



# **MANUALE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO, DEI FLUSSI DOCUMENTALI E DEGLI ARCHIVI**

## INDICE

<b>I - PRINCIPI GENERALI</b>	<b>5</b>
Art. 1: Oggetto	
Art. 2: Definizioni e modello organizzativo	
Art. 3: Area Organizzativa Omogenea (AOO)	
Art. 4: Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi	
Art. 5: Competenze del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi	
Art. 6: Firma digitale qualificata. Abilitazione dei dipendenti.	
Art. 7: Caselle di posta elettronica	
Art. 8: Sistema di classificazione dei documenti	
<b>II - ELIMINAZIONE DEI PROTOCOLLI DIVERSI DAL PROTOCOLLO INFORMATICO</b>	
Art. 9: Eliminazione dei protocolli diversi dal protocollo informatico	9
<b>III - MODALITA' DI UTILIZZO DI STRUMENTI INFORMATICI PER LO SCAMBIO DI DOCUMENTI</b>	<b>10</b>
Art. 10: Principi generali	
Art. 11: Documento ricevuto dall'Amministrazione	
Art. 12: Documento inviato dall'Amministrazione	
Art. 13: Documenti interni	
<b>IV - DESCRIZIONE DEL FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI</b>	<b>13</b>
Art. 14: Ricezione di documenti informatici sulle caselle di posta istituzionale	
Art. 15: Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili	
Art. 16: Ricezione di documenti cartacei a mezzo posta convenzionale	
Art. 17: Documenti cartacei ricevuti a mezzo posta convenzionale e tutela dei dati personali	
Art. 18: Errata ricezione di documenti digitali	
Art. 19: Errata ricezione di documenti cartacei	
Art. 20: Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici	
Art. 21: Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti cartacei	
Art. 22: Conservazione dei documenti informatici	
Art. 23: Classificazione, assegnazione e presa in carico dei documenti	
Art. 24: Verifica formale dei documenti da spedire	
Art. 25: RegISTRAZIONI di protocollo e segnatura	
Art. 26: Trasmissione di documenti informatici	
Art. 27: Spedizione di documenti cartacei a mezzo posta	
Art. 28: Ricezione e trasmissione di documenti cartacei a mezzo telefax	
Art. 29: Ricevute di trasmissione	

<b>V - REGOLE DI ASSEGNAZIONE E SMISTAMENTO DEI DOCUMENTI RICEVUTI</b>	<b>18</b>
Art. 30: Regole generali	
Art. 31: Assegnazione e smistamento dei documenti ricevuti in formato digitale	
Art. 32: Assegnazione e smistamento dei documenti ricevuti in formato cartaceo	
<b>VI - UNITA' OPERATIVE RESPONSABILI DELLE ATTIVITA' DI REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO, DI ORGANIZZAZIONE E TENUTA DEI DOCUMENTI</b>	<b>20</b>
Art. 33: Ufficio Protocollo e Archivio comunale	
<b>VII - DOCUMENTI ESCLUSI DALLA REGISTRAZIONE O SOGGETTI A REGISTRAZIONE PARTICOLARE</b>	<b>21</b>
Art. 34: Documenti esclusi dalla registrazione di protocollo	
Art. 35: Documenti soggetti a registrazione particolare	
<b>VIII - PIANO DI GESTIONE DELL'ARCHIVIO E SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE</b>	<b>22</b>
Art. 36: Piano di gestione dell'Archivio	
Art. 37 Classificazione dei documenti	
Art. 38: Titolario di classificazione	
Art. 39: Fascicolazione dei documenti	
Art. 40: Apertura e chiusura dei fascicoli	
Art. 41: Modifica delle assegnazioni dei documenti ai fascicoli	
Art. 42: Repertorio dei fascicoli	
Art. 43: Serie archivistiche e relativi repertori	
Art. 44: Versamento dei documenti nell'archivio di deposito e verifica del materiale	
Art. 45: Norma transitoria relativa all'irretroattività del titolario	
Art. 46: Scarto archivistico	
Art. 47: Consultazione degli atti	
<b>IX - MODALITA' DI PRODUZIONE E DI CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO INFORMATICO</b>	<b>27</b>
Art. 48: Unicità del protocollo informatico	
Art. 49: Registro giornaliero di protocollo	
Art. 50: RegISTRAZIONI di protocollo	
Art. 51: Elementi facoltativi delle registrazioni di protocollo	
Art. 52: Segnatura di protocollo dei documenti	
Art. 53: Annullamento delle registrazioni di protocollo	
Art. 54: Documenti con più destinatari	
Art. 55: Protocollazione di telegrammi	
Art. 56: Protocollazione di telefax	
Art. 57: Protocollazione di un numero consistente di documenti	
Art. 58: Corrispondenza relativa alle gare d'appalto	
Art. 59: Protocolli urgenti	
Art. 60: Documenti anonimi o non firmati	

Art. 61: Corrispondenza personale o riservata  
Art. 62: Integrazioni documentarie

**X - RILASCIO DELLE ABILITAZIONI DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI DOCUMENTALI** **33**

Art. 63: Generalità  
Art. 64: Profili di accesso

**XI - MODALITA' DI UTILIZZO DEL REGISTRO DI EMERGENZA** **34**

Art. 65: Registro di emergenza  
Art. 66: Apertura del registro di emergenza  
Art. 67: Utilizzo del registro di emergenza  
Art. 68: Chiusura e recupero del registro di emergenza

**XII - NORME GENERALI PER LA PRESENTAZIONE DI PRATICHE DEMATERIALIZZATE** **36**

Art. 69: Definizioni  
Art. 70: Modalità di invio telematico  
Art. 71: Procedure d'emergenza  
Art. 72: Invio di allegati di grandi dimensioni  
Art. 73: Ricezione di allegati di grandi dimensioni

**XIII - NORME TRANSITORIE E FINALI** **39**

Art. 74: Pubblicità del presente manuale  
Art. 75: Entrata in vigore  
Art. 76: Fasi di implementazione del Manuale

**ALLEGATI:**

Allegato A: Descrizione della AOO  
Allegato B: Elenco PEC in dotazione all'AOO  
Allegato C: Fasi e modalità di eliminazione dei protocolli settoriali  
Allegato D: Uffici di protocollazione decentrata della AOO  
Allegato E: Elenco documenti esclusi dalla registrazione di protocollo  
Allegato F: Elenco documenti soggetti a registrazione particolare  
Allegato G: Titolario  
Allegato H: Piano della conservazione e massimario di scarto

## I - PRINCIPI GENERALI

### Art. 1: Oggetto.

1. Il presente Manuale di Gestione, adottato ai sensi della normativa vigente, disciplina le attività di
  - formazione,
  - registrazione,
  - classificazione,
  - fascicolazione
  - archiviazione

dei documenti, oltre che la gestione dei flussi documentali ed archivistici, in relazione ai procedimenti amministrativi del Comune di Reggio Emilia.

### Art. 2: Definizioni e modello organizzativo.

1. Ai fini del presente manuale di gestione si intende per:
  - a) “**Amministrazione**”, il Comune di Reggio Emilia;
  - b) “**Testo Unico**”, il D.P.R. 20.12.2000, n. 445 recante “Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa”;
  - c) “**Regole tecniche 1**”, il D.P.C.M. 31.10.2000 recante “Regole tecniche per il protocollo informatico di cui al D.P.R. 20.10.1998, n. 428”;
  - d) “**Regole tecniche 2**”, il D.P.C.M. 13.11.2014 recante “Regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni ai sensi del codice dell'Amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n°82/2005 ”,;
  - e) “**C.A.D.**”, il D. Lgs. 7.3.2005, n. 82 recante “Codice dell'Amministrazione digitale”;
  - f) “**AOO**”, l'Area Organizzativa Omogenea;
  - g) “**MdG**”, il Manuale di Gestione;
  - h) “**Responsabile del Procedimento Amministrativo**”, il Dirigente responsabile di ogni procedimento amministrativo all'interno dell'Amministrazione.
  - i) “**Responsabile per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi**”, il Dirigente preposto alla direzione del Servizio cui fa capo l'attività di protocollazione dei documenti, di gestione dei flussi documentali e degli archivi.
  - j) “**Ufficio di protocollo**”, ogni ufficio che svolge attività di registrazione di protocollo. Sono da intendersi Uffici di protocollo sia l'Ufficio di protocollo centrale (*Ufficio protocollo, archivio ed Albo pretorio di Via Mazzacurati*), sia gli uffici di Protocollo decentrato che saranno istituiti in fase di implementazione del presente manuale. L'organigramma degli uffici di protocollazione decentrata che saranno istituiti all'interno della AOO costituisce l'allegato D del presente Manuale.

- l) “**Servizio**”, un insieme di uffici che, per tipologia di mandato istituzionale e di competenza, di funzione amministrativa perseguita, di obiettivi e di attività svolta, presenta esigenze unitarie e coordinate di gestione della documentazione;
- m) “**Scrivania**”, il luogo informatico deputato al flusso dei documenti e alla loro protocollazione, corrispondente alle Scrivanie informatiche del software di gestione di protocollo adottato dall'Amministrazione (jEnte Protocollo). L'articolazione delle scrivanie informatiche riproduce la struttura organizzativa dell'Amministrazione ed è costituita da:
- Scrivanie d'Area
  - Scrivanie di Servizio
  - Scrivanie di Unità operativa complessa
  - Scrivanie di Ufficio
  - Scrivanie di Procedura

Ogni singolo utente del software di gestione del protocollo (jEnte) è abilitato, di norma, al corrispondente livello organizzativo di attribuzione indicato nel piano di assegnazione del “Servizio gestione e sviluppo del personale”.

### **Art. 3: Area Organizzativa Omogenea (AOO)**

1. Per la gestione unica e coordinata dei documenti, l'Amministrazione individua un'unica Area Organizzativa Omogenea (AOO) denominata Comune di Reggio Emilia, come meglio specificato nella scheda riportata nell'Allegato “A” del presente Manuale di Gestione.
2. L'istituzione Scuole e Nidi d'infanzia fa parte della AOO Comune di Reggio Emilia.

