



MANUALE DI GESTIONE DOCUMENTALE

Adottato con deliberazione di Giunta comunale 16 ottobre 2019, n. 237 “Approvazione del Manuale di gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi (artt. 3 e 5 DPCM 03.12.2013)”

Aggiornamento 2023 alle Linee Guida Agid 2020 sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici (in vigore dal 2022)

INDICE

1. Disposizioni generali

- 1.1 Ambito di applicazione
- 1.2 Definizioni dei termini
- 1.3 Storia delle versioni del documento
- 1.4 Differenze rispetto alla versione precedente
- 1.5 Area organizzativa omogenea
- 1.6 Servizio per la gestione documentale e responsabili della gestione documentale, della conservazione e dei sistemi informativi
- 1.7 Unicità del protocollo informatico
- 1.8 Modello operativo adottato per la gestione dei documenti

2. Formazione dei documenti

- 2.1 Requisiti minimi del documento analogico e informatico
- 2.2 Formazione dei documenti informatici
- 2.3 Formato dei documenti informatici
- 2.4 Metadati dei documenti informatici
- 2.5 Sottoscrizione dei documenti informatici
- 2.6 Duplicati, copie ed estratti

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 fax management
- 3.6 Ricezione dei documenti informatici attraverso moduli, formulari e altri sistemi
- 3.7 Acquisizione di documenti analogici tramite copia informatica
- 3.8 Ricevute attestanti la ricezione dei documenti
- 3.9 Orari di apertura per il ricevimento della documentazione

4. Registrazione dei documenti

- 4.1 Documenti soggetti a registrazione di protocollo
- 4.2 Documenti non soggetti a registrazione di protocollo
- 4.3 Documentazione soggetta a registrazione particolare
- 4.4 Registrazione di protocollo dei documenti
- 4.5 Formazione dei registi e repertori informatici
- 4.6 Registrazione degli allegati

- 4.7 Segnatura di protocollo
- 4.8 Annullamento delle registrazioni di protocollo
- 4.9 Differimento dei termini di protocollazione
- 4.10 Registro giornaliero e annuale di protocollo
- 4.11 Registro di emergenza

5. Documentazione particolare

- 5.1 Deliberazioni di giunta e consiglio, determinazioni dirigenziali, decreti, ordinanze, contratti, verbali sanzioni amministrative polizia locale e altri tipi di verbalizzazioni previsti dalla legge o da regolamenti, pubblicazioni all'albo online e notifiche
- 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 Documenti inviati via fax
- 5.6 corrispondenza con più destinatari e copie per conoscenza
- 5.7 Allegati
- 5.8 Documenti di competenza di altre amministrazioni o altri soggetti
- 5.9 Oggetti plurimi
- 5.10 Documentazione prodotta e registrata in appositi gestionali
- 5.11 Produzione seriale di documenti analogici sulla base di un modello generale
- 5.12 Modelli pubblicati
- 5.13 Trasmissioni telematiche e procedimenti amministrativi online
- 5.14 Gestione della password
- 5.15 Copie conformi analogiche e altre copie di documenti informatici

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

7. Assegnazione dei documenti

- 7.1 Assegnazione
- 7.2 Modifica delle assegnazioni

8. Classificazione e fascicolazione dei documenti

- 8.1 Classificazione dei documenti
- 8.2 Storicizzazione del quadro di classificazione (Titolario)
- 8.3 Formazione e identificazione dei fascicoli
- 8.4 Processo di formazione dei fascicoli
- 8.5 Riassegnazioni dei fascicoli

8.6 Fascicolo ibrido

8.7 Tenuta dei fascicoli dell'archivio corrente

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

9.3 Spedizione dei documenti analogici

10. Scansione dei documenti su supporto cartaceo

10.1 Documenti soggetti a scansione

10.2 Processo di scansione

11. Sistema informatico, conservazione e tenuta dei documenti

11.1 Sistema informatico

11.2 Memorizzazione dei dati e dei documenti informatici e salvataggio della memoria informatica

11.3 Censimento depositi documentari delle banche dati e dei software

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

11.5 Conservazione dei documenti informatici

11.6 Conservazione in outsourcing

11.7 Conservazione dei documenti informatici, dei fascicoli informatici e delle aggregazioni documentali informatiche

11.8 Pacchetti di versamento *ruoli e processo di conservazione*

11.9 Conservazione dei documenti analogici

11.10 Trasferimento delle unità archivistiche analogiche negli archivi di deposito e storico

11.11 Selezione dei documenti

12. Accesso ai dati, informazioni e documenti – Pubblicità legale e trasparenza amministrativa, tutela dei dati personali

12.1 Accessibilità da parte degli utenti appartenenti all'Amministrazione

12.2 Accesso esterno

12.3 Modalità di trattamento dei dati personali

13. Approvazione, revisione e pubblicazione

13.1 Approvazione

13.2 Revisione

13.3 Pubblicazione e divulgazione

ALLEGATI

- Allegato n.1** *Glossario e principale normativa di riferimento*
- Allegato n.2** *Organigramma*
- Allegato n.3** *Individuazione dell'Area Organizzativa Omogenea A.O.O, istituzione del Servizio Archivistico e nomine del Responsabile della gestione documentale e suo vicario*
- Allegato n.4** *Nomina del Responsabile della conservazione, individuazione del Conservatore esterno e delega responsabilità*
- Allegato n.5** *Piano per la continuità operativa e la sicurezza informatica*
- Allegato n.6** *Elenco utenti distinti per abilitazione*
- Allegato n.7** *Linee guida per la gestione e formazione dei fascicoli*
- Allegato n.8** *Documenti soggetti a registrazione particolare*
- Allegato n.9** *Elenco PEC*
- Allegato n.10** *Manuale PROTOCOLLO Jiride*
- Allegato n.11** *Linee guida per la pubblicazione all'albo online*
- Allegato n.12** *Registri e repertori informatici*
- Allegato n.13** *Registro di emergenza*
- Allegato n.14** *Trasmissioni telematiche-online*
- Allegato n.15** *Titolario*
- Allegato n.16** *Piano di conservazione*
- Allegato n.17** *Linee guida per la conservazione degli archivi analogici*
- Allegato n.18** *Manuale della conservazione*
- Allegato n.19** *Regolamento della sala di studio*
- Allegato n.20** *Contratto di conservazione in outsourcing*
- Allegato n.21** *Regolamento Accesso Atti*
- Allegato n.22** *Procedura certificata accesso atti*
- Allegato n.23** *Tabella delle versioni del manuale*
- Allegato n.24** *Tabella delle differenze tra versioni del manuale*
- Allegato n.25** *Nomina del Responsabile della transizione digitale*
- Allegato n.26** *Nomina del Responsabile per la protezione dei dati*
- Allegato n.27** *Manuale di conservazione del Titolare*

1. Disposizioni generali

1.1 Ambito di applicazione

Il presente manuale descrive il sistema di produzione e di gestione documenti, come previsto dall’Agenzia per l’Italia digitale, Determinazione del Direttore Generale 17 maggio 2021, n. 371, *Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici* (d’ora in poi, Linee guida AgID), con la quale è stata modificata e integrata la precedente determinazione 9 settembre 2020, n. 407, differendo l’entrata in vigore dal 7 giugno 2021 al 1° gennaio 2022.

Lo strumento descrive le procedure e fornisce le istruzioni per la corretta formazione, gestione, tenuta e conservazione della documentazione analogica e digitale. Esso descrive, altresì, le modalità di gestione dei flussi documentali e degli archivi, in modo tale da organizzare e governare la documentazione ricevuta, inviata o comunque prodotta dal Comune di Mantova secondo parametri di corretta registrazione di protocollo, smistamento, assegnazione, classificazione, fascicolatura, reperimento e conservazione dei documenti.

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 *privacy* e delle politiche di sicurezza.

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

1.2 Definizioni dei termini

Per quanto riguarda la definizione dei termini, che costituisce la corretta interpretazione del dettato del presente manuale, si rimanda al glossario (**Allegato n.1**).

Ai fini del presente manuale il Comune di Mantova si attiene alla normativa vigente in materia, riportata nel medesimo **Allegato n.1**.

1.3 Storia delle versioni del documento

Allegato n.23 Tabella versioni manuale

1.4 Differenze rispetto alla versione precedente

Allegato n.24 Tabella differenze tra versioni

1.5 Area organizzativa omogenea

Ai fini della gestione dei documenti è individuata una sola area organizzativa omogenea (**Allegato n.3**) denominata **Comune di Mantova** (codice AOO) composta dall’insieme di tutte le sue unità organizzative come da elenco allegato (**Allegato n.2**). Il codice identificativo dell’Ente è **c_e897**.

1.6 Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi e Responsabili della gestione documentale, della conservazione e dei sistemi informativi

Con deliberazione di Giunta Comunale (**Allegato n.3**) il Comune di Mantova ha provveduto a:

- Individuare l'intero Ente come un'unica Area Organizzativa Omogenea (A.O.O);
- istituire il Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi (Servizio Archivistico).
Il servizio, in collaborazione con i Sistemi Informativi e d'intesa con il Responsabile della conservazione e il responsabile per la transizione digitale (**Allegato n.25**), svolge i seguenti compiti (articolo 61 D.P.R. 445/2000):
 - a) attribuisce il livello di autorizzazione per l'accesso alle funzioni della procedura, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione e abilitazioni all'inserimento e alla modifica delle informazioni;
 - b) garantisce che le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo si svolgano nel rispetto delle disposizioni del presente testo unico;
 - c) garantisce la corretta produzione e la conservazione del registro giornaliero di protocollo;
 - d) cura che le funzionalità del sistema in caso di guasti o anomalie siano ripristinate entro ventiquattro ore dal blocco delle attività e, comunque, nel più breve tempo possibile, come previsto dal documento **DATACENTER Comune di Mantova**, contenente il Piano per la continuità operativa e per la sicurezza informatica (**Allegato n.5**);
 - e) conserva le copie dei dati e del registro di emergenza;
 - f) garantisce il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali, incluse le funzionalità di accesso e le attività di gestione degli archivi;
 - g) autorizza le operazioni di annullamento;
 - h) vigila sull'osservanza delle disposizioni del presente testo unico da parte del personale autorizzato e degli incaricati.
- Individuare il Responsabile della gestione documentale e del Servizio per la gestione informatica dei documenti, dei flussi documentali e degli archivi del Comune di Mantova e suo vicario.
In particolare il responsabile della gestione è preposto al servizio di cui all'articolo 61 del TUDA e, d'intesa con il responsabile della conservazione, il responsabile per la transizione digitale di cui all'art.17 del CAD e acquisito il parere del responsabile della protezione dei dati personali predispone *il* manuale di gestione documentale.
Al responsabile della gestione documentale compete anche verificare *l'avvenuta eliminazione* dei protocolli di settore, dei protocolli multipli e, in generale dei protocolli diversi dal protocollo informatico previsto dal TUDA.

