere alla sua scannerizzazione e protocollazione. L'originale cartaceo resterà in carico all'ufficio ricevente; qualora

l'istruttoria richieda di portare a conoscenza di altri uffici interni il documento, questo sarà inviato soltanto in formato digitale.

Art. 22 - Documenti cartacei: ricevuti tramite il servizio postale

- 1) Le buste o contenitori sono inizialmente esaminati dall'Ufficio Protocollo per una preliminare verifica della sicurezza del contenuto, dell'indirizzo e del destinatario.
- 2) Nel caso in cui si rilevi che il documento è stato erroneamente spedito al Comune (perché per es. indirizzato ad altra amministrazione) si procede come descritto all'[Art.43](#) del presente Manuale di Gestione.
- 3) Verificata la correttezza si procede all'apertura delle buste e alla contestuale registrazione, segnatura, classificazione. Per gli smistamenti e la scansione si seguono le regole descritte negli articoli precedenti.
- 4) In base ai principi generali di buona amministrazione la corrispondenza in entrata ed in uscita deve essere sempre indirizzata all'unità organizzativa competente e non a singole persone: qualora sulla busta sia indicato il nominativo di singoli dipendenti, nella presunzione che la corrispondenza sia comunque relativa all'attività istituzionale del Comune, la busta è regolarmente aperta, a meno che non riporti dicitura "riservata" o "personale" o "SPM" (vedi [Art. 46](#)).
- 5) La corrispondenza recante la dicitura "RISERVATA" o "PERSONALE" non viene protocollata, ma consegnata direttamente al destinatario. Quest'ultimo, dopo aver verificato il documento, può richiederne o meno la registrazione di protocollo informatico.
- 6) La corrispondenza ricevuta via telegramma o via telex è trattata con le modalità descritte nei successivi Artt. 48 e 49.
- 7) La busta deve essere conservata secondo la normativa vigente al fine di eventuali necessità di verifiche.

Art. 23 - Documenti cartacei: presentati direttamente all'Ufficio Protocollo

- 1) I documenti cartacei presentati direttamente all'Ufficio Protocollo durante l'orario di apertura al pubblico sono protocollati e smistati agli uffici di competenza, nello stesso giorno di ricezione.
- 2) L'operatore, una volta effettuate le operazioni di registrazione di protocollo, rilascia una ricevuta contenente gli estremi di tale registrazione.

Art. 24 - Documenti cartacei: ricevuti direttamente dagli uffici

- 1) I documenti cartacei ricevuti direttamente dagli uffici sono da loro protocollati, scannerizzati e smistati nella stessa giornata di ricezione.

Art. 25 - Documenti cartacei: originali plurimi inviati a più soggetti del Comune

- 1) Ogni documento in entrata, anche se redatto in più originali, deve essere individuato da un solo ed unico numero di protocollo, indipendentemente dal fatto che sia indirizzato per competenza o per conoscenza, a uno o più uffici del Comune.
- 2) Nel caso in cui, oltre alla pluralità di destinatari, il documento tratti anche una pluralità di argomenti (pluralità di oggetti), si veda la procedura descritta all'Art. 20 comma 3.

Art. 26 - Documenti informatici: ricevuti a mezzo Posta Elettronica Certificata

- 1) I documenti informatici sono ricevuti dalla casella istituzionale di Posta Elettronica Certificata *comune.poggibonsi@postacert.toscana.it*.
- 2) L'Ufficio Protocollo, abilitato alla ricezione dei messaggi inviati alla casella PEC istituzionale, procede alla registrazione di protocollo. Qualora i documenti provengano da una casella di posta non certificata, l'istanza è ritenuta valida se il mittente può essere correttamente identificato tramite copia del documento di identità allegato (art. 65 CAD). La notifica al mittente dell'avvenuto recapito del messaggio è assicurata dagli specifici standard del servizio di posta elettronica.
- 3) Effettuata la protocollazione si procede ad attivare gli smistamenti conseguenti secondo le regole generali indicate nel presente Manuale di Gestione.
- 4) Non sono accettate per la protocollazione email che prevedono scarico di documenti da link esterni.
- 5) Qualora la dimensione del messaggio email superi la capacità di gestione del sistema di gestione informatica dei documenti, il messaggio viene rifiutato con l'indicazione di procedere ad un nuovo inoltro suddiviso in più messaggi per lo stesso oggetto; le diverse email così ricevute verranno singolarmente protocollate e collegate tra loro con apposita indicazione nel campo oggetto (es. Parte I, Parte II, etc)..

Art. 27 - Ricezione istanze avanzate tramite piattaforme di interoperabilità

- 1) I sistemi informatici adottati dall'Ente sono configurati per consentire la protocollazione "automatica" di istanze avanzate tramite piattaforme di interoperabilità (ad es. SUAP, SUE, identificazione attraverso SPID/CIE, servizi erogati in rete di cui all'art. 64 del D. Lgs 82/2005).

