



COMUNE di LUINO

**Manuale per la gestione del protocollo informatico,
dei flussi documentali e degli archivi**

Aggiornamento 2022
Aggiornamento Allegati 2026

INDICE

Sezione 1 Disposizioni generali

- 1.1 L'ambito di applicazione e i fini
- 1.2 La definizione dei termini
- 1.3 L'area organizzativa omogenea
- 1.4 L'unicità del protocollo informatico
- 1.5 La gestione documentale e i suoi responsabili
- 1.6 Il modello operativo adottato per la gestione dei documenti

Sezione 2 Formazione dei documenti

- 2.1 I documenti
- 2.2 La forma
- 2.3 I documenti interni, le minute e i documenti modello
- 2.4 Le copie, i duplicati, gli estratti
- 2.5 I contenuti

Sezione 3 Spedizione dei documenti

- 3.1 La spedizione dei documenti informatici
- 3.2 Trasmissione dei documenti tra le pubbliche amministrazioni
- 3.3 La spedizione dei documenti cartacei

Sezione 4 La ricezione dei documenti

- 4.1 I mezzi
- 4.2 Le ricevute attestanti la ricezione dei documenti
- 4.3 Gli allegati
- 4.4 L'apertura della posta
- 4.5 La conservazione delle buste o altri contenitori di documentazione analogica
- 4.6 Gli orari per la ricezione della documentazione cartacea

Sezione 5 Registrazione dei documenti

- 5.1 La registrazione
- 5.2 Il registro di protocollo
- 5.3 Il registro di emergenza
- 5.4 La segnatura di protocollo
- 5.5 La registrazione dei documenti ricevuti e spediti
- 5.6 Il protocollo riservato
- 5.7 La consegna dei documenti ricevuti
- 5.8 L'annullamento o la modificazione delle registrazioni di protocollo

Sezione 6 Documentazione e casi particolare

- 6.1 La documentazione particolare
- 6.2 La documentazione in buste sigillate
- 6.3 I disegni tecnici
- 6.4 I documenti di carta indirizzati nominalmente al personale dell'Ente
- 6.5 Le lettere anonime o prive di sottoscrizione o con firma illeggibile
- 6.6 La corrispondenza con più destinatari e le copie per conoscenza
- 6.7 La produzione seriale di documenti sulla base di un modello generale
- 6.8 I documenti di competenza di altre amministrazioni
- 6.9 Gli oggetti plurimi
- 6.10 Le trasmissioni in interoperabilità
- 6.11 La gestione della posta elettronica

Sezione 7 Assegnazione dei documenti

- 7.1 L'assegnazione
- 7.2 La modifica delle assegnazioni

Sezione 8 Archivio informatico:

classificazione e fascicolazione dei documenti. Le serie

- 8.1 L'archivio informatico
- 8.2 La classificazione dei documenti
- 8.3 La formazione e l'identificazione dei fascicoli
- 8.4 Il processo di formazione dei fascicoli
- 8.5 I fascicoli
- 8.6 Le serie
- 8.7 La tenuta dei fascicoli cartacei dell'archivio corrente
- 8.8 La chiusura dei fascicoli dell'archivio corrente

Sezione 9 Sicurezza e conservazione dei dati e dei documenti

- 9.1 La memorizzazione e la conservazione dei documenti analogici e informatici
- 9.2 Il protocollo di giornata
- 9.3 La sicurezza del sistema informatico
- 9.4 Il sistema di conservazione digitale
- 9.5 Il censimento dei depositi documentari, delle banche dati e dei software
- 9.6 Il trasferimento delle unità archivistiche nell'archivio di deposito
- 9.7 Il fondo archivistico comunale
- 9.8 La selezione e la conservazione dei documenti

Sezione 10 Accesso

- 10.1 L'accesso da parte dei dipendenti e degli amministratori
- 10.2 L'accesso da parte di altre pubbliche amministrazioni
- 10.3 L'accesso da parte di utenti esterni
- 10.4 L'accesso ai servizi online per gli utenti

Sezione 11 Approvazione e Revisione

- 11.1 L'approvazione
- 11.2 La revisione e gli aggiornamenti

Disposizioni finali

- Pubblicazione e divulgazione
- Elenco dei documenti allegati al manuale

1 Disposizioni generali

1.1 L'ambito di applicazione e i fini

Il manuale descrive il sistema di gestione dei documenti prodotti o ricevuti dal Comune nello svolgimento della sua attività istituzionale e fornisce le istruzioni per le attività di formazione, invio, ricezione, registrazione, classificazione, fascicolazione, circolazione e gestione dei documenti, in qualsiasi forma redatti.

Il manuale persegue i fini del Codice dell'Amministrazione digitale (CAD): assicurare la disponibilità, la gestione, l'accesso, la trasmissione, la conservazione, la fruibilità e il riutilizzo dei dati e delle informazioni in modalità digitale.

1.2 La definizione dei termini

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

1.3 L'area organizzativa omogenea

Ai fini della gestione unica e coordinata dei documenti è stata individuata, con atto deliberativo della Giunta comunale n. 263 del 23 dicembre 2003, una sola area organizzativa omogenea denominata Comune di Luino e composta dall'insieme di tutte le sue unità organizzative. Con atto deliberativo della Giunta comunale n. 76 del 17 maggio 2021 è stata definita la macrostruttura dell'Ente (*Allegato n.2*).