Il Comune di Mantova ha provveduto a nominare il Responsabile della conservazione (**Allegato n.4**) che d'intesa con il Responsabile della gestione documentale e il Responsabile dei sistemi

informativi svolge le funzioni definite all'art. 4.5 delle Linee guida Agid (vedi anche Sezione 11.06):

Il responsabile della conservazione opera secondo quanto previsto dall'art. 44, comma 1-quater, del CAD, d'intesa con il responsabile del trattamento dei dati personali, con il responsabile della sicurezza e con il responsabile dei sistemi informativi.

Il responsabile della conservazione definisce e attua le politiche complessive del sistema di conservazione e ne governa la gestione con piena responsabilità ed autonomia.

In particolare, il responsabile della conservazione:

- a) definisce le politiche di conservazione e i requisiti funzionali del sistema di conservazione, in conformità alla normativa vigente e tenuto conto degli standard internazionali, in ragione delle specificità degli oggetti digitali da conservare (documenti informatici, aggregazioni informatiche, archivio informatico), della natura delle attività che il Titolare dell'oggetto di conservazione svolge e delle caratteristiche del sistema di gestione informatica dei documenti adottato;
- b) gestisce il processo di conservazione e ne garantisce nel tempo la conformità alla normativa vigente;
- c) genera e sottoscrive il rapporto di versamento, secondo le modalità previste dal manuale di conservazione;
- d) genera e sottoscrive il pacchetto di distribuzione con firma digitale o firma elettronica qualificata, nei casi previsti dal manuale di conservazione;
- e) effettua il monitoraggio della corretta funzionalità del sistema di conservazione;
- f) effettua la verifica periodica, con cadenza non superiore ai cinque anni, dell'integrità e della leggibilità dei documenti informatici e delle aggregazioni documentarie degli archivi;
- g) al fine di garantire la conservazione e l'accesso ai documenti informatici, adotta misure per rilevare tempestivamente l'eventuale degrado dei sistemi di memorizzazione e delle registrazioni e, ove necessario, per ripristinare la corretta funzionalità; adotta analoghe misure con riguardo all'obsolescenza dei formati;
- h) provvede alla duplicazione o copia dei documenti informatici in relazione all'evolversi del contesto tecnologico, secondo quanto previsto dal manuale di conservazione;
- i) predispone le misure necessarie per la sicurezza fisica e logica del sistema di conservazione;
- j) assicura la presenza di un pubblico ufficiale, nei casi in cui sia richiesto il suo intervento, garantendo allo stesso l'assistenza e le risorse necessarie per l'espletamento delle attività al medesimo attribuite;
- k) assicura agli organismi competenti previsti dalle norme vigenti l'assistenza e le risorse necessarie per l'espletamento delle attività di verifica e di vigilanza;
- l) provvede per le amministrazioni statali centrali e periferiche a versare i documenti informatici, le aggregazioni informatiche e gli archivi informatici, nonché gli strumenti che ne garantiscono la consultazione, rispettivamente all'Archivio centrale dello Stato e agli archivi di Stato territorialmente competenti, secondo le tempistiche fissate dall'art. 41, comma 1, del Codice dei beni culturali;
- m) predispone il manuale di conservazione e ne cura l'aggiornamento periodico in presenza di cambiamenti normativi, organizzativi, procedurali o tecnologici rilevanti.

Il Comune di Mantova, con ulteriori atti di determinazione dirigenziale (**Allegato n.4**), ha altresì provveduto ad affidare il servizio di conservazione a soggetto esterno certificato Agid e delegare il ruolo di Responsabile della conservazione.

Il Comune di Mantova è socio unico della società “ASTER – Agenzia Servizi al Territorio Srl” conformata al modello c.d. “*in house providing*” per la gestione dei servizi strumentali.

Ai sensi dell’art. 4 dello statuto di ASTER rientrano nell’oggetto sociale anche le attività relative alla realizzazione di sistemi di Information Communication Technology, compreso il sistema di gestione documentale J-Iride.

Con la supervisione di ASTER è stato redatto il vigente **Regolamento per l’utilizzo degli strumenti informatici e telematici del Comune di Mantova** (approvato con Delibera di Giunta Comunale n.18 del 03/02/2015 PG2210/2015).

Il controllo e la responsabilità sulle società in house e l’informatizzazione sono attribuiti a personale dirigente del Comune di Mantova (**Allegato n.2**).

1.7 Unicità del protocollo informatico

La numerazione delle registrazioni di protocollo è unica, progressiva, corrisponde all’anno solare ed è composta da almeno sette numeri.

Il sistema informatico di gestione del protocollo è sincronizzato per il calcolo dell’ora esatta attraverso il protocollo ntp con il server dell’ora esatta italiana raggiungibile al nome dns time.iem.it. Tutti i protocolli particolari o settoriali sono da considerarsi aboliti.

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

1.8 Modello operativo adottato per la gestione dei documenti

Per la gestione dei documenti è adottato un modello operativo totalmente 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 (**Allegato n.6**).

Le abilitazioni sono rilasciate/revocate dal responsabile del servizio di gestione documentale in collaborazione con i Sistemi Informativi.

L’archivio storico analogico è collocato presso il Centro Culturale Baratta di Corso Garibaldi 88 in ambienti a norma. Si conserva materiale documentario dal 1800 c.a al 1979.

L’archivio di deposito analogico è conservato presso edificio di piazza B. Aliprandi 3 in ambienti a norma. Si conserva materiale documentario dal 1980 al 2016.

L’archivio corrente è conservato presso le unità organizzative.

La documentazione informatica è gestita secondo le modalità descritte nel documento **DATACENTER Comune di Mantova**, contenente il Piano per la continuità operativa e per la sicurezza informatica (**Allegato n.5**) e conservata come descritto nella successiva SEZIONE 11.

2. *Formazione dei documenti*

2.1 *Requisiti minimi del documento analogico e informatico*

Per **documento analogico** si intende un documento formato utilizzando una grandezza fisica (ad es., le tracce su carta, le immagini contenute nei film e le magnetizzazioni su nastro).

Nell'attività amministrativa, di norma il documento analogico è un documento formato su supporto analogico prodotto con strumenti analogici (ad es., documento scritto a mano) o con strumenti informatici (ad es., documento prodotto con un sistema di videoscrittura) e stampato su carta. L'originale analogico è il documento nella sua redazione definitiva, perfetta ed autentica negli elementi formali (sigillo, carta intestata, formulario amministrativo) e sostanziali, comprendente tutti gli elementi di garanzia e di informazione, del mittente e del destinatario e dotato di firma autografa.

I documenti analogici dotati di firma autografa aventi per destinatario un ente o un soggetto terzo, sono di norma redatti in due esemplari, un originale per il destinatario e una minuta da conservare agli atti nel fascicolo corrispondente.

Si definisce minuta l'esemplare del documento corredato di sigle, firma e sottoscrizione autografe, conservato agli atti del Comune, cioè nel fascicolo relativo al procedimento amministrativo o all'affare trattato.

Il documento amministrativo analogico in uscita è redatto su carta intestata e deve, di norma, contenere la denominazione del Comune di Mantova.

Il documento è sottoscritto prima di essere protocollato.

Il documento informatico è la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti. Il documento informatico è, quindi, un file, cioè una sequenza determinata di valori binari indifferente al supporto fisico su cui è memorizzata.

Il documento analogico è la rappresentazione non informatica, di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti. Qualsiasi documento non informatico (ad es., un documento cartaceo) è, dunque, un documento analogico.

A differenza del documento analogico, che si caratterizza per la pluralità di forme (scrittura privata, atto pubblico, scrittura privata autenticata) che sostanziano il diverso valore giuridico-probatorio, il documento informatico si caratterizza per la pluralità di firme elettroniche (con il valore di sottoscrizione, firma, sigla o visto), che caratterizzano e diversificano l'efficacia giuridico-probatoria del documento.

La firma elettronica non è, infatti, la rappresentazione informatica grafica della firma, ma un meccanismo di associazione di dati per l'imputazione di effetti giuridici in capo a un determinato soggetto che ne appare l'autore.

L'idoneità del documento informatico a soddisfare il requisito della forma scritta e il suo valore probatorio sono valutabili in giudizio tenuto conto delle caratteristiche oggettive di qualità, sicurezza, integrità e immodificabilità. Il documento informatico assume la caratteristica di immodificabilità se prodotto in modo che forma e contenuto non siano alterabili durante le fasi di tenuta e accesso e ne sia garantita la staticità nella fase di conservazione.

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

- denominazione dell'Ente
- indirizzo completo (via, numero civico, codice avviamento postale, città, sigla della provincia, numero di telefono, indirizzo di posta elettronica semplice e certificata del Settore/Servizio/Ufficio)
- luogo e data
- destinatario
- classificazione
- numero di protocollo
- oggetto del documento
- testo
- numero degli allegati (se presenti)
- indicazione dello scrittore del documento
- indicazione del Responsabile del procedimento. In assenza di indicazione si intende Responsabile il firmatario.

2.2 Formazione dei documenti informatici

L'Ente forma gli originali dei propri documenti informatici secondo quanto disposto dalle Linee guida Agid.

Il documento informatico

E' formato mediante una delle seguenti modalità:

- a) creazione tramite l'utilizzo di strumenti software o servizi cloud qualificati che assicurino la produzione di documenti nei formati e nel rispetto delle regole di interoperabilità di cui all'allegato 2 delle Linee Guida Agid;
- b) acquisizione di un documento informatico per via telematica o su supporto informatico, acquisizione della copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico, acquisizione della copia informatica di un documento analogico;
- c) memorizzazione su supporto informatico in formato digitale delle informazioni risultanti da transazioni o processi informatici o dalla presentazione telematica di dati attraverso moduli o formulari resi disponibili all'utente;
- d) generazione o raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più banche dati, anche appartenenti a più soggetti interoperanti, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica.

L'identificazione dei documenti oggetto di registrazione di protocollo è rappresentata dalla segnatura di protocollo univocamente associata al documento. L'identificazione dei documenti non protocollati è affidata alle funzioni del sistema di gestione informatica dei documenti. In alternativa l'identificazione univoca può essere realizzata mediante associazione al documento di una sua impronta crittografica sicura.

Il documento informatico è immodificabile se la sua memorizzazione su supporto informatico in formato digitale non può essere alterata nel suo accesso, gestione e conservazione.