### **Art. 4: Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi.**

1. Ai sensi della normativa vigente <sup>1</sup>, l'Amministrazione, con atto sindacale, individua il servizio che provvede alla tenuta del protocollo informatico, alla gestione dei flussi documentali e degli archivi cui afferiscono le funzioni del Protocollo e dell'Archivio.
2. Al Servizio è preposto un Dirigente che, con propria determinazione, può delegare specifiche funzioni al funzionario preposto alla gestione dell'Archivio dotato di idoneo titolo di studio.

### **Art. 5: Competenze del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi.**

Il Servizio svolge i seguenti compiti:

---

1

- a) attribuisce il livello di autorizzazione per l'accesso alle funzioni della procedura, distinguendo tra abilitazioni
  - alla consultazione;
  - all'inserimento;
  - alla modifica delle informazioni;
  - alla protocollazione
  - alla gestione delle PEC
- b) garantisce che le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo si svolgano nel rispetto della normativa vigente;
- c) garantisce la produzione e conservazione del registro giornaliero di protocollo;
- d) cura, di concerto con il Servizio preposto alla gestione dei sistemi informativi, che le funzionalità del sistema, in caso di guasti o anomalie, vengano ripristinate entro 24 ore dal blocco delle attività e, comunque, nel più breve tempo possibile;
- e) cura, di concerto con servizio preposto alla gestione dei sistemi informativi, la conservazione delle copie di cui alla normativa vigente <sup>2</sup> in luoghi sicuri e differenti;
- 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, con appositi provvedimenti, le operazioni di annullamento delle registrazioni di protocollo;
- h) vigila sull'osservanza delle disposizioni del presente MdG da parte del personale autorizzato e degli incaricati;
- i) cura, ai sensi della normativa vigente <sup>3</sup>, il trasferimento dei documenti dagli uffici agli archivi e la conservazione degli archivi medesimi;
- j) cura il costante aggiornamento del presente MdG e di tutti i suoi allegati.

#### **Art. 6: Firma digitale. Abilitazione dei dipendenti.**

1. Per l'espletamento delle attività istituzionali, il "Responsabile per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi", su richiesta dei Dirigenti dei Servizi, fornisce la firma digitale ai dipendenti delegati a rappresentarla e agli incaricati esterni esclusivamente per l'espletamento delle pubbliche funzioni.

#### **Art. 7: Caselle di Posta elettronica.**

---

<sup>2</sup> Artt. 62 e 63 del "TESTO UNICO"

<sup>3</sup> Artt. 67, 68 e 69 del "TESTO UNICO"

1. L'AOO si dota di una casella di Posta Elettronica Certificata istituzionale per la corrispondenza, sia in ingresso che in uscita, pubblicata sull'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA); tale casella costituisce l'indirizzo virtuale dell'AOO e di tutti gli uffici che ad essa fanno riferimento.
2. La casella di Posta Elettronica Certificata istituzionale è accessibile, per la ricezione e spedizione dei documenti, solo ed esclusivamente dall'Ufficio di protocollo centrale.
3. Su richiesta dei Dirigenti dei Servizi competenti, previa autorizzazione del "Responsabile per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi", all'interno dell'Ente sono istituite altre PEC di servizio o procedura, così come elencate nell'Allegato B.
4. I Dirigenti dei vari Servizi dell'Amministrazione individuano, all'interno del personale del proprio ufficio, la struttura organizzativa interna e gli Operatori da abilitare alla procedura informatica per la gestione delle PEC di servizio o di procedura. I medesimi avranno il compito di controllare, con cadenza giornaliera, le PEC pervenute, facendosi carico della loro protocollazione e dello smistamento all'interno della procedura informatica.

#### **Art. 8: Sistema di classificazione dei documenti**

1. A seguito dell'introduzione del protocollo unico di cui al successivo articolo 49 e per garantire la corretta classificazione e organizzazione dei documenti nell'archivio, è adottato il "Titolario di classificazione" di cui al successivo articolo 38.

## II - ELIMINAZIONI DEI PROTOCOLLI DIVERSI DAL PROTOCOLLO INFORMATICO

### **Art. 9: Eliminazione dei protocolli diversi dal protocollo informatico**

1. Tutti i documenti inviati e ricevuti dall'Amministrazione sono registrati all'interno del registro unico di protocollo informatico disciplinato dal successivo Articolo 49.
2. Pertanto, a conclusione delle verifiche sviluppate all'interno dei singoli Servizi e del progressivo utilizzo del protocollo decentrato, i registri particolari e di Servizio non dovranno più essere utilizzati e comunque non avranno alcun valore legale o riconoscimento da parte dell'Amministrazione.
3. Le fasi e le modalità di eliminazione dei protocolli settoriali sono indicate nell'Allegato C.
4. Sono consentite, tuttavia, forme di registrazione particolari per alcune tipologie di documenti come specificato al successivo articolo 35.

### III - MODALITA' DI UTILIZZO DI STRUMENTI INFORMATICI PER LO SCAMBIO DI DOCUMENTI

#### Art. 10: Principi generali

1. Secondo quanto previsto dalla normativa vigente <sup>4</sup>, l'Amministrazione forma gli originali dei propri documenti con mezzi informatici.
2. Ogni documento per essere inoltrato in modo formale, all'esterno o all'interno dell'Amministrazione:
  - a. deve trattare un unico argomento indicato in modo sintetico ma esaustivo, a cura dell'autore, nello spazio riservato all'oggetto;
  - b. deve riferirsi ad un solo protocollo;
  - c. può fare riferimento a più fascicoli.
3. Le firme necessarie alla redazione e perfezione giuridica del documento devono essere apposte prima della sua protocollazione. L'inserimento di allegati al protocollo riportanti il numero di protocollo inserito nel documento successivamente all'apposizione della firma digitale non è procedura corretta poiché l'impronta originaria del documento protocollato è quella avvenuta precedentemente, in sede di operazione di protocollazione.
4. Il documento deve consentire l'identificazione dell'Amministrazione mittente attraverso le seguenti informazioni:
  - a. la denominazione e il logo dell'Amministrazione;
  - b. l'indirizzo completo dell'Amministrazione;
  - c. l'indicazione completa dell'ufficio dell'Amministrazione che ha prodotto il documento corredata dai numeri di telefono e fax e dagli eventuali orari di apertura al pubblico.
5. Il documento, inoltre, deve recare almeno le seguenti informazioni:
  - a. il luogo di redazione del documento;
  - b. la data (giorno, mese, anno);
  - c. il numero di protocollo;
  - d. il numero degli allegati (se presenti);
  - e. l'oggetto del documento;
  - f. se trattasi di documento informatico, la firma elettronica qualificata da parte del Responsabile del Procedimento amministrativo e/o del Responsabile del provvedimento finale;
  - g. se trattasi di documento cartaceo, la sigla autografa da parte del Responsabile del procedimento amministrativo e/o del responsabile del provvedimento finale, ovvero la "Firma autografa sostituita a mezzo stampa" ai sensi dell'art.3 comma 2 del D.Lgs n° 39/93

---

<sup>4</sup> Artt 40 e 71 del C.A.D. e Art.3 Regole tecniche 2

### **Art. 11: Documento ricevuto dall'Amministrazione**

1. Il documento informatico può essere recapitato all'Amministrazione:
  - a) a mezzo posta elettronica convenzionale o certificata;
  - b) su supporto rimovibile (cd rom, dvd, floppy disk, chiave usb, etc.) consegnato direttamente all'Amministrazione o inviato per posta convenzionale, posta raccomandata o corriere;
  - c) a mezzo di piattaforme telematiche di procedura per specifici procedimenti amministrativi.
  
2. Il documento cartaceo può essere recapitato all'Amministrazione:
  - a) a mezzo posta convenzionale, posta raccomandata o corriere;
  - b) a mezzo telefax (vietato per documenti scambiati fra pubbliche amministrazioni ai sensi dell'Art.14 L.38/2013) o telegramma;
  - c) a mezzo consegna diretta all'Amministrazione.

### **Art. 12: Documento inviato dall'Amministrazione**

1. I documenti informatici, compresi gli eventuali allegati, anch'essi informatici, sono inviati, di norma, per mezzo della posta certificata.
2. In alternativa, il documento informatico può essere riversato su supporto rimovibile non modificabile e trasmesso con altri mezzi di trasporto al destinatario.
3. I documenti su supporto cartaceo sono inviati:
  - a. a mezzo posta convenzionale, posta raccomandata o corriere;
  - b. a mezzo telefax (vietato per documenti scambiati fra pubbliche amministrazioni ai sensi dell'Art.14 L.38/2013)) o telegramma;
  - c. a mezzo consegna diretta al destinatario
  - d. a mezzo di notifica amministrativa secondo le norme di legge.

### **Art. 13: Documenti interni**

1. I documenti interni dell'Amministrazione sono i documenti scambiati fra i diversi uffici dell'Ente e devono essere formati con tecnologie informatiche.
2. Questi si distinguono in:
  - a. documenti di preminente carattere informativo, quali: memorie informali, appunti, brevi comunicazioni di rilevanza meramente informativa scambiate fra uffici;
  - b. documenti di preminente carattere giuridico-probatorio, ovvero quelli redatti dal personale dell'Amministrazione al fine di documentare fatti inerenti l'attività svolta e alla regolarità dell'azione amministrativa, oppure quelli da cui possono nascere diritti, doveri o legittime aspettative da parte di terzi.

3. Lo scambio tra gli uffici dell'Amministrazione di documenti informatici di preminente carattere informativo avviene tramite posta elettronica. I documenti di preminente carattere informativo non devono essere protocollati né firmati digitalmente.
4. Lo scambio tra gli uffici dell'Amministrazione di documenti informatici di rilevanza amministrativa giuridico-probatoria - quando essi non siano assistiti da procedure informatiche che ne garantiscano altrimenti la tracciabilità - avviene, di norma, per mezzo della procedura di protocollo informatico. Il documento informatico scambiato viene prima sottoscritto con firma digitale e poi protocollato.

