



Città di Castelnuovo di Garfagnana

Provincia di Lucca

Via Vallisneri, 1 – 55032 Castelnuovo di Garfagnana (LU)

P.I. 00204360465

Tel. 0583-6448304 Fax. 0583-644133

Manuale di Gestione Documentale

Aggiornato alle

Linee Guida AgId sulla formazione, gestione e conservazione dei
documenti informatici

Febbraio 2026

Sommario

1. Principi generali ed organizzativi	6
1.1 Ambito di applicazione	6
1.2 Definizioni dei termini	7
1.3 Riferimenti normativi del Manuale	7
2. Organizzazione del Sistema di Gestione Documentale	8
2.1 Area Organizzativa Omogenea	8
2.2 Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi	8
2.3 Compiti del responsabile della gestione documentale	10
2.4 Modello operativo per la gestione e la protocollazione dei documenti	10
2.5 Unicità del protocollo informatico	10
2.6 Tipologia dei protocolli	11
2.7 Sistema di Gestione Informatica dei documenti	11
2.7.1 Funzionalità principali del sistema di gestione documentale	12
3. I documenti dell'Ente	13
3.1 Archivio e inalienabilità dei documenti	13
3.2 Formazione dei documenti	13
3.2.1 Caratteristiche minime	13
3.2.2 Formazione dei documenti informatici	14
3.2.3 Metadati dei documenti informatici	15
3.2.4 Accessibilità del documento informatico	15
3.3 Formati	16
3.4 Sottoscrizione dei documenti	16
3.4.1 Verifica delle firme digitali	17
3.5 Documenti originali, duplicati, copie, copie conformi	17
3.6 Caselle di posta elettronica	18
3.7 Trasmissione tramite PEC	19
3.8 Comunicazione in regime di interoperabilità tra Pubbliche Amministrazioni	19
3.9 Gestione della posta elettronica ordinaria	20
3.10 Sigillo informatico	20
3.11 Monitoraggio della produzione documentale	20
4. Flusso documentale in entrata	22
4.1 Ricezione dei documenti	22
4.2 Registrazione dei documenti	23
4.3 Termini per la registrazione di protocollo	23
4.4 Modificabilità dei campi di registrazione e data blocco	23

4.5	Errata ricezione di documenti	24
4.6	Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti.....	24
5.	Descrizione del flusso documentale in uscita e interno.....	25
5.1	Creazione e registrazione dei documenti in uscita	25
5.2	Invio dei documenti.....	25
5.2.1	Gestione degli invii oltre la soglia dimensionale della posta elettronica	26
5.3	Procedure per la gestione dei documenti interni	27
5.4	Documenti non protocollati	28
6.	Registrazione dei documenti	29
6.1	Registrazione dei documenti e visibilità dei protocolli	29
6.2	Documentazione esclusa dalla registrazione di protocollo.....	29
6.3	Registrazione di protocollo dei documenti	30
6.4	Registrazione degli allegati.....	30
6.5	Scansione dei documenti analogici	31
6.6	Gestione dei documenti riservati contenenti dati sensibili o giudiziari	31
6.7	Casi particolari di registrazione.....	32
6.7.1	Documenti con mittente o autore non identificabile.....	32
6.7.2	Documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato	32
6.7.3	Corrispondenza con più destinatari.....	32
6.7.4	Gestione di documenti prodotti in serie con destinatari multipli	33
6.7.5	Documenti con oggetti plurimi.....	33
6.7.6	Gestione documenti costituiti esclusivamente dal corpo della PEC o dai soli allegati alla PEC.....	33
6.7.7	Ricezione dei documenti tramite riferimenti esterni e file sharing	33
6.7.8	Gestione dei file compressi (ZIP)	34
6.8	Segnatura di protocollo.....	34
6.9	Annullamento delle registrazioni di protocollo.....	35
6.10	Registro giornaliero di protocollo	35
6.11	Registro di emergenza.....	35
6.12	Gestione delle anagrafiche di protocollo.....	36
7.	Gestione dell'iter documentale.....	37
7.1	Smistamento e Assegnazione	37
7.2	Presa in carico dei documenti e gestione dell'iter documentale	38
7.3	Smistamenti multipli.....	39
7.4	Gestione di smistamenti o assegnazioni errati.....	39
8.	Classificazione e fascicolazione dei documenti	40
8.1	Piano di classificazione	40

8.2 Classificazione dei documenti	40
8.3 Fascicolazione dei documenti.....	41
8.4 Fascicoli informatici	41
8.5 Fascicoli ibridi	41
8.6 Metadati dei fascicoli	41
8.7 Tipologia dei fascicoli.....	42
8.8 Repertorio dei fascicoli.....	42
8.9 Chiusura dei fascicoli	42
8.10 Flusso di inserimento di un protocollo all'interno del fascicolo	43
8.11 Responsabilità della fascicolazione	43
8.12 Ricerca dei fascicoli e visibilità del relativo contenuto.....	43
8.13 Fascicoli riservati	43
8.14 Fascicolazione di Atti e Contratti.....	44
8.15 Piano di Fascicolazione	44
8.16 Integrazione tra strumenti archivistici e funzioni dell'Ente	44
9. Gestione dell'archivio corrente, di deposito e storico	45
9.1 Archivio corrente.....	45
9.2 Archivio di deposito	45
9.2.1 Selezione e scarto.....	45
9.2.2 Piano di conservazione	46
9.3 Archivio storico	47
10. Gestione delle istanze digitali e dei documenti da sistemi esterni	48
10.1 Produzione di documenti mediante processo dematerializzato	48
10.2 Atti amministrativi degli organi collegiali e monocratici	48
10.3 Albo pretorio e Trasparenza.....	49
10.4 Contratti	50
10.5 Fatture elettroniche	51
10.6 Ricezione e gestione di istanze e comunicazioni tramite portali digitali.....	51
10.7 MEPA e piattaforme e-procurement.....	52
10.8 Durc	52
10.9 Certificati di malattia	53
10.10 Concorsi	53
10.11 Applo	53
10.12 Send	53

Il sistema è integrato con gli applicativi documentali in uso, al fine di consentire l'invio automatico dei documenti protocollati e/o degli atti, riducendo l'intervento manuale da parte degli operatori e

garantendo la coerenza dei metadati trasmessi. Le notifiche generate vengono protocollate, classificate e fascicolate automaticamente, grazie all'integrazione con i sistemi di gestione documentale.....	53
10.13 PagoPA.....	53
11. Rilascio delle abilitazioni di accesso alle informazioni documentali	54
11. 1 Funzioni di accesso ai documenti e alle informazioni del sistema.....	54
11.2 Modalità di creazione e gestione delle utenze e dei relativi ruoli	55
11.3 Ripristino delle credenziali di accesso	55
11.4 Abilitazioni utenti esterni	55
12. Diritto di accesso e tutela dei dati personali	56
12.1 Applicazione del Regolamento UE 2016/679 – GDPR (Trattamento dei dati personali)	56
13. Gestione della sicurezza	57
13.1 Sicurezza informatica	57
13.2 Infrastruttura cloud	57
13.3 Log di accesso e audit trail delle attività documentali	58
13.4 Piano di continuità operativa e disaster recovery.....	58
14. Conservazione dei documenti	59
14.1 Conservazione dei documenti informatici e cartacei.....	59
14.1 Responsabile della Conservazione	59

Elenco degli allegati

Allegato 1 “Normativa”

Allegato 2 “Nomine”

Allegato 3 “Formati”

Allegato 4 “Elenco Pec e Peo e sistemi integrati con il Protocollo”

Allegato 5 “Piano Integrato Classificazione, Fascicolazione, Conservazione”

Allegato 6 “Linee guida per la sicurezza delle postazioni di lavoro e delle infrastrutture telematiche dell’ente”

Allegato 7 “Profili di accesso”

Allegato 8 “Piano per la sicurezza informatica”

Allegato 9 “Checklist relativa alle Misure Minime di Sicurezza ICT”

Allegato 10 “Manuale di Conservazione”

1. Principi generali ed organizzativi

1.1 Ambito di applicazione

Il presente Manuale di gestione documentale, redatto ai sensi del paragrafo 3.1 delle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici adottate da AgID con Determinazione n. 407/2020, modificate dalla Determinazione n. 371/2021 ed entrate in vigore il 1° gennaio 2022, descrive il sistema di gestione informatica dei documenti, anche ai fini della loro conservazione, del Comune di Castelnuovo di Garfagnana e fornisce le istruzioni operative per il corretto funzionamento del servizio di tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e dell'organizzazione degli archivi.

Il presente manuale aggiorna e sostituisce il Manuale di Gestione adottato con deliberazione della Giunta Comunale n. 103 del 09/10/2015.

Il Manuale disciplina in modo puntuale le diverse fasi operative relative alla formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e archiviazione dei documenti, garantendo il rispetto della normativa vigente in materia di trasparenza amministrativa, tutela dei dati personali e sicurezza informatica.

Le attività legate alla predisposizione del Manuale non hanno soltanto una funzione regolamentare, ma rappresentano anche un momento strategico di riflessione e analisi dei processi interni: al fine di dare piena attuazione al processo di digitalizzazione previsto dall'ordinamento, l'Ente si impegna a razionalizzare e semplificare i procedimenti amministrativi e le attività gestionali, con particolare attenzione alla standardizzazione dei documenti e della modulistica, nonché alla definizione di modalità chiare e accessibili per l'accesso ai servizi e per la presentazione delle istanze da parte di cittadini e imprese.

La fase di redazione del documento, che ha permesso di descrivere in modo sistematico le procedure adottate per la gestione documentale, ha consentito infatti di individuare eventuali criticità e di proporre soluzioni migliorative. In questo senso, il Manuale diventa uno strumento operativo e gestionale di supporto al lavoro quotidiano, favorendo l'efficienza e la trasparenza dell'azione amministrativa.

Inoltre, l'adozione di un sistema documentale ben strutturato contribuisce a garantire continuità e uniformità nei procedimenti, rafforza la capacità organizzativa dell'Ente e facilita il raggiungimento di standard qualitativi sempre più elevati. Tale percorso di analisi e aggiornamento costante costituisce quindi un presupposto indispensabile per il miglioramento continuo dei servizi e per il riconoscimento della qualità dell'operato dell'Amministrazione comunale.

Il Manuale, preventivamente approvato dalla Soprintendenza archivistica e bibliografica della Toscana (ai sensi del Codice dei beni culturali, D.lgs. 42/2004, art. 21 commi 4 e 5), è adottato, insieme ai suoi allegati, con Delibera di Giunta comunale, ed è in vigore dalla sua data di approvazione.

Il Manuale e gli allegati, che ne sono parte integrante, vengono pubblicati nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito istituzionale alla voce "Disposizioni generali/Atti generali/Manuale di gestione".

Il presente Manuale di gestione è aggiornato ogniqualvolta intervengano cambiamenti organizzativi, tecnologici, procedurali e/o normativi che lo rendano necessario. L'aggiornamento è effettuato dal Responsabile della gestione documentale, sentiti i Servizi eventualmente interessati dalle modifiche apportate, mediante apposito atto deliberativo.

Gli allegati al presente Manuale costituiscono parte integrante e funzionale dello stesso e sono soggetti ad aggiornamento in relazione a esigenze operative, organizzative o normative. L'aggiornamento, la modifica o la sostituzione di singoli allegati non comporta l'aggiornamento né la riapprovazione dell'intero Manuale di gestione, restando ferma la validità del testo principale, salvo che le modifiche incidano in modo sostanziale sui contenuti del Manuale medesimo.

Per quanto non espressamente previsto dal presente Manuale, si fa riferimento alla normativa vigente in materia, adottando comportamenti ispirati ai principi del buon andamento dell'attività amministrativa.

1.2 Definizioni dei termini

Per una corretta comprensione dei termini e degli acronimi presenti all'interno del Manuale si applicano le definizioni di cui all'allegato 1 "Glossario dei termini e degli acronimi" delle Linee Guida AgID.

1.3 Riferimenti normativi del Manuale

Il Manuale è stato redatto in applicazione delle principali norme attualmente in vigore in materia di gestione documentale, di seguito elencate.

- Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa";
- Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, "Codice dell'Amministrazione digitale" e successive modifiche e integrazioni;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013, contenente "Regole tecniche per il protocollo informatico", artt. 2, 6, 9, 18, 20 e 21;
- Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici emanate dall'AGID di maggio 2021 e successive modifiche e integrazioni.

Inoltre il manuale risponde agli obiettivi posti dal Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione e al monitoraggio avviato dall'AgID sull'attuazione delle Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici.

Ai fini del presente Manuale, l'Ente si attiene alla normativa vigente in materia, riportata nell'allegato 1 "Normativa".

2. Organizzazione del Sistema di Gestione Documentale

2.1 Area Organizzativa Omogenea

Ai fini della gestione dei documenti è individuata un'area organizzativa omogenea composta dall'insieme di tutte le unità organizzative dell'ente.

L'Ente è accreditato presso l'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA) con codice "c_c236"; il nome identificativo dell'AOO è "A0F0A5B - Comune di Castelnuovo di Garfagnana".

Il Comune di Castelnuovo di Garfagnana, conformemente al proprio assetto organizzativo e funzionale, è articolato al suo interno in Settori e Uffici, come da organigramma pubblicato e aggiornato sul sito istituzionale dell'ente ai seguenti link:

[Castelnuovo di Garfagnana - Casa di Vetro - Organigramma Settori e Uffici – Comune di Castelnuovo di Garfagnana](#)

2.2 Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi

Ai sensi dell'art. 61 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 e delle Linee Guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, l'Ente ha istituito il Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, incardinato all'interno dell'Area Organizzativa Omogenea (AOO), nella UO "Settore Amministrativo".

In particolare, il Servizio:

- Provvede ad aggiornare il manuale di gestione con i relativi allegati, raccogliendo eventuali istanze di modifica e miglioramento.
- Vigila sull'osservanza delle disposizioni e delle procedure per la gestione documentale da parte del personale.
- Cura il ripristino delle funzionalità del protocollo informatico nel più breve tempo possibile in caso di guasti o anomalie.
- Autorizza le operazioni di annullamento nel rispetto delle norme vigenti.
- Gestisce e monitora il funzionamento e la configurazione del sistema di protocollo informatico e le relative attività di registrazione, segnatura, classificazione e fascicolazione dei documenti.
- Definisce le abilitazioni e i profili di accesso al sistema, secondo criteri di sicurezza, riservatezza e tracciabilità.
- Produce, gestisce e conserva il registro giornaliero di protocollo.
- Attua le misure di sicurezza per garantire l'integrità dei documenti.
- Vigila sul rispetto delle disposizioni normative e regolamentari in materia di trasparenza, protezione dei dati personali e conservazione a lungo termine dei documenti.
- Coordina le attività di gestione dell'archivio corrente, di deposito e storico, assicurando la continuità dei processi documentali e l'unitarietà del sistema archivistico dell'Ente.
- Coordina le attività di selezione secondo il piano di conservazione e attiva le procedure necessarie per la corretta selezione dei documenti.

- Cura il riordinamento, la schedatura e l'inventariazione dei fondi archivistici, direttamente o tramite operatori qualificati.
- Assicura la corretta tenuta degli archivi storici e di deposito presso i locali adibiti alla conservazione.
- Fornisce consulenza per la consultazione dei documenti, sia analogici sia digitali.

Il Servizio costituisce pertanto l'organo tecnico-operativo attraverso cui l'Ente assicura la regolare tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e la corretta organizzazione degli archivi, nel rispetto delle disposizioni normative vigenti e degli standard di qualità e sicurezza.

2.3 Nomina del Responsabile della Gestione Documentale

I ruoli e le responsabilità di cui al presente paragrafo sono finalizzati all'individuazione dei soggetti incaricati di definire e coordinare l'applicazione delle modalità tecniche, organizzative e gestionali per l'attuazione delle disposizioni normative, buone prassi e processi di miglioramento nella gestione documentale, dei dati e nella transizione verso il digitale da applicarsi per l'intero ente. Detti ruoli non sono sostitutivi dei singoli compiti e responsabilità dei Responsabili delle unità organizzative, di qualunque livello, presenti nell'ente o dei singoli Addetti/Operatori.

Nell'ambito dell'area organizzativa omogenea, è stato nominato il Responsabile della gestione documentale e un suo vicario in caso di assenza, dotati di idonee competenze tecnico-normative e archivistiche. La nomina del Responsabile è contenuta nell'Allegato 2 del presente Manuale "*Nomine*".

A questo responsabile è affidato il Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, con funzioni di direzione, coordinamento e controllo in materia di gestione documentale.

Il servizio inerente le funzioni e i compiti connessi alla Transizione al Digitale (RTD) è svolto in forma associata dall'Unione Comuni Garfagnana, alla quale il Comune di Castelnuovo di Garfagnana ha delegato, con apposita deliberazione, la gestione unitaria delle attività relative alla transizione digitale. In tale ambito, il ruolo di Responsabile per la Transizione alla modalità Digitale (RTD) è conferito dall'Unione Comuni Garfagnana mediante Convenzione per l'esercizio in forma associata (a questo link è disponibile la relativa Convenzione: [Convenzione per l'esercizio in forma associata delle funzioni di Responsabile per la Transizione alla modalità Digitale – Unione Comuni Garfagnana](#)).

L'Unione, in qualità di soggetto delegato, costituisce l'unico ufficio di riferimento per la gestione associata di tutte le attività e gli adempimenti connessi alla transizione digitale dei Comuni aderenti.

Il Responsabile della gestione documentale, il Responsabile della conservazione e il Responsabile della transizione digitale operano in stretta collaborazione e in modo coordinato, al fine di garantire la coerenza, l'integrità e la continuità del sistema documentale dell'Ente, assicurando la conformità alle disposizioni normative vigenti in materia di formazione, gestione, accesso e conservazione dei documenti informatici.

2.3 Compiti del responsabile della gestione documentale

Il Responsabile della gestione documentale assicura il corretto funzionamento del sistema documentale dell'Ente; controlla e coordina le attività di organizzazione, classificazione, fascicolazione, conservazione dei documenti amministrativi, garantendone l'accessibilità; coordina il funzionamento del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi e i compiti assegnati al servizio stesso.