Nel caso di documento informatico formato secondo la sopracitata lettera a), l'immodificabilità e l'integrità sono garantite da una o più delle seguenti operazioni:

- apposizione di una firma elettronica qualificata, di una firma digitale o di un sigillo elettronico qualificato o firma elettronica avanzata;
- memorizzazione su sistemi di gestione documentale che adottino idonee misure di sicurezza;
- il trasferimento a soggetti terzi attraverso un servizio di posta elettronica certificata o un servizio elettronico di recapito certificato qualificato
- versamento ad un sistema di conservazione.

Nel caso di documento informatico formato secondo la sopracitata lettera b) l'immodificabilità ed integrità sono garantite da una o più delle seguenti operazioni mediante:

- apposizione di una firma elettronica qualificata, di una firma digitale o di un sigillo elettronico qualificato o firma elettronica avanzata;
- memorizzazione su sistemi di gestione documentale che adottino idonee misure di sicurezza;
- versamento ad un sistema di conservazione.

Nel caso di documento informatico formato secondo le sopracitate lettere c) e d) le caratteristiche di immodificabilità e di integrità sono garantite da una o più delle seguenti operazioni:

- apposizione di una firma elettronica qualificata, di una firma digitale o di un sigillo elettronico qualificato o firma elettronica avanzata
- registrazione nei log di sistema dell'esito dell'operazione di formazione del documento informatico, compresa l'applicazione di misure per la protezione dell'integrità delle basi di dati e per la produzione e conservazione dei log di sistema;
- produzione di una estrazione statica dei dati e il trasferimento della stessa nel sistema di conservazione.

Al momento della formazione del documento informatico immodificabile, devono essere generati e associati permanentemente ad esso i relativi metadati.

Al documento amministrativo informatico si applicano le medesime regole valide per il documento informatico.

Le istanze, le dichiarazioni e le comunicazioni di cui agli articoli 5-bis, 40-bis e 65 del CAD sono identificate e trattate come i documenti amministrativi informatici.

Il documento amministrativo informatico assume le caratteristiche di immodificabilità e di integrità, anche con la sua registrazione nel registro di protocollo, negli ulteriori registri, nei repertori, negli albi, negli elenchi, negli archivi o nelle raccolte di dati contenute nel sistema di gestione informatica dei documenti con le modalità descritte nel manuale di gestione documentale.

Al documento amministrativo informatico viene associato l'insieme dei metadati previsti per la registrazione di protocollo.

Al documento amministrativo informatico possono essere associati ulteriori metadati rilevanti ai fini amministrativi o per finalità gestionali o conservative.

Anche i documenti soggetti a registrazione particolare devono contenere al proprio interno o avere associati l'insieme minimo dei metadati previsti per il documento amministrativo informatico.

2.3 Formato dei documenti informatici

Il Comune di Mantova utilizza per la formazione e per la gestione dei documenti informatici tipologie di formato coerenti con quanto indicato nell'Allegato 2 delle Linee guida AgID e tali da garantire i principi di interoperabilità tra i sistemi di conservazione in base alla normativa vigente. È possibile utilizzare formati diversi da quelli elencati nell'Allegato 2 "Formati di file e

riversamento”, effettuando una valutazione di interoperabilità.

La scelta del formato deve tenere in considerazione che essa deve garantire la leggibilità e la reperibilità del documento informatico nell'intero ciclo di vita dello stesso e, ove pertinente e tecnicamente possibile, l'interoperabilità tra sistemi differenti.

Per la natura stessa dell'argomento trattato, quanto individuato potrà essere periodicamente oggetto di aggiornamento sulla base dell'evoluzione tecnologica e dell'obsolescenza degli strumenti software disponibili oltre che degli standard internazionali in essere.

Ogni eventuale ulteriore formato di file viene ammesso a fini specifici e particolari per un uso esclusivamente interno dell'ufficio o della persona che utilizza il software che lo genera. Di norma non ne è ammessa la condivisione esterna all'Ente.

Le procedure per la valutazione periodica di interoperabilità dei formati e le procedure di riversamento sono demandate anche ai gestori incaricati della conservazione documentale.

L'ente per la formazione dei documenti informatici, delle copie e degli estratti informatici adotta prevalentemente i seguenti formati: PDF, PDF/A, TIFF, XML, JPG, OOXML, ODF, TXT.

2.4 Metadati dei documenti informatici

Al momento della formazione del documento informatico immutabile, devono essere generati e associati permanentemente ad esso i relativi metadati, specifici per ogni tipologia di documento.

L'insieme dei metadati del documento informatico è definito nell'allegato 5 “Metadati” alle linee guida Agid.

Potranno essere individuati ulteriori metadati da associare a particolari tipologie di documenti informatici.

Al documento amministrativo informatico viene associato l'insieme dei metadati previsti per la registrazione di protocollo ai sensi dell'art 53 del TUDA, nonché i metadati relativi alla classificazione, ai sensi dell'articolo 56 del TUDA.

Ove possibile si associano anche i metadati relativi ai tempi di conservazione, in coerenza con il piano di conservazione, e quelli relativi alla relazione con l'aggregazione documentale informatica d'appartenenza.

Al documento amministrativo informatico sono associati ulteriori metadati rilevanti ai fini amministrativi o per finalità gestionali o conservative, definiti, per ogni tipologia di documento, nell'ambito del contesto a cui esso si riferisce, secondo quanto previsto dall'Allegato 5 delle Linee guida Agid.

L'Amministrazione può individuare ulteriori metadati da associare a particolari tipologie di documenti amministrativi informatici.

Sono inclusi i documenti soggetti a registrazione particolare, che comunque devono contenere al proprio interno o avere associati l'insieme minimo dei metadati previsti per il documento amministrativo informatico.

L'insieme minimo dei metadati da associare al documento amministrativo informatico 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;
- destinatario;
- numero allegati e descrizione;

- impronta digitale.

I metadati dei documenti informatici soggetti a registrazione particolare sono individuati nell'allegato (**Allegato n.8**).

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: userID, password, CRS, CNS, SPID;
- firma elettronica avanzata;
- firma elettronica qualificata;
- firma digitale: token e smart card rilasciati da Certificatori Accreditati presso Agid, firma remota;
- sigillo elettronico.

2.6 Duplicati, copie ed estratti

Duplicato, copia ed estratto informatici di documenti informatici

Un **duplicato informatico** ha lo stesso valore giuridico del documento informatico da cui è tratto se è ottenuto mediante la memorizzazione della medesima evidenza informatica, sullo stesso dispositivo o su dispositivi diversi; ad esempio, effettuando una copia da un PC ad una pen-drive di un documento nel medesimo formato.

La **copia di un documento informatico** è un documento il cui contenuto è il medesimo dell'originale ma con una diversa evidenza informatica rispetto al documento da cui è tratto, come quando si trasforma un documento con estensione “.doc” in un documento “.pdf”.

L'**estratto di un documento informatico** è una parte del documento con una diversa evidenza informatica rispetto al documento da cui è tratto.

Tali documenti hanno lo stesso valore probatorio dell'originale da cui hanno origine se la stessa conformità non viene espressamente disconosciuta. In particolare, la validità del documento informatico per le copie e/o estratti di documenti informatici è consentita mediante uno dei due metodi:

- raffronto dei documenti;
- certificazione di processo.

I requisiti tecnici per la certificazione di processo sono individuati nell'allegato 3 “Certificazione di Processo” delle Linee guida Agid.

Il ricorso ad uno dei due metodi sopracitati assicura la conformità del contenuto della copia o dell'estratto informatico alle informazioni del documento informatico di origine. Fatto salvo quanto previsto dall'art. 23bis comma 2 del CAD (Le copie e gli estratti informatici del documento informatico, se prodotti in conformità alle vigenti regole tecniche di cui all'articolo 71, hanno la stessa efficacia probatoria dell'originale da cui sono tratte se la loro conformità all'originale, in tutti le sue componenti, è attestata da un pubblico ufficiale a ciò autorizzato o se la conformità non è espressamente disconosciuta. Resta fermo, ove previsto, l'obbligo di conservazione dell'originale informatico), nel caso in cui non vi è l'attestazione di un pubblico ufficiale, la conformità della copia o dell'estratto informatico ad un documento informatico è garantita mediante l'apposizione

della firma digitale o firma elettronica qualificata o firma elettronica avanzata, nonché del sigillo elettronico qualificato e avanzato da parte di chi effettua il raffronto.

Laddove richiesta dalla natura dell'attività, l'attestazione di conformità delle copie o estratti informatici di documenti informatici può essere inserita nel documento informatico contenente la copia o l'estratto. L'attestazione di conformità delle copie o dell'estratto informatico di uno o più documenti informatici può essere altresì prodotta come documento informatico separato contenente un riferimento temporale e l'impronta di ogni copia o estratto informatico. Il documento informatico contenente l'attestazione è sottoscritto con firma digitale o con firma elettronica qualificata o avanzata del notaio o del pubblico ufficiale a ciò autorizzato.

Duplicato e copia del documento analogico

Il duplicato di un documento analogico è la riproduzione di un documento analogico originale distrutto o smarrito che lo sostituisce a tutti gli effetti legali: esempio rilascio del certificato di laurea, della carta di identità etc.

La copia di un documento analogico è la trascrizione o riproduzione dell'originale. Si distingue in copia semplice, imitativa e conforme. La copia semplice è la pura trascrizione dell'originale senza riguardo agli elementi formali. La copia imitativa riproduce sia il contenuto che la forma (es. fotocopia). La copia conforme è la copia certificata come conforme all'originale da un pubblico ufficiale autorizzato ad eseguire tale attestazione nell'esercizio delle sue funzioni (copia "autentica").

Copia informatica del documento amministrativo analogico

Si applicano le disposizioni previste dalle Linee guida Agid per le copie per immagine su supporto informatico di documenti analogici.

L'attestazione di conformità della copia informatica di un documento amministrativo analogico, formato dalla Pubblica Amministrazione, ovvero da essa detenuto, può essere inserita nel documento informatico contenente la copia informatica o essere prodotta come documento informatico separato contenente un riferimento temporale e l'impronta di ogni copia per immagine. Il documento informatico contenente l'attestazione è sottoscritto con firma digitale o con firma elettronica qualificata o avanzata del funzionario delegato.

