

MANUALE DI GESTIONE DOCUMENTALE

Secondo le linee guida in materia di formazione, gestione e
conservazione dei documenti informatici

Città di Verbania

INDICE

Sezione 1 *Disposizioni generali*

- 1.1 *Ambito di applicazione*
- 1.2 *Definizioni dei termini*
- 1.3 *Storia delle versioni del documento*
- 1.4 *Area organizzativa omogenea*
- 1.5 *Servizio per la gestione documentale e i suoi responsabili*
- 1.6 *Unicità del protocollo informatico*
- 1.7 *Modello operativo adottato per la gestione dei documenti*

Sezione 2 *Formazione dei documenti*

- 2.1 *Requisiti minimi del documento*
- 2.2 *Formazione dei documenti informatici*
- 2.3 *Formato dei documenti informatici*
- 2.4 *Metadati dei documenti informatici*
- 2.5 *Sottoscrizione dei documenti informatici*

Sezione 3 *Ricezione dei documenti*

- 3.1 *Ricezione dei documenti su supporto analogico*
- 3.2 *Ricezione dei documenti informatici*
- 3.3 *Ricezione dei documenti informatici attraverso PEC*
- 3.4 *Ricezione dei documenti informatici attraverso posta elettronica ordinaria*
- 3.5 *Ricezione dei documenti informatici attraverso moduli, formulari e altri sistemi*
- 3.6 *Acquisizione dei documenti analogici o tramite copia informatica*
- 3.7 *Ricevute attestanti la ricezione dei documenti*
- 3.8 *Orari di apertura per il ricevimento della documentazione*

Sezione 4 *Registrazione dei documenti*

- 4.1 *Documenti soggetti a registrazione di protocollo*
- 4.2 *Documenti non soggetti a registrazione di protocollo*
- 4.3 *Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti*
- 4.4 *Formazione dei registi e repertori informatici particolari*
- 4.5 *Registrazione degli allegati*
- 4.6 *Segnatura di protocollo*
- 4.7 *Annullamento delle registrazioni di protocollo*
- 4.8 *Differimento dei termini di protocollazione*

4.9 Registro giornaliero e annuale di protocollo

4.10 Registro di emergenza

Sezione 5 Documentazione particolare

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

5.2 *Documentazione di gare d'appalto*

5.3 *Documenti con mittente o autore non identificabile, posta personale*

5.4 *Documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato*

5.5 *Corrispondenza con più destinatari e copie per conoscenza*

5.6 *Allegati*

5.7 *Documenti di competenza di altre amministrazioni*

5.8 *Oggetti plurimi*

5.9 *Documentazione prodotta e registrata in appositi gestionali*

5.10 *Modelli pubblicati*

5.11 *Trasmissioni telematiche e procedimenti amministrativi online*

5.12 *Gestione della password*

5.13 *Copie conformi analogiche e altre copie di documenti informatici*

Sezione 6 Posta elettronica

6.1 *Gestione della posta elettronica*

6.2 *La posta elettronica per le comunicazioni interne*

6.3 *La posta elettronica ricevuta da cittadini o altri soggetti privati*

6.4 *La posta elettronica ricevuta da altre Pubbliche Amministrazioni*

Sezione 7 Assegnazione dei documenti

7.1 *Assegnazione*

7.2 *Modifica delle assegnazioni*

Sezione 8 Classificazione e fascicolazione dei documenti

8.1 *Classificazione dei documenti*

8.2 *Formazione e identificazione dei fascicoli*

8.3 *Processo di formazione dei fascicoli*

8.4 *Modifica delle assegnazioni dei fascicoli*

8.5 *Fascicolo ibrido*

8.6 *Tenuta dei fascicoli dell'archivio corrente*

Sezione 9 *Invio dei documenti destinati all'esterno*

9.1 *Invio dei documenti informatici mediante l'utilizzo della posta elettronica*

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

9.3 *Spedizione dei documenti cartacei*

Sezione 10 *Scansione dei documenti su supporto cartaceo*

10.1 *Documenti soggetti a scansione*

10.2 *Processo di scansione*

Sezione 11 *Sistema informatico, conservazione e tenuta dei documenti*

11.1 *Sistema informatico*

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

11.3 *Conservazione dei documenti informatici*

11.4 *Censimento depositi documentari delle banche dati e dei software*

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

11.6 *Memorizzazione dei dati e dei documenti informatici e salvataggio della memoria informatica*

11.7 *Pacchetti di versamento*

11.8 *Conservazione dei documenti informatici, dei fascicoli e delle aggregazioni documentali informatiche*

11.9 *Conservazione in outsourcing*

11.10 *Trasferimento delle unità archivistiche analogiche nell'archivio di deposito*

11.11 *Conservazione dei documenti analogici*

11.12 *Selezione dei documenti*

Sezione 12 *Accesso ai dati, informazioni e documenti – pubblicità legale e trasparenza amministrativa*

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

12.2 *Accesso esterno*

Sezione 13 *Approvazione, revisione e pubblicazione*

13.1 *Approvazione*

13.2 *Revisione*

13.3 *Pubblicazione e divulgazione*

1 Disposizioni generali

1.1 Ambito di applicazione

Il presente manuale è adottato secondo le linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, oltre che la gestione dei flussi documentali e dei procedimenti del dell'Amministrazione.

Esso 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 gestione documentale.

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

Al fine di garantire lo sviluppo del processo di digitalizzazione previsto dalla normativa vigente, l'Ente provvede a razionalizzare e semplificare i procedimenti amministrativi, le attività gestionali, i documenti, la modulistica, le modalità di accesso e di presentazione delle istanze da parte dei cittadini e delle Imprese.

Il Manuale di gestione della Città di Verbania è stato adottato con deliberazione della Giunta Comunale n. 247 del 6 ottobre 2015 .

1.2 Definizioni dei termini

Per quanto riguarda la definizione dei termini, che costituisce la corretta interpretazione del dettato del presente manuale, si rimanda al glossario riportato al termine del presente manuale.

1.3 Storia delle versioni del documento

Approvazione	anno	
1° aggiornamento	2015	adeguamento al D.P.C.M. 3 dicembre 2013
2° aggiornamento	2025	integrazione del manuale di conservazione dei documenti informatici, aggiornamento elenco dei responsabili, elenco trasmissioni telematiche, indicazioni operative per gestione PEC e fascicolazione

1.4 Area organizzativa omogenea

Ai fini della gestione dei documenti è individuata una sola area organizzativa omogenea denominata Città di Verbania composta dall'insieme di tutte le sue unità organizzative come da elenco allegato (**Allegato n.2 - organigramma**). Il codice identificativo dell'area è c_l746.

1.5 Servizio per la gestione documentale e i suoi responsabili (**Allegato 2 – Organigramma e Allegato n. 3 – Funzionigramma_Nomina DPO_altre Nomine**)

Nell'ambito dell'area organizzativa omogenea, ai sensi della normativa vigente sono individuati con decreto sindacale n. 24089/2025 del 24/04/2025 il Responsabile della gestione documentale, con delibera di Giunta Comunale n. 25 del 25 Gennaio 2024 il Responsabile della Conservazione.

È altresì nominato il Responsabile della Conservazione l'Ente esterno (Maggioli S.p.A. e ToP Consulting) che d'intesa con il Responsabile della gestione documentale e il Responsabile dei sistemi informativi svolge le funzioni definite nelle linee guida, tra cui la predisposizione e l'aggiornamento del Manuale della Conservazione, garantendo la conservazione integrata dei documenti e delle informazioni di contesto generale, prodotte sia nelle fasi di gestione sia in quelle di conservazione degli stessi.

Il Responsabile della conservazione, di concerto con il Responsabile dei sistemi informativi dell'Ente, provvede altresì alla conservazione degli strumenti di descrizione, ricerca, gestione e conservazione dei documenti.

Ai fini di procedere alla transizione digitale, la Città di Verbania ha nominato con decreto Sindacale n. 32224 del 17 giugno 2024 il Responsabile della Transizione digitale quale figura interna con funzioni di coordinamento e impulso all'innovazione digitale, con il quale collaborano tutti gli uffici dell'Ente e che si avvale per lo svolgimento di tale attività del supporto tecnico dell'azienda Transizione Digitale.

1.6 Unicità del protocollo informatico

La numerazione delle registrazioni di protocollo è unica, progressiva, corrisponde all'anno solare ed è composta da almeno sette numeri, tuttavia a norma dell'articolo 53, comma 5 del DPR 445/00 sono possibili registrazioni particolari.

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

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

1.7 Modello operativo adottato per la gestione dei documenti

Per la gestione dei documenti è adottato un modello operativo decentrato che prevede la partecipazione attiva di più soggetti ed uffici utenti abilitati a svolgere soltanto le operazioni di loro competenza di cui all'elenco (**Allegato n. 3 – Funzionigramma_Nomina DPO_altre Nomine**), le abilitazioni sono rilasciate/revocate dal responsabile del servizio di gestione documentale. Gli archivi archivio storico e di deposito analogici sono conservati in P.zza Municipale 2, in Via Fratelli Cervi e presso la sede principale Municipio, quello corrente è conservato presso le unità organizzative fino al versamento in archivio (**Allegato n.9 – Relazione archivio**). La documentazione informatica è gestita secondo le modalità descritte nel Piano di sicurezza dei documenti informatici (**Allegato n.15 – Piano per la sicurezza informatica**) e conservata presso Maggioli S.p.A., soggetto conservatore accreditato AgID.