## IV - DESCRIZIONE DEL FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI

### **Art. 14: Ricezione di documenti informatici sulle caselle di posta elettronica certificata**

1. La casella di Posta Elettronica Certificata istituzionale è accessibile solo all'Ufficio Centrale di Protocollo, che procede alla registrazione di protocollo, previa verifica della validità e autenticità della firma apposta, della provenienza, integrità e leggibilità dei documenti stessi.
2. Le caselle di Posta Elettronica Certificata di servizio e procedura sono accessibili dagli Uffici di protocollo decentrati competenti che procedono alla registrazione di protocollo, previa verifica della validità e autenticità della firma apposta, della provenienza, integrità e leggibilità dei documenti stessi.
3. Qualora il messaggio di posta elettronica certificata non sia conforme agli standard indicati dalla normativa vigente<sup>5</sup>, la valenza giuridico-probatoria di un messaggio così ricevuto è assimilabile a quella di una missiva non sottoscritta e la sua accettazione è valutabile dal Responsabile dello specifico procedimento amministrativo.
4. Le disposizioni di cui a precedente comma 3 si applicano anche a tutte le caselle di posta elettronica non certificata eventualmente istituite presso i vari uffici per consentire ai cittadini l'accesso e la comunicazione dall'esterno.

### **Art. 15: Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili**

1. Considerata l'assenza di standard tecnologici e formali in materia di registrazione di file digitali, l'Amministrazione si riserva la facoltà di acquisire e trattare tutti i documenti informatici ricevuti su supporto rimovibile che riesce a decifrare e interpretare con le tecnologie a sua disposizione; superata questa fase il documento viene inserito nel flusso di lavorazione del protocollo e sottoposto a tutti i controlli e gli adempimenti del caso.

### **Art. 16: Ricezione di documenti cartacei a mezzo posta convenzionale e tramite consegna diretta presso gli uffici dell'Amministrazione.**

1. Il personale dell'Ufficio Protocollo riceve dagli uffici postali la corrispondenza con cadenza stabilita.
2. Le buste o contenitori sono inizialmente esaminati per una preliminare verifica dell'indirizzo e del destinatario sugli stessi apposti, e successivamente aperti per gli ulteriori controlli preliminari alla registrazione; la busta o contenitore si allega al documento per la parte relativa ai timbri postali.
3. La corrispondenza relativa a procedure negoziali aperte o ristrette è registrata e successivamente consegnata chiusa all'ufficio responsabile della gara.

---

<sup>5</sup> Art. 15 delle "Regole tecniche 1"

4. La corrispondenza recante la dicitura "RISERVATA" o "PERSONALE" viene trattata con le modalità stabilite al successivo articolo 61;
5. La corrispondenza ricevuta via telegramma o via telefax, per ciò che concerne la registrazione di protocollo, viene trattata con le modalità descritte nei successivi articoli 55 e 56.
6. I documenti presentati direttamente presso i Servizi e Uffici dell'Amministrazione, vengono protocollati dall'Ufficio di protocollo decentrato di competenza.

#### **Art. 17: Documenti cartacei ricevuti a mezzo posta convenzionale e tutela dei dati personali**

1. Il personale preposto all'apertura e alla registrazione della corrispondenza deve essere regolarmente autorizzato al trattamento dei dati personali.
2. Qualora la corrispondenza riservata personale venga recapitata per errore ad un ufficio dell'Amministrazione, come specificato nel successivo articolo 61, quest'ultimo, a tutela dei dati personali eventualmente contenuti, non apre le buste o i contenitori e li rinvia tempestivamente all'Ufficio Protocollo di provenienza.

#### **Art. 18: Errata ricezione di documenti digitali**

1. Nel caso in cui pervengano sulle caselle di posta elettronica dell'AOO messaggi dal cui contenuto si rileva che sono stati erroneamente ricevuti, l'operatore di protocollo rispedisce il messaggio al mittente con la dicitura : "MESSAGGIO PERVENUTO PER ERRORE - NON DI COMPETENZA DI QUESTA AOO".
2. Tali tipologie di messaggi vanno protocollati sia in entrata che in uscita e devono essere evasi tempestivamente.

#### **Art. 19: Errata ricezione di documenti cartacei**

1. Nel caso in cui pervengano erroneamente agli Uffici di Protocollo dell'Amministrazione documenti indirizzati ad altri soggetti, le buste o i contenitori si restituiscono alla posta.
2. Qualora la busta o il contenitore venga aperto per errore, il documento è protocollato in entrata e in uscita inserendo nel campo oggetto la nota: "PERVENUTO PER ERRORE" e si invia al mittente apponendo sulla busta la dicitura "PERVENUTO ED APERTO PER ERRORE".

#### **Art. 20: Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici**

1. Nel caso di ricezione di documenti informatici mediante la casella di posta elettronica certificata, la notifica al mittente dell'avvenuto recapito del messaggio è assicurata dagli specifici standard del servizio di posta elettronica certificata dell'AOO.

#### **Art. 21: Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti cartacei**

1. Gli addetti degli Uffici di Protocollo non possono rilasciare ricevute per i documenti che non sono soggetti a protocollazione (elencati nell'allegato "E" del presente "MdG").
2. Quando il documento cartaceo non soggetto a protocollazione è consegnato direttamente ad un Ufficio di Protocollo ed è richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, l'Ufficio di Protocollo che lo riceve è autorizzato a fotocopiare gratuitamente la prima pagina del documento e apporvi il timbro dell'Amministrazione con la data e l'ora d'arrivo e la sigla dell'operatore a semplice titolo di ricevuta.
3. Nel caso, invece, si tratti di documenti soggetti a protocollazione, quando il documento cartaceo è consegnato direttamente ad un Ufficio di Protocollo ed è richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, l'Ufficio di Protocollo che lo riceve deve rilasciare la ricevuta in questione; se ciò non fosse possibile per motivi tecnici, l'Ufficio di Protocollo è autorizzato a fotocopiare gratuitamente la pagina del documento su cui è stata apposta la segnatura di protocollo apponendovi il timbro stampato (o autografo) con dicitura PG \_\_\_\_\_ COPIA.

#### **Art. 22: Conservazione dei documenti informatici**

1. I documenti informatici sono archiviati su supporti di memorizzazione, in modo non modificabile, contestualmente alle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo.
2. I documenti ricevuti in via telematica sono resi disponibili agli uffici dell'Amministrazione, attraverso la rete interna, subito dopo l'operazione di smistamento e di assegnazione.

#### **Art. 23: Classificazione, assegnazione e presa in carico dei documenti**

1. Gli addetti agli Uffici di Protocollo provvedono ad eseguire una verifica di congruità in base alle proprie competenze, a classificare il documento sulla base del titolare, ad inserirlo nei fascicoli di destinazione, e ad inviarlo alla scrivania di destinazione.
2. In caso di errore il documento è ritrasmesso all'Ufficio di Protocollo di origine, mentre in caso di verifica positiva, l'utente di scrivania esegue l'operazione di presa in carico del documento.

#### **Art. 24: Verifica formale dei documenti da spedire**

1. Tutti i documenti da spedire sono sottoposti, a cura degli uffici mittenti, a verifica formale dei loro requisiti essenziali ai fini della spedizione (ad esempio: corretta indicazione del destinatario; oggetto del documento, sottoscrizione digitale o autografa; presenza di allegati se dichiarati) come specificato al successivo Art.50.
2. Il documento è protocollato dagli operatori dell'Ufficio Protocollo o dagli Uffici di Protocollo decentrato e su di esso viene apposta la segnatura di protocollo; in caso contrario è rispedito all'ufficio mittente con le osservazioni del caso.

3. In nessun caso gli operatori dell'Ufficio di Protocollo centrale e degli Uffici di Protocollo decentrato sono tenuti a prendere cognizione del contenuto dei documenti da spedire e quindi essi non devono operare alcun controllo nel merito dei contenuti dei documenti stessi.

#### **Art. 25: RegISTRAZIONI DI PROTOCOLLO E SEGNAURA**

1. Le operazioni di registrazione e di apposizione della segnatura del documento in partenza sono effettuate presso l'Ufficio Protocollo centrale o presso gli altri Uffici di Protocollo decentrato dell'AOO.
2. In nessun caso gli operatori di protocollo sono autorizzati a prenotare numeri di protocollo per documenti non ancora resi disponibili.
3. La compilazione dei moduli, se prevista (ad esempio: ricevute di ritorno per raccomandate, posta celere, corriere), è a cura degli uffici mittenti.

#### **Art. 26: TRASMISSIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI**

1. I documenti informatici da inviare all'esterno dell'Amministrazione sono trasmessi,
  - a) dall'Ufficio di Protocollo centrale qualora la spedizione avvenga mediante la casella di Posta Elettronica Certificata istituzionale di cui al precedente articolo 7, comma 1.
  - b) dagli Uffici di Protocollo decentrato o di procedura qualora la spedizione avvenga mediante le caselle di Posta Elettronica Certificata di servizio di cui all'allegato "B" al presente "MdG".

#### **Art. 27: SPEDIZIONE DI DOCUMENTI CARTACEI A MEZZO POSTA**

1. L'Amministrazione affida, tramite appalto, la gestione dei servizi postali e di notifica ad un soggetto esterno all'Ente che provvede a tutte le operazioni necessarie alla spedizione della corrispondenza.
2. Al fine di consentire il regolare svolgimento di tali operazioni gli uffici dell'Amministrazione devono rispettare le regole stabilite nel capitolato d'appalto relativo all'affidamento delle attività di postalizzazione.

#### **Art. 28: RICEZIONE E TRASMISSIONE DI DOCUMENTI CARTACEI A MEZZO TELEFAX**

1. Il documento ricevuto o trasmesso mediante telefax soddisfa il requisito della forma scritta e, pertanto, ad esso, di norma, non deve far seguito la trasmissione dell'originale.
2. Qualora al documento faccia seguito l'originale, su quest'ultimo viene apposta la seguente dicitura; "GIA' PERVENUTO VIA FAX IL GIORNO..."e PG ..... COPIA qualora l'atto

originario sia stato protocollato.