Tra i suoi principali compiti rientrano la verifica della configurazione del sistema di gestione documentale, la redazione e l'aggiornamento del Manuale di gestione, la supervisione delle operazioni di protocollazione, classificazione, fascicolazione e archiviazione dei documenti, nonché il coordinamento della gestione dei flussi documentali dell'Ente, implementando dove possibile l'interoperabilità tra i sistemi informatici utilizzati.

Inoltre collabora con il Responsabile della Conservazione per assicurare la conservazione digitale a norma dei documenti e con il Responsabile della transizione digitale per assicurare, lungo l'intero ciclo di vita documentale, l'integrità, l'autenticità, la reperibilità e la leggibilità dei documenti informatici, nel rispetto della normativa vigente in materia di trasparenza amministrativa, accesso agli atti e conservazione digitale.

2.4 Modello operativo per la gestione e la protocollazione dei documenti

Per la gestione dei documenti è adottato un modello operativo:

- Accentrato per la protocollazione in entrata, che viene gestita dall'Unità Settore Amministrativo;
- Decentrato per la protocollazione in uscita e interna, che viene effettuata e gestita da ciascuna Struttura Organizzativa per la documentazione di competenza.

2.5 Unicità del protocollo informatico

Il registro di protocollo del Comune di Castelnuovo di Garfagnana è unico. La numerazione delle registrazioni di protocollo è unica e progressiva nell'anno solare. Essa si chiude automaticamente al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia dal numero 1 all'inizio dell'anno successivo. Ad ogni documento è dato un solo numero, costituito da almeno sette cifre numeriche, che non può essere utilizzato per la registrazione di altri documenti anche se correlati allo stesso. Sono vietate registrazioni di protocollo settoriali o speciali.

L'Ente si avvale di un Sistema di Protocollo informatico e di gestione documentale conforme alla normativa vigente in materia di gestione documentale.

I manuali operativi e di utilizzo degli applicativi in uso, costantemente aggiornati, sono disponibili per gli utenti abilitati nella sezione Assistente Virtuale.

Questa sezione raccoglie manuali, video, indicazioni operative sugli applicativi software utilizzati per la gestione documentale.

Il software applicativo consente la gestione e la registrazione dei documenti da più postazioni in modalità concorrente, garantendo l'attribuzione automatica, univoca e cronologica del numero e della data di protocollo a ciascun documento registrato.

2.6 Tipologia dei protocolli

I documenti di protocollo sono distinti, in base allo stato di trasmissione, nelle seguenti tipologie:

1. Documenti in entrata
 - Tutti i documenti e atti aventi rilevanza giuridico-probatoria, prodotti da soggetti esterni (pubblici o privati) e acquisiti dall'Ente nell'esercizio delle proprie funzioni.
2. Documenti in uscita
 - Tutti i documenti e atti prodotti dall'Ente e trasmessi a soggetti esterni, pubblici o privati, con rilevanza giuridico-probatoria.
3. Documenti interni
 - Tutti i documenti e atti prodotti e assegnati all'interno dell'Ente, destinati alla gestione interna dei procedimenti amministrativi.
 - Possono essere ulteriormente distinti in:
 - Documenti a rilevanza giuridico-probatoria, che hanno valore ufficiale nell'ambito dei procedimenti amministrativi;
 - Documenti a carattere prevalentemente informativo, utilizzati per supporto organizzativo, comunicazioni interne e scambio di informazioni tra uffici.

2.7 Sistema di Gestione Informatica dei documenti

Le attività di produzione, gestione e archiviazione dei documenti del Comune di Castelnuovo di Garfagnana sono svolte attraverso l'utilizzo di un sistema di gestione informatica dei documenti, che prevede l'utilizzo di applicativi software integrati, accessibili tramite la Scrivania Virtuale, che è il punto di accesso unico a tutte le procedure e che contiene le notifiche relative alle attività che devono essere gestite dai singoli utenti/dalle UO di riferimento.

Il sistema costituisce l'ambiente di lavoro dedicato alla gestione del Protocollo Informatico e dei flussi documentali (workflow); e alla gestione complessiva dei documenti prodotti e ricevuti dall'Ente. Sono inoltre integrate all'interno dello stesso gli applicativi utilizzati per la gestione degli Atti (redazione di delibere e atti dirigenziali), dei Contratti, delle Istanze Online (Sportello), dei Messi Comunali e dell'Albo Pretorio, della Trasparenza Amministrativa, del versamento nel Sistema di Conservazione utilizzato.

Gli applicativi utilizzano una struttura organizzativa condivisa, in cui sono censite unità organizzative, utenti e ruoli; e sulla base del quale vengono definiti gli smistamenti di protocollo e gli attori dei flussi documentali.

Il sistema di gestione informatica dei documenti assicura la piena integrazione tra le procedure di formazione, archiviazione e gestione dei flussi documentali, garantendo coerenza, uniformità e tracciabilità delle operazioni.

L'accesso alla Scrivania Virtuale e alle procedure applicative avviene mediante credenziali nominali e personali, nel rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza informatica e protezione dei dati personali. Ogni operatore, individuato su indicazione dei rispettivi dirigenti e responsabili, è abilitato a svolgere esclusivamente le operazioni di propria competenza. In ambito di gestione documentale e protocollo informatico, tali operazioni possono comprendere:

- la formazione e l'aggiornamento dei dizionari (titolario di classificazione, unità organizzative, ecc.);
- l'accesso e la gestione della casella di posta elettronica certificata istituzionale;
- la registrazione di protocollo;
- le attività di classificazione e fascicolazione dei documenti;
- la gestione, la modifica e l'aggiornamento dello strumento del Titolario di classificazione;
- la creazione di fascicoli informatici e le attività di gestione del loro ciclo di vita;
- lo smistamento, la presa in carico e l'assegnazione dei documenti;
- la creazione e redazione di documenti informatici;
- l'apposizione della firma digitale;
- la trasmissione tramite PEC della documentazione;
- la modifica e l'aggiornamento dei dati;
- l'annullamento, secondo le regole previste;
- la consultazione dei metadati e dei documenti e dei registri;
- l'integrazione con altri sistemi tramite webservice;
- l'integrazione con il sistema di conservazione.

Il sistema garantisce disponibilità, riservatezza e integrità dei documenti e dei registri di protocollo, che vengono memorizzati in un database relazionale accessibile tramite applicazioni web-based, assicurando la corretta registrazione dei documenti e il collegamento tra ciascun documento ricevuto e gli atti formati dall'Amministrazione, facilitando così l'adozione dei provvedimenti finali e il reperimento delle informazioni relative ai documenti registrati.

2.7.1 Funzionalità principali del sistema di gestione documentale

Il sistema di gestione documentale permette di gestire le seguenti funzionalità:

- Protocollazione, gestione e visualizzazione integrata e sicura dei documenti;
- Gestione del titolario di classificazione su più livelli e della sua storicizzazione;
- Gestione dei fascicoli e sottofascicoli, con aggiornamento dello stato (corrente, deposito, storico), numerazione sequenziale e date relative;
- Fascicolazione dei documenti e gestione dei vincoli archivistici tra documenti e fascicoli;
- Integrazione funzionale con applicativi verticali;
- Digitalizzazione dei documenti cartacei e collegamento alle registrazioni di protocollo;
- Tracciamento delle modifiche e gestione dell'annullamento delle registrazioni;
- Produzione del registro giornaliero di protocollo;
- Gestione dei documenti in arrivo tramite PEC, con verifica di firme elettroniche e integrità;
- Protocollazione manuale e automatizzata dei documenti in entrata;
- Gestione integrata dell'invio tramite PEC e delle ricevute elettroniche;
- Comunicazione tra AOO e interoperabilità tra amministrazioni;
- Gestione dei flussi documentali (smistamento, assegnazione, presa in carico, rifiuto, inoltro);
- Ricerca dei documenti e dei fascicoli;
- Stampa del titolario, dei fascicoli e dei documenti;
- Estrazione dei dati in formato Excel o PDF;
- Produzione e gestione di atti, lettere interne e documenti in uscita.

3. I documenti dell'Ente

3.1 Archivio e inalienabilità dei documenti

Tutti i documenti, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, prodotti dal Comune di Castelnuovo di Garfagnana nell'esercizio delle proprie funzioni istituzionali costituiscono parte integrante dell'archivio dell'Ente, ai sensi del Testo Unico sulla documentazione amministrativa e del Codice dei beni culturali e del paesaggio.

L'archivio comunale è unitario: le suddivisioni in archivio corrente, archivio di deposito e archivio storico hanno finalità esclusivamente gestionali, in conformità a quanto previsto dalle Linee Guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici. Indipendentemente dalla collocazione fisica dei documenti, le modalità tecniche e operative per la gestione, la tenuta, la selezione e la conservazione dei documenti dell'archivio comunale sono definite dal Responsabile della gestione documentale e dal Responsabile della conservazione.

In quanto ente pubblico, il Comune è tenuto a ordinare, conservare e custodire correttamente il proprio archivio. Tutti gli archivi e i documenti prodotti dagli enti pubblici sono riconosciuti come beni culturali fin dal momento della loro formazione e fanno parte del patrimonio culturale nazionale. In quanto tali, essi sono soggetti a tutela e vigilanza, nonché al regime di inalienabilità, secondo quanto previsto dal Codice dei beni culturali e del paesaggio. L'eliminazione dei documenti dagli archivi comunali è ammessa esclusivamente previa autorizzazione della Soprintendenza archivistica e bibliografica competente.

Tutti i documenti acquisiti nell'archivio comunale mediante classificazione e protocollazione diventano beni appartenenti al demanio pubblico, ai sensi degli artt. 822 e 824 del Codice Civile, e come tali sono inalienabili e imprescrittibili.

3.2 Formazione dei documenti

3.2.1 Caratteristiche minime

I documenti prodotti dal Comune di Castelnuovo di Garfagnana, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati (analogico o digitale), devono riportare in modo chiaro e completo tutte le informazioni essenziali, adatte alla tipologia e all'uso del documento, al fine di garantirne la tracciabilità, l'autenticità e la corretta classificazione/fascicolazione all'interno del sistema documentale dell'Ente.

In particolare, ogni documento deve rispettare i seguenti requisiti:

1. Oggetto unico e chiaro: il documento deve trattare un unico argomento, indicato nello spazio riservato all'oggetto, redatto in forma sintetica ma esaustiva.
2. Identificazione univoca: ogni documento deve essere identificato mediante un solo numero di protocollo, che ne garantisca la tracciabilità e l'autenticità.
3. Collegamento ai fascicoli: se pertinente, il documento può essere collegato a uno o più fascicoli, al fine di assicurare corretta classificazione e contestualizzazione nell'archivio.
4. Informazioni essenziali: indipendentemente dal supporto, i documenti devono riportare, se disponibili, le seguenti informazioni:
 - denominazione dell'Ente (tramite logo uniforme);
 - indirizzo completo (via, numero civico, CAP, città, sigla della provincia, numero di telefono, PEC istituzionale unica per l'Ente);

- indicazione della struttura che ha prodotto il documento secondo l'organigramma dell'Ente;
 - luogo e data di redazione;
 - destinatario;
 - classificazione;
 - numero di protocollo;
 - oggetto del documento (un solo oggetto per documento);
 - testo;
 - numero degli allegati, se presenti;
 - sottoscrizione autografa o, preferibilmente, digitale/elettronica del responsabile, anche in data antecedente alla protocollazione;
 - indicazione del Responsabile del procedimento e della persona incaricata della specifica procedura, se diversa.
5. Firma e protocollazione: le firme, digitali o autografe, necessarie alla validità giuridica del documento, devono essere apposte prima della protocollazione. Solo i documenti correttamente formati, sottoscritti e completi in ogni loro parte possono essere registrati nel sistema di protocollo informatico.

3.2.2 Formazione dei documenti informatici

Con l'introduzione del CAD e delle disposizioni attuative, le pubbliche amministrazioni sono tenute a prediligere la formazione, gestione e conservazione dei documenti in formato digitale, favorendo semplificazione, trasparenza, continuità operativa e razionalizzazione delle risorse. L'obiettivo è realizzare un sistema documentale integralmente digitale, progressivamente sostitutivo del documento cartaceo, garantendo una gestione efficiente, sicura e conforme alla normativa. Pertanto il Comune di Castelnuovo di Garfagnana forma ordinariamente gli originali di tutti i propri documenti con mezzi informatici, tramite l'adozione di specifici applicativi software che permettono di gestire i processi operativi per produrre esclusivamente documenti nativamente digitali.

Ai sensi dell'art. 1, comma 1, lettera p) del Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. 82/2005), il documento informatico è definito come "la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti" e assume piena validità legale e probatoria se formato, gestito e conservato secondo le norme vigenti. La formazione del documento informatico avviene mediante strumenti digitali che ne garantiscono integrità, autenticità, leggibilità, reperibilità e immodificabilità.

I documenti nativi digitali devono utilizzare quando possibile il formato PDF/A, essere sottoscritti con firma digitale, e prodotti in conformità alla normativa vigente, per poi essere conservati nel fascicolo di pertinenza. La produzione dei documenti digitali avviene mediante:

- Creazione tramite strumenti software o servizi cloud qualificati, assicurando la produzione nei formati previsti e la conformità alle regole di interoperabilità;
- Acquisizione di documenti informatici per via telematica o su supporto informatico, comprese copie per immagine o copie digitali di documenti analogici;
- Memorizzazione in formato digitale delle informazioni risultanti da transazioni, processi informatici o moduli telematici compilati dall'utente;

- Generazione o raggruppamento automatizzato di dati o registrazioni provenienti da una o più banche dati, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica.

3.2.3 Metadati dei documenti informatici

I documenti informatici prodotti dal Comune di Castelnuovo di Garfagnana sono sempre associati a tutte le informazioni necessarie per la loro corretta interpretazione, identificazione, recupero, accesso e utilizzo. Senza tali informazioni, i file e gli oggetti digitali memorizzati nel sistema informatico dell'Ente non possono essere considerati documenti originali dotati di pieno valore giuridico. L'associazione dei metadati al documento informatico garantisce la sua piena validità legale, la conservazione della sua integrità e l'accessibilità nel tempo.

Le informazioni che descrivono la rappresentazione del documento informatico prendono il nome di metadati. Essi hanno l'obiettivo di:

- garantire l'identificazione permanente dei singoli documenti (ad esempio numero di protocollo, data, autore);
- garantire l'identificazione delle relazioni tra i documenti (ad esempio classificazione e fascicolazione);
- conservare le informazioni necessarie a supportare la consultazione dei documenti (ad esempio l'indicazione di protocollo in arrivo o in partenza, l'identificativo del documento primario o degli allegati).

Al documento informatico è associato l'insieme minimo dei metadati previsti dalle Linee Guida AgID (Allegato 5). L'insieme minimo dei metadati comprende, in particolare:

- **ID univoco:** codice alfanumerico assegnato permanentemente al documento;
- **Tipologia documentale:** ad esempio atti, fatture, note;
- **Dati di registrazione:** tipologia di flusso, tipo di registro, data di registrazione, numero documento e codice identificativo del registro;
- **Soggetti:** informazioni identificative di tutti i soggetti coinvolti e competenti sul documento;
- **Identificativo del documento principale:** codice univoco e persistente del documento principale;
- **Allegati:** eventuali allegati aggiunti al documento;
- **Impronta:** hash del documento calcolato tramite algoritmo SHA-256;
- **Classificazione:** in base al Piano di classificazione dell'Ente;
- **Identificativo dell'aggregazione:** codice del fascicolo o della serie a cui il documento è attribuito.
- **Riservato:** livello di sicurezza del documento;
- **Identificativo del formato:** formato del documento;
- **Verifica:** dichiara la presenza di modalità di convalida delle firme digitali e del sigillo;
- **Tracciatura modifiche:** registro delle modifiche apportate al documento;
- **Note:** eventuali informazioni aggiuntive.

3.2.4 Accessibilità del documento informatico

Per *documento accessibile* si intende un documento informatico progettato in modo da essere fruibile anche da persone con disabilità visive, attraverso appositi software di lettura. La corretta

interpretazione del documento da parte dei lettori automatici richiede il rispetto di specifici criteri di accessibilità.

Le indicazioni operative per la creazione di documenti accessibili sono riportate nella *“Guida pratica per la creazione di un documento accessibile”* di AgID.

Per garantire l’accessibilità dei documenti, anche in vista della pubblicazione e dell’accesso documentale, chi forma i documenti deve prestare attenzione ai seguenti aspetti:

- **Struttura e stile del contenuto:** utilizzare stili predefiniti per applicare automaticamente caratteristiche accessibili;
- **Carattere:** evitare font ornati o complessi;
- **Colore:** preferire contrasti netti, ad esempio nero su bianco;
- **Dimensione:** mantenere dimensioni leggibili;
- **Spaziatura e interlinea:** evitare spaziature e interlinee troppo strette.
- **Tabelle e immagini:** posizionare gli oggetti “in linea” con il testo; assegnare un nome alle tabelle e, se possibile, fornire descrizioni per immagini e grafici, indicando anche la fonte.
- **Allegati:** preferire formati standard aperti, compatibili con strumenti di accessibilità.

Si segnala che le scansioni o copie digitali per immagine di documenti cartacei, pur essendo documenti informatici, non sono accessibili a meno che non vengano elaborate tramite software OCR per il riconoscimento dei caratteri.

3.3 Formati

Ai fini della formazione, gestione e conservazione dei documenti amministrativi informatici all’interno del Sistema documentale comunale, i formati ammessi sono definiti nell’allegato 3 “Formati” del presente Manuale, in conformità alle Linee Guida AgID.

Qualora vengano ricevuti documenti in formati non ammessi, cioè non conformi ai requisiti di conservazione a lungo termine, il sistema genera automaticamente una “notifica di eccezione”, richiedendo al mittente l’invio del documento in un formato valido.

L’applicativo di Protocollo informatico è configurato per accettare esclusivamente i formati consentiti dal Comune di Castelnuovo di Garfagnana e riportati nell’allegato. Ciò garantisce la coerenza, la sicurezza e la conservabilità dei documenti all’interno del sistema.

Prima della sottoscrizione con firma digitale, il documento informatico, indipendentemente dal software di origine, è di norma convertito in formato PDF/A. Questa conversione assicura:

- la leggibilità su sistemi diversi;
- la non alterabilità durante le fasi di accesso e conservazione;
- l’immutabilità nel tempo sia del contenuto sia della struttura del documento.