VI. GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI: DOCUMENTI IN USCITA

Art. 28 - Documenti in uscita: disposizioni generali

- 1) Il Comune forma i documenti in uscita con mezzi informatici che soddisfano i requisiti di legge. I documenti informatici, compresi gli eventuali allegati, anch'essi informatici, sono inviati, per mezzo della posta elettronica semplice o certificata.
- 2) La redazione, registrazione, classificazione e fascicolazione dei documenti in uscita spetta ai singoli responsabili della pratica, che dovranno altresì curare che venga attivata l'effettiva spedizione.
- 3) Per la spedizione del cartaceo l'Ufficio Protocollo continua a svolgere il ruolo di collettore ed interfaccia con il gestore del servizio postale.

Art. 29 - Documenti in uscita tramite PEC con più destinatari

- 1) Qualora i destinatari di un documento in uscita tramite posta elettronica certificata siano in numero superiore a tre, nelle more di una completa diffusione delle tecnologie digitali e delle integrazioni dei vari applicativi, nella registrazione di protocollo può essere riportato il nominativo del primo destinatario con la seguente indicazione "... *ed altri. Vedi elenco allegato*" (per es.: Pinco Pallino ed altri. Vedi elenco allegato). Alla registrazione di protocollo deve essere associato il file contenente l'elenco dei destinatari.

Art. 30 - Documenti in uscita con destinatari esterni ed interni

- 1) I documenti di questo tipo devono essere registrati come documenti in uscita compilando il campo "MITT/DEST" con il nome del destinatario esterno. Per i destinatari interni saranno effettuate le normali operazioni di smistamento.

VII. GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI: DOCUMENTI INTERNI

Art. 31 - Documenti interni: di preminente carattere giuridico probatorio

- 1) I documenti interni di preminente carattere giuridico-probatorio devono essere registrati sul protocollo informatico unico del Comune, classificati, fascicolati e inviati a cura del Responsabile della pratica. La loro registrazione viene effettuata una sola volta dall'ufficio mittente. Il destinatario del documento interno non deve effettuare una nuova registrazione del documento in arrivo, ma può aggiungere ulteriori smistamenti e anche classificazioni, per consentire un'adeguata trasmissione del documento al responsabile della pratica e una corretta collocazione dello stesso documento all'interno dei fascicoli gestiti dal proprio servizio.

Art. 32 - Documenti interni: di preminente carattere informativo

- 1) Tutta la documentazione interna di preminente carattere informativo si trasmette esclusivamente in forma digitale tramite e-mail. L'ufficio ricevente può organizzare tali documenti in forma libera anche utilizzando le risorse informatiche del sistema (per es. inserendoli in fascicoli).
- 2) Per le comunicazioni interne per le quali sono in uso applicativi specifici si utilizzano tali strumenti ed esclusivamente in via telematica.

Art. 33 - Documenti interni: circolari e disposizioni generali

- 1) Per le circolari, le disposizioni generali e le altre comunicazioni interne che abbiano come destinatari tutti gli uffici del Comune, il servizio mittente smisterà il documento agli altri servizi interessati. Questi ultimi comunicheranno al proprio personale con mail semplice o con affissione della comunicazione in formato cartaceo negli spazi fisici che si trovano negli uffici adibiti alla consultazione diretta da parte dei dipendenti.

VIII. MODALITÀ DI PRODUZIONE E CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO

Art. 34 - Unicità del protocollo informatico

- 1) Nell'ambito del Comune di Poggibonsi il protocollo e la numerazione progressiva delle registrazioni di protocollo sono unici. La numerazione si chiude il 31 dicembre di ogni anno e ricomincia dal primo gennaio dell'anno successivo.
- 2) Ogni documento reca un solo numero di protocollo.
- 3) Ai sensi della normativa vigente il numero di protocollo è costituito da almeno sette cifre numeriche.

- 4) Non è consentito prenotare numeri di protocollo per documenti non ancora disponibili.
- 5) Gli uffici che ricevono documenti già protocollati non devono effettuare un'ulteriore registrazione bensì provvedere, se del caso, ad ulteriori smistamenti.
- 6) 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.
- 7) Non è pertanto consentito 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 neppure qualora l'affare si esaurisca con la sola risposta e nemmeno se la registrazione avviene nel medesimo giorno lavorativo.
- 8) 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.
- 9) Il registro di protocollo è soggetto alle forme di pubblicità e di tutela di situazioni giuridicamente rilevanti previste dalla normativa vigente.
- 10) Tutti i dipendenti accreditati al sistema sono tenuti alla riservatezza.