1.4 L'unicità del protocollo informatico

La numerazione delle registrazioni di protocollo è unica, progressiva, annuale. Sono soggetti a registrazione tutti i documenti ricevuti e spediti.

Il Comune di Luino non riconosce validità ad altri tipi di registrazione.

1.5 La gestione documentale e i suoi responsabili

Concorrono alla corretta gestione documentale le seguenti figure (*Allegato n. 5*):

- responsabile della gestione documentale e degli archivi, che tiene il protocollo informatico, struttura e gestisce i flussi documentali e gli archivi, predispone e gestisce il manuale di gestione del protocollo;
- responsabile della sicurezza informatica, che individua soluzioni tecniche e organizzative per garantire e mantenere la sicurezza dei dati;
- responsabile della conservazione, che predispone e aggiorna il manuale, gli strumenti di descrizione, ricerca, gestione, sicurezza e conservazione dei documenti;
- responsabile dei sistemi informativi, che sceglie, gestisce, innova la rete, l'hardware, il software;
- responsabile del trattamento dei dati personali, che li elabora per conto del titolare;
- responsabile della protezione dei dati personali, che garantisce supporto, controllo, consulenza ai titolari e ai responsabili del trattamento dei dati personali;
- responsabile per la transizione digitale, che riorganizza le strutture e i processi per un'amministrazione digitale e aperta.

1.6 Il modello operativo adottato per la gestione dei documenti

È adottato il seguente modello operativo: la gestione centralizzata dei documenti in entrata e la gestione decentrata dei documenti in uscita, affidata a ciascun servizio o ufficio del Comune.

Sono previste eccezioni per le attività o gli adempimenti continuativi, che non possono essere

condizionati dagli orari di lavoro degli uffici comunali. Sono dunque abilitati anche alla protocollazione dei documenti in entrata, esclusivamente al di fuori dell'orario del servizio protocollo e archiviazione: la polizia locale, lo stato civile, il servizio elettorale, i servizi sociali.

Le abilitazioni sono rilasciate e revocate dal responsabile della gestione documentale e degli archivi.

2 Formazione dei documenti

2.1 I documenti

I documenti del Comune di Luino sono quelli prodotti o ricevuti dai suoi organi e dai suoi uffici nello svolgimento dell'attività istituzionale.

Tali documenti, tra loro connessi da speciale vincolo, costituiscono l'archivio del Comune.

Ogni documento deve trattare un solo oggetto.

I documenti si distinguono in:

- documenti in arrivo, prodotti da altri soggetti giuridici e acquisiti dal Comune nell'esercizio delle sue funzioni;
- documenti in partenza, prodotti dal Comune nell'esercizio delle sue funzioni e spediti a soggetti terzi;
- documenti interni, scambiati tra i diversi uffici del Comune.

2.2 La forma

Tutti i documenti del Comune di Luino devono essere informatici. I documenti cartacei o in altra forma analogica che vengano comunque recapitati sono acquisiti in copia per immagine su supporto informatico prima della protocollazione. La conformità all'originale della copia per immagine è garantita tramite apposizione del sigillo elettronico integrato nel protocollo informatico. La ricezione e la produzione dei documenti informatici è regolata dai modelli presenti nel sistema informatico di gestione documentale.

Tutti i documenti, prima della eventuale sottoscrizione con firma elettronica, almeno qualificata, e prima della protocollazione, sono convertiti in uno dei formati standard previsti dalla normativa vigente in materia di conservazione al fine di garantire la loro inalterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura. Il Comune adotta il formato PDF/A4.

2.3 I documenti interni, le minute e i documenti modello

I documenti interni sono trasmessi tramite la procedura del protocollo informatico. Il ricevente può organizzare i documenti in forma libera, utilizzando le risorse informatiche del sistema.

I documenti interni relativi al rapporto di lavoro dei dipendenti sono inviati alla casella postale nominativa e circolano tramite la procedura del protocollo informatico.

2.4 Le copie, i duplicati, gli estratti

I duplicati informatici hanno il medesimo valore giuridico del documento informatico da cui sono tratti.

In caso di produzione di: estratto, copia informatica, copia analogica, cartacea o su qualsiasi altro supporto fisico, conformi al documento originale informatico dovrà essere riportata l'indicazione:

Estratto/Copia/Riproduzione del documento informatico sottoscritto digitalmente da _____ secondo le disposizioni del C.A.D. La presente copia è conforme all'originale disponibile e conservato dal Comune di Luino.

In caso di produzione di estratto, copia informatica, copia analogica cartacea o su qualsiasi altro

supporto fisico di documento informatico dovrà essere riportata l'indicazione:

Estratto/Copia/Riproduzione del documento informatico sottoscritto digitalmente da _____ secondo le disposizioni del C.A.D., disponibile e conservato dal Comune di Luino.

La produzione di copia informatica conforme all'originale analogico si ottiene tramite l'apposizione di firma, almeno avanzata, da parte dell'incaricato dell'Ente.