La gestione degli applicativi presenti nella Città di Verbania è affidata alla Società Maggioli S.p.A. Per la fornitura, gestione e manutenzione dei servizi di connettività, firewalling, antivirus e posta elettronica la Città di Verbania si avvale del servizio fornito del CED interno.

2 Formazione dei documenti

2.1 *Requisiti minimi del documento*

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

- denominazione dell'Ente
- indirizzo (via, numero civico, codice avviamento postale, città, sigla della provincia, numero di telefono, indirizzo di posta elettronica istituzionale dell'Ente, PEC, C.F./P.IVA)
- indicazione del settore, servizio o ufficio che ha prodotto il documento
- luogo e data
- destinatario
- classificazione
- numero di protocollo
- oggetto del documento; un solo oggetto per documento
- testo
- numero degli allegati (se presenti)
- indicazione dello scrittore del documento
- sottoscrizione autografa o elettronico/digitale del responsabile
- indicazione del Responsabile del procedimento

2.2 *Formazione dei documenti informatici*

L'Ente forma gli originali dei propri documenti con mezzi informatici secondo le regole tecniche di cui all'articolo 71 del CAD, mediante l'utilizzo di appositi strumenti software.

Le risorse strumentali e le procedure utilizzate dalla Città di Verbania per la formazione dei documenti informatici garantiscono:

- l'identificabilità del soggetto che ha formato il documento e l'Amministrazione di riferimento
- la sottoscrizione dei documenti informatici con firma digitale ai sensi delle vigenti norme tecniche
- l'idoneità dei documenti a essere gestiti mediante strumenti informatici e a essere registrati nel sistema di protocollo informatico
- l'accesso ai documenti informatici tramite sistemi informativi automatizzati
- la leggibilità dei documenti nel tempo
- l'interscambiabilità dei documenti.

I documenti informatici prodotti dall'Ente sono sempre convertiti, prima della sottoscrizione con firma digitale, in formato PDF/A al fine di garantire l'accessibilità, la leggibilità per altri sistemi, la non alterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura del documento. L'eventuale acquisizione mediante scansione dei documenti analogici avviene in formato PDF/A.

La sottoscrizione con firma digitale, nonché la validazione temporale del documento sottoscritto digitalmente avvengono in conformità a quanto sancito dalla normativa. La sottoscrizione con firma digitale del documento e degli eventuali allegati ne garantisce la titolarità e l'integrità ed avviene prima dell'effettuazione della registrazione di protocollo.

2.3 *Formato dei documenti informatici*

I documenti informatici prodotti dall'Ente, indipendentemente dal *software* utilizzato, prima della loro sottoscrizione con firma elettronico/digitale, sono convertiti in uno dei formati *standard* previsti dalla normativa vigente in materia di conservazione. L'Ente per la formazione dei documenti informatici, delle copie e degli estratti informatici adotta i formati standard previsti dalla normativa (**Allegato 17 – Formati accettati**).

2.4 *Metadati dei documenti informatici*

Al documento informatico è associato l'insieme minimo dei metadati, con riferimento alle regole tecniche del CAD.

L'insieme minimo dei metadati è il seguente:

- identificativo univoco e persistente e/o numero di protocollo;
- data di chiusura e/o di protocollazione;
- oggetto;
- soggetto produttore, identificazione/codice univoco che identifica l'Ente/organizzazione;
- destinatario;
- numero allegati e descrizione;
- impronta digitale;

2.5 *Sottoscrizione dei documenti informatici*

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

- firma elettronica semplice (ovvero invio da casella di posta elettronica non certificata con dominio dell'Ente per l'invio di messaggi email);
- firma elettronica qualificata (firma digitale) per la trasmissione legale dei documenti attraverso la PEC istituzionale dell'Ente;
- firma elettronica qualificata (tramite PIN numerico minimo 8 caratteri) per la trasmissione di documentazione amministrativa tramite accesso riservato a portali messi a disposizione da altre amministrazioni;
- firma elettronica avanzata e digitale.
- firma digitale: Token USB – rilasciato da Ente Certificato

3 Ricezione dei documenti

3.1 Ricezione dei documenti su supporto analogico

I documenti su supporto analogico possono arrivare all'Ente attraverso:

- il servizio postale e servizi di corriere;
- la consegna diretta agli uffici, ai funzionari, o agli uffici utente/sportelli URP abilitati presso l'amministrazione al ricevimento della documentazione.

Per la documentazione cartacea viene effettuato il processo di scansione descritto nella sezione 10, il documento originale cartaceo viene trattenuto presso all'ufficio di protocollo per la registrazione, l'invio informatico all'ufficio competente e lo stesso ufficio protocollo provvede all'archiviazione della forma cartacea. La copia informatica di un documento analogico è acquisita nel sistema mediante processi e strumenti che assicurino che il documento informatico abbia contenuto identico a quello del documento analogico da cui è tratto. L'unitarietà è garantita dal sistema mediante il numero di protocollo, l'indice di classificazione e il numero di repertorio del fascicolo. La copia informatica del documento generata mediante scansione ha mero valore gestionale ad uso degli uffici.

I documenti, esclusi quelli non soggetti a registrazione di protocollo, devono pervenire al protocollo per la loro registrazione. Le buste dei documenti analogici pervenuti non si inoltrano agli uffici destinatari e non si conservano, tranne le buste di assicurate, corrieri, espressi, raccomandate ecc.. che vengono archiviate unitamente al documento cartaceo.

L'ufficio protocollo è autorizzato ad aprire la corrispondenza e a prenderne visione al fine della registrazione. Non devono essere aperte le buste riportanti all'esterno la dicitura "riservata" o "personale" che sono inoltrate al destinatario il quale, se del caso, le re-invia all'ufficio protocollo una volta aperte per la registrazione.

Gli uffici diversi dall'ufficio protocollo non sono autorizzati alla ricezione tramite consegna a mano della documentazione da protocollare.

I documenti consegnati direttamente dall'utenza presso lo sportello al pubblico dell'ufficio protocollo sono registrati contestualmente alla consegna e viene sempre rilasciata all'utente apposita ricevuta tramite il timbro datario dell'ufficio protocollo. La Città di Verbania non riconosce valore di presentazione al protocollo nessun altro tipo di ricevuta.

Lo smistamento dei documenti cartacei viene effettuato successivamente alla registrazione tramite consegna diretta agli uffici.

Tutti i documenti pervenuti all'ufficio protocollo sono protocollati nella giornata di ricezione.

Per quanto concerne la gestione della posta elettronica si rimanda ad apposita sezione 6 del manuale in oggetto.

3.2 Ricezione dei documenti informatici

Le comunicazioni e i documenti informatici sono valide ai fini del procedimento amministrativo una volta che ne sia accertata la loro provenienza e siano prodotti con formati *standard* previsti dalla normativa vigente. Tali controlli vengono effettuati in automatico dalla procedura di protocollo e in caso di difformità l'operatore viene informato tramite warning. I documenti ricevuti in un formato diverso da quelli prescritti dalla normativa e dal presente Manuale, nonché cartelle o documenti in

formati di compressione (es: .zip, .rar, .7-zip, .ace, ecc.), sono recepiti dal sistema, non sono convertiti in uno dei formati standard previsti e la loro validità ai fini del procedimento è valutata dal Responsabile del Procedimento che ha facoltà di chiedere il re-invio in uno dei formati standard indicando la motivazione della richiesta al mittente.

Il certificato di firma è verificato da parte delle postazioni abilitate alla registrazione dei documenti in ingresso e/o dal responsabile del procedimento. In caso di certificati scaduti o revocati si rimanda alla Sezione 5.4.

Per la ricezione di documenti di grosse dimensioni non inviabili tramite e-mail o pec si utilizzano sistemi di file transfer.

3.3 Ricezione dei documenti informatici attraverso PEC (Posta Elettronica Certificata)

L'indirizzo di posta elettronica certificata dell'Ente è pubblicato sul sito web dell'Ente e sull'Indice Nazionale delle Pubbliche Amministrazioni (IPA).

La casella PEC dell'ente è collegata direttamente al sistema di protocollo informatico e viene utilizzata esclusivamente tramite tale sistema.

I messaggi ricevuti alla casella PEC sono documenti amministrativi informatici e non vengono stampati.

La casella PEC istituzionale è abilitata alla ricezione di messaggi anche provenienti da caselle di posta elettronica tradizionali (posta elettronica non certificata).

I documenti informatici provenienti da Enti Pubblici, Imprese e Professionisti iscritti ad albi e/o ordini professionali, sono ricevuti attraverso caselle PEC (PEC to PEC) al fine di garantire certezza dell'invio, della consegna, dell'identificazione del mittente e non intercettabilità del contenuto.

Sono accettati anche i messaggi non firmati digitalmente, fatta salva la valutazione dei medesimi ai fini del procedimento da parte del Responsabile del procedimento.

La casella istituzionale di posta elettronica ordinaria è configurata all'interno del sistema di protocollo informatico.

Qualora pervengano documenti, in via residuale, a caselle di posta elettronica degli uffici dell'Ente, gli stessi vengono inoltrati alla casella di posta elettronica istituzionale ordinaria dell'Ente, protocollati e gestiti come documenti informatici.