Art. 35 - Registrazione di protocollo

- 1) Su ogni documento ricevuto e spedito dal Comune di Poggibonsi e su ogni documento interno formale è effettuata una registrazione con il sistema di gestione del protocollo informatico consistente nella memorizzazione di dati obbligatori, così come indicato dall'Art.53 del TUDA e riportati integralmente in questo Manuale di Gestione all'Art. 35.
- 2) Solo quando sono stati inseriti tutti i dati obbligatori -contrassegnati con un asterisco nella maschera di registrazione dell'attuale software di gestione del protocollo informatico del Comune- il sistema attribuisce il numero di protocollo al documento segnalando, in caso contrario, il dato mancante.
- 3) L'inserimento dei dati non obbligatori è invece possibile anche con più operazioni compiute in momenti diversi.
- 4) Le operazioni di correzione vengono sempre registrate dal sistema.
- 5) In caso di errore è necessario ricorrere all'annullamento della registrazione (vedi Art. 38).

Art. 36 - Elementi obbligatori nella registrazione di protocollo

- 1) Gli elementi obbligatori nella registrazione di protocollo, come indicato dall'art.53 del TUDA, sono:
 - a) il numero di protocollo del documento (assegnato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile);
 - b) la data di registrazione di protocollo (assegnata automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile);
 - c) il mittente per i documenti ricevuti o, in alternativa, il destinatario o i destinatari per i documenti spediti, registrati in forma non modificabile;
 - d) l'oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
 - e) la data e il protocollo del documento ricevuto, se disponibili;
 - f) l'impronta informatica per i soli documenti informatici che è costituita dalla

sequenza di simboli binari in grado di identificarne univocamente il contenuto (assegnato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile).

- 2) La registrazione di protocollo di un documento può riportare anche gli allegati del documento ricevuto e ogni altra informazione utile o necessaria, se disponibile.

Art. 37 - Registro giornaliero di protocollo

- 1) Il sistema di gestione del protocollo informatico produce automaticamente il registro giornaliero di protocollo, costituito dall'elenco delle informazioni inserite con l'operazione di registrazione nell'arco dello stesso giorno.
- 2) Il registro giornaliero di protocollo viene inviato quotidianamente alla conservazione digitale a norma.

Art. 38 - Annullamento delle registrazioni di protocollo

- 1) Il protocollo informatico deve assicurare il tracciamento e la storicizzazione di ogni operazione, comprese le operazioni di annullamento, e la loro attribuzione all'operatore.
- 2) Il sistema di protocollo informatico assicura che:
 - a) le informazioni relative all'oggetto, al mittente e al destinatario di una registrazione di protocollo, non possano essere modificate, ma solo annullate come indicato dall'art. 54 del TUDA;
 - b) le uniche informazioni modificabili di una registrazione di protocollo siano l'assegnazione interna all'amministrazione e la classificazione;
 - c) le azioni di annullamento provvedano alla storicizzazione dei dati annullati attraverso le informazioni oggetto delle stesse;
 - d) per ognuno di questi eventi, anche nel caso di modifica di una delle informazioni di cui al punto precedente, il sistema storicizzi tutte le informazioni annullate e modificate rendendole entrambe visibili e comparabili, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 54, comma 2 del TUDA.
 - e) L'annullamento di una registrazione di protocollo deve essere richiesto con specifica funzione del sistema di protocollazione, adeguatamente motivata, al Responsabile dell'Ufficio Protocollo, che è l'unico soggetto autorizzato ad effettuare l'annullamento.
- 3) I dati relativi alla registrazione di protocollo annullati rimangono memorizzati (storicizzati) nel registro informatico unitamente alla data, all'autore dell'annullamento e agli estremi del provvedimento d'autorizzazione.

Art. 39 - Segnatura di protocollo dei documenti

- 1) 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 per consentire di individuarlo in modo inequivocabile come meglio descritto nei punti successivi. L'operazione di segnatura di protocollo è effettuata contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo (vedi art.55 comm.1 e 2 del TUDA).
- 2) Per i documenti cartacei la segnatura di protocollo avviene attraverso l'apposizione, sul primo foglio del documento o nella busta in caso di partecipazione a bandi di concorso o gare, di un'etichetta autoadesiva riportante le informazioni indicate all'articolo

successivo.

- 3) Per i documenti informatici il software assegna automaticamente la segnatura di protocollo conformemente alle disposizioni tecniche vigenti.
- 4) La scansione dei documenti cartacei può essere effettuata:
 - a) dopo che è stata eseguita la segnatura di protocollo in modo da acquisire un'immagine del documento che la riporti;
 - b) prima della segnatura di protocollo se il documento viene acquisito precedentemente.