2.5 I contenuti

I documenti prodotti dal Comune di Luino, indipendentemente dalla forma nella quale sono redatti, devono riportare le seguenti informazioni, organizzate per blocchi logici:

1. Individuazione del produttore del documento:
 - stemma e dicitura "Comune di Luino" uniformati per tutto l'Ente
 - unità organizzativa responsabile (settore-servizio-ufficio)
 - numeri di telefono, indirizzo istituzionale PEC e non PEC
2. Individuazione e descrizione del documento:
 - data completa e scritta per esteso
 - numero di protocollo, classificazione: categoria, classe e numero di fascicolo
 - eventuale numero e descrizione degli allegati
 - numero e data del documento cui si risponde
 - oggetto del documento, sintetico, ma adeguatamente descrittivo. Ogni documento deve trattare un solo oggetto.
3. Individuazione del destinatario del documento:
 - nome e cognome o denominazione o ragione sociale
 - indirizzo informatico completo
4. Testo
5. Indicazione del redattore del documento
6. Individuazione del responsabile del procedimento e sottoscrizione.

3 Spedizione dei documenti

3.1 La spedizione dei documenti informatici

La spedizione dei documenti informatici, dopo la classificazione, la fascicolazione e la protocollazione, avviene tramite il protocollo informatico dalla casella di posta elettronica certificata istituzionale all'indirizzo elettronico dichiarato dai destinatari:

- per il cittadino all'indirizzo di posta elettronica certificata comunicato come domicilio digitale e inserito nell'Anagrafe nazionale della popolazione residente - ANPR oppure ad altro indirizzo comunicato dal cittadino stesso;
- per le pubbliche amministrazioni all'indirizzo pubblicato su: *indicepa.gov.it*;
- per le imprese e i professionisti all'indirizzo pubblicato sull'Indice nazionale degli indirizzi PEC delle imprese e dei professionisti: *INI-PEC*.

Al documento informatico è associato il seguente insieme di metadati:

- numero e data di protocollo;
- oggetto;
- codice che identifica il Comune;
- destinatario;
- numero allegati e descrizione;
- impronta del documento stesso, che identifica univocamente il contenuto, registrato in modo immutabile.

I gestori delle caselle garantiscono i servizi di autenticazione, l'eventuale marcatura temporale e

l'avvenuto recapito. Le ricevute elettroniche di accettazione e di consegna sono automaticamente collegate dal sistema alle registrazioni di protocollo.

La spedizione di documenti informatici attraverso posta elettronica non istituzionale è considerata mera trasmissione di dati e informazioni privi di carattere giuridico-amministrativo, che non impegnano il Comune verso i terzi.

3.2 Trasmissione dei documenti tra le pubbliche amministrazioni

Lo scambio dei documenti informatici tra le pubbliche amministrazioni avviene anche attraverso meccanismi di cooperazione applicativa e interoperabilità. I dati sono codificati tramite l'univoco formato .XML.

È esclusa la trasmissione di documenti tramite fax.

3.3 La spedizione dei documenti cartacei

Qualora sia necessario spedire un documento tramite il servizio postale o consegnarlo a mano, sono prodotti due o più esemplari oppure un documento base nel caso in cui numerosi documenti abbiano lo stesso contenuto, cambiando solamente alcuni elementi, per esempio: destinatari, indirizzi, importi, termini. Un solo esemplare, classificato, si conserva nel fascicolo.

Tutti i documenti sono protocollati dal responsabile del procedimento, imbustati e confezionati per la spedizione.

4 Ricezione dei documenti

4.1 I mezzi

I documenti informatici sono ricevuti tramite:

- posta elettronica: info@comune.luino.va.it;
- posta elettronica certificata: comune.luino@legalmail.it;
- su supporto rimovibile, ad esempio: CD ROM, DVD, pen drive. In questo caso il responsabile della gestione documentale e degli archivi verifica la compatibilità del supporto presentato e la leggibilità dello stesso;
- mediante applicativi *web* e trasmissioni in interoperabilità. In tali casi deve essere garantita la provenienza verificando la presenza della sottoscrizione, almeno con firma elettronica qualificata, oppure della segnatura di protocollo oppure la provenienza da posta elettronica certificata.

I documenti cartacei o su altro supporto sono ricevuti tramite servizio postale o consegnati a mano, anche tramite notifica.

In nessun caso possono essere ricevuti documenti cartacei da professionisti e imprese.

Tutti i documenti, esclusi quelli non soggetti a registrazione di protocollo, devono pervenire al responsabile della gestione documentale e degli archivi per la registrazione.

I documenti informatici eventualmente pervenuti alle unità organizzative non abilitate alla ricezione sono inoltrati all'indirizzo di posta elettronica: protocollo@comune.luino.va.it.

4.2 Le ricevute attestanti la ricezione dei documenti

La ricevuta della consegna di un documento di carta è prodotta tramite timbratura che attesta il giorno e l'ora della consegna. A richiesta, viene effettuata l'immediata protocollazione e la ricevuta della consegna può essere stampata dal sistema di protocollo informatico oppure può essere timbrata copia della prima pagina del documento con la segnatura di protocollo.

Le ricevute elettroniche di accettazione e di consegna sono automaticamente collegate dal sistema alle registrazioni di protocollo.

4.3 *Gli allegati*

Il sistema informatico provvede automaticamente a registrare gli allegati come parte integrante di un documento informatico.

Tutti gli allegati cartacei sono consegnati insieme con i documenti a cui si riferiscono e su ciascuno è riportato il timbro della segnatura di protocollo.