Il Comune verifica prima della registrazione di ogni documento la sua intellegibilità, l’assenza di macroistruzioni o codice eseguibile, e la compatibilità del formato elettronico ai requisiti della conservazione per il documento informatico.

3.4 Sottoscrizione dei documenti

Per la sottoscrizione dei documenti informatici, l’Ente utilizza firme digitali, rilasciate da Certification Authority iscritte nell’elenco pubblico dei certificatori (provider Aruba, rilasciate su SmartCard e in modalità remota), in conformità al Regolamento eIDAS (UE 910/2014) e alle disposizioni del CAD.

Il sistema documentale consente l'apposizione di firme digitali sia tramite smart card o token USB, sia tramite soluzioni di firma remota. La firma può essere applicata su un singolo documento o in modalità massiva su più documenti contemporaneamente, inclusi eventuali allegati al documento principale in formato CADES (formato p7m). Sono inoltre previste funzioni automatiche di verifica della firma digitale sui documenti e sugli allegati.

Sono dotati di firma digitale il personale dell'Ente con poteri di sottoscrizione e i ruoli politici coinvolti nella firma dei documenti prescritti dalla legge.

La trasmissione via PEC di documenti senza firma digitale è ammessa solo per le trasmissioni effettuate da operatori privi di dispositivi di firma digitale.

L'impiego temporaneo della firma autografa su documenti informatici è consentito esclusivamente in casi eccezionali, quali:

- indisponibilità del sistema di firma digitale;
- malfunzionamenti tecnici o problemi di connessione;
- situazioni di particolare urgenza che non consentano il rinvio della sottoscrizione.

3.4.1 Verifica delle firme digitali

Il sistema documentale in uso al Comune di Castelnuovo di Garfagnana integra un meccanismo automatico di verifica delle firme digitali apposte sui documenti, sia sul documento principale sia su eventuali allegati secondari.

Nel caso in cui la firma digitale risulti non valida, scaduta o non conforme agli standard, l'operatore può, se necessario, procedere con una forzatura della verifica, consentendo comunque la registrazione del documento nel sistema di protocollo. Tale operazione è tracciata automaticamente dal sistema, che registra lo stato della firma (scaduta o non valida) e l'eventuale intervento di forzatura.

La valutazione finale circa l'accettazione di un documento informatico privo di firma digitale valida spetta al Responsabile del procedimento, che può:

- accettare il documento pur in assenza di firma digitale valida, motivando la scelta;
- richiedere al mittente l'invio di un nuovo documento conforme ai requisiti normativi.

In questo modo il sistema garantisce la tracciabilità della validità delle firme digitali, pur consentendo la gestione operativa dei casi eccezionali, senza compromettere la conformità normativa.

3.5 Documenti originali, duplicati, copie, copie conformi

Gli atti, i dati e i documenti informatici detenuti dal Comune di Castelnuovo di Garfagnana costituiscono informazione primaria ed originale, dalla quale è possibile generare duplicati, copie ed estratti su diversi supporti, secondo quanto previsto dagli articoli 20, 22, 23-bis e 23-ter del Codice dell'amministrazione digitale (CAD) e dalle Linee guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici.

Le principali tipologie di copie documentali utilizzate dal Comune:

Copia analogica di originale analogico

Copia semplice: riproduzione del contenuto senza garanzia di conformità.

Copia imitativa: riproduzione fedele della forma e del contenuto (es. fotocopia).

Copia conforme: certificata conforme all'originale da pubblico ufficiale, ai sensi degli articoli 18 e 22 del DPR 445/2000.

Copia analogica di originale informatico

Può essere rilasciata in formato cartaceo; ha efficacia probatoria solo se la conformità all'originale informatico è attestata da pubblico ufficiale ai sensi dell'art. 23 del CAD.

Può essere utilizzata per fornire copie analogiche di documenti digitali firmati a utenti privi di strumenti informatici.

Copia informatica di originale analogico

Copia per immagine: documento informatico con contenuto e forma identici, prodotto tramite scansione, come previsto dall'art. 22 del CAD.

Copia informatica di originale informatico

Copia informatica: contiene lo stesso contenuto dell'originale ma non la stessa sequenza di bit.

Duplicato informatico: contiene la medesima sequenza di bit dell'originale, come definito dall'art. 1, lett. i-quater del CAD.

Attestazione di conformità

La conformità delle copie analogiche o informatiche è attestata dal pubblico ufficiale competente ai sensi degli artt. 22, 23-bis e 23-ter del CAD.

3.6 Caselle di posta elettronica

L'Ente dispone di un indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) istituzionale, pubblicato sull'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA) e accessibile, in entrata, esclusivamente dalla UO Settore Amministrativo, che gestisce la casella.

La casella PEC istituzionale è infatti integrata con il sistema di protocollo ed è accessibile solo a utenti autorizzati, i quali, in base al ruolo assegnato nel sistema documentale, visualizzano i messaggi ricevuti scaricati in maniera automatizzata, procedono alla protocollazione e li smistano agli uffici competenti.

È utilizzata anche per la trasmissione verso l'esterno dei documenti prodotti dalle diverse unità organizzative. Il funzionamento del modulo di gestione della PEC è dettagliato nel Manuale Gestione PEC disponibile per gli utenti abilitati su Assistente Virtuale.

Nell'allegato 4 "Elenco Pec e Peo e sistemi integrati con il Protocollo" vi sono i dettagli delle caselle utilizzate.

3.7 Trasmissione tramite PEC

La trasmissione di documenti tramite PEC ha pieno valore legale e, ai sensi del Codice dell'Amministrazione Digitale, è equiparata alla notificazione mediante raccomandata con avviso di ricevimento. La data e l'ora di invio e ricezione di un messaggio PEC sono opponibili a terzi: il documento si considera inviato al momento dell'accettazione da parte del gestore PEC del mittente e consegnato nel momento in cui viene reso disponibile nella casella dichiarata dal destinatario come domicilio digitale.

Il sistema di gestione documentale riconosce automaticamente le ricevute e gli avvisi generati dai gestori PEC, associandoli in maniera stabile ai documenti protocollati. In questo modo, l'operatore può avere immediata certezza dell'esito della trasmissione. Qualora emergano criticità, come una mancata consegna, il sistema genera apposite notifiche visibili sulla Scrivania Virtuale, così da consentire un tempestivo reinvio. Il servizio mittente ha la responsabilità di verificare sempre il buon esito dell'invio, controllando la presenza delle ricevute di accettazione e di consegna.

Una comunicazione PEC si compone solitamente di un messaggio elettronico contenente il testo dell'e-mail e di uno o più allegati, che costituiscono i documenti informatici trasmessi.

La casella PEC istituzionale, integrata con il registro di protocollo dell'Area Organizzativa Omogenea, può scambiare messaggi con altre caselle PEC, ma è in grado di accettare e inviare anche comunicazioni verso indirizzi di posta ordinaria. È prevista inoltre una dimensione massima del messaggio (comprensiva di testo e allegati) definita dalle impostazioni tecniche del servizio.

L'utilizzo della PEC assicura vantaggi rilevanti: fornisce una data e un'ora certe di invio e ricezione, garantisce la consegna del documento all'indirizzo dichiarato dal destinatario e assicura la completa tracciabilità delle comunicazioni ufficiali.

I gestori PEC, sia del mittente che del destinatario, producono in modo automatico diverse tipologie di messaggi di ritorno: la ricevuta di accettazione, che conferma l'ingresso del messaggio nel sistema PEC del mittente; la ricevuta di consegna, che attesta il recapito nella casella del destinatario (solo se PEC-PEC); l'avviso di mancata accettazione, emesso se il sistema del mittente non accetta il messaggio; l'avviso di mancata consegna, nel caso in cui il sistema del destinatario segnali l'impossibilità di recapitare il messaggio; infine, l'avviso di mancata consegna per superamento dei tempi, emesso se trascorse ventiquattro ore non è pervenuta la ricevuta di consegna.

3.8 Comunicazione in regime di interoperabilità tra Pubbliche Amministrazioni

Le comunicazioni tra il Comune di Castelnuovo di Garfagnana e le altre pubbliche amministrazioni si svolgono principalmente attraverso la posta elettronica certificata, in regime di interoperabilità. Questo sistema prevede la trasmissione della signature XML insieme ai documenti informatici (contenente i dati della registrazione di protocollo dell'Ente ricevente e i riferimenti del documento dell'Ente mittente). La signature viene prodotta contestualmente alla fase di registrazione nel protocollo e inviata tramite PEC.

L'invio e la ricezione dei messaggi avvengono tramite il sistema di protocollo, il quale, oltre a gestire le ricevute di accettazione e consegna, produce automaticamente messaggi relativi alla protocollazione, all'eventuale annullamento o a notifiche di eccezione. Tali messaggi garantiscono la completa tracciabilità dello scambio documentale.

Il sistema verifica inoltre che la segnatura XML sia conforme agli standard tecnici previsti. Se rileva delle difformità, le stesse vengono segnalate agli operatori, che valutano se produrre e inviare una notifica di eccezione o, se gli altri elementi della comunicazione permettono comunque di attestare l'integrità, l'immodificabilità e la provenienza del documento, di procedere alla registrazione.

3.9 Gestione della posta elettronica ordinaria

Oltre alla Posta Elettronica Certificata (PEC), il Comune di Castelnuovo di Garfagnana utilizza anche indirizzi di posta elettronica ordinaria (PEO). A ciascun dipendente è assegnata una casella di posta personale, nella forma:

inizialeInome.cognome@comune.castelnuovodigarfagnana.lu.it.

La posta elettronica ordinaria è utilizzata esclusivamente per l'invio e la ricezione di comunicazioni, informazioni e interlocuzioni inerenti l'attività lavorativa, sia all'interno dell'Ente, sia nei rapporti con soggetti esterni di qualsiasi natura. Essa non deve essere utilizzata per lo scambio o la trasmissione di documentazione ufficiale, che deve invece avvenire tramite il Sistema di Gestione Informatica dei Documenti o mediante Posta Elettronica Certificata (PEC), nel rispetto delle disposizioni del presente Manuale e delle Linee Guida AgID.

3.10 Sigillo informatico

Il sistema informatico del Comune di Castelnuovo di Garfagnana garantisce autenticità, integrità e interoperabilità della segnatura di protocollo in formato XML mediante l'apposizione automatica di un sigillo elettronico qualificato sulla segnatura stessa, in conformità al Regolamento eIDAS (UE 910/2014) e alle Linee guida AgID.

Per i messaggi di posta elettronica certificata (PEC) in entrata, il sistema esegue una verifica automatica della validità del sigillo elettronico apposto sulle segnature ricevute. Eventuali anomalie o difformità vengono segnalate all'operatore, che procede comunque alla registrazione, anche se il sigillo è scaduto o non valido, se sono disponibili ulteriori elementi della comunicazione che consentano di accertare con certezza l'integrità, l'immodificabilità e la provenienza del documento, garantendo così la validità giuridica (ovvero se i documenti allegati hanno una firma digitale valida).

Per i messaggi PEC in uscita, il sistema appone automaticamente il sigillo elettronico qualificato sulla segnatura prodotta dal sistema di gestione documentale e invia il messaggio al destinatario, assicurando il rispetto dei requisiti normativi di autenticità e integrità.

Il sigillo elettronico qualificato utilizzato è fornito da InfoCert, Certification Authority iscritta nell'elenco pubblico dei certificatori riconosciuti ai sensi del CAD e del Regolamento eIDAS.

3.11 Monitoraggio della produzione documentale

Gli applicativi in uso sono dotati di funzionalità avanzate di ricerca ed esportazione dei documenti, dei fascicoli e dei repertori (ad esempio Atti e Contratti), che consentono di verificare in tempo reale la produzione documentale, lo stato dell'iter di protocollazione e l'avanzamento del procedimento amministrativo relativo a ciascun atto.

3.12 Formazione degli utenti

Nel contesto della gestione documentale, l'organizzazione assicura attività di formazione periodica rivolte a tutti gli utenti coinvolti nei processi di creazione, classificazione, conservazione e consultazione dei documenti. Tali attività hanno l'obiettivo di mantenere aggiornate le competenze

rispetto alle procedure interne, alle normative vigenti e alle funzionalità degli strumenti utilizzati. La formazione, erogata mediante sessioni in presenza o online, include aggiornamenti sulle buone pratiche di archiviazione, sull'uso corretto dei metadati, sulla protezione delle informazioni e sulle modalità di gestione delle modifiche ai documenti. La partecipazione è obbligatoria e monitorata, al fine di garantire un utilizzo coerente ed efficace del sistema documentale e di preservare la qualità e l'affidabilità delle informazioni gestite.

4. Flusso documentale in entrata

4.1 Ricezione dei documenti

Il Comune di Castelnuovo di Garfagnana riceve documenti informatici e cartacei attraverso le modalità descritte in questo paragrafo.

L'Ente riceve documenti informatici mediante:

- **posta elettronica certificata (PEC)** all'indirizzo istituzionale individuato e pubblicato sull'IPA e sul sito web dell'Ente;
- **posta elettronica ordinaria (PEO)** all'indirizzo istituzionale individuato tramite delibera;
- **moduli, formulari e trasmissioni telematiche** tramite applicativi web (Sportello Online) e sistemi integrati (WebService), che protocollano automaticamente.

I documenti informatici sono considerati validi ai fini del procedimento amministrativo una volta **accertata la provenienza** e verificato che siano prodotti in **formati standard** previsti dalla normativa vigente, preferibilmente PDF/A. La registrazione dei messaggi di posta elettronica avviene in modo da associare ad ogni messaggio una **registrazione unica**, che può riferirsi sia al corpo del messaggio sia agli eventuali allegati.

Nell'allegato 4 del presente manuale sono elencate le PEC e le PEO integrate o meno con il protocollo informatico, e l'elenco dei sistemi integrati con il Protocollo ("Elenco PEC e PEO e sistemi integrati con il Protocollo").

I documenti su supporto analogico possono pervenire all'Ente tramite consegna diretta allo sportello del Comune o tramite servizio postale. Gli orari e le modalità di presentazione sono indicati sul sito web istituzionale dell'Ente.

Ai fini della **ricezione formale**, fa fede la **protocollazione informatica** del documento, salvo diversa documentazione di prova. L'unitarietà dei documenti è garantita dal **numero di protocollo** e dall'**indice di classificazione**.

Gli uffici abilitati al ricevimento dei documenti sono autorizzati all'apertura di tutta la corrispondenza analogica e informatica pervenuta all'ente, fatti i salvi i casi particolari previsti dalla legge o dalle regole tecniche attuative. Le buste contenenti documenti cartacei vengono aperte dal personale del protocollo.

Il personale del protocollo effettua una **verifica preliminare** dei documenti cartacei, controllando indirizzo, destinatario e contenuto. Dopo aver separato i documenti non soggetti a registrazione, si procede alla:

- **registrazione** nel sistema di protocollo;
- **segnatura**,
- **classificazione** secondo titolare;
- **eventuale scansione** dei documenti analogici per l'inserimento nel sistema informatico.

4.2 Registrazione dei documenti

La gestione dei documenti ricevuti dall'Ente viene effettuata nelle fasi di seguito elencate:

1. Ricezione

- Acquisizione dei documenti cartacei o informatici tramite le modalità previste (posta, PEC, PEO, moduli web, supporti informatici).
- Verifica preliminare del destinatario e dell'indirizzo, separazione dei documenti non soggetti a registrazione di protocollo.

2. Registrazione (protocollo, classificazione e smistamento)

- Inserimento nel sistema di protocollo informatico, che crea automaticamente la segnatura di protocollo, assegnando numero, data e metadati obbligatori.
- Controllo dei formati dei documenti e della validità della firma digitale, se presente.
- Assegnazione del documento alla classe corretta secondo il titolario di classificazione.
- Nel caso di documenti cartacei, eventuale scansione per l'acquisizione digitale nel sistema di protocollo informatico.
- Smistamento del documento agli uffici competenti.

3. Gestione documentale

- Presa in carico da parte delle UO competenti
- Archiviazione dei documenti nel fascicolo corrispondente, garantendo la corretta contestualizzazione all'interno del fascicolo.

4.3 Termini per la registrazione di protocollo

La documentazione in entrata pervenuta all'AOO viene registrata e protocollata nel medesimo giorno di ricezione, salvo casi particolari dovuti a carichi di lavoro eccezionali e/o all'assenza degli operatori di protocollo. In ogni caso, la data di ricezione del documento è sempre riportata nei metadati di registrazione, soprattutto quando differisce da quella di protocollazione.

I documenti pervenuti tramite PEC sono scaricati automaticamente all'interno del sistema, generalmente entro pochi minuti dall'arrivo al sistema. Vengono protocollati dagli operatori di protocollo negli orari di apertura degli uffici nel più breve tempo possibile dopo la loro ricezione. Il sistema traccia e visualizza le date di arrivo, scarico e protocollazione di ciascuna PEC.

4.4 Modificabilità dei campi di registrazione e data blocco

La normativa vigente in materia di gestione informatica dei documenti stabilisce il principio di immodificabilità delle registrazioni di protocollo, al fine di garantire l'identificazione univoca e l'integrità di ciascun documento registrato. Di conseguenza, non è consentita la modifica dei campi che costituiscono gli elementi essenziali della registrazione di protocollo. Le uniche informazioni suscettibili di aggiornamento riguardano gli aspetti di gestione documentale, quali smistamenti, assegnazioni, classificazione e fascicolazione.

Nel sistema utilizzato è stato attivato il blocco automatico delle modifiche sui documenti protocollati. Eventuali interventi di correzione sono ammessi esclusivamente nella medesima data di registrazione e vengono comunque tracciati e storicizzati nel sistema, limitatamente ai casi di errore materiale di registrazione e prima dell'eventuale trasmissione tramite PEC.

Trascorso tale termine, solo gli utenti con profilo amministratore sono autorizzati a effettuare modifiche, previo tracciamento automatico dell'operazione.

4.5 Errata ricezione di documenti

Nel caso in cui pervengano, alla casella di PEC e PEO del Comune di Castelnuovo di Garfagnana, documenti informatici dal cui contenuto si rileva che sono stati erroneamente ricevuti, l'operatore di protocollo genera un messaggio di 'Notifica eccezione' con la dicitura "Messaggio pervenuto per errore - non di competenza di questa AOO", senza la necessità di protocollare il messaggio.