Art. 40 - Elementi della segnatura di protocollo

- 1) Gli elementi minimi della segnatura di protocollo (come da art. 55, comma 1 del TUDA), attinenti alla funzione identificativa di carattere giuridico-probatorio, sono:
 - a) il numero progressivo di protocollo;
 - b) la data di protocollo;
 - c) l'identificazione in forma sintetica dell'amministrazione o dell'area organizzativa individuata ai sensi dell'art.50, comma 4 del TUDA.

Art. 41 - Documenti esclusi dal protocollo

- 1) Sono esclusi dalla protocollazione i documenti indicati nell'art. 53 comma 5 del TUDA ossia: *“le Gazzette Ufficiali, i bollettini ufficiali e i notiziari della pubblica amministrazione, le note di ricezione delle circolari e altre disposizioni, i materiali statistici, gli atti preparatori interni, i giornali, le riviste, i libri, i materiali pubblicitari, gli inviti a manifestazioni e tutti i documenti già soggetti a registrazione particolare dell'amministrazione”*.
- 2) Inoltre sono esclusi dalla registrazione di protocollo tutti documenti che per loro natura non rivestono alcuna rilevanza giuridico-amministrativa presente e futura quali, ad esempio, gli atti interni che non costituiscono fasi obbligatorie e imprescindibili dei procedimenti amministrativi e quelli di preminente carattere informativo nonché i documenti di interesse effimero (ringraziamenti, congratulazioni, inviti).
- 3) Sono altresì esclusi dalla registrazione di protocollo i documenti già soggetti a registrazione particolare dell'Amministrazione (Allegato C) per i quali si applicano le modalità di trattamento riportate all'Art. 42 del presente Manuale di Gestione.

Art. 42 - Gestione documenti soggetti a registrazione particolare: serie, repertori e registri informatici

- 1) I documenti di cui al comma 3 dell'articolo precedente costituiscono delle serie archivistiche, cioè dei raggruppamenti di unità documentali aggregate sulla base di caratteristiche omogenee, quali la tipologia del documento (ad esempio, i decreti, le ordinanze, le deliberazioni) o la provenienza (nel senso che sono prodotti dal medesimo ufficio od organo: ad esempio, il Sindaco oppure il Consiglio). Questi documenti vengono allineati in ordine cronologico e da tale ordine ricavano un numero identificativo che ha rilevanza giuridica.
- 2) Il registro dove sono annotati cronologicamente i documenti soggetti a registrazione particolare si definisce repertorio.
- 3) I repertori sono gestiti in modalità informatica, o utilizzando appositi software, oppure utilizzando l'apposito modulo del software di protocollo informatico; qualora non sia

possibile la gestione informatizzata, il repertorio viene gestito in forma cartacea attraverso appositi registri.

Art. 43 - Documenti pervenuti per errore al Comune

- 1) I documenti pervenuti a mezzo posta per errore al Comune non devono essere protocollati e devono essere restituiti a cura dell'Ufficio Protocollo alla posta con la dicitura "*erroneamente pervenuto al Comune il...*".
- 2) Se il documento è pervenuto erroneamente tramite PEC, deve essere restituito al mittente tramite l'apposita funzione.
- 3) Nel caso in cui l'errore venga rilevato soltanto dopo la protocollazione l'addetto al protocollo provvede a richiedere l'annullamento della registrazione.

Art. 44 - Protocollo differito

- 1) Nella gestione dei flussi documentali può avvenire (eccezionalmente) che la registrazione di un documento in entrata non coincida con la sua effettiva acquisizione all'interno del sistema di gestione documentale.
- 2) Il differimento dei termini di registrazione può essere applicato solo ai documenti in entrata.
- 3) La possibilità di ricorso alla protocollazione differita è da limitarsi ai casi eccezionali che non permettono di evadere la corrispondenza ricevuta nella giornata di arrivo e comunque non oltre le 48 ore dal ricevimento, come ad esempio la corrispondenza arrivata nei giorni di chiusura degli uffici.
- 4) La registrazione deve avvenire indicando la data di ricezione effettiva del documento da protocollare.
- 5) In tutti i casi in cui si presenti la necessità di protocollare un numero consistente di documenti, qualora sia possibile, l'ufficio interessato deve comunque darne comunicazione al Responsabile dell'Ufficio Protocollo con sufficiente anticipo, al fine di concordare tempi e modi di protocollazione e di spedizione.