4.4 *L'apertura della posta*

Il responsabile della gestione documentale e degli archivi apre tutti i documenti inviati tramite qualsiasi casella di posta elettronica istituzionale nonché la corrispondenza cartacea pervenuta al Comune, salvo i casi particolari specificati nella Sezione n. 6.

4.5 *La conservazione delle buste o altri contenitori di documentazione materiale*

Le buste dei documenti di carta pervenuti non si inoltrano agli uffici destinatari e non si conservano oltre cinque giorni lavorativi. Le buste di raccomandate, di assicurate, di corrieri sono consegnate insieme con i documenti.

4.6 *Gli orari per la ricezione della documentazione cartacea*

Il servizio di protocollazione segue gli orari di apertura dei servizi comunali. Le buste sigillate contenenti domande di selezione, di partecipazione a gare, di offerte o altra documentazione sono consegnate entro le ore 12 del giorno di scadenza fissato nel bando, che non può essere sabato e domenica.

5 *Registrazione dei documenti*

5.1 *La registrazione dei documenti*

Tutti i documenti del Comune di Luino devono essere registrati nel suo protocollo informatico unico, con le modalità e le eccezioni di seguito illustrate. Una specifica serie di documenti in arrivo non deve tuttavia essere protocollata (*Allegato n. 3*).

La registrazione è l'operazione di memorizzazione delle informazioni necessarie relative al documento. Tale operazione serve a identificare in modo univoco il documento e il suo autore e a garantire la sicurezza, l'integrità, l'immodificabilità dei suoi contenuti.

La registrazione a protocollo riguarda il singolo documento.

Il responsabile della gestione documentale e degli archivi di regola protocolla in giornata tutti i documenti pervenuti attraverso qualsiasi canale, materiale o immateriale, e comunque entro il secondo giorno lavorativo.

Dei documenti ricevuti in carta viene effettuata la scansione. La copia è acquisita nel sistema mediante processi e strumenti che assicurano che la stessa ha contenuto identico a quello del documento analogico originale. Il processo di scansione prevede l'acquisizione delle immagini in modo che a ogni documento, anche composto da più fogli, corrisponda un unico file nel formato standard PDF/A4, adeguato per la conservazione. Le immagini sono collegate alla registrazione di protocollo in modo non modificabile. L'unitarietà è garantita dal sistema mediante il numero di protocollo e la classificazione.

5.2. *Il registro di protocollo*

Il registro di protocollo è un atto pubblico di fede privilegiata, che certifica l'effettiva ricezione e

l'effettiva spedizione di un documento in una data certa, indipendentemente dalla regolarità del documento stesso.

Il registro di protocollo è idoneo a produrre effetti giuridici per le parti.

Il registro di protocollo è soggetto alle forme di pubblicità e di tutela di situazioni giuridicamente rilevanti previste dalla normativa vigente.

Delle registrazioni del protocollo informatico è sempre possibile estrarre copia analogica.

5.3 Il registro di emergenza

In caso di blocco del sistema per cause tecniche, il responsabile della gestione documentale e degli archivi autorizza lo svolgimento delle operazioni di protocollo su un registro di emergenza e provvede successivamente al riversamento dei dati nel protocollo informatico tramite le procedure previste dal manuale operativo del sistema informatico e dalla guida all'attivazione del registro (*Allegato n.4*). All'inizio di ogni anno il responsabile della gestione documentale e degli archivi provvede a istituire il registro di emergenza su supporto cartaceo e informatico.

5.4 La segnatura di protocollo

La segnatura di protocollo è l'apposizione o l'associazione all'originale del documento, in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti la registrazione di protocollo per consentire di individuare ciascun documento in modo inequivocabile.

Per i documenti informatici trasmessi da e ad altre pubbliche amministrazioni, i dati relativi alla segnatura di protocollo sono contenuti in un file conforme alle specifiche XML (Extensible Markup Language), compatibile con il DTD (Document Type Definition), e comprendono anche l'oggetto del documento e il mittente o destinatario.

La segnatura di protocollo apposta al documento cartaceo o formato su qualsiasi altro supporto fisico è effettuata contemporaneamente alla registrazione di protocollo tramite timbro recante l'intestazione "Comune di Luino", la data, il numero e la classificazione archivistica.

5.5 La registrazione dei documenti ricevuti e spediti

La registrazione e la segnatura dei documenti ricevuti o spediti è effettuata in un'unica operazione. I requisiti necessari sono:

1. numero di protocollo, annuo a 7 cifre, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
2. data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
3. mittente o destinatario dei documenti ricevuti o spediti;
4. oggetto del documento;
5. data e numero di protocollo dei documenti ricevuti, se disponibili;
6. impronta del documento, generata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
7. assegnazione interna, per competenza e per conoscenza;
8. classificazione: categoria, classe, fascicolo;
9. eventuale livello di riservatezza;
10. acquisizione o memorizzazione del documento e degli eventuali allegati;
11. scansione del documento e degli eventuali allegati, se cartacei.

I dati relativi a mittente, destinatario e oggetto non sono modificabili se non, esclusivamente da parte del responsabile della gestione documentale e degli archivi, per la correzione di errori materiali. Il sistema tiene traccia immutabile delle operazioni di correzione.