Copia per immagine su supporto informatico di documenti analogici

La copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico è prodotta mediante processi e strumenti che assicurino che il documento informatico abbia contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto, previo raffronto dei documenti o, nel caso di esigenze di dematerializzazione massiva di documenti analogici, attraverso certificazione di processo nei casi in cui siano adottate tecniche in grado di garantire la corrispondenza della forma e del contenuto dell'originale e della copia. I requisiti tecnici per la certificazione di processo sono individuati nell'allegato 3 "Certificazione di Processo" delle Linee guida Agid. Fermo restando quanto previsto dall'art. 22 comma 3 del CAD nel caso in cui non vi è l'attestazione di un pubblico ufficiale, la conformità della copia per immagine ad un documento analogico è garantita mediante l'apposizione della firma digitale o firma elettronica qualificata o firma elettronica avanzata o altro tipo di firma ai sensi dell'art. 20 comma 1bis, ovvero del sigillo elettronico qualificato o avanzato da parte di chi effettua il raffronto. Laddove richiesta dalla natura dell'attività, l'attestazione di conformità delle copie per immagine su supporto informatico di un documento analogico può essere

inserita nel documento informatico contenente la copia per immagine o essere prodotta come documento informatico separato contenente un riferimento temporale e l'impronta di ogni copia per immagine. Il documento informatico contenente l'attestazione è sottoscritto con firma digitale o firma elettronica qualificata o avanzata del notaio o del pubblico ufficiale a ciò autorizzato. La distruzione degli originali analogici potrà essere effettuata in accordo con le previsioni di cui all'art. 22, commi 4 e 5 del CAD.

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;
- la consegna diretta agli uffici, ai funzionari, o agli uffici utente/sportelli URP abilitati presso l'Ente al ricevimento della documentazione.

In questi casi viene adottato un modello organizzativo decentrato, che prevede la partecipazione attiva di più soggetti ed uffici utente UOR, ognuno dei quali è abilitato alla protocollazione in arrivo e può svolgere soltanto le operazioni di propria competenza.

Non viene elencato il fax perché è implementato un sistema di fax management che permette di gestire i fax come documenti elettronici.

I documenti devono pervenire imbustati ai soggetti abilitati presso i singoli Settori/Servizi/Unità Organizzative per la loro registrazione, classificazione e successiva fascicolazione (esclusi quelli non soggetti a registrazione di protocollo).

Le buste vengono aperte solo nel caso in cui il destinatario non sia identificabile.

Il documento analogico originale è sempre inserito nel fascicolo cartaceo.

Il processo di scansione della documentazione cartacea è descritto nella Sezione 2.6 e 10.

La copia informatica di un documento analogico è acquisita nel sistema mediante processi e strumenti che assicurano 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.

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.

Vengono accettati e registrati i documenti informatici prodotti con formati *standard* previsti dalla normativa vigente.

Il controllo degli standard non viene effettuato in automatico dal sistema di gestione documentale e i documenti ricevuti in un formato diverso da quelli prescritti dalla normativa e dal presente manuale sono recepiti dal sistema e non convertiti in uno dei formati standard previsti.

I formati compressi .zip vengono decompressi automaticamente se sono semplici, mentre negli altri casi vengono salvati e decompressi manualmente e al sistema di protocollo vengono allegati manualmente i singoli documenti estratti.

Il certificato di firma è verificato da parte delle postazioni abilitate alla registrazione dei documenti in ingresso e dal responsabile del procedimento solo nei casi di certificati caduti revocati e/o casi di incertezza dell'operatore di protocollo (il sistema di protocollo supporta le operazioni di verifica).

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

L'AOO Comune di Mantova è dotata di una **casella di posta elettronica certificata istituzionale** attraverso la quale si trasmettono e si ricevono documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo.

La casella di posta elettronica certificata comune.mantova.aoo@legalmail.it è di tipo chiuso, è integrata al sistema di protocollo.

Per gli atti pervenuti attraverso PEC istituzionale è stato adottato un modello organizzativo di tipo accentrato. Lo smistamento alle pec di settore è effettuato dal personale del Servizio archivistico.

L'ente ha istituito ulteriori indirizzi di posta elettronica certificata di settore gestiti a livello decentrato per trattare specifiche tipologie documentali, anche oggetto di registrazione particolare.

Tutti gli indirizzi PEC sono riportati nell'Indice delle Pubbliche Amministrazioni e sono pubblicizzati sul sito *web* istituzionale con l'indicazione delle funzionalità cui sono preposti (**Allegato n.9**).

La posta elettronica certificata costituisce un mezzo di trasmissione che consente lo scambio di comunicazioni e documenti la cui trasmissione e ricezione sono giuridicamente rilevanti. Tale modalità di trasmissione dei documenti viene utilizzata nei casi in cui è necessario avere prova opponibile dell'invio e della consegna del messaggio di posta.

Il documento trasmesso/ricevuto con PEC ha lo stesso valore legale della raccomandata con avviso di ricevimento. In tal caso, l'avvenuta consegna del messaggio elettronico consente tra l'altro di ricorrere contro terzi.

Di norma, si dovrebbe usare la PEC per trasmettere e/o ricevere un documento informatico, ma può accadere che la comunicazione/istanza ricevuta sia costituita dal mero corpo della e-mail.

In questo caso si procede alla registrazione del messaggio in arrivo nel sistema di gestione documentale solo se il contenuto è rilevante al fine giuridico probatorio.

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 dalle caselle di posta elettronica ordinaria di singoli settori/servizi/unità organizzative/utenti.

Alcuni indirizzi di posta elettronica ordinaria sono resi pubblici sul sito web istituzionale.

3.5 Ricezione dei documenti informatici attraverso fax management

L'ente riceve i documenti informatici attraverso un sistema di fax management che sostituisce i dispositivi fisici in grado solo di gestire documenti analogici con hardware e software centralizzati dedicati a coordinare ed eseguire lo scambio di documenti integrando i canali di comunicazione in entrata e in uscita con i servizi di posta elettronica, strumento di comunicazione ormai consolidato nell'Ente, consentendo quindi di inviare e ricevere documenti informatici e migliorando la velocità, la precisione e l'affidabilità di cambio della documentazione, garantendo l'inclusione di utenza tecnologicamente meno evoluta e proteggendone l'accesso mediante opportune abilitazioni.

I documenti ricevuti in questa modalità sono trattati al pari di quelli ricevuti tramite posta elettronica ordinaria.

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

L'ente riceve i documenti informatici creati dall'utente anche attraverso i moduli e i formulari resi disponibili sul sito web istituzionale e tramite trasmissioni telematiche, sistemi di cooperazione applicativa (MUTA, IMPRESA IN UN GIORNO, PORTALE GLOBO, PAGOPA) e altri supporti

(supporti ottici, pendrive).

3.7 Acquisizione tramite copia informatica di documenti analogici

L'ente può acquisire e fascicolare la copia per immagine su supporto informatico e/o la copia informatica di un documento originale analogico (che viene conservato nel fascicolo).

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. 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.

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

3.8 Ricevute attestanti la ricezione dei documenti

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

In seguito alla registrazione di protocollo è possibile generare all'interno del sistema di gestione documentale la ricevuta di registrazione di protocollo.

Per alcuni procedimenti e tipologie documentali è prevista la generazione di attestazioni relative alla avvenuta presentazione dell'istanza della segnalazione e della comunicazione con il responsabile del procedimento e a volte il responsabile dell'istruttoria. Alcuni procedimenti prevedono l'invio di una comunicazione di avvio del procedimento contenenti informazioni specifiche.

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.

3.9 Orari di apertura per il ricevimento della documentazione

Presso l'Ente sono abilitati al ricevimento della documentazione sportelli e uffici.

Gli orari di apertura degli uffici sono indicati sul sito web dell'Ente.

4. Registrazione dei documenti

4.1 Documenti soggetti a registrazione di protocollo

Il registro di protocollo è un atto pubblico di fede privilegiata. Come tale, fa fede fino a querela di falso e, in particolare, circa la data e l'effettivo ricevimento o spedizione di un documento determinato, di qualsiasi forma e contenuto. Esso, dunque, è idoneo a produrre effetti giuridici tra le parti.

Per la gestione dei documenti, il Comune ha individuato un'unica Area Organizzativa Omogenea – AOO al cui interno il registro di protocollo è unico ed ha cadenza annuale: inizia il 1° gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno.

Il protocollo informatico assicura il tracciamento e la storicizzazione di ogni operazione, comprese le operazioni di annullamento, e la loro attribuzione all'operatore.

Ai sensi delle Linee guida AgID il sistema di protocollo informatico assicura che:

- le informazioni relative all'oggetto, al mittente e al destinatario di una registrazione di protocollo, non possano essere modificate, ma solo annullate con la procedura prevista dall'art. 54 del TUDA;
- le uniche informazioni modificabili di una registrazione di protocollo siano l'assegnazione interna all'amministrazione e la classificazione;
- le azioni di annullamento provvedano alla storicizzazione dei dati annullati attraverso le informazioni oggetto della stessa;
- per ognuno di questi eventi, anche nel caso di modifica di una delle informazioni di cui al punto precedente, il sistema storicizzi tutte le informazioni annullate e modificate rendendole entrambe visibili e comparabili, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 54, comma 2 del TUDA.

La registrazione di protocollo è l'insieme dei metadati che il registro di protocollo deve memorizzare, per tutti i documenti ricevuti o spediti dalla Pubblica Amministrazione e per tutti i documenti informatici che non rientrano tra le tipologie specificate dall'art. 53, comma 5 del TUDA²⁴ e che non sono oggetto di registrazione particolare da parte dell'amministrazione, al fine di garantirne l'identificazione univoca e certa. In merito, l'articolo 53, comma 1, del TUDA indica le informazioni che caratterizzano il registro di protocollo, a cui si aggiungono le informazioni inerenti l'assegnazione interna all'amministrazione e la eventuale classificazione.

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.

4.2 Documenti non soggetti a registrazione di protocollo

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo i documenti di cui all'art. 53, comma 5, del TUDA ovvero

- 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, stampe varie, plichi di libri
- biglietti augurali, inviti a manifestazioni
- bolle accompagnatorie

Ugualmente possono essere esclusi i certificati di malattia e la corrispondenza interna che, pur essendo parte della gestione di un procedimento amministrativo, non ha contenuto giuridico probatorio.

I DURC sono soggetti a registrazione di protocollo.

Sono altresì esclusi dalla registrazione:

- tutti quei documenti già soggetti a registrazione particolare da parte dell'ente il cui elenco è allegato al presente manuale (**Allegato n.8** – vedi 4.3).

4.3 Documentazione soggetta a registrazione particolare

REGISTRI E REPERTORI INFORMATICI

L'Amministrazione forma i propri registri e repertori informatici 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.

Gli applicativi in uso consentono di eseguire le operazioni previste dalla specificità di ogni singola tipologia documentaria e dai peculiari requisiti di gestione. Possono prevedere, come nel caso delle deliberazioni e delle determinazioni dirigenziali, la produzione del documento informatico in originale digitale e la trattazione del suo iter attraverso un sistema di gestione documentale, oppure assolvere a funzioni di sola registrazione di originali analogici.

Ogni singola registrazione è costituita dalla numerazione di repertorio progressiva e dai metadati identificativi e specifici di ciascun atto, tali da identificarlo in modo certo, consentirne l'individuazione tramite funzionalità di ricerca e, se previsto, la trattazione.