Art. 45 - Documenti riservati (Protocollo riservato)

- 1) Sono previste particolari forme di riservatezza per i documenti relativi a procedimenti disciplinari nei confronti dei dipendenti, vicende o a fatti privati, politici o giudiziari (giudizi pendenti) o documenti che richiedono, comunque, una trattazione riservata. Per tali atti sul registro di protocollo generale compare solo il numero attribuito a ciascun documento e l'annotazione "*Riservato*".
- 2) I documenti registrati con tali forme appartengono al cosiddetto "protocollo riservato" costituito dalle registrazioni il cui accesso è autorizzato solo alle persone espressamente abilitate. Queste ultime hanno comunque la visibilità dei soli documenti riservati trattati dall'unità di appartenenza.
- 3) Le procedure adottate per la gestione dei documenti ad accesso riservato, comprese le registrazioni, la segnatura, la classificazione e la fascicolazione, sono le stesse adottate per gli altri documenti.

Art. 46 - Corrispondenza personale o riservata

- 1) La corrispondenza indirizzata ad una singola persona è regolarmente aperta dall'Ufficio Protocollo a meno che sulla busta non sia riportata la dicitura "*riservata*" o

“personale” o “SPM”. La corrispondenza recante tale dicitura viene consegnata in busta chiusa al destinatario il quale ne valuterà il contenuto e nel caso dovesse riguardare l’ente, se reputa che i documenti ricevuti debbano essere protocollati, provvede a protocollarli o a trasmetterli all’Ufficio Protocollo.

Art. 47 - Protocollazione di documenti consegnati direttamente

- 1) La corrispondenza ricevuta con rimessa diretta dall’interessato o da persona da questi delegata viene protocollata, dagli sportelli abilitati al ritiro delle istanze, al momento della presentazione, dando ricevuta dell’avvenuta consegna con gli estremi della segnatura di protocollo.
- 2) Gli orari, i giorni e le modalità di ricevimento degli Sportelli abilitati al ritiro diretto delle istanze dei cittadini sono pubblicati sul sito web del Comune www.comune.poggibonsi.si.it.
- 3) Nell’eventualità che non sia possibile procedere immediatamente alla registrazione dei documenti ricevuti con rimessa diretta, essi saranno accantonati e protocollati successivamente come descritto all’Art 44. In questo caso al mittente, o al suo delegato, viene rilasciata ugualmente ricevuta senza gli estremi del protocollo.

Art. 48 - Protocollazione dei telegrammi

- 1) I telegrammi ricevuti dall’Amministrazione sono regolarmente protocollati seguendo i medesimi criteri della posta ordinaria.

Art. 49 - Protocollazione nei telefax

- 1) Il documento trasmesso da chiunque a una pubblica amministrazione tramite telefax soddisfa il requisito della forma scritta e la sua trasmissione non deve essere seguita dalla trasmissione dell’originale (DPR 445/2000, art. 45).
- 2) Qualora pervenga a mezzo telefax un documento incompleto, perché ad esempio privo di firma, non si dovrà procedere alla sua protocollazione, o eventualmente, procedere come descritto all’Art.50.

Art. 50 - Documenti anonimi, non firmati o con firma illeggibile

- 1) Il personale addetto alla protocollazione è tenuto ad attestare la data, la forma e la provenienza di ogni documento.
- 2) I documenti anonimi, pertanto, devono essere protocollati e identificati come tali compilando il campo mittente con la dicitura “*anonimo*”.
- 3) Per le stesse ragioni i documenti con mittente ma privi di firma o con firma illeggibile vanno protocollati e identificati come tali con la dicitura “*documento non sottoscritto*” o “*documento con firma non leggibile*”, inserita nel campo relativo all’oggetto.
- 4) Relativamente ai documenti di cui sopra spetta all’ufficio di competenza valutare la loro validità e trattarli di conseguenza.

Art. 51 - Documentazione di gare d’appalto

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

Art. 52 - Integrazioni documentarie

- 1) Gli addetti al protocollo non sono tenuti a controllare la completezza formale e sostanziale della documentazione pervenuta, ma sono tenuti a registrare il documento e gli eventuali allegati. Tale verifica spetta al responsabile della pratica, che deve comunicare all'interessato la necessità di eventuali integrazioni, indicare con precisione l'Unità Organizzativa al quale inviarle, specificare se l'assenza della documentazione comporta interruzione o sospensione del procedimento.
- 2) I documenti presentati ad integrazione devono essere protocollati al momento dell'arrivo, con l'attribuzione di un nuovo numero ed inseriti nel fascicolo relativo.