5.6 Il protocollo riservato

E' previsto l'accesso limitato al protocollo, per:

- documenti relativi a persone o vicende ad esse relative che contengono dati sensibili, come definiti dalla normativa sulla riservatezza;
- documenti di carattere politico e di indirizzo che, se resi di pubblico dominio, potrebbero ostacolare il raggiungimento degli obiettivi prefissati o procurare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell'attività amministrativa;
- documenti ad accesso differito, secondo quanto previsto da alcuni regolamenti comunali, quali quello per l'accesso agli atti e alle informazioni, per la selezione di personale, per l'acquisizione di beni e servizi, per la tutela della riservatezza e il trattamento dei dati sensibili.

I documenti registrati con tali forme sono accessibili, oltre al responsabile della gestione documentale e degli archivi e all'amministratore del sistema informatico, solamente alle persone autorizzate tramite il sistema informatico stesso, che distingue fra:

- riserva al servizio o all'ufficio: l'oggetto e il documento sono visibili a tutti gli appartenenti all'unità organizzativa di competenza e, eventualmente, per conoscenza;
- riserva alla persona: il documento è visibile al soggetto nominato.

I documenti registrati con protocollo riservato divengono consultabili alla scadenza degli eventuali termini, se previsti.

Motivate richieste di consultazione possono essere accolte esclusivamente secondo le disposizioni della normativa vigente in materia di accesso agli atti e alle informazioni e tutela della riservatezza.

5.7 La consegna dei documenti ricevuti

I documenti protocollati cartacei o formati su qualsiasi altro supporto materiale sono consegnati al servizio o all'ufficio responsabile per competenza di norma in giornata e comunque entro il secondo giorno lavorativo dal momento della ricezione. Viene eventualmente data priorità ai documenti individuabili come urgenti in relazione a termini, scadenze, situazioni di pericolo o di rischio per le persone o per l'ambiente naturale.

Il responsabile di ciascun servizio o ufficio prende atto tramite il sistema informatico che gli sono stati smistati dei documenti e provvede quotidianamente a ritirarli o a respingerli, motivatamente e con indicazione dell'unità ritenuta competente.

Il responsabile della gestione documentale e degli archivi, anche nel rispetto della normativa sulla tutela dei dati personali, provvede a collocare tutta la corrispondenza ricevuta su supporto cartaceo in apposito armadio chiuso. Nel medesimo armadio si potranno depositare i documenti ricevuti direttamente dagli uffici e quelli già assegnati e restituiti perché non di competenza.

I documenti riservati sono consegnati al responsabile del servizio o dell'ufficio di assegnazione. I documenti destinati anche agli amministratori e a tutti coloro che abbiano cariche o incarichi amministrativi nel Comune di Luino sono portati alla loro conoscenza da parte del servizio o dell'ufficio assegnatario per competenza.

I documenti informatici sono resi immediatamente disponibili agli uffici tramite il sistema informatico di gestione documentale.

5.8 L'annullamento o la modificazione delle registrazioni di protocollo

Le registrazioni di protocollo possono essere annullate o modificate, ad eccezione degli ele-

menti immutabili elencati nell'art. 5.5, con una specifica funzione del sistema di gestione informatica dei documenti, a seguito di motivata richiesta scritta al responsabile della gestione documentale e degli archivi o per iniziativa dello stesso.

Il responsabile della gestione documentale e degli archivi adotta periodicamente, comunque almeno una volta all'anno, un provvedimento di ricognizione e approvazione delle registrazioni di protocollo modificate e di quelle annullate. Sia le registrazioni annullate sia le modificazioni rimangono memorizzate nella base di dati e sono evidenziate dal sistema.

Sui documenti cartacei annullati è scritto con evidenza "ANNULLATO". Tali documenti sono conservati a cura del responsabile del servizio produttore o di assegnazione.

6 Documentazione e casi particolari

6.1 La documentazione particolare

Le deliberazioni della Giunta e del Consiglio, le determinazioni dirigenziali, le ordinanze, gli atti di stato civile, le certificazioni anagrafiche, i contratti, i documenti contabili, i verbali della polizia locale e gli altri tipi di verbalizzazione previsti dalla legge o dai regolamenti, documenti già soggetti a registrazione particolare da parte dell'Ente, non sono registrati al protocollo.

Periodicamente il responsabile della gestione documentale e degli archivi, insieme con il responsabile dei sistemi informativi, provvede a effettuare il censimento delle banche dati e dei software di gestione documentale in uso all'interno dell'Ente.

6.2 La documentazione in busta sigillata

I plichi contenenti documentazione, offerte, candidature richieste dal Comune di Luino in busta chiusa sono registrate intatte al protocollo. In caso di ricezione di plico deteriorato, il responsabile della gestione documentale e degli archivi lo segnala al servizio o all'ufficio competente. Dopo l'apertura del plico, a cura del servizio o dell'ufficio competente, verrà riportato su ciascun documento il numero di protocollo assegnato alla busta.

6.3 I disegni tecnici

I disegni tecnici sono presentati come allegati in originale informatico e in copia su carta non fascicolata, in numero adeguato rispetto al procedimento che deve essere svolto, con asseverazione del produttore che si tratta di copia identica all'originale informatico.

6.4 I documenti di carta indirizzati nominalmente al personale dell'ente

La posta indirizzata nominalmente al personale dell'ente è regolarmente aperta e registrata al protocollo, a meno che sulla busta non sia riportata la dicitura "personale" o "riservata personale". In questo caso la busta è consegnata chiusa al destinatario.