Qualora all'ufficio di protocollo pervengano erroneamente documenti analogici indirizzati ad altri Enti le buste o i contenitori vanno restituiti senza protocollare. Nel caso in cui la busta venga aperta per errore, sarà richiusa e rispedita al mittente.

Qualora il documento sia stato protocollato in entrata per errore, sarà protocollato in uscita inserendo nel campo oggetto una nota del tipo "documento pervenuto per errore", inviandolo all'Ente destinatario apponendo sulla busta la dicitura "Pervenuta ed aperta per errore". In questo caso non è prevista la scansione (copia informatica) del documento pervenuto.

4.6 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti

Per ogni documento protocollato non in regime di interoperabilità nel sistema viene automaticamente inviata una mail all'indirizzo del Mittente contenente la seguente indicazione: "La Sua comunicazione è stata protocollata con numero [numero protocollo] in data [data protocollo]. Cordiali saluti."

Per i documenti ricevuti tramite PEC e/o in regime di interoperabilità fra Pubbliche Amministrazioni, è prevista la generazione e l'invio in automatico di ricevute e avvisi costituiti da messaggi di posta elettronica generati dai gestori del mittente e del destinatario (ricevute di accettazione, consegna, etc).

Nel caso si tratti di documenti soggetti a protocollazione consegnati allo sportello, l'ufficio stesso, su richiesta dell'utente e compatibilmente con le esigenze del servizio, rilascia una ricevuta, prodotta dallo stesso applicativo di protocollo informatico, attestante l'avvenuta registrazione del documento.

5. Descrizione del flusso documentale in uscita e interno

5.1 Creazione e registrazione dei documenti in uscita

I documenti prodotti dagli uffici comunali, destinati all'esterno, vengono protocollati dal personale dell'ufficio che li ha redatti. Le lettere in uscita che costituiscono risposta a protocolli in entrata devono riportare i riferimenti di protocollo del documento originario (cosiddetto *vincolo archivistico*), da indicare anche come metadato tramite la funzione *"Rispondi"*.

La formazione dei documenti in uscita avviene interamente in modalità digitale, tramite la scrivania virtuale, preferibilmente con la funzione *"crea lettera"*, corredando i documenti dei dati di classificazione e fascicolazione.

Con l'apposizione della firma elettronica, estesa anche agli eventuali allegati, il documento riceve automaticamente il numero di protocollo, che costituisce un metadato obbligatorio. La firma digitale viene apposta in formato CAdES, mantenendo il file in formato PDF con l'aggiunta del suffisso p7m.

Qualora non venga utilizzata la funzione *"crea lettera"*, è possibile procedere con la funzione *"crea protocollo"*, allegando il documento prodotto esternamente, previa:

- conversione nei formati previsti dall'allegato 4 *"Formati"*;
- apposizione della firma digitale, in formato CAdES.

Pertanto, la gestione dei documenti in uscita, prevede le seguenti operazioni:

- registrazione delle informazioni relative al documento;
- acquisizione del file del documento informatico;
- indicazione del servizio competente responsabile della gestione;
- smistamento per competenza o conoscenza ad altri destinatari dell'AOO;
- classificazione e fascicolazione del documento;
- firma digitale e contestuale protocollazione;
- creazione automatica della segnatura di protocollo;
- spedizione del documento tramite PEC (solo in casi residuali tramite posta ordinaria o raccomandata).

5.2 Invio dei documenti

Lo scambio dei documenti soggetti a registrazione di protocollo avviene mediante la casella PEC istituzionale, integrata all'interno dell'applicativo di protocollo utilizzato. I documenti vengono trasmessi dopo la protocollazione, classificazione e fascicolazione da parte degli stessi Operatori che hanno effettuato la protocollazione.

L'invio avviene all'indirizzo elettronico dichiarato dal destinatario, secondo le seguenti modalità:

- **Cittadini/utenti/imprese/professionisti:** all'indirizzo PEC comunicato dall'interessato;
- **Pubbliche amministrazioni e gestori di pubblici servizi:** all'indirizzo pubblicato su IPA;

Per i cittadini, nel caso non abbiano indicato l'indirizzo di riferimento, è necessario consultare:

- INAD: indice nazionale pubblico dei Domicili digitali delle persone fisiche.
- ANPR: anagrafe nazionale della popolazione residente.

La consultazione dell'IPA, dell'INAD e dell'ANPR sono integrate nel sistema di protocollo e devono essere effettuate al momento dell'invio, per garantire l'utilizzo del recapito aggiornato.

Nell'applicativo di invio è presente un campo per inserire un testo nel corpo della PEC. Tale campo non deve essere utilizzato per comunicazioni ufficiali, ma solo per messaggi di cortesia, in quanto:

- non ha valore legale;
 - non è facilmente recuperabile ai fini di successive consultazioni o prove.
- Il contenuto ufficiale della comunicazione deve essere sempre inserito nei file allegati.

Gli uffici mittenti devono verificare la ricezione delle ricevute di accettazione **e di** avvenuta consegna, che vengono automaticamente collegate al protocollo di riferimento nel sistema di gestione documentale. In caso di problemi di trasmissione, il sistema invia una notifica sulla Scrivania Virtuale, consentendo all'utente di procedere a un eventuale reinvio. Se una comunicazione è indirizzata a più destinatari, con lo stesso contenuto, viene utilizzato un unico numero di protocollo. La trasmissione tramite PEC effettuata tramite applicativo prevede sempre l'invio contestuale della *segnatura.xml*, a meno che l'operatore non provveda a disabilitarla. E' obbligatorio inviarla quando si comunica con altre Pubbliche Amministrazioni.

Qualora il destinatario non abbia a disposizione un proprio indirizzo PEC, l'Ente può:

- redigere la comunicazione come documento informatico firmato digitalmente;
- conservarne l'originale digitale nei propri archivi;
- inviare al cittadino una copia conforme analogica generata tramite il sistema di gestione documentale tramite posta ordinaria o raccomandata A/R.

La copia analogica deve riportare la dicitura che l'originale è firmato digitalmente e conservato dall'Ente. Nel caso di spedizione che utilizzi pezzi di accompagnamento (raccomandate, posta celere, corriere o altro mezzo di spedizione), queste devono essere compilate a cura dell'ufficio produttore del documento.

5.2.1 Gestione degli invii oltre la soglia dimensionale della posta elettronica

Nel caso in cui la trasmissione di protocolli comporti l'invio di documenti (principale e allegati) la cui dimensione complessiva superi il limite massimo consentito dal Provider di posta elettronica (PEC o mail), è possibile adottare due differenti modalità operative, di seguito descritte. In ogni caso, il documento principale deve sempre contenere l'elenco completo degli allegati costituenti parte integrante del protocollo, con la relativa denominazione dei file.

- Invio mediante più messaggi PEC selezionando la modalità Invio Singolo in applicativo per ogni destinatario.

È possibile suddividere la trasmissione in più invii PEC sequenziali, ognuno per ogni destinatario, in modo che ciascun messaggio rispetti la dimensione massima consentita dal provider.

- Trasmissione tramite servizi di file sharing

In alternativa, è consentito caricare i file di grandi dimensioni su servizi di file sharing. In tal caso, tramite PEC dovrà essere trasmesso solo il documento principale, il quale deve contenere:

- l'elenco completo degli allegati;
- il link per il download della documentazione;
- eventuali informazioni aggiuntive necessarie al recupero dei file (es. password di accesso, scadenze del link, istruzioni operative).

Gli allegati caricati sul link, se non vi sono limiti tecnici dovuti alla dimensione, devono successivamente essere inseriti nella registrazione di protocollo, al fine di garantirne la corretta conservazione e la tracciabilità dei documenti trasmessi.

5.3 Procedure per la gestione dei documenti interni

I documenti interni si distinguono in:

- **Documenti di carattere informativo non soggetti a protocollazione**
 - comunicazioni interne meramente informative o informali, spesso equivalenti a una comunicazione verbale;
 - normalmente scambiati via posta elettronica;
- **Documenti di carattere giuridico-probatorio obbligatoriamente protocollati**
 - redatti dagli amministratori comunali o dal personale in servizio presso il Comune di Castelnuovo di Garfagnana nell'esercizio delle proprie funzioni;
 - finalizzati a documentare fatti inerenti all'attività svolta e alla regolarità delle azioni amministrative;
 - comprendono ogni documento dal quale possano derivare diritti, doveri o legittime aspettative di terzi.

Qualora i documenti interni siano rilevanti ai fini del procedimento, essi vengono formati mediante:

- la funzione *“Crea Lettera”*, accessibile dalla Scrivania Virtuale;
- oppure la funzione *“Crea Protocollo”*, selezionando il movimento di tipo interno.

La registrazione a protocollo avviene contestualmente alla sottoscrizione digitale. I dati registrati sono analoghi a quelli dei documenti in partenza, con la differenza che al posto di mittenti e destinatari vengono indicati:

- l'unità protocollante;
- l'unità di smistamento.

Alla gestione dei documenti interni protocollati si applicano le attività di gestione documentale descritte per le altre tipologie, e seguono le seguenti fasi:

1. **Produzione;**
2. **Registrazione e segnatura di protocollo;**
3. **Classificazione;**
4. **Fascicolazione;**
5. **Smistamento** all'ufficio competente e/o per conoscenza.

5.4 Documenti non protocollati

Sono esclusi dalla protocollazione gli *atti preparatori interni*, ovvero:

- minute;
- bozze;
- lettere di trasmissione;
- promemoria;
- schemi iniziali e preliminari di documenti, anche se transitano tra diversi uffici.

Tali atti non hanno valore di documento amministrativo in senso proprio, come definito dalla normativa, in quanto costituiscono solo elaborati preliminari utilizzati come base per la successiva produzione di documenti ufficiali che attestano atti, fatti e dati.

Nonostante l'esclusione dalla protocollazione, è opportuno che:

- i dipendenti che contribuiscono alla formazione del documento abbiano traccia del lavoro svolto;
- gli organi di controllo possano ricostruire le diverse fasi procedurali.

A tal fine, il sistema documentale mette a disposizione la tipologia "Documenti da fascicolare", che consente di:

- registrare documenti non protocollati ma corredati da metadati descrittivi;
- censire e organizzare gli atti preparatori prodotti dai vari uffici;
- consentire la ricerca, la condivisione e la fascicolazione di tali documenti all'interno del sistema di gestione documentale.

In questo modo, anche i documenti non soggetti a protocollazione possono essere valorizzati come supporto informativo e come tracciabilità delle attività interne.

6. Registrazione dei documenti

6.1 Registrazione dei documenti e visibilità dei protocolli

Tutti i documenti prodotti o ricevuti dall'Ente, a prescindere dal supporto (cartaceo o digitale), devono essere registrati a protocollo. Fanno eccezione soltanto quelli espressamente esclusi, individuati nel paragrafo "Documentazione esclusa dalla registrazione di protocollo".

Il registro di protocollo, gestito in forma digitale, rappresenta un atto pubblico di fede privilegiata: ha pieno valore legale e costituisce prova certa dell'avvenuto ricevimento o della spedizione di un documento, indipendentemente dalla regolarità formale di quest'ultimo. Per tale ragione, è idoneo a produrre effetti giuridici e, al tempo stesso, è soggetto alle forme di pubblicità e tutela previste dalla normativa vigente.

La protocollazione di un documento informatico avviene solo dopo che l'operatore ha verificato l'autenticità, la provenienza e l'integrità del documento stesso, con contestuale controllo della validità delle firme digitali eventualmente presenti.

L'accesso al sistema, così come la possibilità di ricercare, visualizzare e stampare informazioni relative alla gestione documentale, è regolato dai criteri di abilitazione stabiliti dal Responsabile della tenuta del servizio di gestione documentale.

6.2 Documentazione esclusa dalla registrazione di protocollo

Non è soggetta a protocollazione la documentazione priva di rilevanza giuridico-amministrativa, ovvero quella che non concorre alla formazione, modificazione o estinzione di procedimenti o atti amministrativi, né produce effetti giuridici diretti o indiretti. Rientrano in questa categoria le seguenti tipologie documentali:

- Materiale pubblicitario e promozionale (volantini, cataloghi, opuscoli);
- Inviti a eventi o manifestazioni non connessi alle attività istituzionali dell'Ente;
- Riviste, quotidiani, pubblicazioni a carattere informativo non richieste ufficialmente;
- Spam o messaggi di posta elettronica indesiderata;
- Corrispondenza personale, anche se indirizzata a un account istituzionale;
- Messaggi duplicati o già protocollati, ricevuti in copia conoscitiva;
- Appunti, bozze e minute interne prive di ufficialità o approvazione formale;
- Documenti di cortesia (biglietti augurali, comunicazioni generiche non pertinenti);
- Richieste di ferie o permessi.

Sono inoltre esclusi dalla registrazione di protocollo:

- Gazzette e bollettini ufficiali, notiziari della pubblica amministrazione, materiale statistico ricevuto;
- Atti preparatori interni, giornali, riviste e materiale pubblicitario relativo a corsi o formazione;
- Dichiarazioni fiscali, previdenziali e documenti contabili;
- Stampe varie, locandine, biglietti di occasione e plichi di libri;
- Atti di stato civile, richieste di certificati e pubblicazioni di matrimonio;

- Autorizzazioni commerciali, di polizia mortuaria, concessioni cimiteriali e trasporti salme;
- Verbali del Codice della Strada, richieste transito ZTL, permessi a costruire;
- Tutti i documenti già soggetti a registrazione e conservazione particolare da parte dell'Ente.

L'esclusione dalla protocollazione deve essere valutata dal Responsabile della Gestione Documentale, in coerenza con le disposizioni interne del sistema di gestione documentale, per garantire uniformità e correttezza nella registrazione dei documenti.

6.3 Registrazione di protocollo dei documenti

La registrazione dei documenti ricevuti, spediti e interni avviene in un'unica operazione, attraverso le funzioni messe a disposizione dal sistema di protocollo. Questa attività presuppone sempre l'esistenza di un documento firmato e garantisce la corretta tracciabilità degli atti amministrativi.

Ogni documento protocollato dall'Amministrazione è identificato in maniera univoca da alcuni elementi fondamentali:

1. **Numero di protocollo** – generato automaticamente dal sistema e non modificabile;
2. **Data di registrazione** – anch'essa attribuita dal sistema in forma immutabile;
3. **Mittente** (per i documenti ricevuti) oppure **Destinatario** (per i documenti spediti);
4. **Data e numero di protocollo del documento ricevuto**, se disponibili;
5. **Oggetto del documento**;
6. **Impronta del documento informatico**, ossia la sequenza di simboli binari che ne garantisce l'identificazione univoca, registrata in forma non modificabile.
7. **Classificazione** secondo il Titolario vigente;
8. **Fascicolo di riferimento**.

Accanto ai dati obbligatori, la registrazione può contenere ulteriori informazioni utili a fini gestionali e organizzativi, come:

- la data di arrivo;
- il numero e la descrizione degli allegati;
- il mezzo di ricezione o spedizione;
- l'ufficio o l'utente incaricato per competenza o per conoscenza;
- il tipo di documento.

Al termine della registrazione il sistema assegna automaticamente un numero progressivo, collegato in modo univoco e immutabile alla data di protocollazione. Questo numero, composto da almeno sette cifre numeriche, si azzerà all'inizio di ogni anno ed è il riferimento ufficiale del documento.

6.4 Registrazione degli allegati

Il numero e la descrizione degli allegati sono elementi essenziali per l'efficacia di una registrazione. Nella registrazione di protocollo si riporta la descrizione della tipologia degli allegati e, se significativi, anche dei loro estremi (data, numero, ecc.). Tutti gli allegati devono essere inseriti nella registrazione di protocollo, insieme con il documento principale. Il sistema di gestione documentale gestisce in forma automatizzata gli allegati.

6.5 Scansione dei documenti analogici

Per i documenti originali cartacei, all'atto della protocollazione viene effettuata:

- la registrazione del documento a protocollo;
- l'acquisizione nel sistema di gestione documentale dell'Ente, la copia per immagine del documento originale e dei relativi allegati (copia informatica o copia semplice).

Fanno eccezione i documenti analogici di formato superiore all'A4. Nei casi di documenti particolarmente voluminosi, viene acquisita la sola lettera di trasmissione, mentre gli allegati vengono elencati separatamente.

Il processo di digitalizzazione dei documenti cartacei si articola nelle seguenti fasi:

1. **Acquisizione delle immagini** – ogni documento, anche se composto da più pagine, viene trasformato in un unico file in formato standard abilitato alla conservazione digitale.
2. **Verifica della leggibilità** – le immagini acquisite vengono confrontate con gli originali cartacei per garantire la corrispondenza completa e fedele.
3. **Collegamento al protocollo** – le immagini vengono associate alla registrazione di protocollo del documento.
4. **Memorizzazione** – le immagini vengono salvate nel sistema di gestione documentale per la conservazione e l'accesso futuro.

Gli originali cartacei, una volta digitalizzati, vengono consegnati agli uffici destinatari, che assumono la responsabilità della loro gestione e conservazione fino al versamento nell'archivio di deposito.

6.6 Gestione dei documenti riservati contenenti dati sensibili o giudiziari

Il Comune di Castelnuovo di Garfagnana, in conformità al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), adotta specifiche misure organizzative e tecniche per la gestione dei documenti riservati e dei documenti contenenti dati personali particolari (sensibili) o giudiziari.

In questi casi viene effettuata una protocollazione riservata. In questa modalità, la visibilità integrale del documento è limitata esclusivamente:

- ai protocollatori dell'Ufficio Protocollo;
- agli utenti ai quali il documento è stato assegnato per competenza, purché abilitati a consultare i protocolli riservati della propria UO.

In particolare:

- la protocollazione e la classificazione dei documenti contenenti dati sensibili o giudiziari avviene con l'applicazione di metadati e marcature specifiche di riservatezza, che ne limitano la visibilità esclusivamente ai soggetti autorizzati;

- l'accesso a tali documenti è consentito solo a personale formalmente incaricato, sulla base dei profili di autorizzazione assegnati dalla UO Servizio Amministrativo su richiesta motivata del dirigente responsabile dell'unità organizzativa;
- le comunicazioni elettroniche contenenti dati riservati devono essere effettuate esclusivamente tramite PEC o piattaforme qualificate messe a disposizione dall'Ente, evitando l'uso di strumenti non sicuri;
- i documenti riservati sono conservati nel sistema di gestione informatica dei documenti con idonee misure di protezione logica (limitazione di accesso, tracciamento delle operazioni) e, ove in formato cartaceo, in locali ad accesso controllato;
- i documenti riservati non possono essere oggetto di diffusione, salvo nei casi espressamente previsti dalla legge e nel rispetto delle norme in materia di diritto di accesso, trasparenza e protezione dei dati personali;
- il Responsabile della gestione documentale, d'intesa con il Responsabile della protezione dei dati (RPD), vigila sulla corretta applicazione delle regole di protocollazione, fascicolazione, conservazione e accesso ai documenti riservati.