3. Il documento trasmesso dall'Amministrazione mediante telefax reca una delle seguenti diciture:
  - a) "ANTICIPATO VIA TELEFAX", se il documento originale viene successivamente inviato al destinatario;
  - b) "LA TRASMISSIONE VIA FAX DEL PRESENTE DOCUMENTO NON PREVEDE L'INVIO DEL DOCUMENTO ORIGINALE", nel caso in cui l'originale non venga spedito.
4. L'ufficio è, comunque, tenuto a spedire l'originale qualora il destinatario ne faccia motivata richiesta.

#### **Art. 29: Ricevute di trasmissione**

1. L'Ufficio di Protocollo che effettua la spedizione centralizzata di documenti cartacei inerenti Raccomandate cura anche l'invio delle ricevute di trasmissione o di ritorno all'ufficio interno mittente che si fa carico di archivarle nel relativo fascicolo fisico.
2. L'Ufficio di Protocollo che effettua la spedizione centralizzata di documenti informatici mediante la PEC istituzionale per conto di un ufficio mittente, smista il protocollo in partenza all'ufficio interno mittente che sarà in grado di verificare in autonomia la presenza delle ricevute di trasmissione o di ritorno all'interno della procedura informatica.

## V - REGOLE DI ASSEGNAZIONE E SMISTAMENTO DEI DOCUMENTI RICEVUTI

### **Art. 30: Regole generali**

1. Con l'assegnazione si procede all'individuazione della Scrivania destinataria del documento, mentre l'attività di smistamento consiste nell'inviare il documento protocollato e segnato alla Scrivania medesima, come meglio specificato negli articoli successivi.
2. Lo smistamento avviene di norma sulla scrivania del Servizio destinatario. I Dirigenti dei Servizi dell'Ente possono richiedere che i documenti siano smistati ad altre scrivanie da loro indicate.
3. L'assegnazione può essere estesa a tutti i soggetti ritenuti interessati.
4. Mediante il sistema di protocollo informatico, l'utente della Scrivania destinataria, provvede alla presa in carico dei documenti assegnati o al rinvio all'Ufficio di Protocollo degli stessi, se non di competenza.
5. Nel caso di assegnazione errata, la Scrivania che riceve il documento, oltre a restituirlo all'Ufficio di Protocollo che lo ha erroneamente assegnato, deve anche provvedere ad effettuare il rifiuto del documento, tramite il sistema di protocollo informatico, per consentire all'Ufficio di Protocollo di procedere ad una nuova assegnazione e ad un nuovo smistamento.
6. I termini per la definizione del procedimento amministrativo che, eventualmente, prende avvio dal documento, decorrono, comunque, dalla data di protocollazione.
7. Il sistema di gestione informatica dei documenti memorizza tutti i singoli passaggi conservandone, per ciascuno di essi, l'identificativo dell'operatore, la data e l'ora di esecuzione.
8. La traccia risultante dalle operazioni di cui al comma precedente definisce, ai fini normativi e regolamentari, i tempi del procedimento amministrativo ed i conseguenti riflessi sotto il profilo della responsabilità.

### **Art. 31: Assegnazione e smistamento di documenti ricevuti in formato digitale**

1. I documenti ricevuti dall'Ufficio Protocollo per via telematica, o comunque disponibili in formato digitale, sono assegnati e smistati alla Scrivania competente attraverso i canali telematici interni al termine delle operazioni di registrazione, segnatura di protocollo e memorizzazione su supporti informatici in forma non modificabile.
2. Lo smistamento dei documenti ricevuti in formato digitale avviene di norma sulla scrivania del Servizio destinatario. I Dirigenti dei Servizi dell'Ente possono richiedere che i

documenti siano smistati ad altre Scrivanie da loro indicate.

3. I Dirigente dei Servizi dell'Amministrazione individuano, all'interno del personale del proprio ufficio, i dipendenti da abilitare alla procedura informatica che dovranno controllare, con cadenza giornaliera, i documenti assegnati alle relative Scrivanie informatiche dando loro il seguito di competenza.
4. La Scrivania competente ha notizia dell'arrivo della posta ad esso indirizzata tramite il sistema di protocollo informatico.
5. Il singolo operatore di Scrivania può visualizzare i documenti attraverso l'utilizzo dell'applicazione di protocollo informatico e, in base alle abilitazioni previste, potrà:
  - a) visualizzare gli estremi del documento;
  - b) visualizzare il contenuto del documento;
  - c) operare sul documento stesso in base alle competenze attribuitegli dal proprio dirigente.

#### **Art. 32: Assegnazione e smistamento di documenti ricevuti in formato cartaceo**

1. Per l'assegnazione e lo smistamento dei documenti cartacei, la procedura è la seguente:
  - a) i documenti vengono registrati, su di essi viene apposta la segnatura di protocollo, quindi vengono provvisoriamente assegnati;
  - b) il documento cartaceo protocollato e classificato viene scansionato ed allegato nella procedura di protocollo, salvo che l'eccessiva voluminosità del documento non ne renda impraticabile la scansione con le strumentazioni in dotazione all'Ente.
  - c) al termine delle operazioni di cui al punto precedente, il sistema di protocollo informatico segnala alle varie Scrivanie gli estremi dei documenti provvisoriamente assegnati;
  - d) dopo lo svolgimento delle operazioni di cui al precedente punto a) da parte degli Uffici di Protocollo, i documenti vengono smistati depositandoli nelle apposite caselle fisiche, istituite presso gli Uffici di Protocollo medesimi per ogni Servizio dell'Amministrazione, ai fini del successivo prelievo da parte dei relativi addetti;
  - e) gli addetti alle Scrivanie provvedono alla presa in carico definitiva dei documenti di competenza o all'eventuale rifiuto, se non di competenza.
2. Il prelievo della corrispondenza da parte degli addetti presso gli Uffici di Protocollo può avvenire esclusivamente nelle ore stabilite dagli uffici stessi; eventuali situazioni di urgenza saranno valutate dal "Responsabile per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi" che potrà autorizzare, in via eccezionale, procedure diverse.

## VI - UNITA' OPERATIVE RESPONSABILI DELLE ATTIVITA' DI REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO, DI ORGANIZZAZIONE E TENUTA DEI DOCUMENTI

### Art. 33: Ufficio Protocollo Centrale e Archivio comunale

1. Secondo quanto stabilito al precedente articolo 4, il Servizio preposto alla tenuta del protocollo informatico e le sue articolazioni organizzative svolge le funzioni relative alla tenuta e alla gestione del protocollo informatico e dei flussi documentali descritte nel presente "MdG".
2. Esso inoltre:
  - a) costituisce il punto centralizzato di apertura al pubblico per il ricevimento della corrispondenza indirizzata all'Amministrazione;
  - b) costituisce il punto centralizzato di spedizione della corrispondenza in partenza dall'Amministrazione;
  - c) riceve dagli uffici postali la corrispondenza indirizzata all'Amministrazione;
  - d) cura la consegna agli uffici postali della corrispondenza in partenza dall'Amministrazione;
  - e) cura la tenuta e la gestione dell'Albo Pretorio informatico;
  - f) cura lo smistamento agli uffici competenti di destinazione della corrispondenza ricevuta dall'Amministrazione e di quella interna tra gli uffici;
  - g) gestisce la casella di Posta Elettronica Certificata Istituzionale dell'AOO, relativamente alla posta in arrivo e in partenza;
  - h) gestisce il ricevimento delle gare;
  - i) gestisce la corrispondenza delle persone residenti presso la Casa comunale.
3. Il Servizio svolge altresì le funzioni relative alla tenuta e alla gestione dell'Archivio corrente, di deposito e dell'Archivio storico.

## **VII - DOCUMENTI ESCLUSI DALLA REGISTRAZIONE O SOGGETTI A REGISTRAZIONE PARTICOLARE**

### **Art. 34 Documenti esclusi dalla registrazione di protocollo**

1. I documenti esclusi dalla registrazione di protocollo sono, di norma, i documenti che, per loro natura, non rivestono alcuna rilevanza giuridico-amministrativa, presente o futura.
2. Le tipologie di documenti esclusi dalla registrazione di protocollo sono elencati nell'allegato "E" al presente "MdG".

### **Art. 35 Documenti soggetti a registrazione particolare**

1. I registri particolari sono repertori informatici definiti nell'ambito del sistema di gestione documentale dell'Amministrazione che seguono le regole tecniche del protocollo informatico descritte nel presente "MdG". Il riferimento temporale associato alle registrazioni particolari ha le caratteristiche di validazione temporale della segnatura di protocollo.
2. Le tipologie di documenti soggetti a registrazione particolare sono riportate nell'allegato "F" al presente "MdG".
3. La registrazione particolare consente, comunque, di eseguire su tali documenti tutte le operazioni previste nell'ambito della gestione documentale, in particolare la classificazione, la fascicolazione, la repertoriatura.

## VIII - PIANO DI GESTIONE DELL'ARCHIVIO E SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE

### **Art. 36: Piano di gestione dell'archivio**

1. Il Piano di gestione dell'Archivio del Comune di Reggio Emilia è formato dall'insieme delle indicazioni del "Titolario" ed il "Piano di Conservazione e massimario di scarto"
2. Il Titolario di Classificazione (allegato "G" al presente "MdG") è uno schema generale di voci logiche che recepisce il modello nazionale approvato dal "Ministero per i beni e le attività culturali" e dall'A.N.C.I., che consente la sedimentazione razionale e ordinata di tutta la documentazione prodotta e ricevuta dall'Ente. Si tratta di uno schema gerarchico che va dal generale al particolare, finalizzato all'identificazione del fascicolo cui dovrà essere attribuito il singolo documento.
3. Il Piano di conservazione e massimario di scarto (Allegato "H" al presente "MdG").stabilisce i tempi di conservazione dei fascicoli e serie documentarie nella loro gestione corrente e di deposito ed individua, per ogni voce di titolare, la documentazione destinata alla conservazione permanente, e quindi trasferibile nell'archivio storico, e quella da proporre per lo scarto.