Il download dei messaggi e la protocollazione degli stessi in arrivo alla casella PEC sono effettuati dall'operatore dell'ufficio protocollo quotidianamente e in tempo reale: i messaggi pervenuti e le relative ricevute vengono scaricati in modalità automatica nell'arco delle 24 ore e viene effettuato il download automatico continuo durante la protocollazione dei messaggi.

Il download consente la gestione delle ricevute di accettazione e consegna che vengono agganciate automaticamente al relativo numero di protocollo.

Le operazioni di assegnazione e modifica delle assegnazioni avvengono tramite apposita funzione del sistema informatico di gestione documentale che tiene traccia dei passaggi effettuati.

Tutti i documenti informatici pervenuti alla casella PEC durante l'orario d'ufficio sono protocollati nella giornata di ricezione.

Il dettaglio delle operazioni è descritto **nell'Allegato 5 – Modalità di gestione dei documenti informatici e della PEC.**

3.4 Ricezione dei documenti informatici attraverso posta elettronica ordinaria

La ricezione dei documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo trasmessi da posta elettronica ordinaria è garantita dalla casella di posta elettronica ordinaria istituzionale.

L'indirizzo della casella di posta elettronica ordinaria abilitata alla ricezione di documenti informatici soggetti a protocollazione è pubblicato sul sito web istituzionale.

Qualora documenti pervenuti su caselle di posta elettronica in dotazione ai singoli uffici dovessero essere protocollati, i titolari della casella di posta elettronica devono inviare i messaggi sulla casella di posta elettronica istituzionale ordinaria collegata al protocollo.

3.5 Ricezione dei documenti informatici attraverso moduli, formulari e altri sistemi

L'Ente riceve i documenti informatici creati dall'utente attraverso i moduli e i formulari resi disponibili mediante gli applicativi web e tramite trasmissioni telematiche, sistemi di cooperazione applicativa e altri supporti. Tale documentazione vien protocollata in automatico in considerazione dell'integrazione e interoperabilità degli applicativi.

3.6 Acquisizione dei documenti analogici o tramite copia informatica

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

Le copie per immagine sono prodotte mediante processi e strumenti che assicurino che il documento informatico abbia contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto. Il processo di acquisizione genera documenti in formato pdf/a. Le copie per immagine di uno o più documenti analogici possono essere sottoscritte con firma digitale o firma elettronica qualificata da chi effettua la copia. Affinché le copie non siano disconoscibili esse devono essere firmate da un Pubblico Ufficiale. I documenti informatici e le immagini digitali dei documenti cartacei acquisite con lo scanner sono resi disponibili agli uffici, o ai responsabili di procedimento, tramite il sistema informatico di gestione documentale.

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

3.7 Ricevute attestanti la ricezione dei documenti

La ricevuta della consegna di un documento analogico è prodotta tramite apposizione del timbro datario del protocollo sulla copia del documento presentato e viene rilasciata all'utente a richiesta contestualmente alla consegna della documentazione. Alla registrazione di protocollo vengono associate le ricevute generate dal sistema di gestione documentale e, nel caso di registrazione di messaggi posta elettronica certificata spediti, anche i dati relativi alla consegna rilasciati dal sistema di posta certificata correlati al messaggio oggetto di registrazione.

La data di protocollazione dell'istanza, segnalazione o comunicazione corrisponde a quella di effettiva presentazione. Nel caso il documento sia stato inviato in via telematica all'indirizzo PEC dell'ente, in seguito alla sua registrazione, il sistema genera in automatico una ricevuta di attestazione che riporta anche il numero di protocollo assegnato al documento.

3.8 *Orari di apertura per il ricevimento della documentazione*

L'ufficio protocollo è abilitato al ricevimento dei documenti e all'apertura di tutta la corrispondenza analogica e informatica pervenuta all'Ente salvo i casi particolari specificati paragrafo 3.1

L'apertura di peculiari tipologie documentali, anche oggetto di registrazione particolare, è delegata ai Responsabili di procedimento.

L'orario di apertura dell'Ufficio Protocollo è indicato sul sito web istituzionale dell'ente.

4 Registrazione dei documenti

4.1 Documenti soggetti a registrazione di protocollo

Tutti i documenti prodotti e ricevuti dall'Amministrazione, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, ad eccezione di quelli indicati nel successivo articolo, sono registrati al protocollo. È cura del UO/Responsabile del procedimento verificarne le caratteristiche.

La registrazione di protocollo, obbligatoria in quanto prevista dalla normativa, ha la funzione di certificare l'esistenza di un documento nell'archivio dell'Ente e di provarne la data archivistica, ovvero la data a partire dalla quale il documento produce effetti giuridici ai sensi della normativa sul procedimento amministrativo. Anche in ambiente digitale la registrazione di protocollo, con conseguente assegnazione del numero di protocollo, è essenziale per l'esistenza stessa del documento e per la sua identificazione univoca, ed è obbligatoria per legge. Tutti i documenti amministrativi informatici vengono protocollati e con tale operazione entrano nella memoria del sistema.

Per **documenti in arrivo** si intendono documenti che hanno rilevanza giuridica, ricevuti dalla Città di Verbania nell'esercizio delle proprie funzioni. L'operazione di registrazione è effettuata dall'ufficio protocollo che, contestualmente, attribuisce la classificazione al documento (titolo – classe). La fascicolazione del documento è eseguita dall'ufficio assegnatario.

Per **documenti in partenza** si intendono i documenti che hanno rilevanza giuridica, prodotti dall'Ente nell'esercizio delle proprie funzioni. La registrazione dei documenti in partenza è effettuata dall'ufficio che ha prodotto il documento, il quale effettua contestualmente la classificazione. La fascicolazione dei documenti in partenza può essere effettuata contestualmente alla protocollazione oppure in un momento successivo, sempre a cura dell'ufficio produttore. Quest'ultimo provvede anche alla fascicolazione dei documenti in arrivo di propria competenza.

Tutti i documenti in partenza vengono firmati prima della protocollazione.

Sia per i documenti in arrivo sia per i documenti in partenza, la registrazione dei dati immutabili di protocollo è eseguita in un'unica operazione, senza alcuna possibilità per l'operatore di inserire tali informazioni in una fase successiva.

4.2 Documenti non soggetti a registrazione di protocollo

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo: gazzette ufficiali, bollettini ufficiali, notiziari della pubblica amministrazione, note di ricezione delle circolari e di altre disposizioni, materiale statistico ricevuto, atti preparatori interni, giornali, riviste, materiale pubblicitario, inviti a manifestazioni, stampe varie, plichi di libri e tutti quei documenti già soggetti a registrazione particolare da parte dell'Ente il cui elenco è allegato al presente manuale (**Allegato n.6 – Documenti non soggetti a protocollazione**).

4.3 Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti

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

- sezione del registro (arrivo e partenza);

- numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- mittente o destinatario dei documenti ricevuti o spediti, registrato in forma non modificabile;
- oggetto del documento, registrato in forma non modificabile deve indicare chiaramente il contenuto del documento;
- data e numero di protocollo dei documenti ricevuti, se disponibili;
- impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica, registrato in forma non modificabile;
- classificazione: categoria, classe, fascicolo;
- ufficio di assegnazione per competenza o, in alternativa di registrazione.

Inoltre possono essere aggiunti:

- data di arrivo;
- allegati (numero e descrizione);
- estremi del provvedimento differimento dei termini di registrazione;
- mezzo di ricezione/spedizione (PE, PEC, altre modalità di ricezione informatica e analogica);
- ufficio di competenza;
- tipo di documento;
- livello di riservatezza;
- elementi identificativi del procedimento amministrativo, se necessario;
- numero di protocollo e classificazione: categoria, classe, fascicolo, del documento ricevuto.

4.4 Formazione dei registri e repertori informatici particolari

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

I registri, i repertori, gli albi e gli elenchi e le raccolte di dati concernenti stati, qualità personali e fatti sono indicati **nell'Allegato 4 – Documenti soggetti a registrazione particolare**.

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

Ogni registrazione deve riportare necessariamente:

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

4.5 Registrazione degli allegati

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

Tutti gli allegati devono pervenire con il documento principale all'ufficio protocollo al fine di essere inseriti nel sistema di gestione documentale. In presenza di allegati analogici su ciascuno è riportata la segnatura di protocollo.

Nel caso in cui la gestione degli allegati sia automatizzata, il sistema di gestione documentale gestisce in forma automatizzata gli allegati.

4.6 Segnatura di protocollo

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

Nel documento cartaceo in arrivo la segnatura viene effettuata mediante apposizione dell'etichetta di protocollo, generata automaticamente dal sistema, che contiene i seguenti dati:

- numero e data di protocollo;
- estremi di classificazione e fascicolazione.

L'indicazione dell'ufficio di assegnazione è indicata nell'applicativo di gestione documentale.

Nel documento cartaceo in partenza la segnatura è apposta manualmente sul documento dall'operatore che ha effettuato la registrazione e contiene i seguenti dati:

- numero e data di protocollo;
- estremi di classificazione e fascicolazione.

Per i documenti informatici trasmessi ad altre pubbliche amministrazioni, i dati relativi alla segnatura di protocollo sono contenuti, un'unica volta nell'ambito dello stesso messaggio, in un *file* conforme alle specifiche dell'*Extensible Markup Language* (xml) e comprendono:

- indicazione della amministrazione mittente;
- indicazione della AOO mittente;
- indicazione del registro nell'ambito del quale è stata effettuata la registrazione;
- numero progressivo di protocollo;
- data di registrazione;
- l'oggetto del messaggio di protocollo;
- la classificazione del messaggio di protocollo;
- il fascicolo del messaggio di protocollo.