Il trattamento dei documenti riservati deve sempre rispettare i principi di liceità, minimizzazione e proporzionalità, garantendo un bilanciamento tra esigenze di trasparenza amministrativa e tutela dei diritti e delle libertà fondamentali degli interessati.

6.7 Casi particolari di registrazione

6.7.1 Documenti con mittente o autore non identificabile

I documenti, analogici o digitali, ricevuti dall'Ente per i quali non sia possibile identificare con certezza l'autore o il mittente vengono comunque protocollati, salvo diversa valutazione del Responsabile della Gestione Documentale, che può disporre diversamente in casi motivati.

In tali circostanze, l'Ente provvede a richiedere al mittente l'integrazione della documentazione mediante l'apposizione della firma autografa o digitale, al fine di garantire la corretta identificazione del soggetto produttore e la validità amministrativa dell'atto.

6.7.2 Documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato

Qualora l'Ente riceva documenti informatici firmati digitalmente il cui certificato di firma risulti scaduto, revocato o sospeso, tali documenti vengono comunque protocollati e inoltrati al Servizio competente per la relativa istruttoria.

Il Servizio provvede a comunicare tempestivamente al mittente l'irregolarità riscontrata, informandolo che la firma digitale apposta non è più valida e richiedendo, se necessario, una nuova sottoscrizione del documento.

Sarà cura del Servizio competente valutare l'accettazione o meno del documento ai fini del procedimento amministrativo, tenuto conto della natura dell'atto e delle disposizioni normative applicabili.

6.7.3 Corrispondenza con più destinatari

Le comunicazioni che abbiano più destinatari si registrano con un solo numero di protocollo. Tutti i destinatari devono essere inseriti nell'apposito campo relativo ai destinatari.

6.7.4 Gestione di documenti prodotti in serie con destinatari multipli

Nel caso di produzione in serie di documenti che abbiano destinatari multipli, e parti minimi variabili di contenuto (quali la diversità di importi, date, ecc.) l'Ente definisce le seguenti possibilità:

- qualora vi sia solo un documento principale privo di allegati identico per differenti destinatari lo stesso può essere registrato nel protocollo e viene inserito nel campo del destinatario i nominativi dei singoli destinatari;
- qualora vi sia solo un documento principale privo di allegati, ma con personalizzazioni per ogni utente destinatario, ogni documento dovrà essere protocollato singolarmente;
- qualora vi sia solo un documento principale uguale per tutti i destinatari, ma con allegati differenti, personalizzazioni per ogni utente destinatario, ogni documento dovrà essere protocollato singolarmente.

6.7.5 Documenti con oggetti plurimi

Qualora un documento informatico in entrata presenti più oggetti, relativi a procedimenti diversi e pertanto da assegnare ed inserire in più fascicoli, il documento verrà registrato un'unica volta e classificato secondo il Titolario nella classificazione prevalente e assegnato per competenza ai diversi responsabili. Ciascun documento in uscita avrà un unico oggetto.

6.7.6 Gestione documenti costituiti esclusivamente dal corpo della PEC o dai soli allegati alla PEC

I messaggi PEC costituiti esclusivamente dal corpo della PEC (testo del messaggio) senza allegati, vengono registrati nel protocollo, trattando il testo della PEC come documento principale.

I messaggi PEC costituiti dal corpo della PEC e in cui sono presenti allegati, vengono registrati al protocollo, trattando come documento principale il testo della PEC e inserendo gli allegati nella relativa sezione.

I messaggi PEC privi del testo del messaggio (corpo della PEC) ma in cui sono presenti degli allegati, vengono registrati nel protocollo, scegliendo come documento principale l'allegato più significativo e inserendo gli altri allegati nella relativa sezione.

Il messaggio contenuto nel corpo della PEC e gli allegati si considerano come documenti sottoscritti e validi a tutti gli effetti di legge nel caso in cui pervengano dal domicilio digitale del mittente.

6.7.7 Ricezione dei documenti tramite riferimenti esterni e file sharing

Nel caso in cui la dimensione complessiva dei documenti da trasmettere superi il limite massimo consentito dal provider di posta elettronica (mail o PEC), la trasmissione al Comune potrà avvenire mediante collegamenti a servizi di file sharing.

In tali casi, il documento principale deve essere comunque inviato tramite PEC e deve contenere:

- il link per l'accesso alla documentazione condivisa;
- l'elenco completo dei documenti da scaricare, con l'indicazione dei nomi dei file corrispondenti.

Il Servizio Amministrativo provvede a:

- Registrare nel protocollo il messaggio PEC ricevuto;
- Scaricare i documenti tramite il link indicato;
- Allegare i file scaricati alla registrazione di protocollo.

Gli utenti dell'Ufficio di smistamento verificano:

- la leggibilità dei documenti scaricati;
- la corrispondenza tra i nomi dei file e quanto dichiarato nel messaggio PEC;
- l'utilizzabilità dei documenti ai fini del procedimento amministrativo.

Tutti gli allegati devono essere sempre inseriti nel protocollo, al fine di garantirne la conservazione digitale insieme al messaggio PEC.

6.7.8 Gestione dei file compressi (ZIP)

I documenti ricevuti in formato compresso (ad esempio file ZIP) devono essere gestiti in modo da garantire la corretta acquisizione, registrazione e conservazione a lungo termine dei contenuti. In fase di protocollazione, il file compresso viene prima sottoposto a verifica di integrità e sicurezza informatica. Successivamente, tramite le apposite funzioni del software di gestione documentale, il pacchetto ZIP viene scompattato ("unzippato") per estrarre tutti i singoli documenti in esso contenuti.

Ciascun documento estratto viene registrato individualmente, con l'attribuzione dei relativi metadati (numero di protocollo, classificazione, fascicolo di riferimento e eventuali relazioni con altri documenti), così da garantire la reperibilità, l'immodificabilità e la conservazione dello stesso. Il file ZIP originario, se ritenuto necessario per motivi di prova o completezza informativa, può essere conservato come allegato non sostitutivo, con opportuna indicazione nella descrizione dei metadati.

6.8 Segnatura di protocollo

La segnatura di protocollo consiste nell'apposizione manuale di etichetta (per i documenti analogici) o nell'associazione automatica (per i documenti informatici) all'originale del documento, in forma permanente e non modificabile, delle informazioni riguardanti la registrazione di protocollo per consentire di individuare ciascun documento in modo inequivocabile (art. 55 del DPR 445/2000).

La registrazione a protocollo e la segnatura costituiscono un'operazione unica e vanno effettuate contemporaneamente; hanno entrambe natura di atto pubblico.

La segnatura di protocollo viene generata in modalità completamente automatica dal sistema di gestione documentale utilizzato dal Comune: il sistema di protocollo crea automaticamente la segnatura contenuta in un file XML, conforme alle specifiche definite dalle Linee Guida.

Le informazioni minime obbligatorie contenute nella segnatura dei documenti informatici includono:

- Codice identificativo del Comune (Amministrazione e AOO)
- Codice identificativo del registro di protocollo
- Data di protocollo
- numero di protocollo;
- Oggetto del documento;
- Mittente o destinatario/i;
- Unità organizzativa di smistamento.
- Identificazione del documento principale e degli allegati (impronta del documento);
- Indice di classificazione;
- Sigillo informatico.

Per i documenti prodotti o ricevuti in forma analogica è possibile procedere alla stampa della segnatura su etichetta da apporre sulla prima pagina del documento protocollato.

6.9 Annullamento delle registrazioni di protocollo

L'operazione di annullamento è regolata secondo quanto previsto dall'art. 54 del DPR 445/2000 e dalle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici. L'annullamento riguarda l'intera registrazione: non è possibile infatti annullare solo il numero di protocollo lasciando valide le altre informazioni della registrazione.

Le registrazioni di protocollo possono essere annullate esclusivamente dal Responsabile della Gestione Documentale tramite provvedimento firmato digitalmente. La richiesta di annullamento viene inviata dagli utenti decentrati, che nella richiesta devono inserire una motivazione sintetica e formale, utilizzando l'apposita funzionalità prevista dal sistema.

Una volta annullato, il documento rimane visibile nelle ricerche, ma viene chiaramente identificato da un'etichetta di colore rosso con la dicitura:

“ANNULLATO in data ... dall'utente ... con motivazione: ...”

Il provvedimento di annullamento viene invece registrato come protocollo interno. L'annullamento viene sempre notificato al Corrispondente, tramite l'invio automatico della notifica annullamento.xml, che contiene i dati relativi all'annullamento del protocollo.

6.10 Registro giornaliero di protocollo

Il sistema di gestione del protocollo informatico produce automaticamente il registro giornaliero di protocollo, costituito dall'elenco delle informazioni inserite con l'operazione di registrazione di protocollo nell'arco di uno stesso giorno.

Il registro giornaliero di protocollo riporta in uno specifico allegato le modifiche effettuate nella medesima giornata.

Al fine di garantire la non modificabilità delle registrazioni, il registro giornaliero di protocollo è trasmesso automaticamente, entro la giornata di lavoro successiva, al sistema di conservazione, ai sensi delle Linee Guida.

6.11 Registro di emergenza

Il Responsabile della gestione documentale autorizza lo svolgimento delle operazioni di registrazione di protocollo sul registro di emergenza nel caso in cui per cause tecniche non sia possibile utilizzare la normale procedura informatica di protocollazione. Sul registro di emergenza vanno riportati gli estremi del provvedimento di autorizzazione.

Il sistema di gestione del protocollo informatico prevede le funzioni per la gestione del registro di emergenza e la successiva, automatica, protocollazione dei documenti inseriti in situazione di emergenza. In particolare, in caso di indisponibilità momentanea del collegamento di rete verso il server, l'attività di protocollazione può proseguire attraverso l'uso dell'applicazione “Registro di Emergenza”, disponibile sulle postazioni degli utenti abilitati. Questo applicativo permette di caricare i dati memorizzati nei Dizionari dell'applicativo e iniziare una nuova emergenza compilando i dati legati alla data e ora di inizio dell'emergenza, alla causa e al provvedimento autorizzativo della stessa. Aperta l'emergenza, l'operatore avrà a disposizione le funzionalità per la registrazione di nuovi protocolli nel registro di emergenza. Una volta conclusa l'emergenza sarà possibile inviare i

dati caricati in automatico al sistema documentale, dove sarà sempre visibile l'indicazione del fatto che i dati sono stati caricati tramite l'applicativo del Registro di Emergenza.

Il Registro di Emergenza è installato sulle postazioni della Uo Settore Amministrativo; le istruzioni operative di utilizzo sono pubblicate sull'Assistente Virtuale.

6.12 Gestione delle anagrafiche di protocollo

Il sistema di gestione documentale è integrato con diverse banche dati anagrafiche per garantire la corretta identificazione dei soggetti e delle amministrazioni coinvolte nei procedimenti:

1. Amministrazioni iscritte all'Indice PA (IPA)

- Questa anagrafica è sempre presente nel sistema e viene aggiornata tramite una funzione di allineamento specifica.
- Gli utenti ordinari non possono modificare i dati, che sono aggiornabili solo dai super utenti con accesso alle funzioni di amministrazione del sistema.
- A seconda della modalità di iscrizione degli Enti all'IPA, è possibile visualizzare le Amministrazioni, le Aree Organizzative Omogenee (AOO) e le Unità Operative (UO).

2. Anagrafica generale dei soggetti

- È un'anagrafica sempre presente e modificabile e integrabile dagli operatori di protocollo.
- Le informazioni inserite possono essere utilizzate come corrispondenti di protocollo da tutti gli utenti del sistema.
- L'inserimento e la modifica sono riservati agli utenti con specifici diritti; le anagrafiche provenienti da banche dati esterne rimangono **soltanto in lettura**.

3. ANPR (Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente)

- Integrata nel sistema per la consultazione dei dati dei cittadini, utilizzata in fase di protocollazione e gestione documentale.

4. INAD (Indice Nazionale dei Domicili Digitali)

- Integrata nel sistema per la consultazione dei dati dei cittadini registrati, utilizzata in fase di protocollazione e gestione documentale.

5. Beneficiari Contabilità

- Anagrafica dedicata ai soggetti rilevanti ai fini contabili, accessibile e gestibile secondo le autorizzazioni previste dal sistema.

Le anagrafiche IPA vengono aggiornate automaticamente, su avvio da parte di un amministratore o secondo una schedulazione preimpostata, di norma su base mensile. È possibile aggiornare tutti gli Enti, o selezionare specifiche tipologie o aree geografiche.

Le anagrafiche generali dei soggetti possono essere inserite in fase di protocollazione o tramite l'applicativo di gestione documentale, da utenti autorizzati. In questo modo, tutti gli utenti del sistema possono ricercare e utilizzare le anagrafiche disponibili, garantendo una gestione uniforme e accurata dei dati nella protocollazione e nello smistamento dei documenti.

7. Gestione dell'iter documentale

7.1 Smistamento e Assegnazione

Lo smistamento di un documento consiste nell'individuare l'Ufficio competente per la trattazione del relativo affare o procedimento amministrativo. L'assegnazione di un documento, invece, identifica la persona incaricata di gestire quel procedimento.

Gli operatori di protocollo si occupano dello smistamento dei documenti ricevuti, sia in formato digitale che cartaceo. Questo processo può avvenire anche in modalità automatica tramite la funzionalità "Tipo documento" del sistema di protocollo, che permette di definire regole automatiche per lo smistamento in base alla tipologia del documento.

L'ufficio destinatario può a sua volta:

- smistare il documento ad altri uffici competenti;
- assegnare il documento a una o più persone del proprio ufficio, secondo le modalità stabilite dal responsabile della gestione documentale, che definisce anche le abilitazioni degli utenti.

Lo smistamento e l'assegnazione avvengono sulla base dell'Organigramma dell'Ente, integrato nel sistema di protocollo, dal quale è possibile selezionare:

- una o più Unità Operative;
- servizi dell'Ente;
- persone specifiche competenti.

È anche possibile effettuare uno smistamento per conoscenza, attivando un iter documentale semplificato, nei casi in cui un ufficio debba solo essere informato della ricezione del documento senza intraprendere ulteriori azioni.

Ogni operazione di smistamento o assegnazione genera automaticamente una notifica sulla scrivania virtuale degli utenti interessati e attiva un iter documentale che deve essere completato fino alla chiusura del procedimento.

La Uo che riceve il protocollo in competenza ha compiti specifici legati alla gestione del documento, tra cui:

- integrare o correggere il codice di classificazione assegnato dall'Ufficio Protocollo;
- inserire il documento nel fascicolo di competenza, esistente o nuovo;
- effettuare i collegamenti ai protocolli precedenti tramite la procedura del protocollo informatico.

Per i documenti cartacei, anche se acquisiti in formato immagine tramite scanner, una volta completate le operazioni di registrazione, segnatura, classificazione e assegnazione, gli originali vengono consegnati agli uffici competenti.

Per i documenti informatici, la presa in carico viene registrata automaticamente dal sistema, e la data di ingresso negli uffici di competenza coincide con la data di smistamento.

7.2 Presa in carico dei documenti e gestione dell'iter documentale

Ogni **unità di smistamento** o **assegnatario** prende in carico i documenti ricevuti tramite l'applicativo **Scrivania Virtuale**.

- Per i documenti **pervenuti telematicamente**, la presa in carico costituisce l'unico modo per rendere visibili e gestibili i documenti assegnati.
- Per i **documenti cartacei**, la presa in carico tramite Scrivania Virtuale avviene **provvista della** scansione, a cui seguirà la consegna degli originali.

Il sistema registra automaticamente ogni passaggio del documento all'interno dell'Ente, memorizzando **l'utente che effettua l'operazione**, la data e l'ora di esecuzione. La presa in carico **attesta l'assunzione di responsabilità sul documento** e consente all'utente abilitato di intervenire su:

- classifica del documento;
- fascicolo;
- ulteriori smistamenti e assegnazioni.

Le **notifiche** sulla Scrivania Virtuale sono gestite per **Unità Operativa (UO)**: se un utente della stessa UO prende in carico o esegue il documento, la notifica viene gestita per tutta l'unità. È comunque possibile per gli altri appartenenti alla UO o al settore **ricercare i documenti ricevuti** tramite le apposite funzionalità del sistema. Gli stati dell'iter documentale gestiti dal sistema di gestione documentale sono i seguenti:

1. **Presa in carico**: conferma che lo smistamento è corretto e avvia la trattazione del documento.
2. **In carico**: il documento è ancora in fase di gestione e l'iter non è completato.
3. **Inoltra**: permette di inviare il documento a nuove unità di destinazione; gli utenti dell'unità di partenza **perdono i diritti di modifica** sul documento inoltrato, ma non quelli di visualizzazione. L'iter documentale viene visualizzato negli **Smistamenti Storici**.
4. **Smista**: consente di aggiungere ulteriori smistamenti per competenza o conoscenza, solo se l'utente ha diritti di modifica sul documento.
5. **Assegna**: permette di assegnare documenti ai singoli componenti dell'unità destinataria; ciascun assegnatario potrà gestire il documento in autonomia tramite la Scrivania Virtuale.
6. **Esegui**: chiude l'iter documentale; il documento rimane sempre ricercabile.

L'inserimento del protocollo nel relativo fascicolo è **obbligatorio** secondo la normativa vigente: pertanto alla chiusura dell'iter documentale il documento deve essere obbligatoriamente **fascicolato**, e il Responsabile della Gestione Documentale effettua monitoraggi periodici per verificare che le operazioni relative vengano effettuate.

Le attività devono rispettare i **tempi previsti dai procedimenti amministrativi**, anche se il sistema prevede scadenze maggiori per evitare blocchi operativi.

I documenti possono essere condivisi tra UO tramite le funzioni **Smista** o **Inoltra**. È possibile verificare quali utenti stanno trattando o hanno trattato un documento e lo stato del relativo iter documentale tramite ricerche dedicate. Gli smistamenti hanno una **durata massima di 180 giorni**: dopo tale termine, vengono **storicizzati**, rimanendo visibili nella sezione "Smistamenti Storici".