6.5 Le lettere anonime o prive di sottoscrizione o con firma illeggibile

Le lettere anonime si registrano al protocollo quando comunicano fatti o atti inerenti l'azione amministrativa del Comune di Luino o rilevanti per la stessa. In tal caso in luogo del mittente verrà indicato "anonimo".

Le lettere prive di sottoscrizione o a firma illeggibile, delle quali non è identificabile il mittente, si registrano comunque al protocollo. In tal caso in luogo del mittente verrà indicato "non identificato".

6.6 La corrispondenza con più destinatari e copie per conoscenza

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

Per i documenti in uscita, i destinatari possono essere descritti in elenchi associati al documento.

Nel caso il documento in entrata debba essere portato a conoscenza di più soggetti, dopo la registrazione, che riporta anche a chi sono state assegnate copie per conoscenza, viene effettuato lo smistamento dell'originale e delle eventuali copie cartacee.

6.7 *La produzione seriale di documenti sulla base di un modello generale*

Nel caso di produzione in serie di documenti base che abbiano numerosi destinatari e parti minime variabili di contenuto (ad esempio importi, date), devono essere compilati gli elenchi dei destinatari e delle parti variabili dei documenti ad essi riferiti da allegare al documento base. Gli elenchi devono essere conservati insieme con il documento base nel fascicolo. Il documento base deve essere sottoscritto o firmato digitalmente. Sui documenti inviati ai destinatari, se non si intende apporre la sottoscrizione, dovrà essere riportata la seguente dicitura: "L'originale sottoscritto del documento è conservato nel sistema informativo del Comune di Luino". La firma è sostituita dall'indicazione del nome del responsabile del procedimento.

6.8 *I documenti di competenza di altre amministrazioni*

Qualora pervengano al Comune di Luino documenti di competenza di altre amministrazioni, gli stessi sono inviati al destinatario. Nel caso in cui il destinatario non sia individuabile, il documento è rimandato al mittente.

6.9 *Gli oggetti plurimi*

Qualora un documento in entrata presenti più oggetti, relativi a procedimenti diversi, si provvede tramite assegnazioni plurime.

Ciascun documento in uscita deve avere un unico oggetto.

6.10 *Le trasmissioni in interoperabilità*

I dati e i documenti che sono inviati o ricevuti dal Comune tramite immissione sulla piattaforma informatica o nel server del destinatario possono essere trasmessi senza firma in quanto inviati tramite linee di comunicazione attivate con i singoli destinatari, sicure, riservate e a identificazione univoca.

6.11 *La gestione della posta elettronica*

La posta elettronica nominativa è utilizzata per l'invio di comunicazioni interne fra colleghi. Non è possibile inviare messaggi dalla casella di posta elettronica personale qualora il contenuto impegni l'amministrazione verso terzi.

Qualora il messaggio di posta elettronica non inviato alla casella istituzionale, in considerazione del suo contenuto o a richiesta del mittente o del ricevente, debba essere protocollato, lo stesso è reindirizzato alla casella istituzionale. Sono registrati sia il corpo del messaggio sia i file allegati.

La valutazione dei messaggi da protocollare è analoga a quella dei documenti cartacei. Pertanto anche la documentazione che non deve essere protocollata ricevuta tramite posta elettronica, viene eliminata o inoltrata tramite posta elettronica personale agli eventuali interessati ai contenuti dei documenti stessi.

7 *Assegnazione dei documenti*

7.1 *L'assegnazione*

L'assegnazione dei documenti al servizio o all'ufficio è effettuata dal responsabile della gestione

documentale e degli archivi sulla base dell'organigramma dell'Ente.

7.2 La modifica delle assegnazioni

Nel caso di assegnazione errata, il responsabile del servizio o dell'ufficio che ha ricevuto il documento è tenuto a respingerlo motivatamente al responsabile della gestione documentale e degli archivi, che provvede dunque ad assegnarlo nuovamente. Qualora il documento sia respinto da tutti gli uffici indicati come assegnatari, il responsabile della gestione documentale e degli archivi valuta le motivazioni del rifiuto e assegna d'ufficio e definitivamente il documento. Il sistema di gestione informatica dei documenti tiene traccia di tutti i passaggi.

8 Archivio informatico: classificazione e fascicolazione dei documenti. Le serie.

8.1 L'archivio informatico

Tutti i documenti ricevuti o prodotti, anche non protocollati, sono riuniti in aggregazioni documentali tramite la classificazione. Le aggregazioni possono essere costituite da documenti o fascicoli che hanno la stessa natura o che trattano la stessa materia.

8.2 La classificazione dei documenti

Tutti i documenti ricevuti o prodotti, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono classificati in base al Titolario di classificazione, obbligatorio e non modificabile. La classificazione valorizza due livelli gerarchici: la categoria e la classe. I documenti prodotti dal Comune di Luino sono classificati da chi li scrive. I dati di classificazione sono riportati su tutti i documenti. Il programma di protocollo informatico non permette la registrazione in uscita di documenti non classificati (*Allegato n. 6*).

8.3 La formazione e identificazione dei fascicoli

Tutti i documenti, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono classificati e riuniti in fascicoli o serie documentarie (*Allegato n. 7*).

Anche i documenti non soggetti a protocollazione sono riuniti nei fascicoli o nelle serie.