4.7 Annullamento delle registrazioni di protocollo

Le registrazioni di protocollo possono essere annullate (o modificate per la rettifica di meri errori materiali non sostanziali) con una specifica funzione del sistema di gestione informatica dei documenti, a seguito di motivata richiesta scritta al responsabile del servizio o per iniziativa dello stesso. Le registrazioni annullate rimangono memorizzate nella base di dati e sono evidenziate dal sistema. Il sistema durante la fase di annullamento registra gli estremi del provvedimento

autorizzativo redatto dal responsabile del servizio. Le richieste di annullamento dei numeri di protocollo devono pervenire tramite posta elettronica al responsabile del protocollo. Sui documenti cartacei è apposta la dicitura “annullato”; il documento è conservato, anche foto riprodotto, a cura del responsabile del servizio di gestione documentale nell’apposito fascicolo.

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

Le registrazioni annullate/modificate rimangono memorizzate nel data base e sono evidenziate dal sistema, il quale registra l’iter che ha portato all’annullamento.

La registrazione di protocollo può essere annullata solo in caso di errori negli elementi non modificabili.

La registrazione di un documento informatico può essere annullata per errore nell’acquisizione del documento o degli allegati.

Con la medesima procedura sono annullate le registrazioni di documenti erroneamente pervenuti alla Città di Verbania; tali documenti devono essere inoltrati al corretto destinatario o, qualora ciò non sia possibile, resi al mittente.

4.8 *Differimento dei termini di protocollazione*

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

Il differimento dei termini di protocollazione è consentito solo per la documentazione analogica in arrivo, non è ammesso per la protocollazione di documentazione informatica in arrivo, né per i documenti in partenza e deve essere motivato.

Il provvedimento del Responsabile della gestione documentale, che viene protocollato, dovrà indicare le tipologie documentarie ammesse alla protocollazione differita, le cause di adozione della procedura e il termine entro il quale la registrazione di protocollo dovrà improrogabilmente essere portata a termine.

4.9 *Registro giornaliero e annuale di protocollo*

Il registro di protocollo ha valore di atto pubblico ai sensi dell’articolo 2699 del Codice Civile.

Il registro giornaliero di protocollo viene generato in automatico dal sistema e viene inviato al sistema di conservazione, garantendone l’immodificabilità del contenuto, entro il primo giorno lavorativo successivo. La funzione di invio in conservazione del registro giornaliero consente di inviare in conservazione anche le eventuali modifiche intervenute (annullamenti).

Il Responsabile della gestione documentale verifica il buon esito delle operazioni di invio in conservazione.

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

4.10 *Registro di emergenza*

Il Responsabile della gestione documentale autorizza lo svolgimento, anche manuale, delle operazioni di registrazione di protocollo sul registro di emergenza informatico all’interno del sistema di gestione documentale. Ai fini della continuità operativa, qualora il sistema informatico di gestione documentale non dovesse essere disponibile (per cause tecniche dovute a

malfunzionamento dei processi o dei sistemi, eventi malevoli, malfunzionamenti delle reti o dei sistemi, eventi calamitosi), il Responsabile della gestione documentale autorizza l'utilizzo del registro di emergenza cartaceo, depositato e custodito presso l'ufficio amministrativo. Per la registrazione dei documenti sul registro di emergenza e per il recupero delle registrazioni nel sistema di protocollo informatico, si applicano le modalità descritte nell'**Allegato 7 – Registro di emergenza**.

5 Documentazione particolare

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

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

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

Per le pubblicazioni all'albo online e per le notifiche si rimanda alle apposite linee guida (**Allegato n.8 – Linee guida Albo online**).

5.2 *Documentazione di gare d'appalto*

Per la documentazione delle gare telematiche l'Ente utilizza le piattaforme del mercato elettronico (SINTEL – MEPA), secondo la normativa vigente.

Per la documentazione relativa a gare gestite al di fuori del mercato elettronico, per ragioni di sicurezza, la documentazione viene inviata in cartaceo e le buste contenenti le offerte sono registrate al protocollo senza effettuarne l'apertura. Successivamente all'apertura in sede di gara l'ufficio che gestisce la gara dovrà riportare su ciascun documento la data e il numero di protocollo assegnato alla busta.

Tutti i report di aggiudicazione delle gare d'appalto gestite con le piattaforme del mercato elettronico, vengono allegate alla determina e successivamente inviate in conservazione.

La documentazione relativa alle gare telematiche viene protocollata e conservata nell'archivio di conservazione a norma dei documenti informatici dell'Ente.

5.3 *Documenti con mittente o autore non identificabile, posta personale*

I documenti, analogici o digitali, ricevuti e indirizzati al personale dell'Ente e quelli di cui non sia identificabile l'autore sono regolarmente aperti e registrati al protocollo, salvo diversa valutazione. La posta indirizzata nominalmente sulla cui busta sia indicata la dicitura "personale" o "riservata

personale” non viene aperta dall’Ufficio Protocollo ma inoltrata al Responsabile del procedimento che, dopo l’apertura, provvede a re-inviarla al protocollo qualora contenga documentazione amministrativa da registrare. Il destinatario di posta elettronica su indirizzo dell’ufficio rilasciato dall’Ente potrà richiederne la registrazione inoltrando il messaggio al protocollo.

Le lettere con firma illeggibile, qualora la firma sia l’unico elemento identificativo, sono protocollate con la dicitura “firma illeggibile”.

Le lettere prive di firma, di cui sia possibile identificare il mittente, sono protocollate. In questi casi istanze e comunicazioni potranno essere soggette a modalità di regolarizzazione, ove ritenuto necessario, a cura del responsabile del procedimento.

5.4 Documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato

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

5.5 Corrispondenza con più destinatari e copie per conoscenza

Tutte le comunicazioni tra loro identiche che abbiano più destinatari si registrano con un solo numero di protocollo. Se in uscita, i destinatari possono essere descritti in elenchi associati al documento e acquisiti in allegato al medesimo.

Dei documenti analogici prodotti/pervenuti, di cui necessita la distribuzione interna all’Ente, si trasmettono tramite il sistema di protocollo informatico o attraverso la posta elettronica.

5.6 Allegati

Tutti gli allegati devono essere trasmessi con i documenti a cui afferiscono all’ufficio protocollo per la registrazione. Su ogni allegato analogico è riportato il timbro della segnatura di protocollo. Il sistema informatico provvede automaticamente a registrare gli allegati come parte integrante di un documento elettronico. Nel caso in cui una mail contenga allegati illeggibili si dovranno chiedere chiarimenti al mittente in merito al documento allegato tranne nel caso di PEC, si da evidenza nell’oggetto di protocollo della mancanza di allegati qualora elencati.

5.7 Documenti di competenza di altre amministrazioni

Qualora pervengano alla Città di Verbania documenti di competenza di altre amministrazioni, gli stessi, non vengono protocollati ma sono inoltrati al destinatario effettivo se individuabile, altrimenti sono restituiti al mittente.

5.8 Oggetti plurimi

Qualora un documento in entrata presenti più oggetti, relativi a procedimenti diversi e pertanto da assegnare a più fascicoli, si dovranno produrre copie dello stesso documento e successivamente registrare, classificare e fascicolare indipendentemente l’una dall’altra. Ciascun documento in uscita avrà un unico oggetto. L’oggetto deve indicare chiaramente il contenuto del documento. Descrizioni troppo generiche dell’oggetto devono essere evitate per esigenze di semplificazione e trasparenza.

Per la medesima motivazione non sono ammesse descrizioni dell'oggetto che indichino esclusivamente il riferimento a leggi o normative.

5.9 Documentazione prodotta e registrata in appositi gestionali

La Città di Verbania è dotata di software gestionale in grado di acquisire automaticamente la registrazione di protocollo per la registrazione delle fatture elettroniche.

5.10 Modelli pubblicati

Tutti i modelli di documenti prodotti dall'Ente e pubblicati sul sito internet o sulla rete intranet dell'Ente sono classificati secondo il piano di classificazione in uso. Non possono essere pubblicati modelli, formulari ecc. che non siano classificati.

5.11 Trasmissioni telematiche e procedimenti amministrativi online

I documenti di cui all'allegato (**Allegato n. 10 – Trasmissioni telematiche**) sono trasmessi/ricevuti dall'Ente con immissione diretta dei dati nel sistema dell'Ente destinatario. I documenti possono essere trasmessi senza firma digitale in quanto inviati tramite linee di comunicazione sicure, riservate ed a identificazione univoca attivati con i singoli destinatari. Gli invii telematici sostituiscono integralmente gli invii cartacei della medesima documentazione.

5.12 Gestione delle password

Il sistema garantisce la gestione e conservazione delle password di accesso al sistema stesso e ai servizi online degli utenti interni e esterni secondo le modalità descritte nel Piano di sicurezza dei documenti informatici (**Allegato n. 15 – Piano per la sicurezza informatica**).