Se lo smistamento scaduto riguarda un documento **protocollato da un'altra UO**, il destinatario può

solo **visualizzare**, senza eseguire azioni. Per modifiche, deve richiedere un nuovo smistamento. Se il documento è **protocollato dalla stessa UO**, è possibile modificare classificazione, fascicolazione o aggiungere smistamenti, ma non eseguire più l'iter.

Una volta presa in carico, il documento deve essere **gestito entro 180 giorni**; le notifiche degli smistamenti storicizzati vengono rimosse automaticamente dalla Scrivania Virtuale.

L'UO protocollante riceve **report mensili** sui documenti scaduti, per poter procedere eventualmente a nuovi smistamenti.

7.3 Smistamenti multipli

Di norma, un **protocollo** viene smistato **per competenza** a un'unica unità operativa (UO) incaricata della gestione del procedimento amministrativo. Le altre unità che devono essere informate ricevono lo smistamento **per conoscenza**, senza obbligo di intervenire sul documento. In questo contesto la **UO di competenza** ha in carico **l'intero iter documentale**, compresa la **fascicolazione** del documento; le **UO in conoscenza** non devono procedere alla fascicolazione, salvo casi particolari stabiliti dalle stesse unità in base a esigenze specifiche.

Se il documento è in **formato cartaceo**, la gestione rimane a carico della UO competente, che cura sia il **fascicolo informatico** sia quello **analogico**.

In alcune situazioni particolari, un protocollo può avere **più smistamenti in competenza**, perché più UO sono interessate alla gestione dello stesso procedimento. In questo caso a seconda del procedimento si indicherà quale UO dovrà gestire e conservare il documento cartaceo originale e le competenze di fascicolazione (ad esempio, se utilizzare lo stesso fascicolo per tutte le UO competenti o se ricorrere a una **fascicolazione secondaria**, che consente di inserire contemporaneamente il documento in più fascicoli informatici).

7.4 Gestione di smistamenti o assegnazioni errati

Se un documento viene **smistato o assegnato erroneamente**, il destinatario deve **rifiutare l'assegnazione** il prima possibile, utilizzando la funzione applicativa **"Rifiuta"**. Questo passaggio è fondamentale per **non rallentare le tempistiche di gestione del procedimento**. Durante il rifiuto, è obbligatorio **inserire la motivazione** per cui il documento viene rifiutato. Dopo il rifiuto, il sistema invia una **notifica alla UO** che aveva effettuato lo smistamento, permettendo di correggere l'errore e procedere a un **nuovo smistamento**.

Le UO che ricevono smistamenti per errore non devono smistare il documento alla UO che ritengono abbia competenza sullo stesso; ma effettuare la procedura di rifiuto. Nel caso in cui sia erroneamente utilizzata questa modalità, lo smistamento non avrà valore probatorio in quanto non effettuato dal Servizio Amministrativo, che mantiene centralizzate le operazioni di protocollazione e smistamento in arrivo.

Se il responsabile del procedimento ritiene necessario **portare altri uffici a conoscenza** del contenuto del documento, può:

- Aggiungere tale informazione direttamente sul protocollo informatico aggiungendo un nuovo smistamento tramite le funzioni disponibili nell'applicativo;
- Comunicarlo all'**Ufficio protocollante**, che provvederà alle integrazioni necessarie.

8. Classificazione e fascicolazione dei documenti

8.1 Piano di classificazione

Il Piano di classificazione (o Titolario) è il sistema precostituito di partizioni, gerarchicamente ordinate (dal generale al particolare), fissate sulla base dell'analisi delle funzioni dell'ente, al quale deve ricondursi la molteplicità dei documenti prodotti, per organizzarne la sedimentazione ordinata. Si compone di **titoli**, suddivisi in **classi**, a loro volta articolate in **sottoclassi**.

Tutti i documenti ricevuti, prodotti o interni, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, devono essere classificati in base al Titolario. Il Titolario adottato dall'Ente è contenuto nell'allegato 5 del presente manuale "*Piano Integrato Classificazione, Fascicolazione, Conservazione*"; e integrato all'interno del Sistema di Gestione Documentale utilizzato.

All'interno di ogni classe possono essere aperti **fascicoli**, che vengono numerati progressivamente dal sistema; e inseriti nel **Repertorio dei fascicoli**, prodotto annualmente dal Responsabile della gestione documentale.

Il Titolario è uno strumento **dinamico** che rappresenta le funzioni e le competenze dell'Ente, che possono cambiare in seguito a nuove leggi o regolamenti. **Aggiornamenti e revisioni** dello stesso vengono adottati tramite deliberazione di giunta, su proposta del Responsabile della Gestione Documentale. Dopo ogni modifica, il Responsabile informa tutti gli operatori autorizzati alla classificazione dei documenti e fornisce istruzioni per il corretto utilizzo delle nuove voci.

Il Titolario **non è retroattivo**: non si applica ai documenti protocollati prima della sua introduzione.

Il sistema di protocollazione garantisce la **storicizzazione** delle modifiche, permettendo di ricostruire le voci nel tempo e mantenendo i legami tra fascicoli e documenti con la struttura vigente al momento della loro produzione. Per ogni voce del Titolario vengono registrate **la data di inserimento e la data di eventuale variazione**. È sempre possibile continuare a registrare documenti nei fascicoli già aperti fino alla loro **chiusura definitiva**.

8.2 Classificazione dei documenti

La classificazione dei documenti è un'operazione obbligatoria per legge, volta a garantire una corretta organizzazione dei documenti all'interno dell'archivio dell'Ente. Questa attività si basa sul Piano di classificazione (Allegato numero 5 "*Piano Integrato Classificazione, Fascicolazione, Conservazione*"), che censisce in maniera gerarchica le funzioni svolte dall'Ente. La classificazione permette di organizzare i documenti secondo un ordinamento logico basato sulle funzioni e sulle competenze dell'Area Organizzativa Omogenea (AOO).

La classificazione dei documenti in entrata, in uscita o interna è affidata alle unità di protocollazione abilitate, e viene gestita tramite l'applicativo di gestione documentale. Durante la registrazione di un protocollo, è necessario selezionare la classificazione corretta, che rappresenta un dato obbligatorio: il sistema non consente la registrazione di documenti privi di classificazione.

L'applicativo garantisce inoltre la storicizzazione delle classificazioni, mantenendo traccia delle modifiche e permettendo la visualizzazione delle classificazioni chiuse sui documenti precedentemente classificati con quelle voci.

8.3 Fascicolazione dei documenti

La **fascicolazione dei documenti** è un'operazione obbligatoria, che permette di garantire il collegamento tra ogni documento ricevuto e/o prodotto dall'amministrazione nello svolgimento dello stesso affare o procedimento, fino all'eventuale provvedimento finale.

Il **fascicolo informatico** è lo strumento che consente di raggruppare i documenti in base all'affare o al procedimento amministrativo, rispettando le regole archivistiche. Ogni fascicolo è identificato da un **numero sequenziale** all'interno dell'ultimo livello del Titolario di classificazione e contiene documenti classificati in modo omogeneo e riferiti alla medesima trattazione.

La registrazione degli elementi identificativi del fascicolo sono curati dalle UO di competenza, che sono responsabili di ogni fase di gestione del fascicolo. Ogni documento di protocollo, dopo essere stato registrato e classificato, deve essere inserito nel fascicolo di competenza. Questa operazione spetta all'unità operativa che riceve lo smistamento per competenza del documento.

8.4 Fascicoli informatici

L'Ente crea e gestisce i fascicoli informatici utilizzando le funzionalità messe a disposizione dal sistema di gestione documentale. I fascicoli consentono di aggregare i documenti in base all'affare, al procedimento amministrativo o alla persona di riferimento, garantendo la corretta organizzazione dei documenti.

L'apertura, la modifica e la chiusura dei fascicoli sono effettuate direttamente dalle unità operative competenti, nel rispetto del Piano di Fascicolazione. Il sistema registra automaticamente i metadati associati a ciascun fascicolo, ne conserva lo storico e assicura la visibilità secondo i privilegi utente definiti, consentendo così una gestione sicura, efficiente e conforme alla normativa vigente.

8.5 Fascicoli ibridi

Il fascicolo ibrido è composto da documenti formati su due supporti, quello cartaceo e quello informatico, afferenti ad una pratica/affare/procedimento 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 di repertorio.

Il sistema documentale permette di indicare come metadato del fascicolo se lo stesso è un fascicolo ibrido o se gestito interamente in modalità digitale.

Operativamente è necessario effettuare una stampa del numero di classifica e fascicolo (stampa copertina) da anteporre sulla cartella cartacea in cui vengono inseriti i documenti cartacei. In presenza di documenti cartacei da inserire in fascicoli informatici, dovrà essere prodotta copia per immagine degli stessi conforme secondo la normativa vigente. L'originale cartaceo sarà conservato presso le UO competenti.

8.6 Metadati dei fascicoli

Il sistema di gestione documentale permette di gestire, registrare e ricercare i metadati definiti dall'Allegato 5 delle Linee Guida. I metadati obbligatori per un fascicolo informatico includono:

1. **Identificativo del fascicolo:** Un codice univoco che identifica il fascicolo all'interno del sistema.
2. **Tipologia di fascicolo:** Indica la natura del fascicolo, come "affare", "procedimento amministrativo", "persona fisica" o "persona giuridica".
3. **Amministrazione titolare:** L'ente o l'amministrazione responsabile del fascicolo.

4. **Amministrazioni partecipanti:** Altre amministrazioni coinvolte nel fascicolo.
5. **Responsabile del procedimento:** La persona responsabile della gestione del fascicolo.
6. **Unità di competenza:** L'unità organizzativa responsabile della gestione del fascicolo.
7. **Oggetto del procedimento:** Una descrizione sintetica dell'oggetto del fascicolo.
8. **Elenco dei documenti contenuti:** Una lista dei documenti inclusi nel fascicolo.
9. **Identificativo del fascicolo:** Un codice univoco che identifica il fascicolo stesso.

Questi metadati sono essenziali per garantire una gestione efficace e conforme dei fascicoli informatici.

8.7 Tipologia dei fascicoli

Nel sistema di gestione documentale dell'Ente, i fascicoli rappresentano l'unità logico-organizzativa che raccoglie e struttura i documenti afferenti a uno stesso contesto amministrativo. Esistono diverse tipologie di fascicoli, classificate in base al criterio di aggregazione prevalente:

- Fascicoli per procedimento: contengono tutti gli atti e i documenti relativi allo svolgimento di un procedimento amministrativo specifico, dal suo avvio alla conclusione. Sono la forma più diffusa nella gestione per processi e garantiscono la tracciabilità integrale dell'iter.
- Fascicoli per affare: comprendono i documenti riferiti a una determinata attività o a uno specifico progetto, anche se non riconducibili a un unico procedimento. Sono utilizzati, ad esempio, per attività di pianificazione o progetti complessi.
- Fascicoli per materia: raccolgono documenti relativi a una tematica omogenea, che possono derivare da più procedimenti o affari, ma che condividono la stessa classificazione tematica.
- Fascicoli nominativi: costituiti per raccogliere documenti riferiti a un singolo soggetto (persona fisica o giuridica), come ad esempio le posizioni contributive o i rapporti contrattuali.
- Fascicoli di servizio o d'ufficio: comprendono documentazione interna prodotta a supporto delle attività correnti dell'unità organizzativa (es. monitoraggi, verbali, comunicazioni interne).

8.8 Repertorio dei fascicoli

I fascicoli sono registrati nel repertorio informatico dei fascicoli. Il repertorio dei fascicoli è l'elenco ordinato e aggiornato dei fascicoli istruiti all'interno di ciascuna classe. Il repertorio riporta il titolo del fascicolo e l'indice di classificazione completo (anno, titolo, classe/sottoclasse e numero del fascicolo). L'indice di classificazione indica anche l'eventuale presenza di sottofascicoli o inserti, a loro volta numerati progressivamente all'interno del fascicolo o del sottofascicolo.

Il repertorio dei fascicoli ha cadenza annuale: inizia il 1° gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno.

8.9 Chiusura dei fascicoli

I fascicoli che corrispondono ad affari o procedimenti conclusi e i fascicoli annuali devono essere chiusi all'interno del sistema di protocollo informatico da parte delle UO di competenza (ovvero dalle UO che li hanno creati e gestiti), utilizzando le funzionalità disponibili nel sistema di gestione documentale.

8.10 Flusso di inserimento di un protocollo all'interno del fascicolo

Per i **documenti in arrivo**, l'inserimento nel fascicolo deve essere effettuato **prima della chiusura dell'iter documentale**. L'operatore deve verificare se esiste già un fascicolo di riferimento: se è già esistente, il documento viene inserito al suo interno; altrimenti viene creato un nuovo fascicolo all'interno del quale inserire il protocollo.

Per i **documenti in uscita e interni**, l'inserimento nel fascicolo è impostato come **obbligatorio al momento della protocollazione**. In questo caso, il sistema non permette di completare la registrazione del protocollo finché il documento non è stato correttamente inserito nel fascicolo di riferimento.

8.11 Responsabilità della fascicolazione

Le regole per effettuare la fascicolazione sono le seguenti:

- **Protocolli in entrata con un solo smistamento per competenza:** La responsabilità della fascicolazione ricade sull'Unità Organizzativa che riceve lo smistamento per competenza. Le unità inserite **in conoscenza** non sono obbligate a fascicolare il documento; se lo fanno, possono utilizzare la fascicolazione secondaria.
- **Protocolli in entrata con più smistamenti per competenza:** In questi casi è possibile gestire il documento in due modi:
 1. Creare **un unico fascicolo** condiviso da tutte le UO competenti, aperto da una di esse;
 2. Utilizzare la **fascicolazione secondaria**, creando un fascicolo principale e più fascicoli secondari, uno per ciascuna UO competente.
- **Protocolli in uscita e interni:** La fascicolazione è sempre a carico dell'Unità che crea il protocollo, indipendentemente dal numero di destinatari o UO coinvolte.

8.12 Ricerca dei fascicoli e visibilità del relativo contenuto

L'applicativo di gestione documentale consente di effettuare ricerche sui fascicoli utilizzando tutti i metadati registrati su di essi. Di norma, il fascicolo viene reso visibile a tutto il personale dell'Ente, soprattutto nei casi in cui più Unità Organizzative (UO) partecipano allo stesso procedimento complesso. In questi casi, tutte le UO coinvolte utilizzano lo stesso fascicolo per inserire i documenti prodotti, inclusi eventuali sotto-fascicoli.

Tuttavia, la visibilità dei documenti contenuti nel fascicolo segue le stesse regole del protocollo: a seconda dei privilegi assegnati all'utente, sarà possibile visualizzare l'intero contenuto del fascicolo oppure solo una parte di esso. Di conseguenza, la visibilità di un fascicolo non garantisce automaticamente l'accesso a tutti i documenti al suo interno, poiché ciascun documento può avere criteri di accesso differenti.

8.13 Fascicoli riservati

È possibile creare fascicoli "riservati", che non seguono le regole di visibilità dei fascicoli standard. Per visualizzare questi fascicoli, è necessario che all'utente siano assegnati privilegi aggiuntivi. In questo modo, tali fascicoli non sono accessibili a tutti gli utenti, ma solo a chi possiede lo specifico diritto di visualizzare i fascicoli riservati.

Va sottolineato che questo privilegio riguarda esclusivamente il contenitore fascicolo: la visibilità dei documenti al suo interno continua a seguire le regole stabilite per il protocollo. In altre parole, anche se un utente può accedere al fascicolo riservato, potrà vedere solo i documenti per i quali ha i diritti di accesso secondo il protocollo.

8.14 Fascicolazione di Atti e Contratti

Le tipologie documentali relative agli Atti (Delibere e Determine) e Contratti sono soggette a classificazione e fascicolazione obbligatoria, da parte degli utenti redattori. In questo modo consultando il fascicolo informatico è possibile visualizzare all'interno dello stesso anche queste tipologie documentali, in base ai privilegi di visibilità impostati negli applicativi verticali di gestione. Sono disponibili apposite funzioni di ricerca lato documentale di queste tipologie; e sono disponibili funzioni di spostamento e/o inserimento massivo degli atti all'interno del fascicolo corrispondente. Gli atti inseriti in un fascicolo principale e in fascicoli secondari, laddove necessario.

8.15 Piano di Fascicolazione

Il Piano di Fascicolazione, fornisce le indicazioni necessarie per definire le modalità di fascicolazione dei documenti per ciascuna classificazione. Esso specifica, per ogni voce del Titolario e/o serie documentale gestita, il tipo di fascicolo da creare, le regole per l'apertura di sottofascicoli, le modalità di aggregazione dei documenti e le responsabilità delle unità organizzative coinvolte (Allegato 5 – “*Piano Integrato Classificazione, Fascicolazione, Conservazione*”).

L'aggiornamento del Piano di Fascicolazione compete al Responsabile della Gestione Documentale. Tale aggiornamento deve essere comunicato a tutte le unità abilitate alla gestione dei documenti, fornendo le istruzioni operative per l'utilizzo corretto delle eventuali modifiche nella gestione dei fascicoli.

8.16 Integrazione tra strumenti archivistici e funzioni dell'Ente

È fondamentale garantire un raccordo costante tra gli strumenti tecnici del sistema documentale (piano di classificazione, piano di fascicolazione e piano di conservazione) e le effettive funzioni amministrative e archivistiche dell'Ente. Ciò significa che:

- il **piano di classificazione** deve rispecchiare le funzioni e le competenze reali dell'Ente, consentendo di collocare ogni documento all'interno del corretto ambito funzionale;
- il **piano di fascicolazione** deve supportare la gestione dei procedimenti amministrativi effettivamente svolti, facilitando la raccolta organica dei documenti nei relativi fascicoli;
- il **piano di conservazione** deve stabilire tempi e modalità di conservazione o scarto dei documenti sulla base del loro effettivo valore giuridico, amministrativo, storico e probatorio.

Le **funzioni applicative del sistema documentale** garantiscono la corretta applicazione di tali principi, assicurando che i piani siano effettivamente integrati nei processi di lavoro e che l'attività di classificazione, fascicolazione e conservazione sia svolta in modo coerente, uniforme e conforme alle esigenze operative dell'Ente.