Ciascun complesso dei documenti sopra descritti, in quanto aggregazione di documenti tutti appartenenti alla medesima tipologia, costituisce una serie con rilevanza giuridica, all'interno della quale i rispettivi documenti sono conservati in originale e ordinati secondo il numero progressivo, ferme restando le eventuali copie conformi all'originale e le copie di carattere informativo riprodotte per le esigenze d'ufficio che vengono conservate all'interno dei fascicoli cui appartengono.

A seconda delle specifiche d'uso e delle consuetudini dei singoli repertori, la numerazione si rinnova ad ogni anno solare, ovvero inizia il 1° gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno, oppure prosegue con una numerazione unica senza soluzione di continuità, o con valenza pluriennale.

Gli applicativi informatici per la produzione e gestione dei documenti soggetti a registrazione particolare garantiscono l'univoca e certa identificazione dei documenti, assolvono ai requisiti di

immodificabilità e riferimento temporale certo, mediante repertori tenuti con le stesse modalità di sicurezza del protocollo informatico e si avvalgono dei metadati previsti per le aggregazioni documentali informatiche indicate nell'allegato 5 delle Linee guida AgID.

I documenti elencati nell' **Allegato n.8** sono documenti già soggetti a registrazione particolare da parte dell'Ente e possono non essere protocollati.

I documenti informatici soggetti a registrazione particolare vengono di norma memorizzati nel sistema di gestione documentale, di cui il protocollo fa parte, come documenti senza protocollo, con una propria tipologia documentale e proprio numero di identificazione che ne consentono in ogni momento la ricerca e l'esibizione; i documenti in formato xml sono archiviati assieme al proprio foglio di stile.

Il sistema di gestione documentale deve essere depositario di tutti i documenti nativamente informatici.

I software di gestione dei registri particolari hanno le caratteristiche previste per il protocollo informatico e ogni registrazione riporta necessariamente:

- numero di repertorio progressivo e annuale, data, mittente/destinatario, oggetto, allegati ed impronta.

L'elenco delle tipologie documentarie di cui all' **Allegato n.8** viene aggiornato periodicamente e approvato con determinazione dirigenziale del Responsabile della gestione documentale.

4.4 Registrazione di protocollo dei documenti

I documenti dai quali possano nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi devono essere registrati a protocollo o a repertorio.

Il Registro di protocollo si configura come atto pubblico di fede privilegiata fino a querela di falso. Sono oggetto di registrazione obbligatoria i documenti ricevuti e spediti dal Comune, ossia i cui destinatari sono esterni all'Ente e tutti i documenti informatici, ad eccezione di quelli espressamente esclusi dalla normativa vigente (DPR 445/2000, art. 53, comma 5) e altri documenti informatici già soggetti a registrazione particolare.

Per registrazione di protocollo si intende l'apposizione o l'associazione al documento, in forma permanente e non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso.

La registrazione della documentazione pervenuta avviene normalmente in giornata o comunque entro il giorno lavorativo successivo a quello di arrivo. La postazione di protocollo ricevente, nel caso in cui non sia possibile la registrazione immediata, attesta la data d'arrivo, e se necessario l'ora, con apposito timbro che fa fede in caso di scadenze relative al procedimento.

In ogni caso della ricezione del documento da parte del Comune fa fede la ricevuta di cui alla sezione 3.8, la ricevuta di ritorno della raccomandata o la ricevuta della pec.

Il numero progressivo di protocollo è un numero ordinale costituito da almeno sette cifre numeriche (con riempimento a 0 delle posizioni non significative).

Al termine della registrazione il sistema genera automaticamente un numero progressivo collegato in modo univoco e immodificabile alla data di protocollazione; esso rappresenta il numero di protocollo attribuito al documento.

La registrazione di protocollo per ogni documento è effettuata mediante la memorizzazione di elementi obbligatori immodificabili, elementi obbligatori modificabili ed elementi non obbligatori e modificabili.

La registrazione degli elementi obbligatori immutabili del protocollo informatico non può essere modificata, integrata, cancellata ma soltanto annullata mediante un'apposita procedura in capo al personale dell'Ufficio Protocollo. L'immutabilità e l'immutabilità della registrazione di protocollo sono garantite dal sistema di gestione documentale.

I requisiti necessari di ciascuna registrazione di protocollo sono:

- numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- mittente o destinatario dei documenti ricevuti o spediti;
- oggetto 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 sulla base del Titolario in uso;
- fascicolo di appartenenza;
- tipo documento;
- assegnazione;
- mezzo di ricezione/invio (brevi manu, cartaceo, interoperabile, tipo email etc.);
- mittente interno;
- allegati elettronici/informatici in forma non modificabile

Inoltre possono essere aggiunti:

- Data e ora di arrivo;
- allegati (tipo cartaceo, elettronico, informatico);
- livello di riservatezza;
- note;
- scansione dei documenti cartacei in forma non modificabile

La descrizione funzionale e operativa del sistema di protocollo informatico è illustrata nella guida all'utilizzo dell'applicativo informatico di cui all' **Allegato n.10**.

Per quanto riguarda le regole di scrittura, il Comune di Mantova ha aderito al progetto *Aurora – Amministrazioni unite per la redazione degli oggetti e delle anagrafiche nel protocollo informatico AURORA* e all'*Aggiornamento dei Lavori e delle Buone pratiche delle Raccomandazioni di Aurora ALBA* e ha adottato le *Raccomandazioni*.

4.5 Formazione dei registri e repertori informatici (vedi anche sez.4.3)

L'ente forma i propri registri e repertori informatici 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 n.12**.

Periodicamente il Responsabile della gestione documentale, di concerto con il Responsabile dei

sistemi informativi provvede ad effettuare il censimento delle banche dati e dei software di gestione documentale in uso all'interno dell'ente.

4.6 Registrazione degli allegati

Il numero e la descrizione degli allegati sono elementi essenziali per l'efficacia di una registrazione. Tutti gli allegati devono pervenire con il documento principale alle postazioni abilitate alla protocollazione al fine di essere inseriti nel sistema di protocollo informatico.

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

Gli allegati dei documenti ricevuti tramite posta elettronica certificata PEC integrata sono gestiti con apposita funzione del programma di protocollo.

4.7 Segnatura di protocollo

La segnatura di protocollo apposta o associata al documento è effettuata contemporaneamente alla registrazione di protocollo o di altra registrazione cui esso è soggetto.

La segnatura di protocollo apposta o associata al documento è effettuata contemporaneamente alla registrazione di protocollo o di altra registrazione cui esso è soggetto.

Le informazioni minime previste sono:

- a) il progressivo di protocollo;
- b) la data di protocollo;
- c) l'identificazione in forma sintetica dell'amministrazione o dell'area organizzativa. L'operazione di segnatura di protocollo può includere il codice identificativo dell'ufficio cui il documento è assegnato o il codice dell'ufficio che ha prodotto il documento, l'indice di classificazione del documento e ogni altra informazione utile o necessaria, qualora tali informazioni siano disponibili già al momento della registrazione di protocollo.

Per i documenti analogici la segnatura è apposta con apposita etichetta. È possibile utilizzare un timbro meccanico a inchiostro indelebile che riporta gli elementi normalizzati della registratura, trascritti dall'operatore di protocollo a penna all'interno degli spazi predisposti.

A seguito di registrazione di protocollo, sia per il documento analogico che elettronico/informatico, tramite apposita funzione del programma è possibile riportare sul documento un timbro contenente i dati di segnatura.

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

- oggetto del documento
- mittente
- destinatario/i
- identificazione degli allegati

Gli "standard, le modalità di trasmissione, il formato e le definizioni dei tipi di informazioni minime ed accessorie comunemente scambiate tra le Pubbliche Amministrazioni e associate ai documenti protocollati" sono definiti nell'allegato 6 "Comunicazione tra AOO di Documenti Amministrativi Protocollati" delle Linee guida Agid.

4.8 Annullamento delle registrazioni di protocollo

Il protocollo informatico deve assicurare il tracciamento e la storicizzazione di ogni operazione, comprese le operazioni di annullamento, e la loro attribuzione all'operatore. Il sistema di protocollo informatico assicura che:

- le informazioni relative all'oggetto, al mittente e al destinatario di una registrazione di protocollo, non possano essere modificate, ma solo annullate con la procedura prevista dall'art. 54 del TUDA;
- le uniche informazioni modificabili di una registrazione di protocollo siano l'assegnazione interna all'amministrazione e la classificazione;
- le azioni di annullamento provvedano alla storicizzazione dei dati annullati attraverso le informazioni oggetto della stessa;
- per ognuno di questi eventi, anche nel caso di modifica di una delle informazioni di cui al punto precedente, il sistema storicizzi tutte le informazioni annullate e modificate rendendole entrambe visibili e comparabili, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 54, comma 2 del TUDA.

L'annullamento della registrazione di protocollo deve essere effettuata unicamente dal responsabile della gestione documentale o suo delegato tramite specifica funzione del sistema di protocollo informatico, con l'indicazione dell'avvenuta autorizzazione da parte del responsabile della gestione documentale o suo delegato.

La procedura per indicare l'annullamento riporta, secondo i casi, una dicitura o un segno in posizione sempre visibile e tale, comunque, da consentire la lettura di tutte le informazioni originarie.

Sui documenti cartacei è apposta la scritta "Annullato"; il documento è conservato nel fascicolo di riferimento.

Le operazioni di modifica sui campi modificabili sono effettuate dagli utenti autorizzati.

È consentito l'annullamento di una registrazione di protocollo per motivate e verificate ragioni.

I principali motivi per i quali è richiesto l'annullamento possono essere:

- errore di inserimento delle informazioni registrate in forma immutabile nel caso che dette informazioni non siano generate o assegnate automaticamente dal sistema;
- il documento registrato deve essere sostituito per rettifica del destinatario, dell'oggetto;
- la motivazione per cui il documento è stato prodotto è venuta meno purché il documento non sia già stato diffuso.

Non si annulla mai un documento informatico già trasmesso in quanto il destinatario è già in possesso del documento stesso, con l'eccezione del caso in cui sia errato proprio l'indirizzo PEC del destinatario.

4.9 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 apposito timbro; il sistema informatico mantiene traccia del ricevimento dei documenti pervenuti su di un canale telematico.

Si veda anche la sezione 4.4.

4.10 Registro giornaliero e annuale di protocollo

Il registro giornaliero di protocollo è prodotto automaticamente nel sistema di gestione documentale e viene memorizzato in forma immutabile nel sistema stesso e trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, garantendone l'immutabilità del contenuto.

Il registro di protocollo annuale viene generato all'interno del sistema di gestione documentale tramite apposita funzione di estrazione dati e stampa e viene memorizzato in forma immutabile nel sistema stesso.