5.13 Copie conformi analogiche e altre copie di documenti informatici

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

Riproduzione cartacea del documento informatico sottoscritto digitalmente da <dati_firma> il <data_firma> ai sensi degli articoli 20 e 23 del D.lgs.82/2005

La presente copia, composta di n. _____ pagine è conforme all'originale depositata agli atti dell'ENTE

Il Sottoscritto _____

Responsabile del Servizio _____ Data _____

Firma _____

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

Riproduzione del documento informatico sottoscritto digitalmente da <dati_firma> il <data_firma> ai sensi degli articoli 20 e 23 del D.lgs.82/2005

F.to <dati_firma>

Firma autografa sostituita dall'indicazione del nome ai sensi dell'art. 3, c. 2, del D.lgs n. 39/1993.

6 Posta elettronica

6.1 *Gestione della posta elettronica*

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

Le comunicazioni formali e la trasmissione di documenti informatici, il cui contenuto impegni l'Ente verso terzi, avvengono tramite le caselle di posta elettronica istituzionali, secondo quanto descritto nella Sezione 3.3.

I documenti informatici eventualmente pervenuti agli uffici non abilitati alla ricezione, devono essere inoltrati all'indirizzo di posta elettronica istituzionale indicato dall'Ente come deputato alle operazioni di registrazione, secondo quanto previsto negli articoli seguenti.

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

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

La posta elettronica nominativa non può essere utilizzata per la ricezione o la spedizione di documenti a firma digitale per i quali si utilizzano le caselle istituzionali.

6.2 *La posta elettronica per le comunicazioni interne*

Le comunicazioni tra l'Ente e i propri dipendenti, nonché tra i diversi uffici, avvengono, di norma, mediante l'utilizzo della casella di posta elettronica ordinaria dei rispettivi uffici, nel rispetto delle norme in materia di protezione dei dati personali.

La posta elettronica viene utilizzata per:

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

6.3 *La posta elettronica ricevuta da cittadini o altri soggetti privati*

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

- siano trasmesse via posta elettronica o via posta elettronica certificata, regolarmente sottoscritte con firma elettronica/digitale dotata di certificato valido rilasciato da un certificatore accreditato;

- l'autore del documento è identificato dal sistema informatico con l'uso della carta d'identità elettronica o della Carta Regionale dei Servizi (CRS) oppure attraverso altri strumenti informatici messi a disposizione dall'Ente, che consentano l'individuazione certa del soggetto richiedente;
- siano inviate utilizzando una casella di Posta Elettronica Certificata, le cui credenziali di accesso siano state rilasciate previa identificazione del titolare attestata da parte del gestore del sistema;
- si tratti di istanze o dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà trasmesse secondo le modalità di cui all'art. 38 comma 3 del DPR 445/2000.

Al di fuori delle predette ipotesi, le comunicazioni di posta elettronica che pervengono all'indirizzo istituzionale, dei singoli uffici, sono valutate in ragione della loro rispondenza a ragionevoli criteri di attendibilità e riconducibilità al mittente dichiarato, e successivamente soggette, se del caso, a protocollazione/registrazione secondo le seguenti modalità:

a) Messaggi di posta elettronica con allegate rappresentazioni digitali di documenti originali cartacei: nel caso in cui via posta elettronica pervengano rappresentazioni digitali di documenti originali cartacei in uno dei seguenti formati standard TIFF, PDF, PDF-A, JPEG, la rappresentazione digitale e il messaggio che la trasmette verranno reindirizzati alla casella di posta elettronica istituzionale con richiesta di protocollazione.

b) Messaggi di posta elettronica: qualora si volessero registrare al protocollo semplici messaggi di posta elettronica ordinaria, il ricevente inoltra all'indirizzo di posta elettronica ordinaria istituzionale il messaggio per la protocollazione, assumendo la responsabilità di verificare la certezza della provenienza del messaggio. In ogni caso, il ricevente, ove ne rilevi la necessità potrà richiedere al mittente la regolarizzazione dell'istanza o della dichiarazione acquisendo ogni utile documentazione integrativa.

6.4 La posta elettronica ricevuta da altre Pubbliche Amministrazioni

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

- sono sottoscritti con firma elettronica/digitale;
- sono dotati di segnatura di protocollo;
- sono trasmessi attraverso sistemi di posta elettronica certificata pubblicata sul sito istituzionale dell'Ente.

7 Assegnazione dei documenti

7.1 Assegnazione

L'assegnazione è l'operazione effettuata tramite l'applicativo di gestione documentale, contestualmente alla registrazione di protocollo, finalizzata all'individuazione dell'ufficio competente alla trattazione della pratica.

L' Ufficio Protocollo, abilitato al ricevimento della documentazione da protocollare, provvede ad assegnare i documenti tramite il sistema di gestione documentale sulla base dell'organigramma (**Allegato 1 – organigramma**) agli uffici competenti.

Tramite il sistema di gestione documentale il documento può essere assegnato anche ad ulteriori uffici per conoscenza ma non può essere assegnato a più di un ufficio per competenza.

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

L'ufficio al quale è assegnato il documento per competenza è responsabile:

- della verifica della corretta registrazione a protocollo del documento;
- della verifica della corretta assegnazione del documento;
- della corretta tenuta del documento;
- della verifica della correttezza della classificazione;
- della fascicolazione del documento e della corretta tenuta del relativo fascicolo;
- dell'espletamento della pratica a cui il documento dà avvio o si riferisce;
- dell'archiviazione del documento nel relativo fascicolo, qualora esso non comporti;
- l'espletamento di alcuna pratica o ad avvenuta conclusione della stessa.

7.2 Modifica delle assegnazioni

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

Il sistema di gestione informatica dei documenti tiene traccia dei passaggi di cui sopra.

8 Classificazione e fascicolazione dei documenti

8.1 Classificazione dei documenti

Tutti i documenti ricevuti o prodotti, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono classificati in base al piano di classificazione (**allegato n.12 – Piano di conservazione Titolario e Massimario di scarto**). Sono classificati anche gli atti preparatori interni, le minute dei documenti spediti o altri documenti che non vengono protocollati o siano soggetti a registrazione particolare. I documenti prodotti dall'Ente sono classificati da chi li scrive. I dati di classificazione sono riportati su tutti i documenti. Il programma di protocollo informatico non permette la registrazione in uscita di documenti non classificati.

8.2 Formazione e identificazione dei fascicoli

Tutti i documenti, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono riuniti in fascicoli o serie documentarie. L'apertura di un nuovo fascicolo è effettuata a cura dell'ufficio responsabile del procedimento. La formazione di un nuovo fascicolo avviene attraverso l'operazione di apertura regolata dal manuale operativo del sistema che prevede la registrazione nell'elenco dei fascicoli delle seguenti informazioni:

- titolo e classe del titolare;
- numero del fascicolo;
- oggetto del fascicolo;
- data di apertura;
- ufficio a cui è assegnato;
- livello di riservatezza eventualmente previsto;

Il fascicolo viene chiuso al termine della pratica o qualora non vi siano ulteriori documenti da inserire.

La chiusura del fascicolo avviene a cura dell'ufficio responsabile del procedimento ed è effettuata tramite l'apposita funzione del sistema informatico che memorizza la data di chiusura. Il Responsabile della gestione documentale a richiesta può riaprire fascicoli chiusi.

I fascicoli possono essere:

- procedimentali/per affare: raccolgono la documentazione relativa a un medesimo procedimento amministrativo
- per oggetto/annuali: raccolgono documentazione relativa ad un'attività (di norma questi fascicoli si chiudono al termine dell'anno solare)
- per persona fisica o giuridica

8.3 Processo di formazione dei fascicoli

In presenza di un documento da inserire in un fascicolo, il responsabile del procedimento stabilisce se esso si colloca nell'ambito di un affare o procedimento in corso, oppure se dà avvio ad un nuovo procedimento; se il documento deve essere inserito in un fascicolo già aperto, dopo la classificazione e protocollazione viene rimesso al responsabile del procedimento che ha cura di inserirlo nel fascicolo. Se invece dà avvio a un nuovo affare, il Responsabile del Procedimento apre un nuovo fascicolo (con le procedure sopra descritte). I documenti prodotti dall'Ente sono

fascicolati da chi li scrive. I dati di fascicolazione sono riportati su tutti i documenti.

8.4 *Modifica delle assegnazioni dei fascicoli*

La riassegnazione di un fascicolo è effettuata, a richiesta del Servizio che ha in carico il fascicolo, dall'Ufficio Protocollo che provvede a correggere le informazioni del sistema informatico e inoltra successivamente il fascicolo al responsabile del procedimento di nuovo carico. Alla riassegnazione informatica deve corrispondere l'inoltro della/e cartella/e del fascicolo cartaceo qualora presente. Delle operazioni di riassegnazione, è tenuta traccia nel sistema informatico di gestione dei documenti.

Il dettaglio delle operazioni relative alla fascicolazione dei documenti è descritto **nell'Allegato 13 – Piano di fascicolazione**.

8.5 *Fascicolo ibrido*

Il fascicolo è composto da documenti formati su supporto cartaceo e da documenti su supporto informatico, afferenti ad un affare o procedimento amministrativo che dà origine a due unità archivistiche di conservazione differenti; l'unitarietà del fascicolo è garantita dal sistema mediante l'indice di classificazione e di fascicolazione che dovrà essere apposto identico su entrambe le unità archivistiche. In presenza di documenti cartacei l'originale del documento è inserito nell'apposita cartella del fascicolo e viene prodotta copia per immagine dello stesso che viene inserita nel corrispondente fascicolo elettronico.