9. Gestione dell'archivio corrente, di deposito e storico

9.1 Archivio corrente

Per **archivio corrente** si intende l'insieme dei documenti relativi ad affari e procedimenti amministrativi non ancora conclusi. Tale documentazione è custodita direttamente dalle UO che gestiscono il procedimento, che ne curano anche la corretta organizzazione e gestione, provvedendo alla classificazione e alla fascicolazione dei documenti trattati, indipendentemente dal supporto utilizzato e dalle modalità di trasmissione.

I documenti devono essere raccolti in fascicoli informatici e/o ibridi, con l'indicazione della loro collocazione nel campo *topografia*. Per i fascicoli ancora cartacei deve inoltre essere stampata la copertina generata dal sistema di gestione documentale.

9.2 Archivio di deposito

Per **archivio di deposito** si intende l'insieme dei documenti relativi ad affari e procedimenti amministrativi conclusi da meno di quarant'anni, che possono essere nuovamente consultati per motivi di riesame, ripresa o per la loro connessione con pratiche successive.

L'archivio di deposito è collocato in appositi locali all'interno della sede comunale ed è gestito dal responsabile della Gestione Documentale.

All'inizio di ogni anno, ciascuna UO individua i fascicoli relativi ad affari o procedimenti conclusi, o comunque non più necessari alle attività correnti. I fascicoli così selezionati vengono trasferiti all'archivio di deposito indicando il passaggio anche tramite le apposite funzioni del sistema di protocollo informatico. Il trasferimento deve rispettare l'organizzazione originaria dei fascicoli e delle serie presenti nell'archivio corrente.

Ogni UO redige e conserva un **elenco di consistenza** dei fascicoli e delle serie trasferite nell'archivio di deposito, ai fini della ricerca di pratiche concluse e non ancora inventariate.

9.2.1 Selezione e scarto

Nell'ambito dell'**archivio di deposito** vengono svolte le operazioni di **selezione e scarto**, curate dal Responsabile della Gestione Documentale in collaborazione con la UO che ha prodotto la documentazione. I responsabili dei singoli Uffici non possono procedere autonomamente allo scarto.

Con il termine *scarto* si intende l'insieme delle operazioni volte a individuare i documenti che non sono da conservare secondo il piano di conservazione adottato, destinando quindi al macero parte della documentazione presente in archivio.

In base alla normativa vigente, lo scarto deve avvenire al momento del trasferimento dei documenti nelle sezioni separate d'archivio, ossia dopo quarant'anni. Tuttavia, è possibile procedere anche in tempi più brevi (5, 7 o 10 anni) per particolari tipologie di documenti che, ingombrando inutilmente, rischiano di compromettere la corretta conservazione degli atti di maggiore rilevanza. Lo scarto può

precedere, accompagnare o seguire le operazioni di ordinamento e riordino, soprattutto quando riguarda intere serie documentarie la cui conservazione risulti manifestamente inutile.

Il principio guida delle attività di selezione è che un atto può essere eliminato solo se riveste un interesse esclusivamente immediato e temporaneo, e solo quando tale interesse sia venuto meno, a condizione che non sussista alcuna utilità per finalità di ricerca storica.

Sono comunque esclusi dallo scarto:

- i documenti relativi a pratiche in corso;
- quelli appartenenti a pratiche concluse nell'ultimo quinquennio;
- i documenti anteriori a quarant'anni già trasferiti all'archivio storico;
- la documentazione relativa all'ultimo conflitto mondiale;
- tutti i documenti precedenti all'unificazione italiana.

I documenti destinati all'eliminazione, privi di rilevanza amministrativa, legale o storica, devono essere descritti in un **elenco di scarto**, che deve riportare:

- i riferimenti al titolario di classificazione;
- numero e tipologia delle unità archivistiche (faldoni, fascicoli, registri, ecc.);
- estremi cronologici;
- descrizione della documentazione;
- indicazione sommaria del peso.

L'elenco costituisce la **proposta di scarto**, che deve essere approvata mediante apposita determina e successivamente trasmessa alla Soprintendenza archivistica territorialmente competente, al fine di ottenere la prescritta autorizzazione. Solo dopo l'autorizzazione si procede alla distruzione dei documenti indicati.

Le operazioni di selezione e scarto sono sempre preliminari al trasferimento della documentazione all'**archivio storico** del Comune.

9.2.2 Piano di conservazione

Il **piano di conservazione dei documenti archivistici** è un documento organizzativo dell'Ente, allegato al Manuale di Gestione (allegato 5 "Piano Integrato Classificazione, Fascicolazione, Conservazione"), che definisce i tempi di conservazione per ciascuna tipologia documentaria. Esso stabilisce quali documenti devono essere conservati permanentemente e quali, invece, possono essere eliminati dopo un periodo variabile di anni. La determinazione dei tempi di conservazione si fonda su disposizioni normative e su valutazioni effettuate a seguito dell'esame diretto del materiale, nel rispetto delle regole che disciplinano l'attività amministrativa e finanziaria. In particolare, tiene conto dell'utilità del documento, che può essere di natura amministrativa, legale o storica, e del valore o uso della documentazione.

Il piano di conservazione assicura la tutela dei cosiddetti **documenti vitali per l'Ente**, ossia quelli indispensabili per:

- ricostruire lo stato giuridico e la situazione legale e finanziaria dell'Ente;
- garantire i diritti di dipendenti, cittadini, azionisti o clienti;

- soddisfare gli obblighi amministrativi e giuridici;
- proteggere gli interessi esterni.

L'aggiornamento del piano di conservazione è di esclusiva competenza del responsabile del Servizio archivistico e viene effettuato, quando necessario, nel rispetto della normativa vigente in materia di formazione e conservazione degli archivi pubblici.

In applicazione del piano, le strutture di **archivio corrente** provvedono periodicamente a effettuare operazioni di scarto della documentazione che, esaurito l'interesse amministrativo, giuridico o storico, non è destinata a ulteriore conservazione.

Trascorsi **40 anni**, i fascicoli, le serie e i documenti non soggetti a scarto vengono trasferiti dall'**archivio di deposito** all'**archivio storico**, per la loro conservazione permanente.

9.3 Archivio storico

Per **archivio storico** si intende il complesso dei documenti relativi ad affari e procedimenti amministrativi conclusi da oltre quarant'anni e destinati, dopo le operazioni di scarto, alla **conservazione permanente** per finalità storiche e culturali.

Il responsabile della gestione documentale, in qualità di responsabile generale del sistema archivistico comunale, ha il compito di **supervisionare e garantire** anche la corretta gestione dell'archivio storico.

L'**archivio storico del Comune di Castelnuovo di Garfagnana**, custodisce la documentazione che ha esaurito la propria funzione amministrativa e che assume valore come fonte storica, giuridica e culturale.

I documenti conservati presso l'archivio storico sono **liberamente consultabili**, fatti salvi i limiti di riservatezza stabiliti dalla normativa vigente.

Le informazioni relative all'archivio Storico sono disponibili nel SIA-Sistema Informativo Archivistico alle voci pertinenti del complesso archivistico e del soggetto conservatore.

Per la gestione della conservazione della parte di archivio analogico di deposito e storico l'Ente può avvalersi anche di affidamenti in outsourcing, che saranno nel caso preceduti dal nulla osta della Soprintendenza di riferimento.

10. Gestione delle istanze digitali e dei documenti da sistemi esterni

10.1 Produzione di documenti mediante processo dematerializzato

I documenti descritti nei paragrafi seguenti sono formati dal Comune di Castelnuovo di Garfagnana attraverso l'implementazione di processi digitali, tramite l'utilizzo di applicativi trasversali che possono essere in alcuni casi integrati con il sistema di gestione documentale. L'Ente utilizza infatti software verticali, ovvero applicativi dedicati a specifici settori o attività per la gestione delle pratiche in modalità digitale.

Il sistema di gestione documentale utilizzato offre la possibilità di integrazione con sistemi terzi tramite la messa a disposizione di webservice, che permettono di effettuare registrazioni automatiche di documenti all'interno del sistema.

Alcune funzioni del Comune (e quindi anche la relativa gestione della documentazione prodotta, come ad esempio quella relative alla gestione delle Pratiche Suap) sono state trasferite all'Unione Garfagnana dei Comuni. Pertanto la documentazione relativa alle funzioni trasferite all'Unione viene gestita dall'Unione. Sono ad ogni modo rimaste all'interno del Piano di Classificazione e Fascicolazione le voci relative alle funzioni, in quanto il Comune riceve la documentazione in conoscenza da parte dell'Unione sulle funzioni delegate.

A questi link sono contenute le informazioni dettagliate e aggiornate rispetto all'organizzazione dell'Unione dei Comuni Garfagnana e alle funzioni da essa esercitate per il Comune di Castelnuovo di Garfagnana:

[Unione Comuni Garfagnana - Regione Toscana](#)

[Funzioni esercitate dall'Unione Garfagnana - Regione Toscana](#)

10.2 Atti amministrativi degli organi collegiali e monocratici

Gli atti monocratici e gli atti degli organi collegiali vengono prodotti tramite apposito software integrato nativamente con il sistema di gestione documentale e collegato alla componente di protocollo informatico.

Il software consente di svolgere tutte le operazioni previste nell'ambito della gestione documentale e del protocollo informatico. I documenti così generati costituiscono specifiche serie archivistiche, ciascuna corredata da un repertorio contenente:

- i dati identificativi dell'atto;
- i dati di classificazione e fascicolazione;
- il numero di repertorio progressivo annuale.

Gli atti amministrativi sono predisposti attraverso processi di adozione completamente digitali. Ogni fase del flusso di lavoro prevede la messa a disposizione della documentazione agli utenti incaricati, che possono intervenire con le azioni necessarie (revisione, validazione, adozione, firma, ecc.) fino alla conclusione dell'iter.

Il sistema gestisce in automatico gli stati di avanzamento, consentendo agli utenti di monitorare costantemente lo stato degli atti prodotti. Le modalità operative di utilizzo dell'applicativo degli Atti sono disponibili nell'Assistente Virtuale.

I documenti vengono infine inviati in conservazione corredati dai metadati relativi al repertorio di riferimento (anno e numero di repertorio, data di esecutività, data di pubblicazione, unità proponente, data di proposta, funzionario, ecc.), oltre ai dati identificativi dell'atto.

Tutti gli atti, in fase iniziale, sono registrati come **“proposta”** e confluiscono in un registro unico comune, distinto per tipologia di atto.

Atti collegiali

Sono gestiti i seguenti registri:

Registro	Codice
Deliberazioni di Giunta Comunale	DELG
Deliberazioni di Consiglio Comunale	DELC

Sono gestiti inoltre i registri per numerare le sedute degli organi collegiali (Consiglio comunale, Giunta comunale) e consentirne la gestione (convocazioni, registrazione delle presenze e delle votazioni, redazione dei verbali).

Atti monocratici

Sono gestiti i seguenti registri:

Registro	Codice
Determine	DETE
Decreti	DECR
Ordinanze	ORDI

10.3 Albo pretorio e Trasparenza

L'Ente si attiene alle **Linee Guida AgID** in materia di pubblicità legale dei documenti e di conservazione dei siti web delle Pubbliche Amministrazioni.

Il Comune di Castelnuovo di Garfagnana gestisce l'**Albo Pretorio** tramite un software integrato nativamente con il sistema di gestione documentale e collegato sia alla componente di protocollo informatico sia all'applicativo per la gestione degli atti amministrativi.

L'Albo online è consultabile al seguente link: [Ricerca Albo](#)

La pubblicazione degli atti avviene in modalità automatica sull'Albo Pretorio; la durata della pubblicazione è definita in base alla tipologia di atto. Alla scadenza, il sistema genera

automaticamente le **attestazioni di avvenuta pubblicazione**, secondo le tempistiche previste. È inoltre disponibile un'integrazione con il protocollo informatico che consente di pubblicare in automatico sull'Albo Pretorio documenti già protocollati.

Il **Portale della Trasparenza** è consultabile al seguente link: [Castelnuovo di Garfagnana- Casa di Vetro](#)

In queste sezioni sono pubblicati, secondo quanto previsto dalla normativa vigente e dalle disposizioni ANAC, documenti, informazioni e dati relativi all'organizzazione dell'amministrazione, alle attività e alle modalità di realizzazione delle stesse, in conformità a quanto stabilito dal **D. Lgs. 14 marzo 2013, n. 33**, come modificato dal **D. Lgs. n. 97/2016**. I contenuti sono oggetto di costante aggiornamento da parte degli uffici competenti e, ove necessario, le sezioni rimandano a pagine già presenti sul sito istituzionale dell'Ente o su altri siti istituzionali.

I documenti, le informazioni e i dati oggetto di pubblicazione obbligatoria sono resi disponibili in **formato aperto** e restano pubblicati per un periodo di **5 anni**, decorrenti dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello da cui nasce l'obbligo di pubblicazione, e comunque fino a quando gli atti producono effetti, salvo diverse disposizioni previste dalla normativa in materia di protezione dei dati personali.

L'obbligo di pubblicazione previsto dal D. Lgs. n. 33/2013 comporta il diritto, per chiunque, di richiedere i medesimi documenti nei casi di omissione, attraverso l'esercizio del **diritto di accesso civico** ai sensi dell'art. 5 del medesimo decreto.

10.4 Contratti

Il Comune di Castelnuovo di Garfagnana utilizza un applicativo per la gestione dei Contratti, nativamente integrato nel sistema di gestione documentale e collegato al protocollo informatico. La soluzione consente di rispettare gli obblighi relativi alla modalità elettronica per i contratti in forma pubblica, secondo quanto previsto dalla **Legge 221/2012** e normativa correlata.

L'applicativo permette la registrazione telematica dei contratti sul portale **Sister** ed è integrato con il sistema di protocollo informatico per la **fascicolazione, classificazione e protocollazione** dei contratti. I contratti gestiti tramite il software vengono successivamente inviati in **conservazione digitale**.

Le principali funzionalità dell'applicativo sono:

- Creazione di un nuovo contratto;
- Inserimento dei dati del contratto;
- Inserimento dei dati della/delle controparte/i;
- Inserimento del testo del contratto e relativi allegati;
- Numerazione del contratto e apposizione delle firme digitali;
- Generazione del "Plico" e integrazione con il portale Sister;
- Protocollazione, fascicolazione e integrazione con il protocollo informatico;
- Archiviazione e invio in conservazione digitale.

L'applicativo prevede due ruoli utenti:

- **Amministratore**, con accesso a tutte le sezioni e funzionalità;

- **Operatore**, con accesso limitato, escluso dalle sezioni di configurazione.

Attraverso il software vengono gestiti i seguenti registri:

Registro	Codice
Repertorio Generale Atti Pubblici	RG
Contratti Settore Amministrativo	CSA

10.5 Fatture elettroniche

Le **fatture elettroniche** pervengono al Comune di Castelnuovo di Garfagnana tramite lo **Sdi – Sistema di Interscambio**, in formato XML, attraverso il canale PEC registrato sull'indice IPA nel corrispondente servizio di fatturazione.

La fattura ricevuta viene **automaticamente protocollata, classificata e fascicolata** in un fascicolo annuale e assegnata alla **Contabilità Finanziaria**, per essere successivamente trasmessa al sistema contabile. Qui viene presa in carico per la verifica di correttezza e conformità e gestita tramite le relative funzioni applicative dal Settore Finanziario.

Le fatture vengono accettate **esclusivamente in formato elettronico**, secondo quanto previsto dalla normativa vigente. Non si accettano fatture cartacee emesse in data pari o successiva al **31 marzo 2015**, fatta eccezione per i soggetti non tenuti all'obbligo di fatturazione elettronica (ad esempio fornitori esteri).

Sul sistema contabile, la fattura viene **registrata nel registro delle fatture entro 10 giorni dal ricevimento**. La **data di protocollo** costituisce il termine iniziale per:

- i **15 giorni** entro cui la fattura deve essere accettata o rifiutata con motivazione (la mancata comunicazione di rifiuto entro 15 giorni equivale ad accettazione);
- i **30 giorni** previsti dalla legge, decorso i quali, in assenza di pagamento, iniziano automaticamente a decorrere gli **interessi moratori**.

Tutte le fatture elettroniche trasmesse dai fornitori alle Pubbliche Amministrazioni (**ciclo passivo**), così come quelle emesse dal Comune di Castelnuovo di Garfagnana (**ciclo attivo**), **sono obbligatoriamente conservate in modalità elettronica**, secondo quanto disposto dalla legge.

10.6 Ricezione e gestione di istanze e comunicazioni tramite portali digitali

Il Comune di Castelnuovo di Garfagnana ha implementato servizi interamente digitali, per la presentazione di istanze e richieste da parte dei Cittadini all'amministrazione. Queste istanze prevedono la gestione di flussi completamente informatizzati e la produzione di documenti informatici.

Attraverso un portale accessibile via SPID o CIE, i cittadini compilano e inviano istanze, autocertificazioni e richieste, corredate da allegati elettronici e firme digitali, senza produrre alcun cartaceo.

L'approccio "senza carta" riduce i tempi, snellisce i processi e facilita la conservazione digitale, promuovendo una PA più trasparente, efficiente e in linea con la normativa vigente.

Tutti i servizi comunali per i cittadini, disponibili online o a sportello, per richiedere documenti e permessi, iscriversi a graduatorie ed effettuare pagamenti sono censiti all'interno del Portale Istituzionale:

[Servizi - Portale](#)

Le domande sono gestite tramite integrazione con il sistema di gestione documentale, che permette di registrare automaticamente il numero di protocollo e di agganciare ad ogni pratica le relative risposte. All'inoltro della richiesta viene rilasciata al richiedente una ricevuta che attesta l'invio della stessa e riepiloga le informazioni inserite.

10.7 MEPA e piattaforme e-procurement

Le procedure di acquisto più frequentemente utilizzate dal Comune sono le seguenti:

- **Affidamenti diretti MePA** (Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione);
- **Adesioni a Convenzioni**;
- **Negoziazioni MePA** (Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione).

A partire dal 2024, in base al nuovo Codice dei Contratti (**D.lgs. n. 36/2023**), è obbligatorio utilizzare piattaforme di e-procurement. In Toscana viene utilizzata la piattaforma regionale **Start**.