IX. REGISTRO DI EMERGENZA: MODALITÀ DI UTILIZZO

Art. 53 - Registro di emergenza

- 1) Qualora per cause tecniche si verificano interruzioni nel funzionamento del sistema di protocollo informatico, gli uffici del Comune sono tenuti ad effettuare la registrazione di protocollo su un registro di emergenza (Allegato L).
- 2) Il registro di emergenza viene predisposto a livello informatico su postazioni di lavoro operanti fuori rete e, nel caso le interruzioni siano dovute alla mancanza di energia elettrica, deve essere disponibile un analogo registro di emergenza in formato cartaceo.
- 3) Le registrazioni di protocollo effettuate sul registro di emergenza sono identiche a quelle eseguite sul registro di protocollo generale.
- 4) Al ripristino della funzionalità del sistema di protocollo informatico tutte le registrazioni effettuate mediante i registri di emergenza vengono recuperate dal sistema, continuando la numerazione del protocollo generale raggiunta al momento dell'interruzione del servizio.
- 5) Nel caso eccezionale in cui debbano essere effettuate registrazioni su supporto cartaceo, le stesse verranno trasfuse comunque in un registro di emergenza informatico e successivamente riversate nel sistema. Qualora ciò non sia possibile al ripristino del sistema deve in ogni caso provvedersi all'attribuzione di un numero di protocollo al registro di emergenza.
- 6) La data in cui è stata effettuata la protocollazione sul registro di emergenza è quella a cui si fa riferimento per la decorrenza dei termini del procedimento amministrativo.
- 7) Sul registro di emergenza sono riportate la data e l'ora di inizio dell'interruzione nonché la data e l'ora del ripristino della funzionalità del sistema.
- 8) Qualora l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre le ventiquattro ore il Responsabile della Gestione documentale può autorizzare l'uso del registro di emergenza per periodi successivi di non più di una settimana.

Art. 54 - Utilizzo del registro di emergenza

- 1) Per ogni giornata di registrazione di emergenza è riportato sul relativo registro il numero totale di operazioni registrate manualmente.
- 2) La sequenza numerica utilizzata su un registro di emergenza garantisce comunque l'identificazione univoca dei documenti registrati.

Art. 55 - Chiusura e recupero del registro di emergenza

- 1) Quando viene ripristinata la piena funzionalità del sistema di protocollo informatico l'Ufficio Protocollo provvede alla chiusura del registro di emergenza, dal quale devono risultare il numero delle registrazioni effettuate e la data e l'ora di ripristino della funzionalità del sistema.
- 2) Le informazioni relative ai documenti protocollati in emergenza sono inserite nel sistema informatico di protocollo utilizzando un'apposita funzione di recupero dati.
- 3) Durante la fase di recupero dati a ciascun documento registrato in emergenza viene attribuito un numero di protocollo generale che deve mantenere stabilmente la correlazione con il numero utilizzato in emergenza.

X. SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE, ARCHIVIAZIONE E CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI

Art. 56 - Conservazione dei documenti

- 1) Nelle more del passaggio alla completa dematerializzazione, i documenti cartacei pervenuti dovranno essere conservati almeno finché non vengano attuate tutte le attività necessarie che consentano l'eliminazione del cartaceo.
- 2) In considerazione del fatto che dovrà essere creato il fascicolo elettronico per contenere i documenti informatici prodotti dall'Amministrazione, è necessario che a questo venga dato preminenza, curando per quanto possibile la sua completezza con l'inserimento dei documenti scannerizzati relativi al cartaceo pervenuto.
- 3) Nella consapevolezza della difficoltà della gestione mista dei documenti, in particolare per i fascicoli voluminosi già esistenti in formato cartaceo, si avrà cura di completare il fascicolo in tale formato.

Art. 57 - L'Archivio comunale

- 1) Per archivio si intende il complesso degli atti spediti e ricevuti dal Comune per l'esercizio delle proprie funzioni.
- 2) L'archivio è unico. La suddivisione in tre parti: **archivio corrente** (composto dai documenti relativi ad affari in corso conservati presso gli uffici secondo modalità e luoghi definiti dagli uffici stessi), **archivio di deposito** (composto dai documenti relativi ad affari cessati da meno di 40 anni per i quali non risulta più necessaria una trattazione o comunque verso i quali sussista un interesse sporadico, conservati presso l'Archivio di deposito) e **archivio storico** (composto dai documenti relativi ad affari cessati da più di 40 anni, selezionati per la conservazione permanente).
- 3) L'Archivio comunale è un bene culturale dalla fase corrente a quella storica. È soggetto alle norme previste dal Codice dei Beni culturali, che obbligano l'Ente a conservare correttamente l'archivio nella sua integrità e ad inventariare l'archivio storico, rendendolo consultabile agli studiosi, secondo le modalità e i limiti previsti dalla normativa vigente.

Art. 58 - Titolario di classificazione del Comune di Poggibonsi

- 1) Il Titolario di classificazione (di seguito denominato *Titolario*) è lo schema logico utilizzato per organizzare i documenti in base alle funzioni e alle materie di competenza del Comune.