4.11 Registro di emergenza

Le procedure adottate dal Responsabile della gestione documentale e dal Responsabile del sistema informatico per l'attivazione, la gestione e il recupero dei dati contenuti nel registro di emergenza sono descritte nell' **Allegato n.13**.

5. Documentazione particolare

5.1 Deliberazioni di giunta e consiglio o 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, altri tipi di verbalizzazioni previsti dalla legge o da regolamenti e le notifiche, sono documenti già soggetti a registrazione particolare da parte dell'ente e possono non essere registrati al protocollo. Il software di produzione e conservazione di questa tipologia particolare di documentazione deve consentire di eseguire su di essi tutte le operazioni previste nell'ambito della gestione dei documenti e del sistema adottato per il protocollo informatico (vedi sezione 4.3)

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

5.2 Documentazione di gare d'appalto

Procedure di gara gestite in modalità analogica

Le buste sigillate riportanti le seguenti diciture: «offerta», «gara d'appalto» o simili, o comunque dalla cui confezione si evinca la partecipazione ad una gara d'appalto o a una procedura negoziata non vanno aperte e si registrano a protocollo per garantire la data certa di acquisizione.

La segnatura va apposta sulla busta. Inoltre sulle buste l'ufficio deputato alla ricezione apporrà anche l'ora di consegna.

Al momento della registrazione di protocollo delle buste vengono inseriti anche data e ora di consegna.

Nell'oggetto si riporta la descrizione della gara/offerta così come è riportata sulla busta.

Gli uffici che indicano le procedure danno disposizione di apporre sulla busta una dicitura, ad es., "Non aprire: offerta per la procedura negoziata per la realizzazione di... - CIG: ... - CUP: ...".

Dopo l'apertura a cura dell'ufficio che gestisce la gara dovranno essere riportati su ciascun documento la data e il numero di protocollo assegnato alla busta.

Per la documentazione relativa all'offerta presentata dall'aggiudicatario verrà effettuata una registrazione senza protocollo collegata tramite apposita funzione del sistema al numero di protocollo di presentazione dell'offerta con acquisizione ottica di ciascun documento.

Procedure di gara gestite in modalità telematica

I documenti inerenti alle gare svolte mediante portale telematico o pervenuti su supporti elettronici a fine gara sono registrati nel sistema di gestione documentale e collegati tramite apposita funzione al numero di protocollo di presentazione dell'offerta e al fascicolo di riferimento.

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 da aprire e registrare al protocollo.

Non si registra la posta indirizzata nominalmente se sulla busta è indicata la dicitura “personale” o “riservata personale”; in questo caso la busta viene recapitata in busta chiusa al destinatario il quale, dopo averla aperta e preso visione del contenuto, se valuta che il documento ricevuto non è personale deve provvedere affinché venga protocollato.

Il destinatario di posta elettronica all’indirizzo personale rilasciato dall’ente potrà richiederne la registrazione inoltrando il messaggio al protocollo.

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.

Qualora l’Ente riceva documenti informatici firmati digitalmente il cui certificato di firma, valido nel momento della sottoscrizione e invio, risulti scaduto o revocato nella fase di protocollazione, questi verranno protocollati.

5.5 Documenti inviati via fax

La normativa vigente prevede l’esclusione della corrispondenza via fax fra pubbliche amministrazioni. La trasmissione di documenti via *fax* con cittadini o altri soggetti privati non aventi l’obbligo di comunicazione in forma telematica con la pubblica amministrazione richiede la registrazione di protocollo.

I fax, sia ricevuti tramite un sistema di *fax management*, che consente l’acquisizione dei documenti in formato elettronico, che con apparecchi tradizionali, vengono registrati a protocollo.

Di norma al *fax* non segue mai l’originale. Qualora successivamente arrivasse anche l’originale del documento, a questo sarà attribuito lo stesso numero di protocollo.

5.6 Corrispondenza con più destinatari e copie per conoscenza

Tutte le comunicazioni che abbiano più destinatari si registrano con un solo numero di protocollo.

Se la trasmissione avviene in modalità elettronica, i destinatari sono inseriti negli appositi campi di registrazione; se la registrazione avviene in modalità analogica i destinatari possono essere inseriti negli appositi campi oppure descritti in elenchi associati al documento.

Qualora i documenti debbano essere inviati tramite PEC a più destinatari, i cui nominativi o indirizzi di posta elettronica non devono essere posti a conoscenza tra loro per tutela della privacy o non devono essere resi visibili tra loro a garanzia di procedure contrattuali o per altre motivazioni, viene utilizzata apposita funzione prevista dal sistema.

5.7 Allegati

Tutti gli allegati analogici devono essere trasmessi con i documenti a cui afferiscono all’ufficio/postazioni decentrate di protocollo per la registrazione. Su ogni allegato analogico è riportato il timbro della segreteria di protocollo.

Su ogni allegato analogico è riportato il timbro della segreteria di protocollo.

Tutti gli allegati elettronico/informatici devono essere resi disponibili con i documenti a cui

afferiscono all'ufficio/postazioni decentrate di protocollo per la registrazione.

Documento principale e allegati sono imm modificabili.

Il sistema informatico provvede a registrare automaticamente gli allegati pervenuti via pec/mail integrata come parte integrante di un documento elettronico.

Nel caso in cui una PEC contenga allegati illeggibili si dovrà chiedere chiarimenti al mittente in merito al documento allegato.

5.8 Documenti di competenza di altre amministrazioni o altri soggetti

Qualora all'Ente pervengano tramite pec, mail ordinaria o altri mezzi documenti informatici di competenza di altre amministrazioni o altri soggetti, si procederà alla protocollazione del documento e a inviare comunicazione protocollata al mittente dell'errato invio.

Qualora pervengano all'ente documenti analogici di competenza di altre amministrazioni o altri soggetti, questi saranno restituiti con lettera protocollata di accompagnamento. Al mittente viene restituito il documento originale e nel fascicolo rimarrà copia del documento.

5.9 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 informatiche dello stesso documento e successivamente fascicolare indipendentemente una dall'altra.

Ciascun documento in uscita avrà un unico oggetto.

Nel caso in cui il documento in uscita dovesse necessariamente avere un oggetto multiplo, si dovranno creare tante copi informatiche del documento, tanti quanti saranno i fascicoli a cui si riferisce.

5.10 Documentazione prodotta e registrata in appositi gestionali

I documenti inseriti e convalidati da portali del Comune che arrivano nel sistema di gestione documentale sono gestiti in automatico dal sistema che registra a protocollo gli elementi obbligatori e li assegna alla UOR e al RPA di competenza attraverso servizi di web service.

Prima di attivare una procedura automatica, il Responsabile della gestione documentale, in collaborazione con il RPA e con il Responsabile dei sistemi informativi, dovrà stabilire le modalità del flusso e le condizioni per la protocollazione automatica.

5.11 Produzione di documenti sulla base di un modello generale

Nel caso di produzione in serie di documenti base che abbiano destinatari multipli e parti minime variabili di contenuto (quali la diversità di importi, date etc.), dovranno essere compilati gli elenchi dei destinatari. Nella registrazione di protocollo dovrà essere inserita nel campo del destinatario la dicitura "destinatari diversi – vedi elenco allegato".

L'originale del documento viene conservata nel fascicolo.

5.12 Modelli pubblicati

L'ente provvede a definire e a rendere disponibile per via telematica l'elenco della documentazione richiesta per i singoli procedimenti, i moduli e i formulari validi ad ogni effetto di legge, anche ai fini delle dichiarazioni sostitutive di certificazione e delle dichiarazioni sostitutive di notorietà.

5.13 *Trasmissioni telematiche e procedimenti amministrativi online*

I documenti di cui all'allegato (**Allegato n.14**) sono trasmessi/ricevuti dall'ente con immissione diretta dei dati nel sistema dell'ente/organizzazione 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, se non ai fini gestionali interni all'ente.

5.14 *Gestione delle password*

Il sistema di gestione documentale garantisce la gestione e memorizzazione delle password di accesso al sistema stesso e ai servizi online degli utenti interni e esterni secondo le modalità descritte nel documento **DATACENTER Comune di Mantova**, contenente il Piano per la continuità operativa e per la sicurezza informatica (**Allegato n.5**).

5.15 *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, 21, e 23 del Dlgs.82/2005 e smi.

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

Il Sottoscritto _____

Dirigente _____ 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, 21, e 23 del Dlgs.82/2005 e smi.

F.to <dati_firma>

Firma autografa sostituita dall'indicazione del nome ai sensi dell'art. 3, c. 2, del Dlgs 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 e PEC di cui all' **Allegato n.9**.

I documenti informatici eventualmente pervenuti ad indirizzi personali o di servizio non integrati al sistema di protocollo e gestione documentale, devono essere inoltrati all'indirizzo di posta elettronica istituzionale indicato dall'ente come deputato alle operazioni di registrazione o agli indirizzi pec di settore, o salvati in locale e protocollati dagli operatori di protocollo abilitati.

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

A chi ne fa richiesta deve 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. Nel formato dei messaggi di posta elettronica non certificata è consigliato inserire il seguente testo: *“Questo messaggio non impegna il Comune di Mantova e contiene informazioni appartenenti al mittente, che potrebbero essere di natura confidenziale, esclusivamente dirette al destinatario sopra indicato. Qualora Lei non sia il destinatario indicato, Le comunichiamo che, ai sensi dell'articolo 616 Codice penale e del D. Lgs 196/03, sono severamente proibite la revisione, divulgazione, rivelazione, copia, ritrasmissione di questo messaggio nonché ogni azione correlata al contenuto dello stesso”*.

La posta elettronica individuale/nominativa non può essere utilizzata per la ricezione o la spedizione di documenti a firma digitale o il cui contenuto impegni l'ente verso terzi.

6.2 La posta elettronica per le comunicazioni interne

Le comunicazioni tra l'ente e i propri dipendenti, nonché tra le varie strutture, avvengono, di norma, mediante l'utilizzo della casella di posta elettronica ordinaria dei rispettivi uffici/ servizi o le caselle di posta elettronica nominative, nel rispetto delle norme in materia di protezione dei dati personali.

La posta elettronica viene principalmente utilizzata per:

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

6.3 La posta elettronica ricevuta da cittadini o altri soggetti privati

Le istanze e le dichiarazioni trasmesse per via telematica 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;
- 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 pervenute 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 protocollati;

b) Messaggi di posta elettronica: qualora si volessero registrare al protocollo semplici messaggi di posta elettronica ordinaria/nominativa, il Responsabile del procedimento, ove ne rilevi la necessità, richiederà al mittente la regolarizzazione dell'istanza o della dichiarazione, acquisendo ogni utile e necessaria documentazione integrativa.

5.5 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;
- siano trasmessi con le modalità descritte nell'Allegato 6 delle Linee guida Agid.