La **documentazione originale** viene gestita e registrata direttamente nelle piattaforme utilizzate, che ne cura anche la **conservazione digitale**. Rimane a discrezione dell'operatore incaricato decidere se protocollare manualmente eventuali documenti nel registro di protocollo.

La **documentazione relativa alle gare** viene pubblicata nella sezione **Trasparenza Amministrativa**:

- La pubblicazione dei bandi e dei contratti avviene **automaticamente** tramite il sistema di gestione degli atti;
- La documentazione registrata nel protocollo viene pubblicata **manualmente** dagli operatori, secondo quanto previsto per la trasparenza.

10.8 Durc

Ai sensi dell'art. 4 della **Legge 78/2014**, la verifica della **regolarità contributiva** dei fornitori avviene esclusivamente con modalità **telematica**. Ogni operatore incaricato deve essere **abilitato dal RUP** (Responsabile Unico del Procedimento) ad accedere alle piattaforme telematiche **INPS** e/o **INAIL**, autenticandosi tramite **SPID**. L'operatore procede quindi a:

1. Richiedere il **DURC** (Documento Unico di Regolarità Contributiva);
2. Verificarne la **validità**, controllando in particolare la **data di scadenza**.

Il **documento scaricato in formato PDF** deve essere allegato all'atto di affidamento, come parte integrante della documentazione di gara.

10.9 Certificati di malattia

I certificati di malattia sono acquisiti consultando la banca dati dell'INPS con apposite credenziali rilasciate ai dipendenti incaricati. Dopo averli visualizzati sono salvati come file e inseriti nel fascicolo personale. I certificati di malattia sono una tipologia di documenti esclusa dalla registrazione di protocollo.

10.10 Concorsi

Il Comune di Castelnuovo di Garfagnana utilizza il **Portale InPa**, per la gestione delle **procedure concorsuali** e nel **reclutamento di professionisti**, in base al fabbisogno interno. La documentazione relativa viene gestita, prodotta e conservata direttamente tramite la piattaforma nazionale messa a disposizione del Comune.

10.11 AppIO

AppIO è l'applicazione ufficiale della Pubblica Amministrazione italiana che consente ai cittadini di ricevere comunicazioni, avvisi e documenti direttamente sul proprio smartphone in modo semplice e sicuro. Realizzata dal Dipartimento per la Trasformazione Digitale e gestita da PagoPA S.p.A., AppIO integra diversi servizi digitali pubblici, rendendo più diretto e trasparente il rapporto tra amministrazioni e utenti e rappresenta uno strumento fondamentale per la digitalizzazione dei servizi pubblici e per promuovere la cittadinanza digitale.

Il **Comune di Castelnuovo di Garfagnana** utilizza AppIO per le comunicazioni istituzionali con i cittadini, in particolare per l'invio di avvisi, notifiche di pagamento e altre informazioni di pubblica utilità, favorendo così un'interazione più rapida, efficace e digitale con la comunità locale.

I servizi resi disponibili dal Comune sull'AppIO sono censiti nella seguente pagina: [Comune di Castelnuovo di Garfagnana – IO, l'app dei servizi pubblici](#) dove è possibile consultare l'elenco di tutti i servizi che l'Ente ha messo a disposizione dei cittadini sull'AppIO.

10.12 Send

L'Ente ha adottato il sistema SEND (Servizio per le Notifiche digitali) come modalità di trasmissione digitale dei documenti per le comunicazioni a valore legale nel rispetto delle normative vigenti in materia di interoperabilità tra pubbliche amministrazioni. L'utilizzo di SEND consente la gestione strutturata, sicura e tracciabile dell'invio dei documenti, garantendo la registrazione automatica delle operazioni effettuate e l'associazione delle notifiche al protocollo informatico dell'Ente.

Il sistema è integrato con gli applicativi documentali in uso, al fine di consentire l'invio automatico dei documenti protocollati e/o degli atti, riducendo l'intervento manuale da parte degli operatori e garantendo la coerenza dei metadati trasmessi. Le notifiche generate vengono protocollate, classificate e fascicolate automaticamente, grazie all'integrazione con i sistemi di gestione documentale.

10.13 PagoPA

Il Comune di Castelnuovo di Garfagnana utilizza PagoPA (il sistema di pagamento elettronico nazionale) in un'ottica di servizio verso i cittadini, per facilitare i pagamenti digitali e offrire modalità di incasso più moderne ed efficienti, promuovendo la trasparenza, la rapidità e la digitalizzazione delle procedure di pagamento.

11. Rilascio delle abilitazioni di accesso alle informazioni documentali

11. 1 Funzioni di accesso ai documenti e alle informazioni del sistema

Ai sensi dell'art. 58 del DPR n. 445/2000, l'accesso al sistema di gestione documentale e la possibilità di ricercare, visualizzare e stampare informazioni relative alla gestione dei documenti sono disciplinati dai criteri di abilitazione stabiliti dal Responsabile della Gestione Documentale.

Il software applicativo utilizzato permette di gestire diversi livelli di accesso, distinguendo tra autorizzazioni alla consultazione, all'inserimento e alla modifica dei dati, rilasciate dalla UO Settore Amministrativo, in base alle richieste degli uffici e alle competenze degli utenti.

I principi generali di gestione delle utenze sono i seguenti:

- Gli utenti creati non vengono mai cancellati, ma eventualmente **disabilitati** tramite le funzionalità applicative.
- Le **credenziali private** degli utenti non transitano mai in chiaro sulla rete, né al momento della prima generazione, né durante l'accesso al sistema.
- Ad ogni utente è assegnata una **credenziale di accesso** costituita da:
 - una componente pubblica per l'identificazione (userID);
 - una componente privata di autenticazione (password).

Il sistema garantisce la **sicurezza e riservatezza** delle registrazioni di protocollo, dei repertori e dei documenti informatici attraverso l'uso di **ruoli e password** e modalità di **autenticazione sicura**.

Ogni accesso e operazione è **tracciato**, consentendo di identificare l'autore di ogni modifica e di monitorare statisticamente gli accessi: il sistema permette di elaborare statistiche giornaliere sugli accessi, suddivise per utente, prodotto software, funzionalità utilizzata e numero di sessione, nonché statistiche storiche sui diritti di accesso assegnati.

Le indicazioni per la gestione delle password sono contenute nell'allegato 6 *“Linee guida per la sicurezza delle postazioni di lavoro e delle infrastrutture telematiche dell'ente”*.

L'accesso alle registrazioni e ai documenti è regolato da **ruoli specifici**, che definiscono le funzioni disponibili e limitano le operazioni alle sole attività necessarie per l'ufficio di appartenenza.

Sono previsti i seguenti livelli di accesso:

1. **Protocollatore Centrale**
2. **Protocollatore Decentrato con gestione degli atti**
3. **Firmatario**
4. **Utente Segreteria Atti**
5. **Contratti**
6. **Conservazione**
7. **Amministratore del Sistema**

Il dettaglio delle abilitazioni è riportato nell'Allegato 7 *“Profili di accesso”* del Manuale di gestione.

Tutti i procedimenti amministrativi e il sistema di protocollo informatico rispettano:

- le norme sul **diritto di accesso** e sulla **protezione dei dati personali e sensibili** (D.lgs. 196/2003, D.lgs. 101/2018, GDPR 2016/679);
- l'obbligo per il personale di osservare **segreto d'ufficio**, non trarre benefici personali e tutelare l'immagine dell'Ente.

11.2 Modalità di creazione e gestione delle utenze e dei relativi ruoli

Le **richieste di abilitazione** per ciascun utente devono essere inoltrate dai **responsabili delle UO** tramite **richiesta scritta (es. e-mail)** alla **UO Settore Amministrativo**, che provvede ad autorizzare la **creazione o modifica delle utenze**.

A ciascun utente del sistema sono attribuiti **diritti di visibilità differenziati**, in base a:

- appartenenza a un determinato **settore dell'organizzazione**;
- **ruolo e compiti** assegnati all'interno dell'UO.

I **responsabili delle UO** sono inoltre tenuti a comunicare **tempestivamente** alla **UO Settore Amministrativo** la cessazione delle utenze del personale non più assegnato a funzioni che richiedono l'accesso al sistema.

11.3 Ripristino delle credenziali di accesso

Per il **ripristino o il cambio della password**, l'utente deve inoltrare richiesta alla **UO Settore Amministrativo**, che provvede a gestire la modifica e l'impostazione delle nuove credenziali.

11.4 Abilitazioni utenti esterni

L'**accesso al sistema di gestione informatica dei documenti** da parte di **utenti esterni al Comune** è consentito esclusivamente tramite **specifici servizi web**.

In ogni caso, l'accesso richiede:

- l'uso di **sistemi di riconoscimento e autenticazione sicura**;
- l'**autorizzazione preventiva** all'utilizzo da parte dei **referenti dei sistemi informativi** dell'Amministrazione.

12. Diritto di accesso e tutela dei dati personali

Il Comune di Castelnuovo di Garfagnana garantisce agli interessati, nel rispetto delle modalità previste, il diritto di accesso civico semplice (il diritto di chiunque a richiedere documenti, informazioni o dati per i quali è previsto l'obbligo di pubblicazione) e di accesso civico generalizzato (il diritto di chiunque a richiedere documenti, informazioni o dati per i quali non è previsto l'obbligo di pubblicazione).

Il regolamento per l'accesso agli atti amministrativi è pubblicato al seguente link:

[Regolamento accesso civico e accesso generalizzato](#)

Per le modalità di presentazione delle domande è necessario consultare la pagina 'Modulistica' sul sito istituzionale dell'Ente all'indirizzo:

[Richiedere l'accesso agli atti – Comune di Castelnuovo Garfagnana](#)

In Amministrazione Trasparente viene pubblicato il Registro degli Accessi Civici, con le indicazioni relative alla domanda presentata e all'esito della stessa. Il registro è relativo alle domande di accesso civico generalizzato e di accesso civico semplice; mentre l'accesso documentale (Legge n. 241/1990) non è soggetto a pubblicazione sulla Trasparenza.

Per la registrazione e la pubblicazione delle Istanze di Accesso vengono usate le funzionalità poste a disposizione dal sistema di Protocollo utilizzato, le modalità operative sono dettagliate nel relativo manuale disponibile per gli utenti abilitati sull'Assistente Virtuale.

12.1 Applicazione del Regolamento UE 2016/679 – GDPR (Trattamento dei dati personali)

Il Comune di Castelnuovo di Garfagnana gestisce i dati personali secondo i principi di **liceità, correttezza e trasparenza**, nel rispetto del **Regolamento UE 2016/679 (GDPR)**, del **D.Lgs. 196/2003** come modificato dal **D.Lgs. 101/2018** e delle normative correlate. L'informativa completa è disponibile sul sito istituzionale dell'Ente.

Per trattamento di dati personali si intende qualsiasi operazione, anche automatizzata o manuale, effettuata su dati personali, tra cui:

- raccolta, registrazione, organizzazione, strutturazione e conservazione;
- elaborazione, selezione, blocco, adattamento o modifica;
- estrazione, consultazione, uso, comunicazione, trasmissione o diffusione;
- raffronto o interconnessione, limitazione, cancellazione o distruzione.

L'incarico di Responsabile della protezione dati (DPO – RPD) è delegato all'Unione Comuni Garfagnana, in conformità a quanto stabilito nel Regolamento UE 2016/679.

Il trattamento dei dati personali degli utenti che consultano il sito web del Comune di Castelnuovo di Garfagnana per la protezione dei dati personali ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento UE 2016/679 è descritto in questa pagina del sito istituzionale: [Informativa privacy – Comune di Castelnuovo Garfagnana](#).

13. Gestione della sicurezza

13.1 Sicurezza informatica

Il **Comune di Castelnuovo di Garfagnana** adotta tutte le **misure di sicurezza necessarie** per garantire la corretta **formazione, gestione, trasmissione, scambio, accesso e conservazione dei documenti informatici**.

Tali misure includono:

- **Accesso sicuro** al sistema tramite credenziali nominali e ruoli specifici, con password periodicamente aggiornate;
- **Autorizzazioni differenziate** in base a ruolo, settore di appartenenza e funzioni operative;
- **Tracciamento permanente** di tutte le operazioni sui documenti, con identificazione dell'autore di ogni modifica;
- **Conservazione dei documenti** secondo le normative vigenti, garantendo integrità, disponibilità e reperibilità nel tempo;
- **Gestione controllata degli accessi esterni**, tramite servizi web con riconoscimento sicuro e autorizzazione preventiva da parte dei referenti dei sistemi informativi dell'Amministrazione.

Queste misure assicurano la riservatezza, integrità e disponibilità dei documenti informatici, in linea con le disposizioni di legge e con le migliori pratiche di gestione documentale.

L'allegato 8 del presente Manuale riporta il *"Piano per la sicurezza informatica"*.

L'Ente inoltre allega al presente Manuale di Gestione la checklist relativa alle Misure Minime di Sicurezza ICT (allegato 9), predisposta in conformità alle indicazioni emanate dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID).

Tale documento è volto a garantire la corretta applicazione e il periodico monitoraggio delle misure minime di sicurezza previste per le pubbliche amministrazioni, in coerenza con la normativa vigente in materia di sicurezza informatica.

13.2 Infrastruttura cloud

Il **sistema di gestione documentale** è erogato tramite servizi qualificati **SAAS (Software as a Service)** sull'infrastruttura **Cloud qualificata ACN** di **ADS Automated Data Systems S.p.A.** (ID Scheda: IN-58), certificata **ISO/IEC 27001:2013** e conforme alle linee guida **ISO 27017 e 27018** (di seguito anche "Piattaforma ADSCloud" o "ADSCloud").

I servizi sono accessibili tramite **internet** e/o **VPN**, su **datacenter situati in Italia** e conformi allo standard **ISO 27001** e TIER3. La Piattaforma ADSCloud include la completa gestione dell'infrastruttura da parte della società fornitrice, comprensiva di:

- **Backup e disaster recovery;**
- **Capacity planning;**
- **Gestione della sicurezza e disponibilità dei dati.**

13.3 Log di accesso e audit trail delle attività documentali

I **log di accesso** e l'**audit trail** sono strumenti fondamentali per garantire la **sicurezza, la trasparenza e la tracciabilità** delle operazioni sui documenti digitali.

Tali registrazioni contengono informazioni dettagliate sulle attività effettuate dagli utenti, tra cui:

- visualizzazione, modifica e download dei documenti;
- apposizione di firme digitali;
- operazioni di conservazione digitale.

Ogni log di sistema deve riportare:

- **identità univoca dell'operatore;**
- **data e ora dell'azione;**
- **tipo di operazione** eseguita;
- **riferimento al documento** interessato.

La gestione e conservazione dei log risponde ai requisiti del **Regolamento UE 2016/679 (GDPR)**, che impone misure per garantire la **responsabilità (accountability)** e la **sicurezza dei dati personali**, e del **Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD)**.

I **controlli periodici** sugli audit trail permettono di rilevare eventuali anomalie o accessi non autorizzati e costituiscono un elemento essenziale per:

- la verifica della **conformità normativa;**
- la gestione del **rischio informatico;**
- il mantenimento della **trasparenza e della responsabilità** nell'utilizzo del sistema documentale.

13.4 Piano di continuità operativa e disaster recovery

Il **sistema di gestione documentale** del Comune di Castelnuovo di Garfagnana è supportato da un **Piano di Continuità Operativa e Disaster Recovery**, finalizzato a garantire la **disponibilità e l'integrità** dei dati e dei documenti anche in caso di eventi che possano compromettere la regolare operatività, quali: guasti infrastrutturali, incidenti fisici, attacchi informatici o altre emergenze.

Il piano disciplina:

- **Backup periodico** dei dati, dei metadati e delle configurazioni di sistema, con archiviazione sicura delle copie di riserva su infrastrutture **cloud certificate;**
- **Procedure di ripristino dei servizi**, indicando i tempi massimi di indisponibilità tollerabile (**RTO**) e il massimo volume di dati potenzialmente perduti (**RPO**).

14. Conservazione dei documenti

14.1 Conservazione dei documenti informatici e cartacei

Il **Comune di Castelnuovo di Garfagnana** garantisce la **conservazione sicura e non modificabile** dei documenti informatici e dei documenti cartacei digitalizzati, nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali, garantendo **l'integrità, l'affidabilità, e il mantenimento del contesto di produzione, della struttura e del contenuto** dei documenti.

- I **documenti informatici firmati digitalmente** sono memorizzati nel sistema di gestione documentale in **modalità non modificabile** al termine delle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo.
- Le **rappresentazioni digitali di documenti cartacei** (acquisite tramite scanner) sono conservate in modalità non modificabile dopo la scansione e il collegamento con le relative registrazioni di protocollo.

Per la **conservazione a norma** dei documenti digitali, l'Ente si avvale del **Polo Archivistico Regionale dell'Emilia Romagna (ParER)**.

Per dettagli sui processi, ruoli e responsabilità della conservazione digitale, si rimanda al *"Manuale di Conservazione"* dell'Ente (allegato 10), che disciplina il modello organizzativo adottato.

La conservazione dei **documenti cartacei** è effettuata presso i locali dell'Ente:

- La **documentazione corrente** è custodita dal responsabile del procedimento fino al trasferimento all'**archivio di deposito**.
- Una volta terminata la gestione degli affari, i fascicoli possono essere trasferiti all'archivio di deposito, che cura la tenuta, lo scarto selettivo e la conservazione dei documenti a carattere illimitato nell'**archivio storico**.

14.1 Responsabile della Conservazione

Nell'ambito dell'Area Organizzativa Omogenea sono previste le funzioni di Responsabile della conservazione.

La nomina del Responsabile della conservazione è presente nell'Allegato 2 del presente manuale.

Considerato che il Responsabile della conservazione opera in un contesto di affidamento a terzi del servizio di conservazione, le attività dettagliate nel paragrafo 4.5 delle Linee Guida AgID, in particolare quelle indicate alle lettere a), b), c), d), e), f), g), h), i), j), k) e ad eccezione della predisposizione del Manuale di conservazione dell'Amministrazione sono affidate al responsabile del servizio di conservazione.

La responsabilità giuridica generale sui processi di conservazione rimane in capo al Responsabile della conservazione dell'Ente, chiamato a svolgere le necessarie attività di verifica e controllo sul processo di conservazione e sul conservatore accreditato.

Per la definizione dei compiti dello stesso si rimanda al *"Manuale di Conservazione"* dell'Ente (allegato 10 del presente manuale).