L'apertura di un nuovo fascicolo è effettuata dal responsabile della gestione documentale e degli archivi tramite il sistema del protocollo informatico. Il programma di protocollo informatico non permette la registrazione in uscita di documenti non fascicolati.

8.4 Il processo di formazione dei fascicoli

I responsabili dei servizi e degli uffici assegnatari stabiliscono se il documento è relativo a un'attività o un procedimento in corso oppure se dà avvio ad un nuovo procedimento. Se il documento deve essere inserito in un fascicolo già aperto, il responsabile del procedimento provvede a inserirlo fisicamente, se si tratta di documento cartaceo, mentre il documento informatico è automaticamente inserito dal sistema nel fascicolo informatico.

Se invece il documento dà avvio a un nuovo procedimento, si apre un nuovo fascicolo. I dati di fascicolazione sono riportati su tutti i documenti.

8.5 I fascicoli

I fascicoli, oltre quelli aperti per uno specifico procedimento, possono essere:

- annuali: si chiudono alla fine di ogni anno e si riaprono con oggetto identico nell'anno successivo, se contenenti documenti non relativi a procedimenti, ma ad attività, quali certificati o attestazioni;

- ibridi: composti da documenti formati su due supporti, quello cartaceo e quello informatico, che danno origine a due unità archivistiche differenti. L'unitarietà del fascicolo è garantita dal sistema mediante l'indice di classificazione;
- personali: insieme di documenti relativi alla medesima persona fisica o giuridica.

8.6 Le serie

Le serie sono raggruppamenti di documenti o fascicoli con caratteristiche omogenee (*Allegato n.8*).

8.7 La tenuta dei fascicoli cartacei dell'archivio corrente

I fascicoli cartacei dell'archivio corrente sono formati a cura dei responsabili dei servizi e degli uffici e conservati, fino al versamento al deposito, presso i servizi e gli uffici di competenza.

8.8 La chiusura dei fascicoli dell'archivio corrente

Il fascicolo viene chiuso al termine del procedimento amministrativo, all'esaurimento dell'attività o allo scadere dell'anno. La data di chiusura si riferisce alla data dell'ultimo documento inserito.

9 Sicurezza e conservazione dei dati e dei documenti

9.1 La memorizzazione e la conservazione dei documenti analogici e informatici

I documenti generati o ricevuti dal Comune di Luino, su qualsiasi formato prodotti, sono memorizzati nel sistema di protocollo informatico, in modo non modificabile, al termine delle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo, e conservati nell'archivio informatico. I documenti cartacei sono conservati presso il servizio o l'ufficio di assegnazione fino al versamento all'archivio comunale.

9.2 Il protocollo di giornata

Il contenuto del registro di protocollo informatico, alla fine di ogni giornata lavorativa, è formato in pacchetti di conservazione e inviato al conservatore esterno tramite il sistema stesso di protocollazione informatica.

9.3 La sicurezza del sistema informatico

Alle 18:30 di ogni giorno viene fatto automaticamente il *backup* su nastro degli archivi del palazzo comunale e delle sedi distaccate, del database utilizzato dal software gestionale comunale e del repository del protocollo informatico. Il repository contiene tutti i documenti protocollati con i relativi allegati. Per ulteriore sicurezza, è stata attivata una funzionalità del sistema operativo (DFS) che permette di tenere allineati gli archivi del server del palazzo comunale con gli archivi del server presso la sede dei servizi socio-educativi, in Via Ronchetto.

Tramite software Veeam Backup, viene effettuata dal server del palazzo comunale al server presso la sede dei servizi socio-educativi la replica sia delle macchine virtuali utilizzate dal software gestionale comunale sia della posta elettronica. Tale soluzione è stata predisposta dopo aver effettuato lo studio di fattibilità tecnica per la realizzazione del Disaster Recovery business continuity, approvato dall'Agenzia per L'Italia Digitale con prot. n. 17608/2013.

Le procedure di backup, le misure di sicurezza fisica e logica, le procedure comportamentali degli utenti per la gestione degli archivi informatici e no, sono contenuti nel software PrivacyLab.

Le misure minime di sicurezza sono contenute nel documento redatto il 31/12/2017. (*Allegato n.9*)

9.4 Il sistema di conservazione digitale

Il servizio di gestione e conservazione della memoria informatica del Comune è affidato a un gestore esterno. Gli obblighi del conservatore, le modalità di conservazione e di accesso ai dati e ai documenti informatici sono definite, descritte e regolate nel manuale di conservazione del conservatore. (*Allegato n.10*)

Per i dati e i documenti gestiti in interoperabilità, il sistema di conservazione tiene conto di quanto dichiarato dai gestori delle piattaforme esterne riguardo alla conservazione documentale.

9.5 Il censimento dei depositi documentari, delle banche dati e dei software

Ogni anno il responsabile della gestione documentale e degli archivi provvede ad effettuare il censimento dei depositi documentari, dal singolo ufficio al deposito d'archivio.

Nel caso ci siano delle variazioni dei software gestionali o delle banche dati, il Servizio sistemi informativi provvede all'aggiornamento delle procedure di salvataggio dei dati stessi.

9.6 Il trasferimento delle unità archivistiche nell'archivio di deposito

Il responsabile della gestione documentale e degli archivi cura all'inizio di ogni anno il versamento nell'archivio di deposito dei fascicoli di procedimenti chiusi o non più utili per la trattazione degli affari in corso, individuate dagli uffici produttori.