7. Assegnazione dei documenti

7.1 Assegnazione

Le postazioni abilitate alla protocollazione provvedono ad assegnare in sede di registrazione di protocollo i documenti sulla base dell'organigramma costituito dall'elenco delle UO competenti, anche qualora il documento rechi in indirizzo il nominativo di un dipendente.

L'UO assegnataria può a sua volta smistare il fascicolo in cui il documento è obbligatoriamente inserito ad altra unità organizzativa.

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

Le assegnazioni per conoscenza devono essere effettuate tramite il sistema di gestione documentale. Qualora si tratti di documenti originali analogici viene assegnata per conoscenza l'immagine acquisita secondo le modalità indicate al punto 3.7.

Le abilitazioni all'assegnazione dei documenti sono rilasciate dal responsabile della gestione documentale in accordo con i sistemi informativi.

7.2 Modifica delle assegnazioni

Nel caso di un'assegnazione errata, la struttura che riceve il documento provvederà ad assegnare lo stesso alla struttura effettivamente competente o restituirla all'unità di protocollazione (con la possibilità di motivare la nuova assegnazione).

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

8. Classificazione e fascicolazione dei documenti

8.1 Classificazione dei documenti

Tutti i documenti ricevuti o prodotti, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono classificati in base al piano di classificazione per gli archivi dei comuni italiani (Titolario **Allegato n.15**).

I documenti vanno sempre classificati anche se non sono protocollati.

La classificazione dei documenti è effettuata dalle unità di protocollazione decentrate in collaborazione con gli uffici assegnatari/produttori.

Il programma di protocollo informatico non permette la generazione di numeri di protocollo senza classificazione.

8.2 Storicizzazione del quadro di classificazione (Titolario)

Il sistema informatico adottato garantisce la storicizzazione delle variazioni del Titolario e la possibilità di ricostruire le diverse voci nel tempo, mantenendo stabili i legami dei fascicoli e dei documenti in relazione al Titolario vigente al momento della produzione degli stessi.

La sostituzione delle voci del Titolario comporta l'impossibilità di aprire nuovi fascicoli nelle voci precedenti a partire dalla data di attivazione delle nuove voci.

8.3 Formazione e identificazione dei fascicoli

I documenti, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono riuniti in fascicoli oppure in serie documentarie, nel rispetto delle voci di classificazione previste dal Titolario in uso. L'apertura di un nuovo fascicolo è effettuata dai soggetti abilitati anche su indicazione del responsabile del procedimento.

Le abilitazioni per le diverse attività previste nella gestione dei fascicoli nel sistema informatico di gestione documentale sono rilasciate dal Responsabile della gestione documentale in collaborazione con i sistemi informativi.

La formazione di un nuovo fascicolo avviene attraverso l'operazione di apertura nel sistema di protocollo e gestione documentale con l'inserimento delle seguenti informazioni:

- indice di classificazione
- oggetto del fascicolo
- ufficio responsabile
- ufficio a cui è assegnato

il sistema genera automaticamente:

- numero del fascicolo e anno
- data di apertura

Per approfondimenti si veda **Allegato n.7 Linee guida per la gestione e formazione dei fascicoli**.

Il sistema di protocollo informatico aggiorna automaticamente il repertorio/elenco dei fascicoli. Ad ogni fascicolo e aggregazione documentale informatica è associato l'insieme minimo di metadati definiti dall'allegato 5 delle Linee guida Agid.

8.4 Processo di formazione dei fascicoli

In presenza di un documento da inserire in un fascicolo, consultando le funzioni del sistema di protocollo informatico e gestione documentale, si 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, contestualmente alla protocollazione, il protocollista anche su indicazione del responsabile del procedimento ha cura di inserirlo fisicamente nel fascicolo; nel caso di documenti informatici il sistema provvede automaticamente, dopo l'assegnazione del numero di fascicolo, a inserire il documento nel fascicolo informatico stesso.

Se invece dà avvio a un nuovo affare, si apre nuovo fascicolo a seguito della registrazione di protocollo.

I documenti prodotti dall'Ente perverranno alle postazioni di protocollazione con l'indicazione del numero del fascicolo cui afferiscono.

8.5 Riassegnazioni dei fascicoli

La riassegnazione di un fascicolo ad altra U.O. è effettuata, su indicazione del responsabile U.O. che ha in carico il fascicolo, dal personale abilitato che provvede ad aggiornare le informazioni nel sistema informatico ed inoltra successivamente il fascicolo alla U.O. di nuovo carico.

Delle operazioni di movimentazione del fascicolo è lasciata traccia nel sistema di protocollo informatico e gestione documentale e sul fascicolo cartaceo stesso.

8.6 Fascicolo ibrido

Il fascicolo è composto da documenti formati su due supporti, quello cartaceo e quello informatico, afferenti ad un affare o procedimento amministrativo che dà origine a due unità archivistiche di conservazione differenti; l'unitarietà del fascicolo è garantita dal sistema mediante l'indice di classificazione e il numero del fascicolo che dovrà essere apposto identico su entrambe le unità archivistiche. In presenza di documenti cartacei da inserire in fascicoli informatici, dovrà essere prodotta copia per immagine degli stessi secondo la normativa vigente.

L'originale del documento cartaceo sarà conservato nel fascicolo analogico presso l'unità organizzativa responsabile del procedimento.

Fino alla realizzazione di una gestione completamente informatica dei fascicoli è prevista la creazione della papelette (vedi **Allegato n.7**) cartacea con funzione di segnaposto nell'ordinamento fisico dell'archivio. A chiusura del procedimento l'U.O. responsabile è tenuta a inserire nella papelette (vedi **Allegato n.7**) l'elenco dei documenti informatici del fascicolo (se non già refertati sulla papelette come documenti informatici).

8.7 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. Per quanto riguarda i fascicoli informatici, vedi Sezione 10.

9. Invio dei documenti destinati all'esterno

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

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

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

I documenti vengono trasmessi, dopo essere stati classificati, fascicolati e protocollati, secondo le procedure previste dal manuale operativo del *software* di gestione documentale (**Allegato n.10**), 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).

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 un'anagrafica condivisa 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.

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.14** sono trasmessi dall'ente con immissione diretta dei dati nel sistema informatico dell'ente destinatario, senza la produzione e conservazione dell'originale cartaceo, se non ai fini gestionali interni all'ente.

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

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

Si veda anche il punto 5.13

9.3 Spedizione dei documenti analogici

Qualora sia necessario spedire documenti originali analogici questi devono essere completi della firma autografa del responsabile del procedimento, della classificazione e del numero di fascicolo nonché delle eventuali indicazioni necessarie a individuare il procedimento amministrativo di cui fanno parte.

La spedizione avviene a cura dell'Ufficio spedizioni.

Buste e pezzi di accompagnamento (raccomandate, posta celere, corriere o altro mezzo di spedizione), devono essere compilate a cura dell'ufficio produttore.

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 (vedi anche l'articolo n. 3.1).

10.2 Processo di scansione

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

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

Nel caso di produzione di fascicoli ibridi, il processo di scansione dei documenti avviene di norma contestualmente alla registrazione di protocollo.

I documenti analogici soggetti a riproduzione sostitutiva si conservano nel fascicolo presso l'archivio dell'ente fino a possibile 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 documento **DATACENTER Comune di Mantova**, contenente il Piano per la continuità operativa e per la sicurezza informatica (**Allegato n.5**). Il piano per la sicurezza informatica è aggiornato annualmente dal Responsabile Innovazione Tecnologica e ICT della società in house ASTER del Comune di Mantova, in ottemperanza alle misure minime di sicurezza ICT emanate dall'AgID con circolare del 18 aprile 2017, n. 2/2017 e in accordo con il responsabile della gestione documentale il responsabile della conservazione, il responsabile per la transizione digitale e acquisito il parere del responsabile della protezione dei dati personali, nel rispetto di quanto riportato alla sezione 3.9 delle Linee guida Agid.

11.2 Memorizzazione dei dati e dei documenti informatici e salvataggio della memoria informatica

I dati e i documenti informatici sono memorizzati nel sistema di gestione documentale al termine delle operazioni di registrazione. Le procedure di memorizzazione sono le seguenti:

- caricamento del documento informatico/elettronico;
- scansioni del documento analogico.

Alla fine di ogni giorno sono create, a cura dei servizi informativi, copie di *backup* della memoria informatica dell'ente che verranno poi riversate su supporti di memorizzazione tecnologicamente avanzati e conservati secondo quanto previsto dal documento **DATACENTER Comune di Mantova**, contenente il Piano per la continuità operativa e per la sicurezza informatica (**Allegato n.5**).

11.3 Censimento depositi documentari delle banche dati e dei software

Periodicamente il responsabile del servizio di gestione documentale provvede ad effettuare il censimento dei depositi documentari (**Allegato n.17**), delle banche dati e dei software di gestione documentale in uso all'ente (**Allegato n.12**), per programmare i versamenti dei documenti cartacei all'archivio di deposito, dei documenti informatici sui supporti di memorizzazione e per predisporre, di concerto con il responsabile dei sistemi informativi, il Piano per la continuità operativa e Disaster Recovery e gli aggiornamenti del Piano per la sicurezza informatica (documento **DATACENTER Comune di Mantova**, contenente il Piano per la continuità operativa e per la sicurezza informatica **Allegato n.5**).

11.4 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 (vedi articolo n. 1.6 e **Allegato n.4**).

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

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

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

11.5 *Conservazione dei documenti informatici*

Il sistema di gestione informatica dei documenti trasferisce al sistema di conservazione, ai sensi dell'art. 44, comma 1-bis, del CAD:

- a) i fascicoli informatici chiusi e le serie informatiche chiuse, trasferendoli dall'archivio corrente o dall'archivio di deposito;
- b) i fascicoli informatici e le serie non ancora chiuse trasferendo i documenti in essi contenuti sulla base di specifiche esigenze dell'ente, con particolare attenzione per i rischi di obsolescenza tecnologica.

Il sistema di conservazione assicura, dalla presa in carico fino all'eventuale scarto, la conservazione dei seguenti oggetti digitali in esso conservati, tramite l'adozione di regole, procedure e tecnologie, garantendone le caratteristiche di autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità, reperibilità:

- a) i documenti informatici e i documenti amministrativi informatici con i metadati ad essi associati;
- b) le aggregazioni documentali informatiche (fascicoli e serie) con i metadati ad esse associati contenenti i riferimenti che univocamente identificano i singoli oggetti documentali che costituiscono le aggregazioni medesime, nel rispetto di quanto indicato per le Pubbliche Amministrazioni nell'articolo 67, comma 2, del DPR 445/200042 e art. 44, comma 1-bis, CAD.