### **Art.37: Classificazione dei documenti**

1. La classificazione è l'operazione che prevede l'attribuzione e l'apposizione sul documento dell'indice di classificazione, cioè di quel codice attribuito sulla base del piano di classificazione, che individua immediatamente la posizione logica che il documento va ad assumere all'interno del complesso documentale in cui è entrato a far parte.
2. La classificazione riguarda tutti i documenti del Comune di Reggio Emilia, sia ricevuti, sia spediti, sia interni.

### **Art. 38: Titolario di classificazione**

1. Il titolare di classificazione è lo schema logico utilizzato per organizzare i documenti di archivio in base alle funzioni e alle materie di competenza dell'Ente e si suddivide in Titoli e Classi.
2. I titoli in cui è suddiviso il titolare individuano le funzioni primarie e di organizzazione dell'Amministrazione; le successive partizioni corrispondono a specifiche competenze che rientrano concettualmente nella macro funzione descritta dal titolo.
3. Tutti i documenti ricevuti e prodotti dall'Amministrazione, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono classificati in base al titolare.
4. Il titolare può essere aggiornato a seguito di modifiche intervenute nelle funzioni e nelle competenze dell'Amministrazione in forza di Leggi e Regolamenti statali e/o regionali, ovvero rivisto qualora sorgesse l'esigenza di riorganizzarne la struttura interna.
5. Il Responsabile del Servizio preposto alla tenuta del protocollo informatico, alla gestione

dei flussi documentali e degli archivi, anche in accordo con gli uffici eventualmente interessati, cura l'aggiornamento e/o la revisione del titolare, provvedendo, dopo ogni modifica, ad informare tutti i soggetti abilitati all'operazione di classificazione dei documenti e a dare loro le istruzioni per il corretto utilizzo delle nuove classifiche.

6. Di norma le variazioni vengono introdotte a partire dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della loro approvazione e valgono almeno per l'intero anno.
7. Il sistema di protocollo informatico garantisce che per ogni modifica di una voce del titolare venga riportata la data di introduzione e la data di variazione della stessa; il sistema, inoltre, garantisce la storicizzazione delle variazioni di titolare e la possibilità di ricostruire le diverse voci nel tempo, mantenendo stabili i legami dei fascicoli e dei documenti con la struttura del titolare rispetto al momento della produzione degli stessi.
8. Il Titolare di Classificazione adottato dall'Amministrazione è riportato nell'allegato "G" del presente "MdG".

#### **Art. 39: Processo di formazione dei fascicoli**

1. In presenza di un documento da inserire in un fascicolo, il soggetto preposto all'operazione di fascicolazione stabilisce, con l'ausilio delle funzioni di ricerca del sistema, se esso si colloca nell'ambito di un affare o procedimento in corso, oppure se dà avvio ad un nuovo affare o procedimento e quindi crea un nuovo fascicolo.
2. Se il documento deve essere inserito in un affare o procedimento già in corso, l'operatore:
  - utilizzerà le funzioni del sistema per collegare la registrazione del documento al fascicolo esistente nel sistema stesso;
  - provvederà all'inserimento fisico del documento cartaceo nel relativo fascicolo.
3. Se il documento, invece, dà avvio ad un nuovo affare o ad un nuovo procedimento, si dovrà aprire un nuovo fascicolo, provvedendo tanto alla registrazione nel sistema quanto all'eventuale predisposizione della "camicia" o "cartellina" del fascicolo cartaceo, sulla quale dovranno essere indicati tutti gli elementi identificativi del fascicolo previsti.

#### **Art. 40: Apertura e chiusura dei fascicoli**

1. Qualora un documento dia luogo all'avvio di un nuovo procedimento amministrativo, l'ufficio competente provvede alla formazione di un nuovo fascicolo mediante l'operazione di "apertura" che comprende la registrazione delle seguenti informazioni essenziali:
  - a) indice di classificazione (titolo, classe, ecc.);
  - b) numero, oggetto e data di apertura del fascicolo;
  - c) indicazione dell'ufficio che ha aperto il fascicolo;
  - d) collocazione fisica dei documenti cartacei e collocazione logica dei documenti informatici;
  - e) eventuale livello di riservatezza.

2. Il fascicolo, di norma, viene aperto all'ultimo livello della struttura gerarchica del titolare e le informazioni di cui ai punti da a) ad e) del precedente comma 1 compaiono sulla copertina del fascicolo.
3. Il fascicolo viene chiuso al termine del procedimento amministrativo e archiviato rispettando l'ordine di classificazione e la data della sua chiusura; quest'ultima si riferisce alla data dell'ultimo documento prodotto.

#### **Art. 41: Modifica delle assegnazioni dei documenti ai fascicoli**

1. Quando si verifica un errore nell'assegnazione di un documento ad un fascicolo, l'ufficio che ha effettuato l'operazione provvede a correggere le informazioni inserite nel sistema informatico e ad inviare il documento all'ufficio di competenza.
2. Il sistema di gestione informatizzata dei documenti tiene traccia di tutti i relativi passaggi, memorizzando per ciascuno di essi l'identificazione dell'operatore che effettua la modifica con la data e l'ora dell'operazione.

#### **Art. 42: Repertorio dei fascicoli**

1. I fascicoli sono annotati nel repertorio dei fascicoli.
2. Il repertorio dei fascicoli, la cui struttura rispecchia quella del titolare di classificazione, è lo strumento di gestione e reperimento dei fascicoli.
3. Nel repertorio, per ogni fascicolo, sono indicati:
  - a) la data di apertura;
  - b) l'indice di classificazione;
  - c) il numero del fascicolo ed eventuali partizioni in sottofascicoli e inserti;
  - d) la data di chiusura;
  - e) l'oggetto, compresi quelli di eventuali sottofascicoli o inserti;
  - f) le annotazioni relative allo stato del fascicolo e allo stato della pratica cui il fascicolo si riferisce.

#### **Art. 43: Serie archivistiche e relativi repertori**

1. Ai fini dell'archiviazione, i documenti possono essere organizzati in serie archivistiche.
2. La serie archivistica consiste in un raggruppamento di unità archivistiche (fascicoli, registri, ecc.) riunite o per caratteristiche omogenee, quali la natura o la forma dei documenti (ad esempio, le determinazioni o i contratti) oppure in base alla materia trattata, all'affare o al procedimento al quale afferiscono.
3. Le categorie di documenti soggette a registrazione particolare, di cui all'allegato "F" del presente "MdG", possono costituire ognuna una serie archivistica organizzata nel relativo registro di repertorio nel quale sono riportati la data, la classificazione e il numero progressivo di repertorio di ogni singolo documento.

4. Relativamente ai documenti di cui al precedente comma 3, nei casi in cui sono state costituite serie archivistiche, ove si tratti di documenti in forma cartacea, di essi devono essere prodotti almeno due originali di cui uno viene inserito nel registro di repertorio, secondo il numero progressivo, e l'altro viene conservato nel relativo fascicolo insieme ai documenti che afferiscono al medesimo affare o procedimento amministrativo; nel caso, invece, si tratti di documento informatico esso viene associato al registro di repertorio, secondo il numero progressivo, e al fascicolo insieme ai documenti che afferiscono al medesimo affare o procedimento amministrativo.

#### **Art.44: Versamento dei fascicoli cartacei nell'archivio di deposito e verifica del materiale**

1. All'inizio di ogni anno, gli uffici individuano i fascicoli che debbono essere versati nell'archivio di deposito in quanto relativi ad affari o procedimenti conclusi.
2. Il trasferimento deve essere effettuato rispettando l'organizzazione dei fascicoli e delle serie nell'archivio corrente e dopo aver correttamente chiuso ed inviato agli atti i documenti afferenti i fascicoli giacenti nella procedura informatica di gestione documentale.
3. Il materiale da versare all'Archivio di deposito deve rispondere alle caratteristiche normativamente definite riguardo agli archivi di deposito, e in particolare dovrà trattarsi di *"atti relativi ad affari già espletati"* e quindi non più occorrenti alle immediate necessità dell'Ufficio produttore.
4. Prima di trasmettere fisicamente un fascicolo, il Dirigente competente, o un suo delegato, è tenuto ad effettuarne un accurato controllo per verificare che siano effettivamente presenti tutti i documenti pertinenti alla pratica in oggetto ed eliminare le copie e le fotocopie inutili.
5. In caso di mancanza di uno o più documenti, una volta risultati vani i tentativi di recuperarli, il Dirigente, o un suo delegato, si assume la responsabilità della trasmissione degli atti, dichiarando ufficialmente l'incompletezza del Fascicolo. Preliminarmente al versamento del materiale cartaceo, l'Ufficio produttore deve farsi carico di provvedere all'ordinamento delle carte secondo quanto stabilito dal titolare di classificazione nonché allo scarto del materiale palesemente eccedente in quanto superfluo o doppione.
6. Il materiale cartaceo deve essere conferito all'Archivio di deposito solo ed esclusivamente raccolto in faldoni, raccoglitori ad anelli, cartelle con bottone e, in genere, in altro tipo di contenitore rigido chiudibile in modo che non vada disperso il materiale ivi contenuto, né alterata l'originaria sequenza logica dei documenti. Non può essere accolto e verrà respinto il materiale sciolto o confezionato in cartelline leggere anche se legato con elastici, spago e quant'altro.
7. Sul dorso dei faldoni deve essere riportata in modo chiaro la specifica tipologia di materiale contenuto, escludendo pertanto sigle, abbreviazioni o numerazioni tali da impedire agli addetti una immediata identificazione dell'argomento trattato. Nel caso di più faldoni contenenti carte relative ad un unico specifico argomento deve essere indicato su ciascun faldone un numero progressivo che contraddistingua la corretta sequenza logica o cronologica delle carte conservate;