Le operazioni di trasferimento materiale dei documenti sono attestate nel verbale di versamento.

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

9.7 Il fondo archivistico comunale

L'archivio comunale è depositato nello stabile di Viale Rimembranze. I documenti analogici non soggetti a operazioni di scarto sono conservati nel rispetto della disciplina archivistica. La conservazione, la consultazione e la gestione dei documenti d'archivio sono disciplinati da apposito regolamento.

9.8 La selezione e la conservazione dei documenti

Ogni anno, seguendo il piano di conservazione (*Allegato n.11*), viene effettuata la procedura di selezione della documentazione da proporre per lo scarto e attivato il procedimento amministrativo di scarto documentale, tramite l'invio della proposta alla Soprintendenza archivistica per la Lombardia.

In ogni caso, sia la procedura di scarto sia l'inserimento dei documenti cartacei nell'archivio vengono effettuati da un archivistista professionista incaricato. In definite e limitate materie, secondo il nulla osta rilasciato dalla Soprintendenza archivistica per la Lombardia in data 15 aprile 2016, prot. 1946, il responsabile della gestione documentale e degli archivi può attivare la procedura di scarto.

10 Accesso

10.1 L'accesso da parte dei dipendenti e degli amministratori

Sulla base della struttura organizzativa e funzionale dell'Ente, il responsabile della gestione documentale e degli archivi, insieme con il responsabile della sicurezza informatica, attribuisce le autorizzazioni alla consultazione e all'inserimento dei dati e delle informazioni tramite diversi profili utente, password e livelli di abilitazione.

In nessun caso il responsabile della gestione documentale e degli archivi delega la cancellazione e la modifica dei dati e delle informazioni.

L'elenco degli utenti abilitati all'accesso al sistema e i relativi livelli di abilitazione sono registrati nel sistema stesso.

La riservatezza delle registrazioni di protocollo e dei documenti allegati è garantita dal sistema attraverso il medesimo modello di abilitazione.

L'operatore che effettua la registrazione di protocollo inserisce il livello di riservatezza richiesto per il documento in esame.

10.2 L'accesso da parte di altre pubbliche amministrazioni

L'accesso al sistema informatico documentale da parte delle pubbliche amministrazioni è regolato dalle norme e dai criteri tecnici emanati per la realizzazione della rete unitaria delle pubbliche amministrazioni.

10.3 L'accesso da parte di utenti esterni

Il Comune di Luino provvede a pubblicare sul sito istituzionale, all'interno della sezione "Amministrazione Trasparente" i dati, i documenti e le informazioni previsti dal "Programma triennale per la trasparenza e l'integrità", per i quali è previsto il cosiddetto accesso civico semplice.

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

L'accesso civico generalizzato e l'accesso documentale si attuano nel rispetto del regolamento per la disciplina dei procedimenti amministrativi e per l'esercizio del diritto di accesso ad atti e documenti, che prevede le possibilità di accesso, consultazione e riproduzione dei documenti, nonché del regolamento generale per la protezione dei dati, che disciplina la protezione di particolari dati e informazioni relativi alle persone.

10.4 L'accesso ai servizi online per gli utenti

L'accesso ai servizi online proposti dal sistema informatico del Comune avviene tramite sistemi di riconoscimento e autenticazione sicuri: SPID, CNS, autenticazione con PIN fornita su presentazione personale della carta di identità.

11 Approvazione e Revisione

11.1 L'approvazione

Il manuale di gestione del protocollo informatico è stato adottato dalla Giunta comunale il 24 ottobre 2022 con deliberazione n. 159 e ha ricevuto il previo nulla osta da parte della Soprintendenza archivistica per la Lombardia in data 10 ottobre 2022.

11.2 La revisione e gli aggiornamenti

Il presente manuale e i suoi allegati sono periodicamente revisionati e aggiornati, su proposta del responsabile della gestione documentale e degli archivi, in considerazione dell'emanazione di nuove norme e dello sviluppo organizzativo, informatico e tecnologico del Comune.

Le revisioni del manuale sono deliberate dalla Giunta comunale.

Gli aggiornamenti degli allegati sono approvati con determinazione dirigenziale.

Le revisioni e gli aggiornamenti, al fine di ottenerne il nulla osta, sono comunicati alla Soprintendenza archivistica per la Lombardia.

Disposizioni finali

Pubblicazione e divulgazione

Il presente manuale è pubblicato nel sito Internet del Comune di Luino e all'Albo Pretorio.

Elenco dei documenti allegati al manuale

Documento n. 1	Definizioni
Documento n. 2	Organigramma
Documento n. 3	Documenti non protocollati
Documento n. 4	Registro di emergenza: guida per l'attivazione e modello
Documento n. 5	Funzioni
Documento n. 6	Titolario di classificazione
Documento n. 7	Piano di fascicolazione
Documento n. 8	Repertori Registri Serie
Documento n. 9	Misure minime di sicurezza
Documento n. 10	Manuale di conservazione conservatore esterno
Documento n. 11	Piano di conservazione
Documento n. 12	Linee guida per le pubblicazioni all'albo pretorio
Documento n. 13	Linee guida di scrittura
Documento n. 14	Certificazione software rilasciata dalla ditta fornitrice
Documento n. 15	Norme di riferimento