L'originale cartaceo sarà conservato presso l'ufficio assegnatario fino alla conclusione del procedimento.

8.6 *Tenuta dei fascicoli dell'archivio corrente*

I fascicoli dell'archivio corrente sono formati a cura dei responsabili di procedimento e conservati, fino al trasferimento nell'archivio di deposito, presso gli uffici di competenza.

I fascicoli chiusi sono trasferiti nell'archivio di deposito secondo le modalità descritte nel Piano di conservazione e scarto (**Allegato 12**).

9 Invio dei documenti destinati all'esterno

9.1 Invio dei documenti informatici mediante l'utilizzo della posta elettronica

Per la spedizione dei documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo/particolare mediante l'utilizzo della posta elettronica l'Ente si avvale di indirizzi di posta elettronica certificata. I documenti vengono trasmessi, dopo essere stati classificati, fascicolati e protocollati, secondo le procedure previste dal manuale operativo del *software* di gestione documentale all'indirizzo di posta elettronica dichiarato dai destinatari abilitati alla ricezione della posta per via telematica ovvero:

- in caso di spedizione di un documento al cittadino/utente, all'indirizzo di posta elettronica certificata comunicato in qualità di domicilio digitale e inserito all'interno dell'ANPR;
- in caso di PA all'indirizzo pubblicato su indicepa.gov.it;
- in caso di imprese e professionisti all'indirizzo pubblicato sull'Indice Nazionale degli Indirizzi PEC delle imprese e dei professionisti (INI PEC);
- all'indirizzo di posta elettronica ordinaria dichiarato dal cittadino/utente per il ricevimento delle comunicazioni inerenti il procedimento amministrativo;

Le postazioni deputate ad effettuare l'invio telematico verificano l'avvenuto recapito dei documenti e il collegamento delle ricevute elettroniche alle registrazioni di protocollo.

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

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

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

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

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

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

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

I documenti di cui **all'Allegato n.10 –Trasmissioni telematiche** sono trasmessi dall'Ente con immissione diretta dei dati nel sistema informatico dell'Ente destinatario, senza la produzione e conservazione dell'originale cartaceo.

9.3 *Spedizione dei documenti cartacei*

Qualora sia necessario spedire documenti originali analogici questi devono essere completi della firma autografa del responsabile del procedimento, della classificazione e del numero di fascicolo nonché delle eventuali indicazioni necessarie a individuare il procedimento amministrativo di cui fanno parte. Ciascun servizio dell'Ente predispone autonomamente il confezionamento e la spedizione avviene a cura dell'Ufficio Protocollo.

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

Eventuali situazioni di urgenza che modifichino la procedura descritta devono essere valutate e autorizzate dal responsabile del Servizio di gestione documentale.

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

10 Scansione dei documenti su supporto cartaceo

10.1 Documenti soggetti a scansione

I documenti su supporto cartaceo, dopo le operazioni di registrazione, classificazione e segnatura, possono essere acquisiti, all'interno del sistema di protocollo informatico, in formato immagine con l'ausilio di scanner. Si veda anche paragrafo 3.1.

10.2 Processo di scansione

Il processo di scansione si articola di massima nelle seguenti fasi:

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

Nel caso di produzione di fascicoli ibridi il fascicolo è composto da due supporti, quello cartaceo e quello informatico; l'unitarietà del procedimento stesso è garantita dal sistema mediante l'indice di classificazione e il numero di repertorio del fascicolo; vedi paragrafo 8.5.

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

11 Sistema informatico, *conservazione e tenuta dei documenti*

11.1 *Sistema informatico*

Il sistema informatico, le misure di sicurezza fisica e logica, le procedure comportamentali adottate per la gestione del sistema documentale e del sistema informatico, sono descritte nel Piano della sicurezza dei documenti informatici (**Allegato n.15 – Piano per la sicurezza informatica**). Il piano per la sicurezza dei documenti informatici è aggiornato almeno una volta ogni due anni a cura del responsabile della sicurezza informatica.

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

I documenti dell'amministrazione, su qualsiasi formato prodotti, sono conservati a cura del Servizio di gestione documentale che svolge anche le funzioni di Responsabile della conservazione.

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

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

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

Per quanto concerne i tempi di conservazione si rimanda alla specifiche norme di riferimento per ogni tipologia di file.

11.3 *Conservazione dei documenti informatici*

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

La documentazione prodotta nell'ambito del manuale di gestione e dei relativi aggiornamenti deve essere conservata integralmente e perennemente, presso il conservatore accreditato e nell'archivio dell'Ente.

Il responsabile della conservazione può verificare e controllare i documenti conservati attraverso le seguenti funzioni:

- portale web del conservatore tramite autenticazione;
- attraverso le apposite funzioni (web services) presenti nel software di gestione documentale;

11.4 *Censimento depositi documentari delle banche dati e dei software*

Ogni tre anni il responsabile del servizio di gestione documentale provvede ad effettuare il censimento dei depositi documentari, dei registri particolari (vedi sezione 5), delle banche dati e dei software di gestione documentale in uso all'Ente, per programmare i versamenti dei documenti cartacei all'archivio di deposito e programmare la necessità di spazi per la conservazione informatica; predispone le misure minime per la sicurezza informatica e per garantire la continuità operativa e gli aggiornamenti del Piano per la sicurezza informatica (**Allegato n.4**).

Il censimento delle banche dati e dei software viene effettuato al fine dell'elaborazione delle misure minime di sicurezza informatica previste dall'AGID.

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

All'inizio di ogni anno gli uffici individuano i fascicoli da versare all'archivio di deposito dandone comunicazione al responsabile del servizio di gestione documentale, il quale provvede al loro trasferimento e compila o aggiorna il repertorio/elenco dei fascicoli.

Di norma sono versati all'archivio storico tutti i documenti anteriori all'ultimo quarantennio. E' tuttavia possibile depositare anche documentazione successiva al quarantennio purché non rivesta più un preminente carattere giuridico-amministrativo per l'Ente. Delle operazioni di trasferimento deve essere lasciata traccia documentale o attivata l'apposita funzione all'interno del sistema informatico di gestione dei documenti. I fascicoli informatici vengono versati, con tutto il loro contenuto, nell'archivio di conservazione elettronico dell'Ente.

11.6 *Memorizzazione dei dati e dei documenti informatici e salvataggio della memoria informatica*

I dati e i documenti informatici sono memorizzati nel sistema di gestione documentale al termine delle operazioni di registrazione.

Sono effettuate le copie di backup della memoria informatica dell'Ente, che vengono riversate e gestite secondo quanto previsto dalle procedure di salvataggio dati descritte all'interno del Piano di sicurezza dei documenti informatici (**Allegato n.4**).

11.7 *Pacchetti di versamento*

Il Responsabile della gestione documentale/conservazione assicura la trasmissione del contenuto del pacchetto di versamento al sistema di conservazione secondo le modalità operative definite nel Manuale di conservazione (**Allegati n 14/18**).

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

11.8 *Conservazione dei documenti informatici, dei fascicoli informatici e delle aggregazioni documentali informatiche*

I documenti informatici, i fascicoli informatici e le aggregazioni documentali informatiche sono versati nel sistema di conservazione con i metadati ad essi associati secondo le norme specifiche

delle regole tecniche per ogni tipologia di documento in modo non modificabile, nei tempi previsti dal Manuale di conservazione (**Allegato n. 14**). Tutti i documenti destinati alla conservazione utilizzano i formati previsti dalle regole tecniche sulla conservazione.

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

11.9 *Conservazione in outsourcing*

L'Ente, per la conservazione della documentazione informatica si avvale alla data di redazione del presente manuale, del sistema di conservazione fornito da Maggioli S.p.A. e ToP Consult srl, come da contratto, (**Allegati n.14/18**).

Le modalità di conservazione e accesso ai documenti, analogici o digitali, sono specificate con riferimento al Manuale di conservazione dell'outsourcer.

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

11.10 *Trasferimento delle unità archivistiche analogiche nell'archivio di deposito*

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

Le procedure di versamento sono descritte nell'**Allegato 12 – Massimario di scarto e Piano di Conservazione**. Delle operazioni di trasferimento deve essere lasciata traccia documentale o attivata l'apposita funzione all'interno del sistema informatico di gestione dei documenti.

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

Entro il 31 dicembre di ogni anno gli uffici provvedono alla chiusura dei fascicoli che devono essere versati all'archivio di deposito in quanto relativi a procedimenti conclusi. Il trasferimento viene effettuato rispettando l'organizzazione dei fascicoli e delle serie nell'archivio corrente.

Prima di trasmettere fisicamente un fascicolo l'ufficio effettua un accurato controllo per verificare che siano effettivamente presenti tutti i documenti relativi alla pratica ed eliminare le copie e fotocopie inutili.

Il Responsabile della gestione documentale estrae dal sistema informatico l'elenco dei fascicoli chiusi nell'anno precedente e, con la collaborazione degli uffici, provvede al ritiro delle pratiche e al trasferimento fisico delle stesse nell'archivio di deposito.

La documentazione cartacea corrente è conservata a cura di ciascun Responsabile del procedimento fino al trasferimento in archivio di deposito.

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

Il versamento della documentazione all'archivio deve conferire materiale organizzato e corredato da strumenti che ne garantiscano l'accesso.