8. Sul dorso dei faldoni deve inoltre essere indicato un “numero di corda” per facilitare la collocazione del materiale nella corretta sequenza; tale numero deve corrispondere a quello progressivo indicato nell’elenco di consegna.
9. Completate le operazioni di cui ai commi precedenti, il Dirigente redige un elenco di consegna, e invia i documenti all’archivio di deposito, curandone anche il trasferimento fisico.
10. L’elenco di consegna deve contenere una elencazione dettagliata di tutti i faldoni consegnati all’Archivio di deposito con indicazione della stessa descrizione apposta su ciascun faldone. L’elenco andrà redatto in duplice copia e, al momento della materiale consegna della merce all’Archivio di deposito, dovrà essere spuntato congiuntamente da personale dell’Ufficio che conferisce il materiale e dal personale dell’Archivio; quest’ultimo provvederà a sottoscriverlo, datarlo e timbrarlo per ricevuta a tutela personale e garanzia dell’Ufficio versante. In assenza di ciò il personale dell’Archivio di deposito si riserva di accogliere o meno il materiale e, comunque, non potrà essergli addebitato l’eventuale successivo mancato reperimento dello stesso.
11. Il Responsabile dell’Archivio di deposito cura la formazione e la conservazione di un elenco dei fascicoli e delle serie trasferite nell’archivio di deposito.
12. I Servizi possono richiedere in ogni momento all’Archivio di deposito, per motivi di consultazione, fascicoli mandati in deposito. Deve essere tenuta traccia sia del movimento effettuato sia della richiesta di prelevamento, secondo quanto previsto dal successivo all’art. 47.

#### **Art. 45: Norma transitoria relativa alla irretroattività del titolare**

1. Il titolare di classificazione non è retroattivo e, pertanto, non si applica ai documenti protocollati prima della sua introduzione. Conseguentemente, se è stato utilizzato un diverso sistema di classificazione, non è possibile riclassificare il materiale presente in archivio.

#### **Art. 46: Scarto archivistico**

1. Sulla base del piano di conservazione (Allegato “H” al presente “MdG”) l’Amministrazione, periodicamente, effettuerà la selezione della documentazione da conservare perennemente e lo scarto di quella che non si ritiene più opportuno conservare ulteriormente.
2. Le operazioni di selezione e scarto sono effettuate dal personale addetto all’Archivio di deposito, sotto la vigilanza del responsabile dell’Archivio medesimo.

#### **Articolo. 47: Consultazione degli atti**

1. Per ciò che concerne la consultazione degli atti, si fa riferimento alla normativa vigente ed al vigente “Regolamento per l’esercizio del diritto d’accesso agli atti amministrativi” del Comune di Reggio Emilia.

## IX - MODALITA' DI PRODUZIONE E CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO INFORMATICO

### Art. 48: Unicità del protocollo informatico

1. Nell'ambito della AOO l'Amministrazione istituisce un unico registro di protocollo generale, articolato in modo tale che sia possibile determinare se il documento sia in arrivo o in partenza, ovvero se si tratti di un documento interno.
2. La numerazione progressiva delle registrazioni di protocollo è unica, si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia dal 1° gennaio dell'anno successivo.
3. Ai sensi della normativa vigente <sup>6</sup>, il numero di protocollo individua un solo documento e, pertanto, ogni documento deve recare un solo numero di protocollo.
4. Non è consentita la protocollazione di documenti mediante l'assegnazione manuale di numeri di protocollo che il sistema informatico ha già attribuito ad altri documenti, anche se questi documenti sono strettamente correlati tra loro.
5. Non è consentita, in nessun caso, né la protocollazione di un documento già protocollato, né la cosiddetta "registrazione a fronte", vale a dire l'utilizzo di un unico numero di protocollo per il documento in arrivo e per il documento in partenza.
6. Il registro di protocollo è un atto pubblico che fa fede dell'effettivo ricevimento o spedizione di un documento, indipendentemente dalla regolarità del documento stesso, ed è idoneo a produrre effetti giuridici; esso, pertanto, è soggetto alle forme di pubblicità e di tutela delle situazioni giuridicamente rilevanti previste dalle norme.

### Art. 49: Registro giornaliero di protocollo

1. La produzione del registro giornaliero di protocollo avviene, quotidianamente, mediante creazione automatica, su supporto informatico, dell'elenco dei protocolli e delle informazioni ad essi connesse registrati nell'arco di uno stesso giorno, ai sensi dell'Art.52 del DPR 445 del 28/12/2000.
2. Al fine di garantire la tracciabilità delle operazioni di registrazione, il contenuto del registro informatico di protocollo, al termine di ogni giornata lavorativa, viene anch'esso protocollato.

### Art. 50: RegISTRAZIONI DI PROTOCOLLO

- a) Ai sensi della normativa vigente <sup>7</sup> e con le eccezioni previste ai precedenti articoli 34 e 35, su ogni documento ricevuto o spedito dall'AOO e sui documenti interni formali, viene effettuata una registrazione di protocollo con il sistema di gestione del protocollo

<sup>6</sup> Art. 57 del "TESTO UNICO"

<sup>7</sup> Artt. 53, comma 1, e 56 del "TESTO UNICO"

informatico, consistente nella memorizzazione dei seguenti dati obbligatori:

- a) il numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- b) la data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- c) il mittente per i documenti ricevuti o, in alternativa, il destinatario o i destinatari per i documenti spediti, registrati in forma non modificabile;
- d) l'oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
- e) la data e il numero di protocollo del documento ricevuto, se disponibili;
- f) l'impronta del documento informatico generata dal sistema, se trasmesso per via telematica, costituita dalla sequenza di simboli binari in grado di identificarne univocamente il contenuto, registrata in forma non modificabile.

2. E' altresì obbligatorio allegare il file del documento protocollato ed i suoi eventuali allegati, salvo che la loro eccessiva voluminosità non ne renda impraticabile la scansione con le strumentazioni in dotazione all'Ente.

#### **Art. 51: Elementi facoltativi delle registrazioni di protocollo**

1. La registrazione di protocollo di un documento, oltre ai dati obbligatori di cui al precedente articolo 51 può contenere i seguenti elementi facoltativi:
  - a) la classificazione del documento;
  - b) il luogo di provenienza o di destinazione del documento;
  - c) il mezzo di ricezione/spedizione del documento (ad esempio: raccomandata o fax);
  - d) il collegamento ad altri documenti;
  - e) il riferimento agli allegati;
  - f) il nominativo dei destinatari delle copie per conoscenza;
  - g) il Servizio o la Scrivania competente;
  - h) il nominativo del Responsabile del procedimento amministrativo.
2. In caso di errore di registrazione gli elementi facoltativi di cui al comma precedente sono modificabili senza ricorrere alla procedura di cui al successivo articolo 53, fermo restando che il sistema informatico di protocollo registra tali modifiche.

#### **Art. 52: Segnatura di protocollo dei documenti e marcatura temporale**

1. La segnatura di protocollo è l'apposizione o l'associazione all'originale del documento, in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso. La segnatura di protocollo costituisce, ai sensi dell'art. 37 del DPCM 30.03.2009, validazione temporale opponibile a terzi. Essa consente quindi di attribuire, ai sensi dell'art 51 dello stesso DPCM, valore nel tempo alla firma digitale. I documenti elencati all'art.35 sono soggetti a registrazione particolare. In tali casi i documenti informatici non dovranno essere nuovamente protocollati, ma la marcatura temporale sarà data dalla loro particolare registrazione informatica, da considerare a tutti

gli effetti al pari della registrazione di protocollo.

2. L'operazione di segnatura di protocollo è effettuata contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo.
3. I dati della segnatura di protocollo di un documento informatico sono contenuti in un file conforme alle specifiche tecniche previste dalla normativa vigente <sup>8</sup>.
4. La segnatura di protocollo di un documento cartaceo avviene attraverso l'apposizione su di esso di un segno grafico tramite penna ad inchiostro indelebile e timbro di protocollo con datario. Compatibilmente con le risorse di bilancio, l'Amministrazione si doterà, quanto prima, di dispositivi per l'erogazione di etichette autoadesive corredate da codice a barre.
5. La segnatura di protocollo sia per i documenti informatici che per quelli cartacei deve contenere obbligatoriamente, ai sensi della normativa vigente,<sup>9</sup> le seguenti informazioni:
  - a) codice identificativo dell'AOO;
  - b) data e numero di protocollo del documento.
6. Ad integrazione degli elementi obbligatori di cui al precedente comma 5, la segnatura di protocollo può contenere le seguenti informazioni facoltative:
  - a) denominazione dell'AOO;
  - b) indice di classificazione.
7. L'acquisizione dei documenti cartacei in formato immagine è effettuata solo dopo che l'operazione di segnatura di protocollo è stata eseguita in modo da acquisire con l'operazione di scansione, come immagine, anche il segno sul documento; in tali casi il segno deve essere apposto sulla prima pagina dell'originale.

### **Art. 53: Annullamento delle registrazioni di protocollo**

1. Ai sensi della normativa vigente <sup>10</sup>, l'annullamento e/o la modifica anche di uno solo dei dati obbligatori della registrazione di protocollo di cui al comma 1 del precedente articolo 50 devono essere richieste, con specifica nota motivata, al Responsabile della tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi o ai suoi delegati che sono i soli che possono autorizzare lo svolgimento delle relative operazioni; le modifiche effettuate direttamente dal Responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi equivalgono implicitamente ad autorizzazione, fermo restando che, in ogni caso, per l'annullamento di un numero di protocollo, occorre comunque l'adozione di apposito atto.

---

<sup>8</sup> "REGOLE TECNICHE"

<sup>9</sup> Art. 55, comma 1, del "TESTO UNICO"

<sup>10</sup> Artt. 54 e 61 del "TESTO UNICO"

2. I dati annullati e/o modificati rimangono memorizzati nella procedura del protocollo informatico unitamente alle informazioni relative all'ora, alla data, al nominativo dell'operatore che effettua l'operazione.
3. L'annullamento del numero di protocollo comporta l'annullamento di tutta la registrazione di protocollo.