Il sistema di conservazione garantisce l'accesso all'oggetto conservato per il periodo previsto dal piano di conservazione del titolare dell'oggetto della conservazione e dalla normativa vigente, o per un tempo superiore eventualmente concordato tra le parti, indipendentemente dall'evoluzione del contesto tecnologico.

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.

Il Responsabile del servizio di gestione documentale, d'intesa e in collaborazione con il responsabile della conservazione e il responsabile dei sistemi informativi, provvede a conservare i documenti informatici e a controllare periodicamente a campione la leggibilità dei documenti stessi.

11.6 *Conservazione in outsourcing*

L'ente ha nominato il Responsabile della conservazione (**allegato n.4** – vedi sezione 1.6) e ha individuato un soggetto esterno accreditato per la conservazione dei propri documenti informatici (contratto **Allegato n.20**).

L'ente ha delegato al conservatore esterno il ruolo di Responsabile della Conservazione (**Allegato n.20**).

Le modalità di conservazione e accesso ai documenti, analogici o digitali, sono specificate con riferimento al Manuale di conservazione dell'outsourcer (**Allegato n.18**) e al manuale di conservazione del Titolare (Comune di Mantova - **Allegato n.27**) di cui alle Linee guida Agid.

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.

11.7 Conservazione dei documenti informatici, dei fascicoli informatici e delle aggregazioni documentali informatiche

I documenti informatici, i fascicoli informatici e le aggregazioni documentali informatiche sono versati nel sistema di conservazione con i metadati ad essi associati di cui all'allegato 5 delle Linee guida Agid, in modo non modificabile, nei tempi previsti dal Manuale di conservazione (**Allegato n.18**). Tutti i documenti destinati alla conservazione utilizzano preferibilmente i formati previsti nell'allegato 2 delle Linee guida Agid.

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

11.8 Pacchetti di versamento, ruoli e processo di conservazione

Gli oggetti della conservazione sono trattati dal sistema di conservazione in pacchetti informativi che si distinguono in:

- a) pacchetti di versamento;
- b) pacchetti di archiviazione;
- c) pacchetti di distribuzione.

I ruoli individuati nel processo di conservazione sono:

- a) titolare dell'oggetto della conservazione ovvero il Comune di Mantova;
- b) produttore dei PdV; è svolto dal responsabile della gestione documentale (**Allegato n.03**) e assicura la trasmissione del pacchetto di versamento al sistema di conservazione, secondo le modalità operative definite nel manuale di conservazione. Provvede inoltre a verificare il buon esito della operazione di trasferimento al sistema di conservazione tramite la presa visione del rapporto di versamento prodotto dal sistema di conservazione stesso (**Allegato n.18**).
- c) utente abilitato; può richiedere al sistema di conservazione l'accesso ai documenti per acquisire le informazioni di interesse nei limiti previsti dalla legge e nelle modalità previste dal manuale di conservazione.
- d) responsabile della conservazione (**Allegato n.04**);
- e) conservatore (**Allegato n.04 e Allegato n.20**).

Il trasferimento dell'oggetto di conservazione nel sistema di conservazione avviene generando un PdV nelle modalità e con il formato previsti dal manuale di conservazione di cui al paragrafo 4.6 delle Linee guida Agid.

Il processo di conservazione prevede l'acquisizione da parte del sistema di conservazione del PdV per la sua presa in carico e la verifica che il PdV e gli oggetti digitali contenuti siano coerenti con le modalità previste dal manuale di conservazione e con quanto indicato nell'allegato 2 "Formati di file e riversamento" relativo ai formati.

Il sistema di conservazione garantisce l'accesso all'oggetto conservato per il periodo previsto dal piano di conservazione del titolare dell'oggetto della conservazione e dalla normativa vigente, o per un tempo superiore eventualmente concordato tra le parti, indipendentemente dall'evoluzione del contesto tecnologico.

I documenti informatici e le aggregazioni documentali informatiche possono essere oggetto di selezione e scarto nel sistema di conservazione nel rispetto della normativa sui beni culturali.

Le modalità di gestione del processo sono indicate nei manuali del Titolare dell'oggetto di conservazione e del conservatore (**Allegato n.18 e Allegato n.27**).

11.9 *Conservazione dei documenti analogici*

I documenti analogici dell'ente sono conservati presso l'Archivio di Deposito di Piazza B. Aliprandi 3 e presso l'Archivio Storico di Corso Garibaldi 88 in Mantova e presso i locali di deposito collocati presso i vari settori comunali.

Le procedure adottate per la corretta conservazione sono descritte nell' **Allegato n.17** "Linee Guida per la conservazione degli archivi analogici".

Il loro aggiornamento compete al Responsabile per la gestione documentale.

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 (**Allegato n.17 e Allegato n.19 Regolamento della sala di studio**).

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

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. 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.

Le procedure di versamento sono descritte nell'**Allegato n.17** "Linee Guida per la conservazione degli archivi analogici".

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

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

11.11 *Selezione dei documenti*

Periodicamente, in base al Piano di conservazione (**Allegato n.16**), 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. Le modalità di selezione e scarto per i documenti informatici sono descritte nel Manuale di Conservazione (**Allegato n.18**).

Le procedure per la selezione e lo scarto dei documenti analogici sono descritte nell' **Allegato n.17** "Linee Guida per la conservazione degli archivi analogici".

12. Accesso ai dati, informazioni e documenti - Pubblicità legale, trasparenza amministrativa, tutela dei dati personali

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 mediante username e password, nonché sulla base di un sistema di autorizzazione strutturato 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 (**Allegato n.6**):

- a) abilitazione alla consultazione
- b) abilitazione all'inserimento
- c) abilitazione alla cancellazione e alla modifica delle informazioni
- d) abilitazione in base all'organigramma

12.2 Accesso esterno

L'accesso ai documenti è disciplinato dal Regolamento per l'accesso agli atti (**Allegato n.21**) e secondo le modalità descritte nella procedura certificata (**Allegato n.22**).

L'accesso per via telematica da parte di utenti esterni all'amministrazione è consentito solo mediante la consultazione dell'albo on line e mediante la consultazione degli altri documenti di pubblico interesse pubblicati sul sito istituzionale.

L'ente provvede a pubblicare sul sito istituzionale, all'interno della sezione "*Amministrazione Trasparente*" i dati, i documenti e le informazioni secondo quanto previsto dalla normativa di settore e come specificato nel "*Programma triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza*" pubblicato sul sito.

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

Lo scambio dei documenti informatici tra le varie amministrazioni, e con i cittadini, avviene attraverso meccanismi di "interoperabilità" e "cooperazione applicativa".

12.3 Modalità di trattamento dei dati personali

L'Ente, a norma del Reg. UE 2016/679 "Regolamento generale sulla protezione dei dati (d'ora in poi Regolamento) nonché a norma del D.Lgs 196/2003 come modificato dal D.lgs 101/2018 (d'ora

in poi Codice della Privacy), è titolare dei **dati personali**.

Ai fini del Regolamento si intende per:

trattamento: *“qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione;*

dato personale *“qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile («interessato»); si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale;*

dato appartenente a particolari categorie: *“dati personali che rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale”;*

Titolare del trattamento: *la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che, singolarmente o insieme ad altri, determina le finalità e i mezzi del trattamento di dati personali; quando le finalità e i mezzi di tale trattamento sono determinati dal diritto dell'Unione o degli Stati membri, il titolare del trattamento o i criteri specifici applicabili alla sua designazione possono essere stabiliti dal diritto dell'Unione o degli Stati membri;*

Responsabile del trattamento; *la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che tratta dati personali per conto del titolare del trattamento;*

I dati personali sono contenuti nella documentazione amministrativa in arrivo, in partenza e interna, sia analogica che informatica – di pertinenza dell'Ente, che, in qualità di titolare del trattamento dei dati stessi, è responsabile per quanto riguarda le decisioni in ordine alle finalità, alle modalità del trattamento e degli strumenti utilizzati, ivi compreso il profilo di sicurezza.

L'Ente dà attuazione al dettato del Regolamento e del Codice Privacy con atti formali aventi rilevanza interna ed esterna.

Relativamente agli adempimenti esterni, l'Ente si organizza per garantire che i certificati e i documenti trasmessi ad altre pubbliche amministrazioni riportino le sole informazioni relative a stati, fatti e qualità personali previste da leggi e regolamenti e strettamente necessarie per il perseguimento delle finalità per le quali vengono acquisiti nel rispetto del principio di minimizzazione nel trattamento dei dati.

In relazione alla protezione dei dati personali trattati, l'Ente dichiara di aver ottemperato a quanto previsto dal Regolamento e dal Codice Privacy, con particolare riferimento:

- al principio di necessità nel trattamento dei dati;
- al diritto di accesso ai dati personali da parte dell'interessato;
- alle modalità del trattamento e ai requisiti dei dati;
- all'informativa fornita agli interessati ed al relativo consenso quando dovuto;
- alla nomina degli incaricati del trattamento, per gruppo o individualmente;
- alle misure minime di sicurezza;
- alla designazione dei Responsabili del trattamento dei dati ai sensi dell'art. 28 del Regolamento

L'Ente garantisce il diritto degli individui e alle imprese ad ottenere che il trattamento dei dati sia conformato al “*rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali*”, nonché secondo quanto previsto dal documento **DATACENTER Comune di Mantova**, contenente il Piano per la continuità operativa e per la sicurezza informatica (**Allegato n.5**).

In riferimento alla recente normativa l'Ente ha adottato il Regolamento comunale per l'attuazione del Regolamento UE 2016/679 per la protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali ed è stato nominato il Responsabile per la protezione dei dati RPD (**Allegato n.26**).

13. *Approvazione, revisione e pubblicazione*

13.1 *Approvazione*

Il presente manuale è adottato su proposta del Responsabile del servizio di gestione documentale, dopo aver ricevuto il nulla osta della competente Soprintendenza Archivistica.

13.2 *Revisione*

Il presente manuale è rivisto, periodicamente e secondo necessità su iniziativa del Responsabile del servizio di gestione documentale.

La modifica o l'aggiornamento degli allegati non comporta la revisione del manuale stesso.

Le modifiche al manuale sono comunicate alla Soprintendenza Archivistica.

Atteso il rapido evolversi della legislazione in materia di gestione documentale e di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione, si evidenzia che le disposizioni normative citate, in vigore al momento dell'approvazione, potrebbero subire variazioni prima dell'aggiornamento del presente manuale.

13.3 *Pubblicazione e divulgazione*

Il manuale di gestione è reso pubblico mediante la diffusione sul sito web istituzionale, come previsto dalle Linee guida AgID nella sezione "Amministrazione trasparente" e al link Servizio archivistico.

Viene inoltre divulgato ai diversi settori del Comune di Mantova al fine di consentire la corretta diffusione delle nozioni e delle procedure documentali.