Il versamento è effettuato, di norma, una volta all'anno. La regolare periodicità dei versamenti è indispensabile per garantire una gestione di qualità del materiale. Gli uffici predispongono gli

elenchi accompagnatori della documentazione da versare all'archivio di deposito, al fine di garantire il corretto passaggio di consegna del materiale e delle connesse responsabilità.

Gli uffici dell'Ente possono richiedere in qualsiasi momento, per motivi di consultazione, i fascicoli inviati all'archivio. Viene tenuta traccia sia della richiesta di prelievo sia del movimento effettuato.

Il Responsabile della gestione documentale ha l'obbligo di garantire la corretta conservazione dei fascicoli presso l'archivio secondo l'ordine di versamento, ovvero, per anno di chiusura degli stessi e ordinati sulla base del titolario. Il Responsabile della gestione documentale ha inoltre l'obbligo di garantire e verificare che presso l'archivio siano mantenute le condizioni ottimali (di luce, umidità, sicurezza, accessi, manutenzione degli impianti, adeguatezza dei locali e delle scaffalature, ecc.) per la corretta conservazione dei documenti.

Il responsabile del sistema di gestione documentale deve essere in ogni momento a conoscenza della collocazione del materiale archivistico e predispone a tale scopo gli elenchi di consistenza del materiale depositato presso l'archivio.

11.11 *Conservazione dei documenti analogici*

I documenti analogici dell'Ente sono conservati nei locali dell'Ente produttore. I documenti analogici relativi a pratiche concluse sono conservati presso l'archivio di deposito dell'ente. I fascicoli non soggetti a operazioni di scarto sono conservati nell'archivio di deposito secondo i termini di legge e quindi trasferiti nell'archivio storico per la conservazione permanente.

Il Piano di conservazione (**Allegato 12 – Massimario di scarto e Piano di conservazione**) indica quali documenti devono essere conservati in maniera permanente dopo la conclusione dell'attività amministrativa, e quali invece possono essere eliminati in quanto di natura accessoria e strumentale.

I documenti da conservare in maniera permanente sono quelli definiti "vitali" in quanto, in caso di evento avverso, sono necessari per ricreare lo stato giuridico del soggetto che ha prodotto l'archivio, ma anche quelli che potranno essere utili alla collettività per conoscere la storia dell'Ente, almeno nelle sue linee essenziali.

La valutazione del materiale e delle tempistiche di conservazione non può essere determinata da indicazioni generali di massima valide per tutti gli enti ma è un'operazione di giudizio e di considerazione che l'Ente effettua nell'ambito della propria autonomia, sulla base di una conoscenza capillare del funzionamento dell'Ente stesso e con consapevolezza storiografica.

Il Piano di Conservazione dell'Archivio della Città di Verbania, allegato al Manuale di gestione, comprende il titolario e il massimario. La gestione del Piano di Conservazione è riservata esclusivamente al Responsabile della gestione documentale.

I documenti conservati nell'archivio di deposito e storico sono ordinati sulla base del titolario.

Il titolario è uno schema generale di voci logiche, definite sulla base delle funzioni e delle attività dell'Ente, che consente la sedimentazione razionale e ordinata di tutta la documentazione prodotta e ricevuta dall'Ente stesso. Si tratta di uno schema gerarchico, che va dal generale al particolare, univoco per tutto l'Ente, finalizzato all'identificazione del fascicolo a cui dovrà essere attribuito il documento.

Il titolario è strutturato in base alle funzioni dell'Ente ed è uno strumento stabile di ordinamento dell'archivio: utilizzando il titolario la classificazione dei documenti non varia nemmeno se dovesse variare l'assegnazione delle funzioni da un ufficio ad un altro.

Ogni ufficio dell'Ente può utilizzare tutte le partizioni del titolario, in relazione alle materie trattate: il titolario non è strutturato per uffici ma per funzioni dell'Ente.

Il Titolario utilizzato dalla Città di Verbania è riportato in allegato al Manuale di gestione (**Allegato 11 – Piano di classificazione e Titolario**).

11.12 Selezione dei documenti

Periodicamente, in base al Massimario di scarto, (**Allegato 12** – Massimario di scarto e **Piano di conservazione**) viene effettuata la procedura di selezione della documentazione da proporre allo scarto ed attivato il procedimento amministrativo di scarto documentale con l'invio della proposta alla competente Soprintendenza Archivistica.

Il massimario di selezione stabilisce, per ogni voce di titolare, i tempi di conservazione dei fascicoli e delle serie documentarie nella loro gestione di deposito e individua la documentazione destinata alla conservazione permanente e quella da proporre per lo scarto.

L'analisi della documentazione archivistica è un intervento critico che può condurre alla conservazione permanente del materiale oppure allo scarto, ovvero all'eliminazione fisica e irreversibile del materiale.

La selezione è quindi l'operazione intellettuale che valuta il materiale documentario per deciderne la conservazione o lo scarto e l'analisi di selezione tiene conto delle modalità con cui i documenti si sono stratificati nel contesto dell'archivio.

Lo scarto è un'operazione irreversibile, pertanto di esso deve rimanere traccia nell'elenco di scarto che costituisce la "memoria scritta della memoria distrutta".

Il materiale destinato allo scarto e contenente dati sensibili viene distrutto, manualmente oppure tramite apparecchi tritacarta, comunque adottando ogni cautela per la tutela del trattamento dei dati anche in questa fase, a cura del responsabile incaricato del trattamento di tali dati. L'operazione viene effettuata dopo l'approvazione dell'elenco di scarto, prima che il materiale sia consegnato agli incaricati per la distruzione.

Lo scarto è un atto amministrativo e come tale deve essere adeguatamente motivato.

Le modalità per le operazioni di selezione e di scarto sono indicate nel Piano di conservazione e scarto allegato al Manuale di gestione.

Al momento non si effettuano attività di selezione e scarto dei documenti informatici.

12 Accesso ai dati, informazioni e documenti - Pubblicità legale e trasparenza amministrativa

12.1 Accessibilità da parte degli utenti appartenenti all'Amministrazione

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

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

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

- abilitazione alla consultazione;
- abilitazione all'inserimento;
- abilitazione alla cancellazione e alla modifica delle informazioni.

L'elenco degli utenti abilitati all'accesso al sistema, con i diversi livelli di autorizzazioni, è consultabile e riportato all'interno del sistema stesso.

12.2 Accesso esterno

L'accesso ai documenti è disciplinato dal relativo Regolamento (**Allegato 16 – Regolamento accesso agli atti**) e secondo le modalità operative di seguito descritte.

L'accesso per via telematica da parte di utenti esterni all'Amministrazione senza autenticazione è consentito solo con riferimento ai dati e documenti pubblicati sul sito istituzionale dell'Ente.

Il Comune consente l'accesso alle banche dati comunali alle forze dell'ordine che ne facciano richiesta secondo le previste modalità tramite accesso diretto al data base anagrafico utilizzando il portale Comunale.

La Città di Verbania pubblica sul sito istituzionale, all'interno della sezione "Amministrazione trasparente" i dati, i documenti, e le informazioni secondo quanto previsto dalla normativa e come specificato nel "Programma triennale per la trasparenza e l'integrità".

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

I dati, le informazioni, i documenti oggetto di pubblicazione obbligatoria sono pubblicati per il periodo previsto dalla normativa in relazione alla tipologia di atto o documento.

L'obbligo previsto dalla normativa vigente di pubblicare documenti, informazioni o dati comporta il diritto di chiunque a richiedere i medesimi, nei casi in cui sia stata omessa la pubblicazione (accesso civico).

La consultazione dei documenti d'archivio dell'Ente da parte di utenti interni all'Amministrazione è consentita previa richiesta da inoltrare al Responsabile della gestione documentale, con l'indicazione degli estremi del fascicolo e indicazione dell'oggetto della pratica.

I documenti vengono consegnati direttamente all'ufficio richiedente che li restituisce al termine della consultazione.

L'accesso ai locali adibiti ad archivio è consentito solo al personale addetto al Servizio di gestione documentale.

L'accesso ai documenti d'archivio della Città di Verbania da parte di soggetti esterni è consentito previa richiesta in forma scritta (anche telematica), motivata, da presentare al protocollo dell'Ente. La consultazione viene effettuata presso i locali dell'Ente alla presenza di un operatore del Servizio di gestione documentale.

Il rilascio di copie di documenti ad utenti esterni avviene previo rimborso delle spese di riproduzione secondo le procedure e le tariffe stabilite dall'Amministrazione.

La consultazione a fini di ricerca scientifica è gratuita.

E' istituito presso il Servizio un registro dei prelievi della documentazione dall'archivio sul quale sono annotati: gli estremi della documentazione temporaneamente prelevata dall'archivio, le date di prelevamento e reinserimento, il Servizio richiedente, la firma di chi prende in custodia il documento per consultazione e ulteriore firma di restituzione.

13 *Approvazione, revisione e pubblicazione*

13.1 *Approvazione*

Il presente manuale è adottato con deliberazione della Giunta Comunale, su proposta del Responsabile del servizio di gestione documentale.

13.2 *Revisione*

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

Il piano di sicurezza dei documenti informatici è rivisto almeno una volta ogni due anni.

13.3 *Pubblicazione e divulgazione*

Il Manuale di gestione è reso pubblico tramite la sua diffusione sul sito internet dell'Amministrazione, secondo le modalità previste dalla normativa vigente.