- 2) Si tratta di uno schema gerarchico che va dal generale al particolare, finalizzato all'identificazione del fascicolo cui dovrà essere attribuito il singolo documento.
- 3) Le funzioni primarie e di organizzazione dell'ente (macrofunzioni) sono indicate dal Titolo; le successive partizioni corrispondono a specifiche competenze che rientrano concettualmente nella macrofunzione descritta dal titolo, articolandosi gerarchicamente tra loro in una struttura ad albero.
- 4) Il Titolario è uno strumento suscettibile di aggiornamento in quanto descrive le funzioni e le competenze dell'ente soggette a modifiche in forza di leggi e regolamenti.
- 5) 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. Rimane possibile registrare documenti in fascicoli già aperti fino alla conclusione e chiusura degli stessi.
- 6) Il Titolario adottato dal Comune è quello riportato all'Allegato H.

Art. 59 - Classificazione dei documenti

- 1) L'art. 50, comma 4 del TUDA sulla documentazione amministrativa prevede che le pubbliche amministrazioni adottino per il proprio archivio criteri omogenei di classificazione e archiviazione.
- 2) L'art. 56 del medesimo DPR ribadisce che le operazioni di classificazione sono, insieme con quelle di registrazione e di segnatura di protocollo, operazioni necessarie e sufficienti per la tenuta del sistema di gestione dei documenti.
- 3) La classificazione è l'operazione finalizzata all'organizzazione dei documenti secondo lo schema logico del Titolario
- 4) Tutti i documenti ricevuti e prodotti dall'Amministrazione, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati o forniti, sono classificati in base al Titolario in vigore al momento della protocollazione.

Art. 60 - Fascicolazione dei documenti

- 1) Dopo le operazioni già descritte di registrazione, segnatura e classificazione, i documenti prodotti o ricevuti dall'Amministrazione -indipendentemente dal supporto sul quale sono formati- sono di norma aggregati o organizzati in fascicoli.
- 2) L'operazione viene effettuata dal soggetto che gestisce la pratica.
- 3) Questa operazione è prescritta dall'art. 65 del TUDA in base al quale *“Il sistema per la gestione dei flussi documentali deve fornire informazioni sul legame esistente tra ciascun documento registrato, il fascicolo ed il singolo procedimento cui esso è associato”*.
- 4) I documenti sono archiviati all'interno di ciascun fascicolo secondo l'ordine cronologico di registrazione.
- 5) Se il documento ha degli allegati, questi debbono rimanere collegati al documento cui si riferiscono.
- 6) Il fascicolo, per sua completezza, può contenere documenti non protocollati (anche semplici mail).
- 7) Qualora insorgano esigenze pratiche il fascicolo può essere distinto in sottofascicoli.
- 8) Ciascun ufficio ha la visibilità dei propri documenti. Il sistema consente la

condivisione di uno stesso fascicolo qualora lo richieda il procedimento.

- 9) I fascicoli informatici devono essere formati secondo le caratteristiche indicate all'art.41 del D.Lgs 82/2005 e ss.mm.ii.

Art. 61 - Tipologie di fascicoli

- 1) I fascicoli si distinguono principalmente in tre tipologie:

- a) **fascicoli per affare/procedimento amministrativo**

Il fascicolo per affare/procedimento amministrativo comprende i documenti prodotti da un ufficio per la trattazione di un affare/procedimento amministrativo riferiti tutti alla stessa classe. Il fascicolo per affare ha una data di apertura, una durata circoscritta -che può non coincidere perfettamente con l'anno solare- e una data di chiusura.

- b) **fascicoli per persona fisica o giuridica**

Il fascicolo per persona fisica o giuridica comprende tutti i documenti riferiti ad una persona fisica o giuridica appartenenti anche a classi diverse. Quasi sempre questi fascicoli restano correnti per molti anni, costituendo serie aperte.

- c) **fascicolo per attività**

Il fascicolo per attività comprende i documenti prodotti nello svolgimento di un'attività amministrativa semplice, non discrezionale e ripetitiva, che si esaurisce in riposte obbligate o meri adempimenti. Questo tipo di fascicolo comprende documenti riferiti tutti alla stessa classe, che possono avere destinatari e oggetti diversi; ha durata annuale e, se la massa documentale è eccessiva, può articolarsi in sottofascicoli.

Art. 62 - Apertura e chiusura del fascicolo

- 1) L'ufficio responsabile della pratica e assegnatario del documento da gestire provvede all'apertura di un nuovo fascicolo (o eventualmente sottofascicolo).
- 2) Il fascicolo viene chiuso all'esaurimento dell'affare o al termine del procedimento amministrativo, dall'ufficio assegnatario della pratica.
- 3) Il Comune, laddove possibile, privilegia la conservazione informatica dei fascicoli attraverso la formazione digitale dei documenti e, qualora siano su formato cartaceo, attraverso la scansione dei documenti associati a firma digitale del responsabile della pratica, secondo quanto disposto dall'art. 22 del CAD.