#### **Art. 54: Documenti con più destinatari**

1. Le circolari, le disposizioni generali e tutti gli altri documenti interni ed esterni che abbiano più destinatari, si registrano con un solo numero di protocollo generale.
2. Le stesse disposizioni di cui al comma precedente si applicano per i documenti in partenza con più destinatari.
3. Qualora il testo dei documenti in partenza con più destinatari sia analogo, ma presenti differenze in alcuni campi variabili, è necessario protocollare singolarmente ogni documento da inviare.

#### **Art. 55: Protocollazione di telegrammi**

1. I telegrammi ricevuti dall'Amministrazione, ad eccezione di quelli esclusi dalla registrazione di cui all'allegato "E" del presente "MdG", sono regolarmente protocollati e su di essi viene apposta la segnatura di protocollo.
2. I telegrammi spediti dall'Amministrazione, con le medesime eccezioni di cui al comma precedente, vengono anch'essi protocollati, tuttavia, poiché su di essi non è possibile apporre la segnatura di protocollo, gli elementi obbligatori di tale segnatura, di cui al comma 5 del precedente articolo 52, faranno parte del testo del telegramma medesimo.

#### **Art. 56: Protocollazione di telefax**

1. Qualora al documento ricevuto mediante telefax faccia seguito l'originale, l'operatore addetto alla registrazione di protocollo deve attribuire all'originale la stessa segnatura del documento ricevuto mediante telefax.
2. Qualora, invece, si riscontri una differenza, anche minima, tra il documento ricevuto mediante telefax e il successivo originale, quest'ultimo deve essere ritenuto un documento diverso e, pertanto, si deve procedere ad una nuova registrazione di protocollo.
3. La segnatura di protocollo deve essere apposta sul documento e non sulla copertina di trasmissione.
4. La copertina del telefax e il rapporto di trasmissione vengono anch'essi inseriti nel fascicolo per documentare tempi e modi dell'avvenuta spedizione.

#### **Art. 57: Protocollo di un numero consistente di documenti**

1. Qualora si presenti la necessità di protocollare un numero consistente di documenti, sia in ingresso che in uscita, l'ufficio interessato deve darne comunicazione all'Ufficio di Protocollo di riferimento con sufficiente anticipo, al fine di concordare tempi e modi di protocollazione e di spedizione.

#### **Art. 58: Corrispondenza relativa alle gare d'appalto**

1. La corrispondenza relativa alla partecipazione alle gare d'appalto o dal cui involucro è possibile evincere che si riferisca alla partecipazione ad una gara, non deve essere aperta, ma protocollata con l'apposizione della segnatura e dell'ora e dei minuti di registrazione direttamente sulla busta, plico o simili e deve essere inviata all'ufficio competente che la custodisce sino all'espletamento della gara stessa.
2. Per motivi organizzativi, tutti gli uffici sono tenuti ad informare preventivamente il Responsabile dell'Archivio centrale, Vicario del Responsabile del Servizio deputato alla tenuta del protocollo informatico, alla gestione dei flussi documentali e degli archivi, in merito alla scadenza di concorsi, gare e bandi di ogni genere.

#### **Art. 59: Protocolli urgenti**

1. La protocollazione della posta in entrata ed in uscita avviene, di norma, in ordine cronologico di arrivo.
2. Relativamente alla posta in arrivo, il Responsabile preposto alla tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi può disporre la protocollazione immediata dei documenti urgenti o perché dal medesimo ritenuti tali o perché il carattere d'urgenza è reso evidente dal contenuto del documento stesso.
3. Analogamente si procede per la posta in partenza, anche su richiesta motivata dagli uffici mittenti, avendo cura che la protocollazione può avvenire solo per documenti resi effettivamente disponibili, come già stabilito in tal senso al comma 2 del precedente articolo 25.

#### **Art. 60: Documenti anonimi o non firmati**

1. I documenti anonimi sono sottoposti alle operazioni di registrazione di protocollo e di segnatura e su di essi viene apposta la dicitura "MITTENTE ANONIMO".
2. Analogamente si procede per i documenti in cui vi è l'indicazione del mittente ma manca la sottoscrizione, e su di essi viene apposta la dicitura "DOCUMENTO NON SOTTOSCRITTO".
3. Spetta al responsabile del procedimento amministrativo dei singoli servizi dell'Ente valutare per questi atti la validità e trattarli di conseguenza.

#### **Art. 61: Corrispondenza personale o riservata**

1. La corrispondenza personale è regolarmente aperta dall'Ufficio Protocollo e dagli altri Uffici di Protocollo incaricati della registrazione di protocollo dei documenti in arrivo, a meno che sulla busta non sia riportata la dicitura "RISERVATA" o "PERSONALE" o formula equivalente.
2. La corrispondenza recante la dicitura "RISERVATA" o "PERSONALE" viene consegnata in busta chiusa al destinatario, accompagnata da una ricevuta in duplice copia, una delle quali è trattenuta dall'ufficio di destinazione, e l'altra, firmata da un addetto alla ricezione, viene restituita all'ufficio di protocollo.
3. Il destinatario, se reputa che i documenti ricevuti debbano essere, comunque, protocollati, provvede a trasmetterli all'Ufficio Centrale di protocollo o all'Ufficio di Protocollo di riferimento.

#### **Art. 62 Integrazioni documentarie**

1. Gli addetti al ricevimento della corrispondenza e alle registrazioni di protocollo non sono tenuti a verificare la completezza formale e sostanziale della documentazione pervenuta, ma unicamente a protocollare, se previsto, i documenti e gli eventuali allegati.
2. La verifica di cui al comma 1 spetta all'ufficio competente o al Responsabile del procedimento amministrativo che, qualora ritenga necessario acquisire documenti che integrino quelli già pervenuti, provvede a richiederli al mittente con le comunicazioni del caso.

## **X- RILASCIO DELLE ABILITAZIONI DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI DOCUMENTALI**

### **Art. 63: Generalità**

1. Il controllo degli accessi è attuato al fine di garantire l'impiego del sistema informatico di protocollo esclusivamente secondo modalità prestabilite.
2. Gli utenti ed operatori interni del servizio di protocollo hanno autorizzazioni di accesso differenziate in base alle tipologie di operazioni richieste dall'ufficio di appartenenza e alle rispettive competenze.
3. Ad ogni utente interno è assegnata, oltre alla credenziale di accesso già fornita - consistente in "userID" e "password" - una autorizzazione d'accesso, definita "profilo" al fine di limitare le operazioni di protocollo e gestione documentale alle sole funzioni necessarie e indispensabili a svolgere le attività di competenza dell'ufficio a cui l'utente appartiene.

### **Art. 64: Profili di accesso**

1. Sulla base delle richieste avanzate dai Dirigenti dei Servizi dell'Amministrazione i diversi livelli di autorizzazione ed i conseguenti differenti profili sono assegnati agli utenti dal Servizio preposto alla tenuta del protocollo informatico. Questi, inoltre, in stretta collaborazione con il Servizio gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi informativi, provvede all'assegnazione di eventuali nuove autorizzazioni, alla revoca o alla modifica di quelle già assegnate.
2. Al fine di garantire idonei profili di riservatezza dei documenti assoggettati a Protocollo generale l'oggetto e i documenti allegati sono visibili solo ai Servizi che hanno in carico ed in eventuale smistamento il documento protocollato.
3. I documenti contenenti:
  - Dati sensibili e/o giudiziari ai sensi del D.Lgs 196/2003;
  - Dati inerenti le procedure di affido familiare di minori o comunque pratiche che coinvolgono minori
  - Dati inerenti concessione di benefici o provvidenze economiche o altre forme di sostegno a persone fisiche per motivazioni di ordine sociale e/o assistenziale.
  - Dati la cui pubblicazione è preclusa da specifiche disposizioni normativedevono essere protocollati ed essere visibili solo ai dipendenti del Servizio, espressamente individuati dal proprio Dirigente, che accedono al livello di visibilità definito dal Dirigente stesso.
4. Al fine di consentire la possibilità di ricerca dei documenti dell'Ente il personale assegnato all'Ufficio di Protocollo generale è abilitato alla visione di tutti i documenti protocollati.

## XI - MODALITA' DI UTILIZZO DEL REGISTRO DI EMERGENZA

### **Art. 65: Registro di emergenza**

1. Qualora si verificassero interruzioni, accidentali o programmate, nel funzionamento del sistema di protocollo informatico, l'AOO è tenuta, ai sensi della normativa vigente <sup>11</sup>, ad effettuare le registrazioni di protocollo su un registro di emergenza.
2. Presso l'Ufficio Protocollo il registro di emergenza viene predisposto a livello informatico su postazioni di lavoro operanti fuori rete e, nel caso le interruzioni siano dovute alla mancanza di energia elettrica, deve essere disponibile un analogo registro di emergenza in formato cartaceo.
3. Al ripristino della funzionalità del sistema di protocollo informatico tutte le registrazioni effettuate mediante i registri di emergenza vengono recuperate dal sistema, continuando la numerazione del protocollo generale raggiunta al momento dell'interruzione del servizio.
4. La data in cui è stata effettuata la protocollazione sul registro di emergenza è quella a cui si fa riferimento per la decorrenza dei termini del procedimento amministrativo.

### **Art. 66: Apertura del registro di emergenza**

1. Il "Responsabile per la tenuta del protocollo informatico", la gestione dei flussi documentali e degli archivi autorizza, con proprio provvedimento, l'avvio dell'attività di protocollo sul registro di emergenza.
2. Sul registro di emergenza sono riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione del funzionamento del sistema informatico di protocollo.
3. Qualora l'interruzione nel funzionamento del sistema di protocollo informatico si prolunghi per più di ventiquattro ore, il Responsabile per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi, ai sensi della normativa vigente, autorizza l'uso del registro di emergenza per periodi successivi di non più di una settimana; in tali casi sul registro di emergenza, oltre alle notizie di cui al precedente comma 2, vengono riportati gli estremi del provvedimento di autorizzazione.