GLOSSARIO

Accesso: operazione che consente a chi ne ha diritto di prendere visione ed estrarre copia dei documenti informatici.

Accreditamento: riconoscimento, da parte dell'Agenzia per l'Italia digitale (AgID), del possesso dei requisiti del livello più elevato, in termini di qualità e sicurezza ad un soggetto pubblico o privato, che svolge attività di conservazione o di certificazione del processo di conservazione.

Agenzia per l'Italia Digitale (AgID): organismo che svolge attività di progettazione e coordinamento delle iniziative strategiche per la più efficace erogazione di servizi in rete della pubblica amministrazione a cittadini e imprese. Elabora gli indirizzi, le regole tecniche e le linee guida per la piena interoperabilità e cooperazione applicativa tra i sistemi informatici della pubblica amministrazione e tra questi e i sistemi dell'Unione Europea, assicura l'uniformità tecnica dei sistemi informativi pubblici destinati a erogare servizi ai cittadini e alle imprese, garantendo livelli omogenei di qualità e fruibilità sul territorio nazionale, nonché la piena integrazione a livello europeo.

Archivio: complesso organico di documenti, di fascicoli e di aggregazioni documentali di qualunque natura, formati, prodotti o comunque acquisiti da un soggetto produttore durante lo svolgimento della propria attività.

Archivio corrente: complesso dei documenti riferibili ad attività o procedimenti amministrativi in corso di istruttoria e trattazione o da poco conclusi.

Archivio di deposito: complesso di documenti relativi ad attività o procedimenti conclusi, trasferiti dall'archivio corrente in quanto non più necessari alle attività quotidiane.

Archivio storico: complesso dei documenti relativi ad affari esauriti da oltre 40 anni e destinati, previa le operazioni di scarto, alla conservazione permanente.

Archivio ibrido: complesso di documenti, fascicoli e aggregazioni documentali in parte cartacei e in parte digitali.

Archivio informatico: archivio costituito da documenti informatici, fascicoli informatici nonché aggregazioni documentali informatiche, gestiti e conservati in ambiente informatico.

Area Organizzativa Omogenea (AOO): un insieme di funzioni e di strutture, individuate dalla amministrazione, che opera su tematiche omogenee e che presenta esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato ai sensi dell'articolo 50, comma 4, del DPR 445/00.

Assegnazione: individuazione, da parte del personale abilitato alla registrazione di protocollo, della UOR di competenza e/o della persona fisica responsabile della trattazione dell'affare o del documento nella fase corrente.

Autenticità: caratteristica di un documento informatico che garantisce di essere ciò che dichiara di essere, senza aver subito alterazioni o modifiche.

Casella istituzionale di posta elettronica certificata (PEC): casella di posta elettronica istituita dall'AOO per la ricezione e la spedizione di messaggi/documenti informatici.

Classificazione: attività di organizzazione logica di tutti i documenti secondo il titolare di

classificazione, articolato in voci individuate in relazione alle funzioni dell'Ente. Tale operazione consiste nell'assegnazione a ciascun documento, in base all'oggetto, di un indice di classificazione e del numero di repertorio del fascicolo in cui il documento stesso è contenuto.

Codice identificativo dell'AOO: codice univoco, assegnato alle AOO dall'IPA.

Codice IPA: il codice univoco che viene assegnato all'Ente al termine del processo di accreditamento. Il Codice IPA viene comunicato tramite e-mail dal gestore dell'IPA al referente dell'Ente.

Conservatore accreditato: soggetto, pubblico o privato, che svolge attività di conservazione, al quale sia stato riconosciuto dall'AgID il possesso dei requisiti del livello più elevato, in termini di qualità e di sicurezza.

Conservazione: insieme delle attività finalizzate a definire ed attuare le politiche complessive del sistema di conservazione e a governarne la gestione in relazione al modello organizzativo adottato e descritto nel manuale di conservazione.

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

Copia informatica di documento analogico: il documento informatico avente contenuto identico a quello del documento analogico da cui è tratto.

Copia per immagine su supporto informatico di documento analogico: il documento informatico avente contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto.

Copia informatica di documento informatico: il documento informatico avente contenuto identico a quello del documento informatico da cui è tratto, ma avente diversa sequenza di valori binari.

Documento amministrativo: ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa.

Documento amministrativo informatico: atto formato dalla pubblica amministrazione con strumenti informatici o comunque da essa detenuto, il cui originale sia in formato digitale.

Duplicato informatico: il documento informatico ottenuto mediante la memorizzazione, sullo stesso dispositivo o su dispositivi diversi, della medesima sequenza di valori binari del documento originario.

Evidenza informatica: una sequenza di simboli binari (bit) che può essere elaborata da una procedura informatica.

Fascicolazione: operazione di riconduzione dei documenti classificati relativi a un medesimo affare o procedimento amministrativo nello stesso fascicolo.

Fascicolo: insieme di documenti, ordinati cronologicamente, relativi ad un medesimo procedimento amministrativo o affare oppure alla medesima persona fisica o giuridica, classificati in maniera omogenea.

Fascicolo ibrido: fascicolo o aggregazione documentale composta da documenti cartacei e documenti informatici.

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.

Firma digitale: un particolare tipo di firma elettronica avanzata basata su un certificato qualificato e su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate tra loro, che consente al titolare tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici.

Firma elettronica: l'insieme dei dati in forma elettronica, allegati oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici, utilizzati come metodo di identificazione informatica.

Firma elettronica avanzata: insieme di dati in forma elettronica allegati oppure connessi a un documento informatico che consentono l'identificazione del firmatario del documento e garantiscono la connessione univoca al firmatario, creati con mezzi sui quali il firmatario può conservare un controllo esclusivo, collegati ai dati ai quali detta firma si riferisce in modo da consentire di rilevare se i dati stessi siano stati successivamente modificati.

Firma elettronica qualificata: un particolare tipo di firma elettronica avanzata che sia basata su un certificato qualificato e realizzata mediante un dispositivo sicuro per la creazione della firma.

Formato elettronico: modalità di rappresentazione della sequenza di bit che costituiscono il documento informatico; comunemente modalità di rappresentazione della sequenza di bit che costituiscono il documento informatico.

Identificazione informatica: la validazione dell'insieme di dati attribuiti in modo esclusivo ed univoco ad un soggetto, che ne consentono l'individuazione nei sistemi informativi, effettuata attraverso opportune tecnologie anche al fine di garantire la sicurezza dell'accesso.

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

Impronta di una sequenza di simboli binari (bit): la sequenza di simboli binari (bit) di lunghezza predefinita generata mediante l'applicazione alla prima di una opportuna funzione di hash.

Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA): l'Indice delle Pubbliche Amministrazioni consente di reperire le informazioni relative alla Posta Elettronica Certificata (PEC) e alle strutture organizzative, le cosiddette Aree Organizzative Omogenee (AOO), di tutte le pubbliche amministrazioni locali e centrali. L'IPA è una sorta di "rubrica telefonica" evoluta con informazioni dettagliate e certificate. Esso contiene, infatti, la struttura e le competenze degli uffici pubblici con i nominativi dei referenti, l'elenco dei servizi offerti, le informazioni per il loro utilizzo, i numeri di telefono, gli indirizzi di posta elettronica istituzionali afferenti alle AOO e gli indirizzi di posta elettronica certificata attivati dalle Amministrazioni.

Indice di classificazione: codice alfanumerico assegnato a ciascun documento, per mezzo

dell'operazione di classificazione, che identifica le partizioni logiche del titolare cui il documento fa riferimento.

Insieme minimo di metadati del documento informatico: complesso dei metadati da associare al documento informatico per identificarne provenienza e natura e per garantirne la tenuta e la conservazione.

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.

Log di sistema: registrazione cronologica delle operazioni eseguite su di un sistema informatico per finalità di controllo e verifica degli accessi, oppure di registro e tracciatura dei cambiamenti che le transazioni introducono in una base di dati.

Marca temporale: il riferimento temporale che consente la validazione temporale e che dimostra l'esistenza di un'evidenza informatica in un tempo certo.

Metadati: insieme di dati associati a un documento informatico, o a un fascicolo informatico, o ad un'aggregazione documentale informatica per identificarlo e descriverne il contesto, il contenuto e la struttura, nonché per permetterne la gestione nel tempo nel sistema di conservazione.

Procedimento amministrativo: sequenza di atti e/o fatti tra loro connessi per la definizione di decisioni dell'Amministrazione, nel perseguimento di pubblici interessi, che ha come atto conclusivo la produzione di un atto amministrativo perfetto ed efficace.

Serie archivistica: aggregazione di unità archivistiche con caratteristiche omogenee in relazione alla natura o alla forma delle unità archivistiche medesime, ovvero in funzione dell'oggetto, della materia e delle funzioni del produttore.

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

Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID): sistema costituito come insieme aperto di soggetti pubblici e privati che, previo accreditamento da parte dell'Agenzia per l'Italia digitale, gestiscono i servizi di registrazione e di messa a disposizione delle credenziali e degli strumenti di accesso in rete nei riguardi di cittadini e imprese per conto delle pubbliche amministrazioni, in qualità di erogatori di servizi in rete, ovvero, direttamente su richiesta degli interessati.

Unità Organizzativa Responsabile (UOR): l'Unità Organizzativa Responsabile è un sottoinsieme di una AOO, cioè un complesso di risorse umane e strumentali cui è affidata una competenza omogenea.

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.