Art. 63 - Repertori dei fascicoli

- 1) Lo strumento di gestione e reperimento dei fascicoli è il Repertorio dei fascicoli.
- 2) Il Repertorio dei fascicoli è unico per l'AOO, viene generato automaticamente dal sistema di gestione del protocollo informatico ed ha cadenza annuale.

Art. 64 - Il versamento dei fascicoli dall'archivio corrente all'archivio di deposito

- 1) Periodicamente i responsabili delle varie pratiche devono provvedere a verificare il permanere dell'attualità dei fascicoli aperti ed effettuare la chiusura dei fascicoli destinati a non contenere ulteriori documenti per il conferimento degli stessi in conservazione.
- 2) Prima di effettuare il conferimento di cui sopra il responsabile della pratica provvede alla scarto di eventuali copie e fotocopie di documentazione di cui è possibile l'eliminazione al fine di garantire la presenza dei soli documenti relativi alla pratica e a

verificare che il materiale da riversare sia correttamente organizzato. Il responsabile della pratica, sempre qualora si tratti di fascicoli cartacei, procede alle registrazioni ed annotazioni del caso indicando la data di chiusura del fascicolo.

- 3) Per la modulistica necessaria al versamento della documentazione si rimanda all'Allegato M del presente Manuale di Gestione.

Art. 65 - Piano di conservazione

- 1) In ottemperanza a quanto previsto dall'Art. 68 del del DPR 445/2000 -che prevede che ogni amministrazione debba dotarsi di un piano di conservazione degli archivi, integrato con il sistema di classificazione, per la definizione dei criteri di organizzazione dell'archivio, di selezione periodica e di conservazione dei documenti-, per la gestione della conservazione all'Archivio Generale, il Comune di Poggibonsi si avvale del *Piano di conservazione per gli archivi dei Comuni italiani* prodotto dal Gruppo di lavoro per la formazione di proposte e modelli per la riorganizzazione dell'archivio dei Comuni italiani (Allegato K).

XI. TUTELA DEI DATI PERSONALI E MISURE PER LA SICUREZZA INFORMATICA

Art. 66 - Analisi dei rischi e misure di sicurezza a tutela dei dati personali

- 1) Il trattamento dei dati personali avviene in conformità al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e al D.lgs. 196/2003 e, nel rispetto del principio di "responsabilizzazione" ("accountability"), come definito dall'art 24 GDPR, e in linea al principio di "data protection by design e by default" delineata dall'art 25 GDPR.
- 2) Il titolare del trattamento mette in atto misure tecniche ed organizzative adeguate al fine di garantire l'attuazione dei principi di protezione dei dati conformemente al Regolamento (UE) 2016/679 e garantire altresì un livello di sicurezza adeguato al rischio, così come previsto in particolare dagli articoli 25 e 32 del GDPR.
- 3) Nella fattispecie il Titolare del trattamento allega al presente documento il *Piano di sicurezza relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio, all'accesso e alla conservazione dei documenti informatici* adottato dall'Ente (Allegato O) che diventa parte integrante del presente Manuale di gestione.

Art. 67 - Misure per la sicurezza informatica

- 1) Il *Piano di sicurezza relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio, all'accesso e alla conservazione dei documenti informatici* è predisposto dal Responsabile della Direzione Sistemi Informativi in collaborazione con il Responsabile del servizio Protocollo e il Responsabile del Trattamento dei Dati Personali e garantisce che i documenti e le informazioni trattate dal Comune di Poggibonsi siano disponibili, integri, riservati e che per i documenti informatici sia assicurata la autenticità, la validità temporale e l'estensione della validità temporale.
- 2) I dati, in relazione alle conoscenze acquisite in base al progresso tecnico, alla loro natura e alle specifiche caratteristiche del trattamento, vengono custoditi in modo da ridurre al minimo, mediante l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza, i

rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

XII. DISPOSIZIONI FINALI

Art. 68 - Aggiornamento del Manuale di Gestione

- 1) Il presente Manuale di Gestione potrà essere aggiornato a cura del Responsabile Servizio Protocollo tutte le volte in cui ciò risulti necessario.

Art. 69 - Pubblicità e entrata in vigore del presente Manuale di Gestione

- 1) Le disposizioni contenute nel presente Manuale di Gestione entreranno in vigore dal primo giorno del mese di marzo 2023.
- 2) In ottemperanza alla normativa vigente viene reso accessibile nelle seguenti forme:
 - a) per il personale del Comune mediante la pubblicazione sull'area appositamente dedicata alle comunicazioni al personale nel portale Angolo del Dipendente e attraverso la messa a disposizione nell'area condivisa nella rete Intranet;
 - b) per il pubblico mediante pubblicazione sul sito web istituzionale del Comune di Poggibonsi.