### **Art. 67: Utilizzo del registro di emergenza**

1. La sequenza numerica utilizzata su un registro di emergenza può essere liberamente scelta ma deve comunque garantire l'identificazione univoca dei documenti registrati.
2. Il formato delle registrazioni di protocollo di emergenza, ovvero i campi obbligatori delle

---

11

registrazioni sono gli stessi previsti per il sistema di protocollo informatico di cui al comma 1 del precedente articolo 50

3. Per ogni giornata di registrazione di emergenza è riportato sul relativo registro il numero totale di operazioni registrate.

#### **Art. 68: Chiusura e recupero del registro di emergenza**

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

## XII - NORME GENERALI PER LA PRESENTAZIONE DI PRATICHE DEMATERIALIZZATE

### Art. 69 - Definizioni

1. Ai fini del presente "MdG" si intende per:

- a) Codice dell'Amministrazione Digitale (o Codice): il Decreto Legislativo 7-3-2005 n. 82;
- b) posta elettronica certificata (PEC): sistema di comunicazione in grado di attestare l'invio e l'avvenuta consegna di un messaggio di posta elettronica e di fornire ricevute opponibili ai terzi, di cui all'art. 48 del Codice;
- c) Carta di Identità Elettronica (CIE) : il documento di identità elettronico di cui all'art. 66 comma 1 del Codice;
- d) Carta Nazionale dei Servizi (CNS): il documento di identità elettronico di cui all'art. 66 comma 2 del Codice;
- e) Istanza: una richiesta in forma scritta indirizzata al Comune per l'attivazione di una procedura amministrativa, finalizzata all'emanazione di un provvedimento e all'attivazione di un'azione;
- f) Comunicazione: la trasmissione di un documento, di qualunque natura, al Comune nell'ambito di un procedimento amministrativo o di altre attività proprie dell'ente;
- g) Pratica: insieme di atti e documenti necessari all'avvio, lavorazione e completamento di una procedura amministrativa nelle materie di competenza dell'ente;
- h) Firma digitale: Firma elettronica di cui all'articolo 1, comma 1° lettera s) del Codice.

### Art. 70 - Modalità di invio telematico

1. L'invio di istanze o di comunicazioni relative ai procedimenti amministrativi nelle materie di cui al presente "MdG" può avvenire mediante le seguenti modalità:
  - a) Utilizzo di un servizio dedicato on-line all'indirizzo reperibile sul sito del Comune, se disponibile per lo specifico procedimento amministrativo;
  - b) Mediante invio da una casella PEC all'indirizzo PEC reperibile sul sito del Comune.
2. L'invio di istanze o comunicazioni, secondo una delle modalità sopra riportate, può anche essere effettuato da un delegato cui il diretto interessato abbia conferito la procura speciale, se prevista dalla specifica procedura da avviare.
3. L'istanza o la comunicazione è da considerarsi validamente presentata se inviata secondo una delle seguenti procedure:
  - a. con la compilazione e sottoscrizione da parte del diretto interessato, su supporto cartaceo e successivo invio, da parte di un procuratore, con una delle modalità di invio telematiche di cui ai commi precedenti;
  - b. con la sua compilazione in formato elettronico seguita dall'apposizione della firma

- digitale dell'interessato e la trasmissione, sempre da parte del diretto interessato, con una delle modalità di invio telematico di cui ai commi precedenti;
- c. con la sua compilazione in formato elettronico, seguita dall'apposizione di firma digitale del diretto interessato, e successivo invio, da parte di un procuratore speciale, con una delle modalità di invio telematico di cui ai commi precedenti.
4. Nel caso si sia seguita la modalità di presentazione di cui al punto a) del precedente comma, il procuratore è tenuto a conservare l'originale cartaceo, firmato dal diretto interessato, limitandosi a spedire, con la modalità scelta, la versione scansionata di tale documentazione originale. In questo caso l'originale cartaceo dovrà essere conservato, a cura del procuratore, per un periodo di tempo congruo e comunque fino a quando non il provvedimento finale della procedura attivata non si sia consolidato. Il procuratore dovrà in ogni momento consentire al Comune di poter accedere a tale documentazione originale a scopo di verifica.
  5. Nel caso si sia seguita la modalità di presentazione di cui al punto b) del comma 3, se il diretto interessato è un semplice cittadino, ed il canale scelto per la spedizione è costituito dall'utilizzo di un servizio dedicato on-line previa propria autenticazione ottenuta con l'uso di Carta di identità elettronica e/o Carta nazionale dei servizi. La firma digitale della documentazione non è indispensabile visto il valore di firma attributivo a tali modalità di trasmissione dall'art. 65 del Codice dell'Amministrazione Digitale.
  6. Nel caso di Professionisti e/o imprese resta l'obbligo dell'apposizione della firma digitale.
  7. Nel caso si sia seguita la modalità di presentazione di cui al punto c) del comma 3, il diretto interessato deve compilare la documentazione in formato elettronico, firmandola digitalmente e conferendo procura speciale al soggetto (procuratore) che provvede all'invio telematico di tale documentazione elettronica previa formazione e sottoscrizione, con firma digitale di quest'ultimo e non del diretto interessato, solamente di una "distinta" secondo il modello reperibile sul sito web del Comune.
  8. Nel caso in cui l'invio avvenga, sia da parte dell'interessato che da parte di un procuratore, mediante messaggio PEC con uno dei sistemi di cui al punto b) del primo comma del presente articolo, il messaggio di posta elettronica dovrà essere formato in modo da:
    - a) contenere una sola istanza o comunicazione;
    - b) essere conforme ai formati ed alle regole tecniche disciplinate nel presente "MdG".
  9. I messaggi PEC non conformi a quanto disposto nei precedenti commi potranno essere respinti da parte del Comune e le relative pratiche risulteranno come non presentate.
  10. Del respingimento dell'istanza e/o comunicazione, per difformità alle regole di invio stabilite dal presente regolamento, l'ufficio interessato o l'ufficio protocollo, nel caso di impossibilità assoluta di trasmissione attraverso il protocollo interno, darà opportuna comunicazione all'interessato o al suo procuratore entro un termine congruo, in relazione allo specifico procedimento, e nel caso che non vi siano norme specifiche comunque entro un termine non superiore a 15 giorni.
  11. Analogamente a quanto disposto per le PEC al comma 8 del presente articolo, i documenti o le comunicazioni presentate in cartaceo devono contenere un unico oggetto. In caso di non conformità a questo principio valgono le disposizioni previste dai successivi commi 9 e 10.

#### **Art. 71 - Procedure d'emergenza**

1. In caso di mancato funzionamento degli strumenti e dei dispositivi informatici, messi a disposizione per l'effettuazione dell'invio di istanze secondo le modalità previste dal comma 1 del precedente articolo, per un periodo superiore alle tre ore consecutive durante l'orario di apertura degli uffici competenti, l'utente è autorizzato ad utilizzare la modalità di cui all'articolo 38 del D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445 (invio tramite fax o via telematica). Di tale interruzione si dà atto in apposito provvedimento del Responsabile del servizio interessato.
2. Nell'ipotesi di cui al precedente comma, entro cinque giorni dal venir meno della causa che ha generato l'impedimento, l'interessato o il suo procuratore, è tenuto a provvedere, utilizzando una delle modalità previste dal precedente articolo, all'invio telematico di ogni documento cartaceo già trasmesso, comunicando gli estremi del protocollo assegnato o, in mancanza, gli estremi di tale trasmissione. In tal caso, l'utente è esentato dal ripetere il versamento di imposte e diritti e di ogni altra somma a tale titolo corrisposta. Qualora l'invio elettronico successivo contenga materiale difforme da quanto inviato avvalendosi delle facoltà di cui al primo comma, valgono le regole per gli invii multipli di cui agli articoli seguenti.

#### **Art. 72 - Invio di allegati di grandi dimensioni**

1. Qualora le dimensioni complessive del materiale da trasmettere siano eccessive rispetto alle dimensioni della casella postale utilizzata, l'invio deve avvenire tramite più messaggi consecutivi. Tali messaggi dovranno essere singolarmente composti e contenere tutti gli elementi necessari ad individuarne in modo univoco il contenuto ed il collegamento fra essi. La lettera di trasmissione di tali messaggi avrà un unico numero di protocollo.
2. Qualora, in relazione ad una medesima istanza, si effettuino invii successivi degli stessi documenti, l'invio successivo si intende ad integrazione o in sostituzione degli invii precedenti in base alle dizioni contenute nel nuovo messaggio.

#### **Art. 73 - Ricezione di allegati di grandi dimensioni**

1. Qualora le dimensioni complessive del materiale in ricezione siano eccessive rispetto alle dimensioni della casella postale utilizzata, il soggetto inviante deve provvedere ad inviare più messaggi consecutivi. Tali messaggi dovranno essere singolarmente composti e contenere tutti gli elementi necessari ad individuarne in modo univoco il contenuto ed il collegamento fra essi. La lettera di ricezione di tali messaggi avrà un unico numero di protocollo.
2. Qualora, in relazione ad una medesima istanza, si verificano ricezioni successive degli stessi documenti, la ricezione successiva si intende ad integrazione o in sostituzione delle ricezioni precedenti in base alle dizioni contenute nel nuovo messaggio.
3. Saranno rifiutate le PEC contenenti allegati depositati su qualunque tipo di URL/LINK.

### **XIII - NORME TRANSITORIE E FINALI**

#### **Art. 74: Pubblicità del presente manuale**

1. In ottemperanza al comma 3, art.5 del DPCM 31 ottobre 2000, il presente "MdG", è pubblicato sul sito internet dell'Amministrazione comunale.

#### **Art. 75: Entrata in vigore**

1. Il presente "MdG" entra in vigore il primo giorno del mese successivo a quello della sua approvazione.

#### **Art. 76: Fasi di implementazione del Manuale**

1. Ogni modifica agli allegati del presente "MdG" sarà disposta con Provvedimento Dirigenziale dal "Responsabile per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi".