



# CITTA' DI CIRIE'

PROVINCIA DI TORINO

CAP 10073 - Corso Martiri della Libertà 33

**incontr@ci**  
lo sportello del cittadino

Via Andrea D'ORIA 14/7

10073 - CIRIE' (TO)

Tel. 011/9218111 – Fax 011/9218600

e-mail: [protocollo@comune.cirie.to.it](mailto:protocollo@comune.cirie.to.it)

PEC [protocollo.cirie@cert.ruparpiemonte.it](mailto:protocollo.cirie@cert.ruparpiemonte.it)

sito web: [www.comune.cirie.to.it](http://www.comune.cirie.to.it)



## **MANUALE**

### **per la gestione del PROTOCOLLO**

### **INFORMATICO, dei FLUSSI DOCUMENTALI e**

### **degli ARCHIVI**

*(Artt. 3 e 5 D.P.C.M. 31/10/2000)*

ALLEGATO N. 1 ALLA DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

N. 14 IN DATA 7 FEBBRAIO 2013

**IL SEGRETARIO GENERALE**  
DOTT. FERRO BOSONE MAURIZIO

# INDICE

<b>1. PRINCIPI GENERALI .....</b>	<b>6</b>
1.1 PREMESSA .....	6
1.2 AMBITO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE .....	7
1.3 DEFINIZIONI E NORME DI RIFERIMENTO .....	7
1.4 AREE ORGANIZZATIVE OMOGENEE E MODELLI ORGANIZZATIVI .....	8
1.5 SERVIZIO PER LA GESTIONE INFORMATICA DEL PROTOCOLLO .....	8
1.6 USO DELLA FIRMA ELETTRONICA.....	9
1.7 PIANO PER LA SICUREZZA INFORMATICA .....	9
1.8 TUTELA DEI DATI PERSONALI .....	9
1.9 CASELLE DI POSTA ELETTRONICA E ALTRI CANALI TELEMATICI.....	10
1.10 SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI .....	10
1.11 FORMAZIONE .....	11
<b>2. L'INTRODUZIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO NEL COMUNE DI CIRIE' .....</b>	<b>12</b>
2.1 IMPOSTAZIONE DEL SISTEMA.....	12
2.2 LA GESTIONE DI FILE E DOCUMENTI .....	12
2.3 LA GESTIONE DEI PROCEDIMENTI.....	13
2.4 ACCESSO AGLI ATTI.....	14
<b>3. UTILIZZO DI STRUMENTI INFORMATICI PER LO SCAMBIO DI DOCUMENTI .....</b>	<b>15</b>
3.1 DOCUMENTO RICEVUTO .....	15
3.2 DOCUMENTO INVIATO .....	16
3.3 DOCUMENTO INTERNO FORMALE .....	16
3.4 DOCUMENTO INTERNO INFORMALE.....	17
3.5 IL DOCUMENTO INFORMATICO .....	17
3.6 IL DOCUMENTO ANALOGICO – CARTACEO .....	18
3.7 FORMAZIONE DEI DOCUMENTI – ASPETTI OPERATIVI.....	18
3.8 SOTTOSCRIZIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI.....	19
3.9 REQUISITI DEGLI STRUMENTI INFORMATICI DI SCAMBIO .....	19

---

COMUNE DI CIRIE'

MANUALE per la gestione del Protocollo Informatico, dei flussi documentali e degli archivi.

3.10 FIRMA ELETTRONICA .....	20
3.11 TRASMISSIONE DOCUMENTI CON IL SISTEMA PUBBLICO DI CONNETTIVITA' .....	20
3.12 USO DELLA POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA .....	21
<b>4. DESCRIZIONE DEL FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI .....</b>	<b>22</b>
4.1 GENERALITÀ .....	22
4.2 FLUSSO DEI DOCUMENTI RICEVUTI DALLA AOO .....	23
4.2.1 RICEZIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI SULLE CASELLE DI POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA .....	24
4.2.2 RICEZIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI SULLA CASELLA DI POSTA ELETTRONICA TRADIZIONALE .....	24
4.2.3 RICEZIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI SU SUPPORTI RIMOVIBILI.....	24
4.2.4 RICEZIONE DI DOCUMENTI CARTACEI A MEZZO SERVIZIO POSTALE, CORRIERE O CONSEGNA A MANO ...	25
4.2.5 DOCUMENTI CARTACEI RICEVUTI A MEZZO POSTA CONVENZIONALE E TUTELA DEI DATI PERSONALI.....	25
4.2.6 ERRATA RICEZIONE DI DOCUMENTI DIGITALI .....	25
4.2.7 ERRATA RICEZIONE DI DOCUMENTI CARTACEI.....	25
4.2.8 ATTIVITÀ DI PROTOCOLLAZIONE DEI DOCUMENTI.....	26
4.2.9 RILASCIO DI RICEVUTE ATTESTANTI LA RICEZIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI .....	26
4.2.10 RILASCIO DI RICEVUTE ATTESTANTI LA RICEZIONE DI DOCUMENTI CARTACEI .....	26
4.2.11 CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI.....	26
4.2.12 CONSERVAZIONE DELLE RAPPRESENTAZIONI DIGITALI DI DOCUMENTI CARTACEI .....	27
4.2.13 CLASSIFICAZIONE, ASSEGNAZIONE E PRESA IN CARICO DEI DOCUMENTI.....	27
4.2.14 ASSEGNAZIONE VISIBILITA'.....	27
4.3 FLUSSO DEI DOCUMENTI INVIATI DALLA AOO .....	28
4.3.1 SORGENTE INTERNA DEI DOCUMENTI .....	29
4.3.2 VERIFICA FORMALE DEI DOCUMENTI.....	29
4.3.3 REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO E SEGNATURA .....	29
4.3.4 TRASMISSIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI .....	29
4.3.5 TRASMISSIONE DI DOCUMENTI CARTACEI A MEZZO POSTA.....	30
4.3.6 AFFRANCATURA DEI DOCUMENTI IN PARTENZA .....	30
4.3.7 CONTEGGI E SPEDIZIONE CORRISPONDENZA.....	30

4.3.8 DOCUMENTI IN PARTENZA PER POSTA CONVENZIONALE CON PIÙ DESTINATARI .....	30
4.3.9 TRASMISSIONE DI DOCUMENTI CARTACEI A MEZZO FAX .....	30
4.3.10 INSERIMENTO DELLE RICEVUTE DI TRASMISSIONE NEL FASCICOLO .....	30
4.4 SCAMBIO INTERNO DI DOCUMENTI .....	31
<b>5. REGOLE DI SMISTAMENTO ED ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI.....</b>	<b>32</b>
5.1 SMISTAMENTO E CLASSIFICAZIONE.....	32
5.2 CORRISPONDENZA DI PARTICOLARE RILEVANZA.....	32
5.3 ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI IN FORMATO DIGITALE .....	32
5.4 ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI IN FORMATO CARTACEO .....	33
5.5 MODIFICA DELLE ASSEGNAZIONI.....	33
<b>6. SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE E PIANO DI CONSERVAZIONE .....</b>	<b>34</b>
6.1 PROTEZIONE E CONSERVAZIONE DEGLI ARCHIVI PUBBLICI .....	34
6.2 TITOLARIO O PIANO DI CLASSIFICAZIONE .....	34
6.3 CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI .....	35
6.4 LA FASCICOLAZIONE .....	36
6.4.1 APERTURA DEL FASCICOLO.....	36
6.4.2 CHIUSURA DEL FASCICOLO .....	36
6.4.3 PIANO DI FASCICOLAZIONE E SERIE ARCHIVISTICHE .....	37
6.5 L'ARCHIVIO .....	37
6.5.1 ACCESSO ALL'ARCHIVIO DI DEPOSITO E MOVIMENTAZIONE DEI FASCICOLI .....	38
6.6 CONSERVAZIONE .....	38
<b>7. PRODUZIONE E CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO .....</b>	<b>39</b>
7.1 UNICITÀ DEL PROTOCOLLO INFORMATICO .....	39
7.2 REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO .....	39
7.3 ELEMENTI FACOLTATIVI DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO.....	40
7.4 SEGNAZIONE DI PROTOCOLLO DEI DOCUMENTI .....	40
7.5 ANNULLAMENTO DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO.....	40
7.6 PROTOCOLLAZIONE DI DOCUMENTI INERENTI A GARE DI APPALTO. ....	41

7.7 DOCUMENTI ESCLUSI DALLA PROTOCOLLAZIONE .....	41
7.8 PROTOCOLLAZIONE DOCUMENTI INTERNI.....	41
7.9 PROTOCOLLAZIONE DOCUMENTI CON PIU' DESTINATARI. ....	42
<b>8. DESCRIZIONE FUNZIONALE ED OPERATIVA DEL SOFTWARE.....</b>	<b>43</b>
8.1 ACCESSO AL SISTEMA E MODIFICA DELLA PROPRIA PASSWORD .....	43
8.2 INSERIRE UN DOCUMENTO .....	43
8.3 FASCICOLARE UN DOCUMENTO .....	44
8.4 MODIFICARE UN DOCUMENTO .....	44
8.5 RICERCARE UN DOCUMENTO .....	44
8.6 INVIARE UN DOCUMENTO ALL'INTERNO (POSTA ARCHIFLOW) .....	44
8.7 INVIARE UN DOCUMENTO ALL'ESTERNO (PROTOCOLLO IN USCITA) .....	45
8.8 POSTA ELETTRONICA .....	45
8.9 CHIUDERE I FASCICOLI .....	45
8.10 ALLEGARE DOCUMENTI E FILE .....	45
8.11 "RECENTI" E "PREFERITI" .....	45
8.12 SOTTOSCRIVERE UN DOCUMENTO AMMINISTRATIVO INFORMATICO .....	46
<b>9. RILASCIO DELLE ABILITAZIONI DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI DOCUMENTALI .....</b>	<b>47</b>
9.1 GENERALITÀ .....	47
<b>10. REGISTRO DI EMERGENZA.....</b>	<b>48</b>
10.1 UTILIZZO DEL REGISTRO DI EMERGENZA .....	48
<b>11. APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE, NORME TRANSITORIE E FINALI .....</b>	<b>49</b>
11.1 MODALITÀ DI APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE .....	49
11.2 PUBBLICITÀ DEL MANUALE.....	49
11.3 OPERATIVITÀ DEL MANUALE .....	49
<b>12 ALLEGATI .....</b>	<b>50</b>
12.1 AREE ORGANIZZATIVE OMOGENEE E MODELLO ORGANIZZATIVO.....	50
12.2 TITOLARIO DI CLASSIFICAZIONE.....	52

# 1. PRINCIPI GENERALI

## 1.1 PREMESSA

Il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 31 ottobre 2000 concernente le “Regole tecniche per il protocollo informatico di cui al decreto del Presidente della Repubblica del 20 ottobre 1998 n. 428”, all’art. 3, comma 1, lettera c), prevede per tutte le amministrazioni di cui all’art. 2 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, l’adozione del Manuale di gestione.

Quest’ultimo, disciplinato dal successivo art. 5, comma 1, *“descrive il sistema di gestione e di conservazione dei documenti e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio”*.

In questo ambito è previsto che ogni amministrazione pubblica individui una o più Aree Organizzative Omogenee, all’interno delle quali sia nominato un responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, ai sensi dell’art. 50, comma 4 del Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa decreto del Presidente della Repubblica n. 445 del 20 dicembre 2000.

Obiettivo del Manuale di gestione è descrivere sia il sistema di gestione documentale a partire dalla fase di protocollazione della corrispondenza in ingresso e in uscita e di quella interna, sia le funzionalità disponibili agli addetti interni e ai soggetti esterni che a diverso titolo interagiscono con l’amministrazione.

Il protocollo informatico, anche con le sue funzionalità minime, costituisce l’infrastruttura di base tecnico-funzionale su cui avviare il processo di ammodernamento e di trasparenza dell’amministrazione. Il Manuale è destinato alla più ampia diffusione interna ed esterna, in quanto fornisce indicazioni complete circa la corretta esecuzione delle operazioni di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e archiviazione dei documenti. Il presente documento pertanto si rivolge non solo agli operatori di protocollo ma, in generale, a tutti i dipendenti e ai soggetti esterni che si relazionano con l’amministrazione.

Esso disciplina:

- la migrazione dei flussi cartacei verso quelli digitali, ovvero in via transitoria, i flussi cartacei in rapporto al protocollo informatico;
- i livelli di esecuzione, le responsabilità e i metodi di controllo dei processi e delle azioni amministrative;
- le modalità operative di gestione del protocollo, dei flussi documentali e procedurali, degli archivi;
- l’uso del titolario di classificazione, del piano di conservazione e del piano di fascicolazione;
- le modalità di accesso alle informazioni da parte di coloro che ne hanno titolo ed interesse, in attuazione del principio di trasparenza dell’azione amministrativa.

## 1.2 AMBITO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE

Il presente Manuale di gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi è adottato ai sensi dell'art. 3, comma c) del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31 ottobre 2000, recante le regole tecniche per il protocollo informatico. Esso descrive le attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione ed archiviazione dei documenti, oltre che la gestione dei flussi documentali del Comune di Cirié.

Attraverso l'integrazione con le procedure di gestione dei procedimenti amministrativi, di accesso agli atti ed alle informazioni e di archiviazione dei documenti, il protocollo informatico realizza le condizioni operative per una più efficiente gestione del flusso informativo e documentale interno dell'amministrazione anche ai fini dello snellimento delle procedure e della trasparenza dell'azione amministrativa. Il protocollo fa fede, anche con effetto giuridico, dell'effettivo ricevimento e spedizione di un documento.

## 1.3 DEFINIZIONI E NORME DI RIFERIMENTO

Ai fini del presente Manuale si intende:

- per "amministrazione", il Comune di Cirié ;
- per "Testo Unico", il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000 n. 445 - Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa;
- per "Regole tecniche", il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31 ottobre 2000 - Regole tecniche per il protocollo informatico di cui al DPR 20 ottobre 1998, n. 428;
- per "CAD", il decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82 – Codice dell'amministrazione digitale, nel testo vigente.

Si riportano, di seguito, gli acronimi utilizzati più frequentemente:

- **AOO** - Area Organizzativa Omogenea;
- **MdG** - Manuale di Gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi;
- **RPA** Responsabile del Procedimento Amministrativo - il dipendente che ha la responsabilità dell'esecuzione degli adempimenti amministrativi relativi ad un affare;
- **RSP** - Responsabile del Servizio per la tenuta del Protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi;
- **UCP** - Unità Organizzativa Centrale di registrazione di Protocollo – rappresenta l'ufficio centrale di protocollo
- **UOP** – Unità Organizzativa di registrazione di Protocollo – unità organizzativa abilitata alla protocollazione, diversa dall'ufficio centrale di protocollo.
- **UO** – Unità Organizzativa – unità organizzativa interna (settore, servizio, ufficio)

## 1.4 AREE ORGANIZZATIVE OMOGENEE E MODELLI ORGANIZZATIVI

Per la gestione dei documenti, l'amministrazione individua un'unica Area Organizzativa Omogenea (AOO) denominata Comune di Cirié che è composta dall'insieme di tutte le unità organizzative comunali (settori, servizi, uffici). All'interno della AOO il sistema di protocollazione è unico.

La struttura delle unità organizzative coincide, in ogni momento, con l'organigramma pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente, costantemente aggiornato in base alle variazioni deliberate.

Nell'unica AOO è istituito un servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi. All'interno della AOO il sistema di protocollazione è parzialmente centralizzato per la corrispondenza in entrata mentre è decentralizzato per la corrispondenza in uscita, attraverso tutte le unità organizzative che svolgono anche i compiti di UOP. I dipendenti sono abilitati alla protocollazione in entrata, per i documenti consegnati a mano ai singoli uffici, o pervenuti attraverso fax o caselle e-mail non facenti capo al Protocollo. Tale "decentramento", da un punto di vista operativo, segue le indicazioni stabilite nel presente Manuale ed è sottoposto al controllo del responsabile del protocollo informatico e degli archivi.

Tutte le unità organizzative utilizzano lo stesso sistema di numerazione del protocollo. Gli operatori incaricati dell'attività di protocollazione sono abilitati dal RSP, che ha anche il compito di vigilare sulla corretta esecuzione delle attività.

## 1.5 SERVIZIO PER LA GESTIONE INFORMATICA DEL PROTOCOLLO

Nell'AOO precedentemente individuata è istituito un servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi, che attualmente coincide con lo Sportello del Cittadino. Eventuali successive evoluzioni saranno tempestivamente recepite nell'organigramma pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente, e rese note attraverso lo stesso canale.

Alla guida del suddetto servizio è posto il Responsabile del Servizio di Protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi (RSP).

Il Responsabile è funzionalmente individuato nella figura del Responsabile del Servizio al quale fa capo l'ufficio Protocollo e Archivio. In caso di assenza del Responsabile, le sue funzioni sono demandate al vicario formalmente delegato.

E' compito del Responsabile:

- provvedere all'aggiornamento e all'eventuale revisione del Manuale di gestione del protocollo informatico;
- provvedere alla pubblicazione e divulgazione del Manuale, anche attraverso il sito Internet dell'Amministrazione;
- abilitare gli addetti dell'amministrazione all'utilizzo del sistema di gestione documentale e definire per ciascuno di essi il tipo di funzioni disponibili (ad esempio consultazione, modifica ecc.) e l'ambito di azione consentito;
- curare il rispetto delle disposizioni normative durante le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo;
- garantire la corretta produzione e conservazione del registro giornaliero di protocollo;
- curare la leggibilità nel tempo di tutti i documenti trasmessi o ricevuti dalla AOO attraverso l'adozione dei formati standard ammessi dalla normativa vigente;

- promuovere la pianificazione, l'organizzazione e l'avvio delle attività di conservazione sostitutiva, anche con ricorso ad affidamenti in outsourcing e delega delle funzioni di Responsabile;
- proporre eventuali modifiche al Titolare, al Piano di fascicolazione e al Piano di Conservazione adottati dal Comune di Cirié;
- curare le funzionalità del sistema affinché, in caso di guasti o anomalie, siano ripristinate nel più breve tempo possibile e comunque in conformità a quanto stabilito nel Piano di continuità operativa/DR e relativi allegati;
- conservare le copie di salvataggio delle informazioni del sistema di protocollo e del registro di emergenza in luoghi sicuri e diversi da quello in cui viene custodito il suddetto sistema;
- garantire il buon funzionamento degli strumenti e curare il rispetto delle procedure concernenti le attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali, incluse le funzionalità di accesso dall'esterno e le attività di gestione degli archivi;
- autorizzare le operazioni di annullamento della registrazione di protocollo;
- aprire e chiudere il registro di protocollazione di emergenza.

## 1.6 USO DELLA FIRMA ELETTRONICA

Per l'espletamento delle attività istituzionali e per quelle connesse all'attuazione delle norme di gestione del protocollo informatico, di gestione documentale e archivistica, l'amministrazione fornisce la firma digitale, o altri sistemi di firma elettronica consentiti dal CAD, ai soggetti da essa delegati a rappresentarla, o incaricati della gestione documentale o procedimentale interna.

L'apposizione di firma digitale integra e sostituisce l'apposizione di sigilli, punzoni, timbri, contrassegni e marchi di qualsiasi genere, ad ogni fine previsto dalla normativa vigente.

L'amministrazione, per scopi precisi e individuati, può avvalersi di sistemi per l'apposizione automatica della firma elettronica. La firma con procedura automatica è valida se apposta previo consenso del titolare all'adozione della procedura stessa. I dispositivi di firma utilizzati devono in ogni caso essere dotati di tutte le necessarie certificazioni tecniche e di sicurezza.

## 1.7 PIANO PER LA SICUREZZA INFORMATICA

L'art. 4 lett. c) del D.P.C.M. 31 ottobre 2000 prevede che le pubbliche amministrazioni si dotino di un piano per la sicurezza informatica relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio, all'accesso, alla conservazione dei documenti informatici. Nel Comune di Cirié tale piano costituisce parte integrante del Piano di continuità operativa/Dysaster Recovery, adottato in conformità alle disposizioni del CAD.

## 1.8 TUTELA DEI DATI PERSONALI

L'amministrazione, titolare dei dati di protocollo e dei dati personali - comuni, sensibili e/o giudiziari - contenuti nella documentazione amministrativa di propria pertinenza, dà attuazione al dettato del decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196 con atti formali aventi rilevanza interna ed esterna.

Relativamente agli adempimenti interni specifici, gli addetti autorizzati ad accedere al sistema di protocollo informatico e gestione documentale, sono formalmente incaricati.

Relativamente agli adempimenti esterni, l'Amministrazione si è organizzata per garantire che i certificati e i documenti trasmessi ad altre pubbliche amministrazioni riportino le sole informazioni relative a stati, fatti e qualità personali previste da leggi e regolamenti e strettamente necessarie per il perseguimento delle finalità per le quali vengono acquisite. Inoltre l'amministrazione certificante, in caso di accesso diretto ai propri archivi, rilascia all'amministrazione procedente apposita autorizzazione in cui vengono indicati i limiti e le condizioni di accesso volti ad assicurare la riservatezza dei dati personali ai sensi della normativa vigente. Di norma l'interfaccia di accesso viene configurata in modo da inglobare tali limitazioni, prevenendo così alla fonte eventuali accessi illeciti o eccedenti le effettive necessità.

Viene quindi garantito il diritto dei cittadini e delle imprese ad ottenere che il trattamento dei dati effettuato mediante l'uso di tecnologie telematiche sia conformato al rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato.

## 1.9 CASELLE DI POSTA ELETTRONICA E ALTRI CANALI TELEMATICI.

L'AOO dispone di una casella di Posta Elettronica Certificata istituzionale per la corrispondenza, sia in ingresso che in uscita, pubblicata sull'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA). Tale casella costituisce l'indirizzo virtuale della AOO e di tutti gli uffici che ad essa fanno riferimento. Esistono inoltre caselle di posta certificata per i singoli servizi comunali, anch'esse pubblicate sull'indice PA e gestite dalle varie strutture con il sistema "PEC Manager", incluso nella piattaforma di gestione documentale e di workflow.

Gli indirizzi e i contenuti dell'Indice relativi al Comune di Cirié vengono verificati e aggiornati da RSP o suo delegato con cadenza almeno semestrale, fatte salve le diverse e più limitate tempistiche previste da norme di legge o di regolamento, o indotte da variazioni significative intervenute riguardo ai dati pubblicati sull'Indice.

Ciascuna unità organizzativa e ciascun dipendente dispongono di una casella di posta elettronica tradizionale. Ogni struttura è inoltre dotata di uno o più numeri di fax (basati su un sistema "fax server"). Spettano ai titolari delle singole caselle e dei singoli numeri di fax le valutazioni in merito alla rilevanza, ai fini della protocollazione, dei documenti inviati o ricevuti attraverso questi canali, e le incombenze relative all'attribuzione del numero di protocollo, alla segnatura e alla completa registrazione sui sistemi comunali.

Il Comune di Cirié dispone inoltre di un portale, accessibile all'indirizzo [www.incontraciriele.net](http://www.incontraciriele.net), che consente l'invio telematico di pratiche, documenti e dichiarazioni, redatte utilizzando modelli compilabili ed istruzioni messi a disposizione attraverso il portale stesso.

In conformità a quanto previsto dall'art. 40-bis del CAD – Protocollo informatico, *"formano comunque oggetto di registrazione di protocollo ai sensi dell'articolo 53 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, le comunicazioni che pervengono o sono inviate dalle caselle di posta elettronica di cui agli articoli 47, commi 1 e 3, 54, comma 2-ter e 57-bis, comma 1, nonché le istanze e le dichiarazioni di cui all'articolo 65 in conformità alle regole tecniche di cui all'articolo 71."*

## 1.10 SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI

Con l'inizio della attività operativa del protocollo unico viene adottato anche un unico Titolario di classificazione dell'Amministrazione per l'AOO, che identifica l'Amministrazione stessa. Si tratta di un sistema formalizzato, che permette di organizzare in maniera omogenea e coerente i documenti che si riferiscono ai medesimi affari o ai medesimi procedimenti amministrativi. La struttura di classificazione adottata dal Comune di Cirié si presenta come uno schema generale di voci logiche, articolate in modo gerarchico e stabilite in modo uniforme, che identificano le funzioni e le attività dell'Amministrazione. Le voci non si identificano con la struttura organizzativa, soggetta a

trasformazioni nel tempo. Il contenuto del Titolario di classificazione è dettagliatamente illustrato nei Capitoli 2 e 6, e nell'Allegato 12.2 del presente manuale.

## 1.11 FORMAZIONE

Nell'ambito delle attività propedeutiche e successive all'attivazione del sistema di protocollo informatico, gestione documentale e di workflow, l'Amministrazione ha organizzato percorsi formativi specifici e generali che hanno coinvolto tutte le figure professionali.

In particolare, considerato che il personale assegnato all'UCP/UOP deve conoscere sia l'organizzazione e i compiti svolti da ciascuna unità organizzativa all'interno della AOO sia gli strumenti informatici e le norme di base per la tutela dei dati personali, la raccolta, la registrazione e l'archiviazione delle informazioni, sono stati effettuati specifici percorsi formativi volti ad assicurare la formazione e l'aggiornamento professionale con particolare riferimento:

- ai processi di semplificazione e alle innovazioni procedurali inerenti alla protocollazione e all'archiviazione dei documenti della AOO;
- agli strumenti e alle tecniche per la gestione digitale delle informazioni, con particolare riguardo alle politiche di sicurezza definite dall'Amministrazione/AOO;
- alle norme sulla protezione dei dati personali e alle relative direttive interne.

Alle iniziative formative farà seguito un costante aggiornamento, attuato sistematicamente in caso di innovazioni normative, tecniche od organizzative.

Il Comune di Cirié, in conformità a quanto previsto dall'art. 13 del CAD, attua politiche di formazione del personale che mirino all'aggiornamento e all'approfondimento della conoscenza e dell'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

## 2. L'INTRODUZIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO NEL COMUNE DI CIRIÉ'

### 2.1 IMPOSTAZIONE DEL SISTEMA

Il sistema di gestione documentale introdotto nel Comune di Cirié prevede la gestione strutturata di tutta la documentazione, sia cartacea che informatica. E' stato ideato e realizzato con il supporto del software ARCHIFLOW della Ditta SIAV di Rubano (PD), tenendo conto della normativa vigente in materia di protocollo informatico e in conformità alle direttive tecniche riferite al protocollo informatico e alla gestione documentale informatizzata.

Il sistema è configurato in modo da garantire costantemente la disponibilità di almeno tre postazioni di protocollo predisposte alla registrazione dei documenti e alla loro scannerizzazione, con successivo abbinamento del dato di protocollo alla versione digitale dei relativi documenti, che vengono poi gestiti dai singoli uffici all'interno del sistema di gestione documentale. In condizioni normali, grazie anche all'adozione generalizzata di dispositivi multifunzione, le postazioni effettivamente disponibili sono alcune decine, distribuite all'interno dei vari servizi. I documenti in uscita vengono di regola prodotti in formato digitale, per cui non è necessaria la scannerizzazione. I dati relativi alla protocollazione vengono inseriti dagli uffici che predispongono i documenti.

Il sistema è stato inoltre configurato per gestire tutta la documentazione del Comune di Cirié con l'ottica di rendere possibile, entro un termine da programmare in base alle risorse disponibili e alle necessità dell'Amministrazione, la sostituzione della documentazione cartacea con la documentazione digitale, memorizzata nell'archivio dei documenti informatici gestiti attraverso il sistema ARCHIFLOW. Considerando che la fase di transizione dal sistema cartaceo al sistema completamente informatizzato potrebbe durare più anni, il sistema prevede la sincronizzazione degli archivi cartaceo e digitale, in modo che essi funzionino parallelamente. I fascicoli vengono formati con gli stessi criteri nel cartaceo e nel digitale: la transizione da un sistema all'altro può quindi avvenire con la necessaria gradualità, senza effetti traumatici sull'operatività dei servizi.

### 2.2 LA GESTIONE DI FILE E DOCUMENTI

Il sistema di gestione informatica dei documenti adottato dal Comune di Cirié garantisce il diritto di cittadini e imprese a richiedere ed ottenere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni con l'amministrazione comunale.

Garantisce inoltre il rispetto della normativa che prevede, anche per singole categorie di utenti o di documenti o pratiche, lo scambio di documenti basato sull'utilizzo esclusivo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

I documenti vengono trattati con modalità tali da ridurre al minimo i rischi di distruzione, perdita, accesso non autorizzato o non consentito.

Il sistema è in grado di erogare le funzionalità e gli automatismi necessari alla regolare tenuta dell'Albo Telematico comunale, anche riguardo alla pubblicazione di documenti provenienti da enti e soggetti esterni, garantendo sia l'effettività della pubblicazione che la sua durata, e provvedendo alle necessarie registrazioni e attestazioni.

La trasmissione telematica di comunicazioni che necessitano di una ricevuta di invio e di una ricevuta di consegna viene effettuata mediante la posta elettronica certificata, o mediante altre soluzioni tecnologiche ammesse dalla normativa vigente. Questa tipologia di trasmissione, salvo che la legge disponga diversamente, equivale alla notificazione per mezzo della posta. L'indirizzo di invio corrisponde di norma a quello preventivamente dichiarato dal destinatario, che con la dichiarazione si vincola ad accettare l'invio, tramite posta elettronica certificata, degli atti e dei provvedimenti che lo riguardano. L'acquisizione dei suddetti indirizzi può avvenire anche tramite consultazione di appositi elenchi, nel rispetto della normativa e delle regole tecniche in vigore.

I documenti vengono gestiti tenendo conto dei procedimenti amministrativi ai quali essi sono legati e dei servizi preposti alla loro gestione. Il Titolario di Classificazione adottato dal Comune di Cirié si basa sui "servizi" effettivamente erogati dall'Amministrazione Comunale. Per ciascun servizio sono state individuate le relative prestazioni; all'interno di queste sono stati stabiliti criteri uniformi per la formazione dei fascicoli. La struttura di classificazione, e quindi di gestione della documentazione, è stata stabilita in stretto contatto con gli uffici, in sintonia con le necessità evidenziate e dando applicazione al metodo del "learn by doing". L'impostazione del sistema di classificazione sulla base dei servizi erogati, oltre a recepire il principio di provenienza, costituisce la necessaria base informativa di dati extracontabili per l'introduzione del controllo di gestione e, quindi, per la verifica costante e continua dello stato di attuazione degli obiettivi programmati e della qualità e quantità dei servizi offerti.

La tecnologia messa a disposizione dallo strumento di gestione documentale (ARCHIFLOW) è stata configurata con l'obiettivo di permettere la gestione integrale della documentazione, riferita a tutte le tipologie documentali che circolano all'interno dell'Amministrazione comunale. In ARCHIFLOW possono essere inseriti con estrema semplicità, a titolo esemplificativo: scansioni di documenti cartacei in ingresso, documenti prodotti internamente con strumenti di office automation, e-mail e fax provenienti dall'esterno.

Il successo del sistema di gestione documentale risiede nella capacità di captare i documenti relativi a tutta l'attività amministrativa del Comune di Cirié, capacità realizzata attraverso l'adozione di particolari accorgimenti tecnici. Per MS-Word, MS-Excel e MS-Outlook sono state realizzate apposite macro, che permettono di collegare l'applicazione da ufficio al programma ARCHIFLOW. In altre parole, i documenti transitano dalla piattaforma Office alla banca dati di ARCHIFLOW senza operazioni intermedie a carico dell'utente. Per altre applicazioni, possono essere memorizzati direttamente in ARCHIFLOW modelli utilizzabili per la creazione di nuovi documenti. La configurazione adottata per il software permette quindi all'operatore di svolgere le proprie attività partendo da ARCHIFLOW, in modo tale che le diverse applicazioni siano sì presenti sul PC, ma possano lavorare come applicazioni esterne di ARCHIFLOW, che rimane lo strumento principale per la gestione quotidiana della documentazione e delle pratiche.

## 2.3 LA GESTIONE DEI PROCEDIMENTI

Il Comune di Cirié gestisce i procedimenti amministrativi utilizzando le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, consentendo, mediante strumenti automatici, il rispetto di quanto previsto all'articolo 54, commi 2-ter e 2-quater, del CAD.

Il sistema di gestione informatica dei documenti e dei procedimenti adottato dal Comune di Cirié garantisce la partecipazione al procedimento amministrativo e il diritto di accesso ai documenti amministrativi mediante l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, in conformità a quanto previsto dal CAD e dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.

Ogni atto può quindi essere trasmesso all'amministrazione comunale con l'uso delle tecnologie ICT, se formato e inviato nel rispetto della vigente normativa.

Le istanze e le dichiarazioni presentate telematicamente sono considerate valide se trasmesse in conformità a quanto previsto dall'art. 65 del CAD. In particolare, sono considerate valide le istanze o dichiarazioni sottoscritte

con firma digitale, e quelle inviate con le modalità di cui all'art. 38, comma 3, del D.P.R. 445/2000. Le istanze e le dichiarazioni inviate o compilate attraverso il portale comunale con le suddette modalità, sono equivalenti alle istanze e alle dichiarazioni sottoscritte con firma autografa apposta in presenza del dipendente addetto al procedimento.

I procedimenti avviati su istanza degli interlocutori esterni (cittadini, professionisti, imprese) sono gestiti avvalendosi della piattaforma di gestione documentale. I flussi sono articolati attraverso l'individuazione di "fasi" predefinite e comuni a tutti i procedimenti, a ciascuna delle quali corrispondono appositi modelli "standard" preconfigurati.

I flussi implementati sono il risultato del processo di censimento, di descrizione e di reingegnerizzazione dei processi dell'AOO, quale fase propedeutica ad un efficace ed efficiente impiego del sistema di protocollazione informatica e gestione documentale all'interno della AOO medesima.

Le pratiche vengono avviate dagli Sportelli Incontr@cirié, che ne gestiscono le fasi di input (verifica, protocollazione, digitalizzazione, avvio del procedimento e relativa comunicazione al richiedente) e di output (consegna del provvedimento finale, chiusura della pratica), oltre alle eventuali integrazioni intermedie.

La gestione formalizzata dei flussi consente un migliore controllo sull'istruttoria e sui relativi tempi, fornendo nel contempo sia al front che al back office gli strumenti necessari a un costante aggiornamento sullo stato della pratica.

Le stesse informazioni, insieme alla modulistica e a tutto il materiale informativo occorrente, sono rese disponibili agli utenti attraverso un apposito portale sempre attivo, che consente in prospettiva la presentazione di tutte le pratiche comunali senza recarsi agli sportelli fisici, e senza limitazioni di orario.

Viene così data attuazione alle norme (es. quelle riferite allo Sportello unico per le attività produttive) che prevedono o prevedranno l'erogazione dei servizi verso l'utenza in via telematica.

Nel rispetto del dettato dell'art. 15, comma 2, del CAD (Digitalizzazione e riorganizzazione), l'amministrazione comunale ha quindi provveduto e provvede alla razionalizzazione e alla semplificazione di procedimenti amministrativi, attività gestionali, documenti, modulistica, modalità di accesso e di presentazione delle istanze, assicurando che l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione avvenga in conformità alle prescrizioni tecnologiche.

In ottemperanza a quanto stabilito dall'art. 57 del CAD, il Comune di Cirié rende disponibili per via telematica, attraverso il sito web istituzionale e l'apposito portale, l'elenco della documentazione richiesta per i singoli procedimenti, i moduli e i formulari validi ad ogni effetto di legge, anche ai fini delle dichiarazioni sostitutive di certificazione e delle dichiarazioni sostitutive di notorietà. Gli utenti, per presentare le pratiche al Comune, sono tenuti a utilizzare i moduli e i formulari pubblicati, di norma disponibili in formato PDF compilabile.

## 2.4 ACCESSO AGLI ATTI

L'accesso agli atti, nel Comune di Cirié, è disciplinato dal Regolamento Comunale in materia di Responsabile del procedimento e diritto di accesso ai documenti amministrativi. Il diritto di accesso può essere esercitato attraverso i canali telematici, e può essere richiesto l'utilizzo di questi canali per la trasmissione degli atti oggetto di accesso. Gli atti di utilizzo generale sono messi a disposizione sul portale comunale anche oltre il periodo ordinario di pubblicazione all'Albo Telematico, per agevolare l'accesso e la conoscenza degli atti stessi. Inoltre, nel caso di procedimenti, i diretti interessati possono accedere a tutti i documenti scambiati in relazione alle proprie pratiche (dall'istanza, al provvedimento finale) attraverso il portale comunale, previa semplice registrazione sul sistema.

## 3. UTILIZZO DI STRUMENTI INFORMATICI PER LO SCAMBIO DI DOCUMENTI

Il presente capitolo fornisce indicazioni sulle modalità di utilizzo di strumenti informatici per lo scambio di documenti all'interno ed all'esterno dell'AOO. Prima di entrare nel merito, occorre caratterizzare l'oggetto di scambio: il documento amministrativo.

In base alla definizione fornita dal D.P.R. n. 445 del 28 dicembre 2000, costituisce documento amministrativo *“ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa”*. In base alla definizione fornita dalla L. 241/1990, art. 22 comma 1 lett. d), è documento amministrativo *“ogni rappresentazione grafica, fotocinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie del contenuto di atti, anche interni o non relativi ad uno specifico procedimento, detenuti da una pubblica amministrazione e concernenti attività di pubblico interesse, indipendentemente dalla natura pubblicistica o privatistica della loro disciplina sostanziale”*.

Nell'ambito del processo di gestione documentale, il documento amministrativo, in termini operativi, è classificabile in:

- ricevuto;
- inviato;
- interno formale
- interno informale

Il documento amministrativo, in termini tecnologici, è classificabile in:

- informatico (*“rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti”*);
- analogico (*“rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti”*).

Secondo quanto previsto dall'art. 40 del CAD *“1. Le pubbliche amministrazioni formano gli originali dei propri documenti con mezzi informatici secondo le disposizioni di cui al presente codice e le regole tecniche di cui all'articolo 71”*.

Nella fase transitoria di migrazione verso l'adozione integrale delle tecnologie digitali da parte dell'Amministrazione, può essere necessario disporre del documento amministrativo anche nella forma analogica.

### 3.1 DOCUMENTO RICEVUTO

La corrispondenza in ingresso può essere acquisita dalla AOO con diversi mezzi e modalità in base alla tecnologia di trasporto utilizzata dal mittente.

Un documento informatico può essere recapitato, a titolo esemplificativo:

- a mezzo posta elettronica convenzionale o certificata;
- attraverso il portale comunale [Incontr@ciriè](mailto:Incontr@ciriè), o altri canali telematici eventualmente introdotti;

- su supporto rimovibile quale, ad esempio, CD ROM, DVD, floppy disk, tape, pen drive, etc, consegnato direttamente o inviato per posta convenzionale o corriere.

Un documento analogico può essere tipicamente recapitato:

- a mezzo posta convenzionale o corriere;
- a mezzo posta raccomandata;
- per telefax o telegramma;
- con consegna diretta a una delle unità organizzative aperte al pubblico da parte dell'interessato o di persona delegata.

Il Comune di Cirié dà piena attuazione a quanto disposto dall'art. 45, comma 1, del CAD, in base al quale *"I documenti trasmessi da chiunque a una pubblica amministrazione con qualsiasi mezzo telematico o informatico, idoneo ad accertarne la fonte di provenienza, soddisfano il requisito della forma scritta e la loro trasmissione non deve essere seguita da quella del documento originale"*.

Consente l'accesso ai servizi erogati in rete che richiedono l'identificazione informatica anche con strumenti diversi dalla carta d'identità elettronica e dalla carta nazionale dei servizi, ammettendo altri strumenti e modalità di ampia diffusione, che consentano l'individuazione del soggetto che richiede il servizio.

In particolare, ammette tutte le modalità di presentazione di dichiarazioni ed istanze richiamate nell'art. 65 del CAD.

## 3.2 DOCUMENTO INVIATO

I documenti informatici, con gli eventuali allegati, anch'essi informatici, sono inviati di norma per mezzo della posta elettronica convenzionale o certificata.

Il documento informatico può inoltre essere riversato su supporto digitale rimovibile in formato non modificabile, per la trasmissione al destinatario con altri mezzi di trasporto.

Lo scambio di documenti con altre Pubbliche Amministrazioni avviene prioritariamente mediante l'utilizzo della posta elettronica o in cooperazione applicativa.

## 3.3 DOCUMENTO INTERNO FORMALE

I documenti interni sono formati con tecnologie informatiche.

Lo scambio tra unità organizzative di documenti informatici di rilevanza amministrativa giuridico-probatoria, avviene per mezzo del sistema di gestione documentale. Il documento informatico scambiato mediante il sistema di gestione documentale viene preventivamente sottoscritto con firma digitale o altra firma elettronica. Il sistema in uso è in grado di tracciare in modo immodificabile tutte le operazioni relative a una registrazione, con un meccanismo di attribuzione alla singola persona di documenti o annotazioni che configura i requisiti per l'identificazione informatica.

Nella fase transitoria di migrazione verso la completa gestione informatica dei documenti, è ammessa la riproduzione in formato analogico. In questo caso il documento viene prodotto con strumenti informatici, registrato nel sistema di gestione documentale, stampato e sottoscritto con firma autografa.

### 3.4 DOCUMENTO INTERNO INFORMALE

Per questa tipologia di corrispondenza vale quanto illustrato nel paragrafo precedente, ad eccezione della obbligatorietà dell'operazione di sottoscrizione elettronica.

### 3.5 IL DOCUMENTO INFORMATICO

Il documento informatico, in base alla definizione fornita dal CAD, è "la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti".

Il nuovo CAD definisce inoltre i concetti di "copia informatica" e "duplicato informatico" come:

- copia informatica di documento analogico: il documento informatico avente contenuto identico a quello del documento analogico da cui è tratto;
- copia per immagine su supporto informatico di documento analogico: il documento informatico avente contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto;
- copia informatica di documento informatico: il documento informatico avente contenuto identico a quello del documento da cui è tratto su supporto informatico con diversa sequenza di valori binari;
- duplicato informatico: il documento informatico ottenuto mediante la memorizzazione, sullo stesso dispositivo o su dispositivi diversi, della medesima sequenza di valori binari del documento originario.

Le copie su supporto analogico di un documento informatico, anche sottoscritto con firma elettronica avanzata, qualificata o digitale, hanno la stessa efficacia probatoria dell'originale da cui sono tratte se la loro conformità all'originale in tutte le sue componenti è attestata da un pubblico ufficiale a ciò autorizzato.

La provenienza e la conformità all'originale di copie analogiche di documenti amministrativi informatici viene altresì attestata mediante apposizione di un contrassegno generato elettronicamente, conforme alla normativa vigente e tale da consentire la verifica automatica della conformità della copia analogica all'originale informatico.

Le copie e gli estratti informatici del documento informatico, se prodotti in conformità alle vigenti regole tecniche, hanno la stessa efficacia probatoria dell'originale da cui sono tratte se la loro conformità all'originale, in tutte le sue componenti, è attestata da un pubblico ufficiale autorizzato, o se la conformità non è espressamente disconosciuta. Resta fermo, ove previsto, l'obbligo di conservazione dell'originale informatico.

La categoria dei documenti informatici ricomprende i "documenti amministrativi informatici", intendendo come tali gli atti formati dall'amministrazione con strumenti informatici, nonché i dati e i documenti informatici dalla stessa detenuti. I documenti costituenti atti amministrativi con rilevanza interna al procedimento amministrativo, sottoscritti con firma elettronica avanzata, hanno l'efficacia prevista dall'art. 2702 del codice civile.

Le copie su supporto informatico di documenti amministrativi analogici hanno lo stesso valore giuridico degli originali da cui sono tratte, se sottoscritte digitalmente da un funzionario delegato, nel rispetto delle vigenti regole tecniche. In questo caso, l'obbligo di conservazione dell'originale è soddisfatto con la conservazione della copia su supporto informatico.

### 3.6 IL DOCUMENTO ANALOGICO – CARTACEO

Per documento analogico si intende un documento *“formato utilizzando una grandezza fisica che assume valori continui, come le tracce su carta (esempio: documenti cartacei), come le immagini su film (esempio: pellicole mediche, microfilm), come le magnetizzazioni su nastro (esempio: cassette e nastri magnetici audio e video) su supporto non digitale”*. Di seguito faremo riferimento ad un documento amministrativo cartaceo predisposto con strumenti informatici (ad esempio, una lettera prodotta tramite un software di office automation) e poi stampato.

In quest'ultimo caso si definisce *“originale”* il documento cartaceo nella sua redazione definitiva, perfetta ed autentica negli elementi sostanziali e formali, comprendente tutti gli elementi di garanzia e di informazione del mittente e del destinatario, stampato su carta intestata e dotato di firma autografa.

Un documento analogico può essere convertito in documento informatico tramite opportune procedure, attuate a norma di legge.

Il nuovo CAD, nel definire le *“copie informatiche di documenti analogici”*, all'art. 22 dispone che:

- 1. I documenti informatici contenenti copia di atti pubblici, scritture private e documenti in genere, compresi gli atti e documenti amministrativi di ogni tipo formati in origine su supporto analogico, spediti o rilasciati dai depositari pubblici autorizzati e dai pubblici ufficiali, hanno piena efficacia, ai sensi degli articoli 2714 e 2715 del codice civile, se ad essi è apposta o associata, da parte di colui che li spedisce o rilascia, una firma digitale o altra firma elettronica qualificata. La loro esibizione e produzione sostituisce quella dell'originale.*
- 2. Le copie per immagine su supporto informatico di documenti originali formati in origine su supporto analogico hanno la stessa efficacia probatoria degli originali da cui sono estratte, se la loro conformità è attestata da un notaio o da altro pubblico ufficiale a ciò autorizzato, con dichiarazione allegata al documento informatico e asseverata secondo le regole tecniche stabilite ai sensi dell'art 71.*
- 3. Le copie per immagine su supporto informatico di documenti originali formati in origine su supporto analogico nel rispetto delle regole tecniche di cui all'articolo 71 hanno la stessa efficacia probatoria degli originali da cui sono tratte se la loro conformità all'originale non è espressamente disconosciuta.*

### 3.7 FORMAZIONE DEI DOCUMENTI – ASPETTI OPERATIVI

I documenti dell'amministrazione sono prodotti con sistemi informatici come previsto dalla vigente normativa.

Ogni documento formato per essere inoltrato all'esterno o all'interno in modo formale:

- tratta un unico argomento indicato in maniera sintetica ma esaustiva a cura dell'autore nello spazio riservato all'oggetto;
- fa riferimento, in via principale, a un solo fascicolo.

Le firme necessarie alla redazione e perfezione giuridica del documento in partenza devono essere apposte prima della sua protocollazione.

Il documento deve consentire l'identificazione dell'amministrazione mittente attraverso le seguenti informazioni:

- la denominazione e il logo dell'amministrazione;
- l'indicazione dell'unità organizzativa che ha prodotto il documento;

- l'indirizzo dell'amministrazione;
- il numero di telefono e l'indirizzo e-mail dell'unità organizzativa;

Il documento deve inoltre recare almeno le seguenti informazioni:

- luogo e data di redazione del documento;
- il numero di protocollo;
- il numero degli allegati, se presenti;
- l'oggetto del documento;
- se si tratta di documento digitale, la sottoscrizione digitale del RPA o del responsabile del provvedimento finale;
- se si tratta di documento cartaceo, la sottoscrizione autografa del Responsabile del Procedimento Amministrativo (RPA) o del responsabile del provvedimento finale.

Per agevolare il processo di formazione dei documenti informatici e consentire, al tempo stesso, la trattazione automatica dei dati in essi contenuti, l'AOO rende disponibili per via telematica, in primo luogo avvalendosi del sistema di gestione documentale e del portale comunale, moduli e formulari standardizzati validi ad ogni effetto di legge.

### 3.8 SOTTOSCRIZIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI

La sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, è ottenuta con un processo di firma digitale e/o altra firma elettronica, avanzata o qualificata, conforme alle disposizioni dettate dalla normativa vigente.

L'amministrazione, qualora richiesto dalla normativa o dalle regole tecniche, si avvale dei servizi di certificatori qualificati/accreditati.

### 3.9 REQUISITI DEGLI STRUMENTI INFORMATICI DI SCAMBIO

Scopo degli strumenti informatici di scambio e degli standard di composizione dei messaggi è garantire sia l'interoperabilità, sia i requisiti minimi di seguito richiamati:

- l'integrità del messaggio;
- la riservatezza del messaggio;
- il non ripudio dei messaggi;
- l'automazione dei processi di protocollazione e smistamento dei messaggi all'interno della AOO;
- l'interconnessione tra le unità organizzative della AOO nel caso di documenti interni;
- la certificazione dell'avvenuto inoltro e ricezione.

### 3.10 FIRMA ELETTRONICA

Lo strumento che soddisfa i requisiti di integrità e non ripudio è la firma elettronica avanzata, nelle sue varie tipologie come definite dall'articolo 1 del CAD. Utilizzata per sottoscrivere i documenti amministrativi informatici, conferisce loro valenza giuridico-probatoria.

La firma digitale si riferisce in maniera univoca a un soggetto, e al documento o all'insieme di documenti cui è apposta o associata. A un singolo documento possono essere apposte più firme elettroniche, da parte di più soggetti distinti.

I messaggi ricevuti, sottoscritti con firma digitale, sono sottoposti a verifica di validità.

Tale processo si realizza in modo conforme a quanto prescritto dalla normativa vigente.

### 3.11 TRASMISSIONE DOCUMENTI CON IL SISTEMA PUBBLICO DI CONNETTIVITA'.

Lo scambio dei documenti informatici tra le varie amministrazioni, e con i cittadini, avviene attraverso meccanismi di "interoperabilità" e "cooperazione applicativa". L'articolo 72 del CAD, distinguendo due diversi livelli di interoperabilità, ne fornisce la seguente definizione:

- interoperabilità di base : i servizi per la realizzazione, gestione ed evoluzione di strumenti per lo scambio di documenti informatici fra le pubbliche amministrazioni e tra queste e i cittadini;
- interoperabilità evoluta: i servizi idonei a favorire la circolazione, lo scambio di dati e informazioni, e l'erogazione fra le pubbliche amministrazioni e tra queste e i cittadini;
- cooperazione applicativa: la parte del sistema pubblico di connettività finalizzata all'interazione tra i sistemi informatici delle pubbliche amministrazioni per garantire l'integrazione dei metadati, delle informazioni e dei procedimenti amministrativi.

Il rispetto degli standard di protocollazione e di scambio dei messaggi garantisce l'interoperabilità dei sistemi di protocollo.

L'interoperabilità e la cooperazione applicativa tra le Amministrazioni Pubbliche sono attuate attraverso una infrastruttura condivisa a livello nazionale, operante sul Sistema Pubblico di Connettività(SPC), che si colloca nel contesto definito dal CAD. Quest'ultimo definisce il SPC come *"insieme di infrastrutture tecnologiche e di regole tecniche, per lo sviluppo, la condivisione, l'integrazione e la diffusione del patrimonio informativo e dei dati della pubblica amministrazione, necessarie per assicurare l'interoperabilità di base ed evoluta e la cooperazione applicativa dei sistemi informatici e dei flussi informativi, garantendo la sicurezza, la riservatezza delle informazioni, nonché la salvaguardia e l'autonomia del patrimonio informativo di ciascuna pubblica amministrazione."*

Allo scopo di effettuare la trasmissione di un documento da una AOO a un'altra utilizzando l'interoperabilità dei sistemi di protocollo, è necessario eseguire almeno le seguenti operazioni:

- redigere il documento informatico;
- inserire tutti i dati essenziali del destinatario;
- firmare il documento (associando se del caso il riferimento temporale);

- assegnare il numero di protocollo in uscita al documento firmato digitalmente;
- inviare il messaggio contenente il documento firmato e protocollato in uscita alla casella di posta istituzionale del destinatario.

### 3.12 USO DELLA POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA

L'utilizzo della Posta Elettronica Certificata (PEC) o di altro sistema analogo consente di:

- conoscere in modo inequivocabile la data e l'ora di trasmissione;
- garantire l'avvenuta consegna all'indirizzo di posta elettronica certificata dichiarato dal destinatario;
- interoperare e cooperare dal punto di vista applicativo con altre AOO.

Il documento informatico trasmesso per via telematica si intende inviato e pervenuto al destinatario se trasmesso all'indirizzo elettronico da questi dichiarato. La dichiarazione da parte dell'utente del proprio indirizzo di posta elettronica certificata costituisce espressa accettazione dell'invio, tramite questo canale, degli atti e dei provvedimenti amministrativi relativi all'utente stesso. Quanto sopra vale anche per l'indirizzo di posta elettronica ordinaria, per le istanze, le comunicazioni e le dichiarazioni presentate al Comune di Cirié. La trasmissione del documento informatico per via telematica, con una modalità che assicuri l'avvenuta consegna, equivale alla notificazione per mezzo della posta, salvo che la legge disponga diversamente.

## 4. DESCRIZIONE DEL FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI

Il presente capitolo descrive il flusso di lavorazione dei documenti ricevuti, spediti o interni, incluse le regole di registrazione per i documenti pervenuti secondo particolari modalità di trasmissione.

### 4.1 GENERALITÀ

Per descrivere i flussi di lavorazione dei documenti all'interno della AOO si fa riferimento ai diagrammi di flussi riportati nelle pagine seguenti.

Essi si riferiscono, in particolare, ai documenti:

- ricevuti dalla AOO, dall'esterno
- inviati dalla AOO, all'esterno

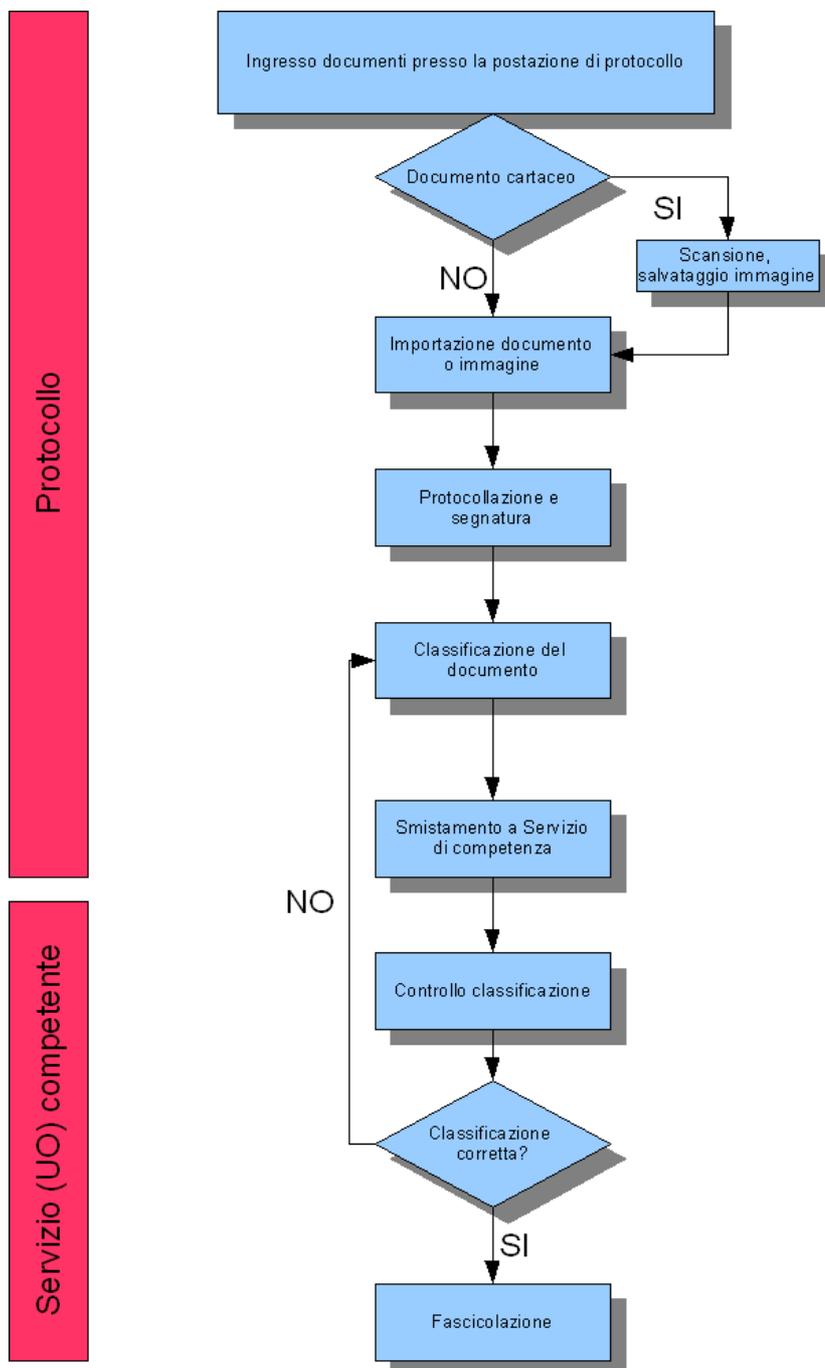
La schematizzazione relativa ai documenti ricevuti si riferisce a un flusso semplice, rispetto al quale le operazioni principali sono gestite dalla UCP, relativo a documenti che non danno avvio o non vanno a integrare un procedimento.

In questo secondo caso, alle fasi schematizzate si aggiunge infatti, come attività a carico di UCP, l'avvio del procedimento o, nel caso di integrazione, il collegamento del documento integrativo al procedimento stesso.

Riguardo invece ai documenti inviati, l'eventuale collegamento a un procedimento viene effettuato dalla competente UOP.

L'apposizione della firma digitale può avvenire sia all'interno del sistema di gestione documentale, sia al suo esterno prima delle attività di registrazione e classificazione del documento.

## 4.2 FLUSSO DEI DOCUMENTI RICEVUTI DALLA AOO



---

#### 4.2.1 RICEZIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI SULLE CASELLE DI POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA

Di norma la ricezione dei documenti informatici è assicurata tramite le caselle di posta elettronica certificata.

Tale modalità rappresenta la norma anche per la ricezione dei documenti per i quali è richiesta la pubblicazione all'Albo Telematico comunale.

Ogni messaggio deve riferirsi a una sola questione. Anche nel caso in cui vengano inviati contestualmente più documenti, deve essere possibile attribuire all'invio una unica protocollazione, e una unica classificazione.

Quando i documenti informatici pervengono alla UCP (o ad altro servizio comunale tramite la propria casella di posta elettronica certificata) la stessa unità, previa verifica della validità della firma apposta e della leggibilità del documento, procede alla registrazione di protocollo.

Nel caso in cui venga recapitato per errore un documento indirizzato ad altro destinatario lo stesso è restituito al mittente con le modalità che saranno successivamente illustrate. L'operazione di ricezione dei documenti informatici avviene con le modalità previste dalle regole tecniche vigenti recanti standard del formato dei documenti, modalità di trasmissione, definizioni dei tipi di informazioni minime ed accessorie comunemente scambiate tra le AOO e associate ai documenti protocollati.

Essa comprende anche i processi di verifica dell'autenticità, della provenienza e dell'integrità dei documenti stessi.

Le caselle PEC sono controllate quotidianamente, nei giorni di apertura degli uffici, dalla UCP o dai singoli servizi.

I documenti ricevuti per via telematica sono resi disponibili agli uffici attraverso il sistema di gestione documentale subito dopo l'operazione di classificazione e smistamento.

---

#### 4.2.2 RICEZIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI SULLA CASELLA DI POSTA ELETTRONICA TRADIZIONALE

Nel caso in cui il messaggio venga ricevuto su una casella di posta elettronica non destinata specificamente al servizio di protocollazione e non PEC o similare, spettano al titolare della casella le valutazioni e le incombenze in merito alla ricevibilità, alla protocollazione e classificazione dello stesso con inserimento nel sistema comunale di gestione documentale. I documenti pervenuti tramite fax server ad indirizzi diversi da quello assegnato alla UCP sono trattati con gli stessi criteri indicati per la posta elettronica tradizionale. A ogni messaggio di posta elettronica corrisponde una unica operazione di registrazione di protocollo. Quest'ultima si può riferire sia al corpo del messaggio, sia a uno o più file allegati.

Le comunicazioni pervenute da altre amministrazioni, attraverso gli stessi canali, sono considerate valide ai fini del procedimento amministrativo se è possibile accertarne la provenienza, in conformità a quanto previsto dall'art. 47 del CAD.

---

#### 4.2.3 RICEZIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI SU SUPPORTI RIMOVIBILI

I documenti digitali possono essere recapitati anche per vie diverse dalla posta elettronica, in particolare su supporto rimovibile. La AOO si riserva la facoltà di acquisire e trattare tutti i documenti informatici ricevuti su supporto rimovibile che riesce a verificare, decodificare e interpretare con le tecnologie a sua disposizione.

Superata questa fase, il documento viene inserito nel flusso di lavorazione e sottoposto a tutti i controlli e gli adempimenti del caso.

---

#### 4.2.4 RICEZIONE DI DOCUMENTI CARTACEI A MEZZO SERVIZIO POSTALE, CORRIERE O CONSEGNA A MANO

I documenti pervenuti a mezzo posta convenzionale o tramite corriere sono consegnati alla UCP. I documenti consegnati a mano agli uffici comunali sono verificati, protocollati e correttamente inseriti nel sistema di gestione documentale da parte degli uffici riceventi.

Le buste o contenitori sono inizialmente esaminati per una preliminare verifica dell'indirizzo e del destinatario sugli stessi apposti. La corrispondenza relativa a bandi di gara è registrata (con scansione della busta, e annotazione dell'orario preciso di ricezione ove richiesto) e successivamente consegnata chiusa all'ufficio responsabile della gara.

Spetterà alla competente UOP, una volta aperti i plichi, l'inserimento della documentazione nel sistema di protocollo informatico e gestione documentale. Tale inserimento, riguardo al soggetto aggiudicatario, è obbligatorio.

La corrispondenza personale non deve essere aperta, né protocollata: deve essere consegnata al destinatario che ne valuterà il contenuto ed eventualmente, nel caso dovesse riguardare l'istituzione, provvederà autonomamente alla registrazione e alle operazioni complementari alla stessa. Quando la corrispondenza non rientra nelle categorie da ultimo indicate, si procede all'apertura delle buste e si eseguono gli ulteriori controlli preliminari alla registrazione. La corrispondenza in arrivo è aperta il giorno lavorativo in cui è pervenuta, e contestualmente protocollata.

Le ricevute di ritorno della posta raccomandata sono inserite nel sistema di gestione documentale e collegate al relativo fascicolo/procedimento, a cura della UOP mittente.

---

#### 4.2.5 DOCUMENTI CARTACEI RICEVUTI A MEZZO POSTA CONVENZIONALE E TUTELA DEI DATI PERSONALI

Il personale preposto alla apertura della corrispondenza è regolarmente autorizzato al trattamento dei dati personali.

Nei casi in cui l'UOP non sia autorizzata al trattamento dei dati personali, o della specifica categoria di dati (es. informazioni sanitarie, giudiziarie ecc.), i documenti così ricevuti devono essere trasmessi, nella stessa giornata e con congruo anticipo rispetto all'orario di chiusura del servizio di protocollo, alla UCP.

---

#### 4.2.6 ERRATA RICEZIONE DI DOCUMENTI DIGITALI

Nel caso in cui pervengano alle caselle e-mail della AOO messaggi istituzionali dal cui contenuto si rileva che sono stati erroneamente ricevuti, l'addetto rispedisce il messaggio al mittente con la dicitura "Messaggio pervenuto per errore - non di competenza di questa Amministrazione Comunale".

---

#### 4.2.7 ERRATA RICEZIONE DI DOCUMENTI CARTACEI

Nel caso in cui pervengano erroneamente all'Amministrazione documenti indirizzati ad altri soggetti, possono verificarsi le seguenti eventualità:

- si restituiscono al servizio postale;

- se la busta viene aperta per errore, il documento è protocollato in entrata e in uscita inserendo nel campo oggetto una nota del tipo “documento pervenuto per errore”, provvedendo quindi al rinvio al mittente.

---

#### 4.2.8 ATTIVITÀ DI PROTOCOLLAZIONE DEI DOCUMENTI

Superati i controlli preliminari, i documenti, digitali o analogici, sono protocollati (con classificazione e segnatura) nel protocollo generale secondo gli standard e le modalità dettagliate nel Manuale.

---

#### 4.2.9 RILASCIO DI RICEVUTE ATTESTANTI LA RICEZIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI

La ricezione di documenti attraverso la casella di posta certificata comporta la notifica al mittente dell'avvenuto recapito al destinatario, assicurata dallo stesso servizio di posta certificata.

Nel caso di documenti inviati via posta elettronica certificata per la pubblicazione all'Albo Telematico Comunale, la conferma di pubblicazione verrà trasmessa al mittente attraverso lo stesso canale, immediatamente dopo la scadenza della pubblicazione richiesta.

La ricezione di documenti informatici recapitati direttamente alla UCP/UOP comporta il rilascio di ricevuta, predisposta dall'addetto alla protocollazione con le modalità consentite dalla strumentazione tecnica a disposizione.

Nessuna ricevuta viene di norma rilasciata o trasmessa in caso di ricezione di documenti tramite posta elettronica tradizionale.

---

#### 4.2.10 RILASCIO DI RICEVUTE ATTESTANTI LA RICEZIONE DI DOCUMENTI CARTACEI

Gli addetti della UCP/UOP non rilasciano, di regola, ricevute per i documenti che non sono soggetti a regolare protocollazione. Sono di regola esclusi dalla protocollazione i documenti non indirizzati all'Ente, per i quali lo stesso funge unicamente da tramite tra il mittente e il destinatario finale.

Quando il documento cartaceo è consegnato direttamente dal mittente o da altra persona incaricata alla UCP/UOP ed è richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, la UCP/UOP che lo riceve rilascia copia della prima pagina del documento (o fotocopia della busta chiusa) riportante l'etichetta con gli estremi della segnatura, stampata dal programma di gestione documentale.

Nel caso di istanze che diano avvio a un procedimento, in luogo del suddetto documento viene rilasciata una “ricevuta di presentazione/comunicazione di avvio del procedimento”, riportante tutte le indicazioni richieste dalla normativa vigente, e in particolare dalla L. 241/1990.

---

#### 4.2.11 CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI

I documenti informatici sono archiviati con il sistema di gestione documentale su supporti di memorizzazione, in modo non modificabile, contestualmente alle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo.

Per garantire la corretta formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici vengono privilegiati i formati che garantiscono la leggibilità e la reperibilità del documento informatico nel suo ciclo di vita, assicurando altresì la coerenza con le regole tecniche del documento informatico, del sistema di conservazione e del protocollo informatico, dell'interoperabilità anche tra sistemi di conservazione.

Nella scelta dei formati gestiti, vengono valutate con particolare attenzione le caratteristiche di apertura, sicurezza, portabilità, funzionalità, supporto allo sviluppo, diffusione.

Al documento informatico, memorizzato nel sistema di gestione documentale comunale, viene sempre associato un insieme minimo di metadati, come previsto dalla normativa vigente. A questo insieme minimo possono essere aggiunti, su indicazione del Responsabile del servizio di Protocollo, gli ulteriori metadati rilevanti ai fini amministrativi, definiti anche per singole tipologie documentali.

---

#### 4.2.12 CONSERVAZIONE DELLE RAPPRESENTAZIONI DIGITALI DI DOCUMENTI CARTACEI

I documenti ricevuti su supporto cartaceo sono di regola convertiti in formato immagine, o altro formato immutabile (es. PDF), attraverso un processo di scansione.

Il processo di scansione avviene in diverse fasi:

- acquisizione delle immagini in modo tale che ad ogni documento, anche se composto da più pagine, corrisponda un unico file;
- verifica della leggibilità e della qualità del file ottenuto;
- collegamento (automatico o manuale) del file ottenuto alle rispettive registrazioni di protocollo.

I documenti cartacei, dopo l'operazione di riproduzione in formato digitale, vengono inviati alle unità organizzative per le operazioni di fascicolazione. Essi vengono contestualmente messi a disposizione di tutti i soggetti interni interessati, anche in base ad automatismi preimpostati per lo smistamento e l'attribuzione di visibilità.

I documenti con più destinatari sono gestiti dal sistema in un unico esemplare, messo a disposizione di tutti i destinatari.

---

#### 4.2.13 CLASSIFICAZIONE, ASSEGNAZIONE E PRESA IN CARICO DEI DOCUMENTI

Gli addetti alla UCP, per i documenti da loro trattati, eseguono di norma la classificazione sulla base del Titolario di classificazione adottato presso l'AOO e provvedono ad inviarli all'unità organizzativa di destinazione che:

- esegue una verifica di congruità in base alle proprie competenze;
- in caso di errore, ritrasmette il documento alla UCP;
- in caso di verifica positiva, esegue l'operazione di presa in carico e fascicolazione;
- assegna le eventuali visibilità ulteriori rispetto a quelle attribuite automaticamente in base alla classificazione.

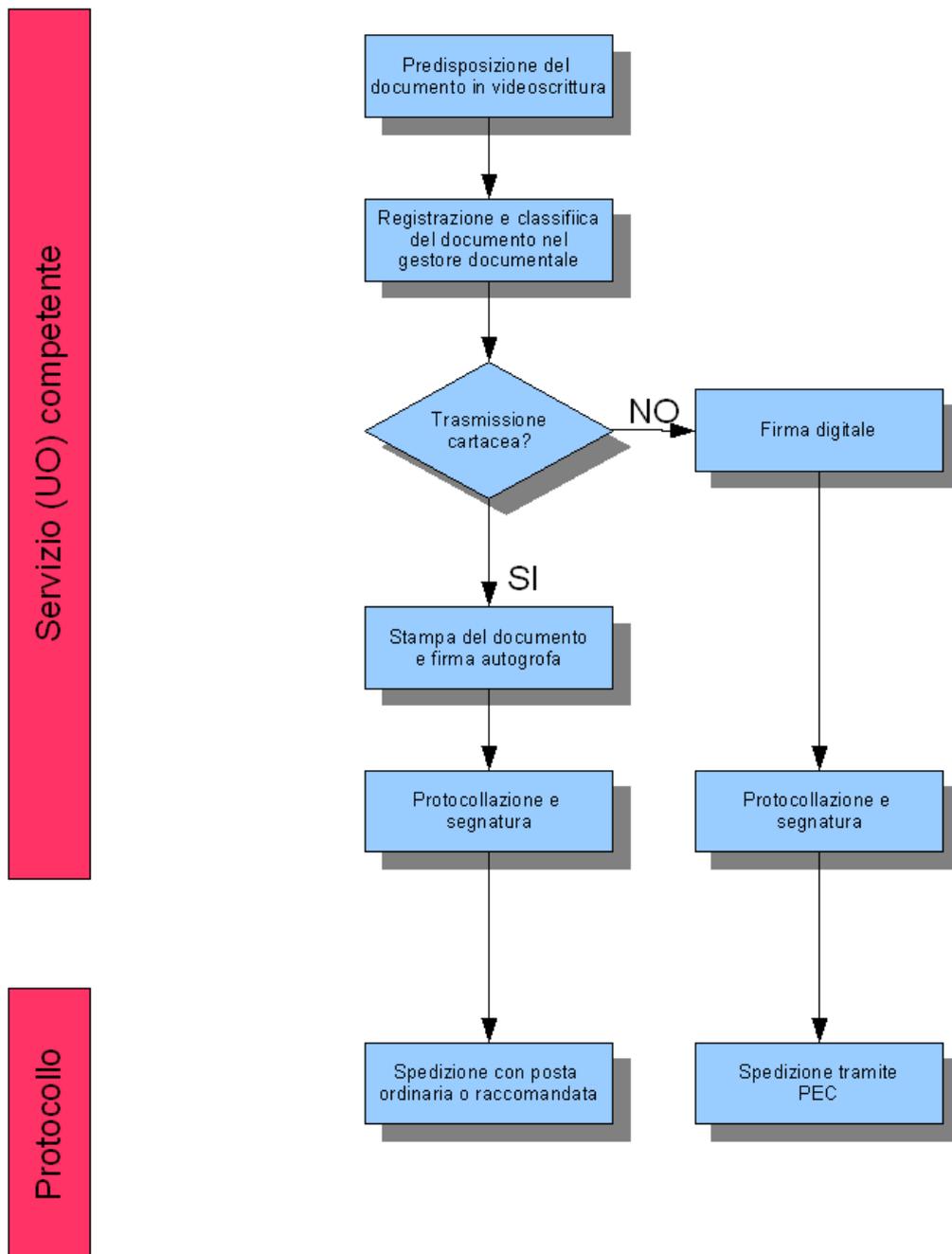
---

#### 4.2.14 ASSEGNAZIONE VISIBILITA'

Con l'attribuzione della classificazione da Titolario, i documenti sono portati automaticamente nella disponibilità dei soggetti competenti alla loro trattazione. Il sistema consente comunque di assegnare la visibilità dei documenti ad altri soggetti singoli, uffici o gruppi trasversali di addetti configurati sul sistema. Questa modalità operativa consente di portare il documento all'attenzione di tutti i soggetti interessati, attraverso la posta interna del sistema. Si tratta di una modalità particolarmente utile per favorire la conoscenza, e la disponibilità diffusa, di tipologie documentali quali circolari, manualistica, disposizioni operative, documenti di interesse generale ecc.

Viceversa, i documenti risultano inesistenti per i soggetti ai quali non è stata assegnata, automaticamente o meno, la visibilità specifica. Si tratta di un meccanismo semplice ed affidabile per garantire la corretta gestione dei documenti riservati, contenenti dati sensibili o giudiziari, o comunque particolarmente delicati.

### 4.3 FLUSSO DEI DOCUMENTI INVIATI



---

#### 4.3.1 SORGENTE INTERNA DEI DOCUMENTI

Per documenti in partenza s'intendono quelli prodotti dal personale degli uffici dell'AOO nell'esercizio delle proprie funzioni, aventi rilevanza giuridico-probatoria e destinati ad essere trasmessi a soggetti esterni all'Amministrazione.

Il documento viene predisposto in formato digitale, secondo gli standard illustrati nei precedenti capitoli, e recapito prioritariamente tramite posta elettronica certificata.

Durante la fase transitoria di migrazione verso l'utilizzo di un sistema di gestione documentale interamente digitale, il documento può essere riprodotto in formato analogico. Il mezzo di recapito della corrispondenza, in quest'ultimo caso, è tipicamente costituito dal servizio postale, nelle sue diverse forme.

---

#### 4.3.2 VERIFICA FORMALE DEI DOCUMENTI

Ogni unità organizzativa è autorizzata dall'AOO, per il tramite del RSP, a svolgere attività di registrazione di protocollo e apposizione della segnatura per la corrispondenza in uscita. Le unità organizzative provvedono quindi ad eseguire al loro interno le verifiche di conformità della documentazione predisposta per essere trasmessa.

---

#### 4.3.3 REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO E SEGNATURA

La protocollazione e la segnatura della corrispondenza in partenza, sia essa in formato digitale che in formato analogico, è effettuata direttamente dalle singole unità organizzative abilitate, in quanto collegate al sistema di protocollo informatico della AOO a cui appartengono.

---

#### 4.3.4 TRASMISSIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI

I documenti informatici sono trasmessi all'indirizzo elettronico dichiarato dai destinatari, ovvero abilitato alla ricezione della posta per via telematica.

Per la spedizione dei documenti informatici, l'AOO si avvale prioritariamente di un servizio di "Posta Elettronica Certificata", conforme al decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68, offerto da un soggetto esterno in grado di garantire la sicurezza del canale di comunicazione, e di dare certezza sulla data di spedizione e di consegna dei documenti attraverso una procedura di rilascio di ricevute di ritorno elettroniche. In particolare, la PEC è strumento ordinario di trasmissione verso i cittadini che hanno dichiarato il loro domicilio digitale, nonché verso i soggetti inseriti nell'Indice nazionale degli indirizzi PEC delle imprese e dei professionisti, o in altri indici analoghi che si rendessero disponibili in futuro.

In caso di più destinatari riferiti a un unico numero di protocollo, si generano tante PEC quanti sono i destinatari.

E' ammesso il recapito tramite posta elettronica tradizionale, qualora si disponga dei necessari riferimenti relativi al destinatario.

Nel caso di trasmissione di allegati al documento che eccedano la capienza della casella di posta elettronica, è possibile utilizzare supporti rimovibili, o avvalersi di adeguati canali telematici alternativi.

Le comunicazioni di documenti ad altre amministrazioni avvengono di regola mediante posta elettronica certificata, o in cooperazione applicativa. E' ammesso l'utilizzo della posta elettronica semplice. La provenienza è attestata dalla sottoscrizione con firma elettronica avanzata, dall'indirizzo PEC, e comunque dalla segnatura di protocollo conforme all'art. 55 del D.P.R. 445/2000.

La trasmissione telematica di comunicazioni che necessitano di una ricevuta di invio e di una ricevuta di consegna avviene sempre, ove tecnicamente possibile, mediante posta elettronica certificata, con effetto equivalente alla notificazione per mezzo della posta.

---

#### 4.3.5 TRASMISSIONE DI DOCUMENTI CARTACEI A MEZZO POSTA

La UCP gestisce le operazioni di spedizione della corrispondenza predisposta dagli uffici comunali. Gli uffici comunali recapitano alla UCP i plichi da spedire, in tempo utile per consentire alla UCP di organizzare al meglio la gestione. La UCP promuove l'utilizzo di strumenti alternativi al servizio postale (e-mail, fax server ecc.) presso gli uffici comunali.

---

#### 4.3.6 AFFRANCATURA DEI DOCUMENTI IN PARTENZA

L'UCP cura il corretto svolgimento delle operazioni preliminari alla spedizione della corrispondenza. Gestisce inoltre la consegna dei plichi ai soggetti incaricati del recapito.

---

#### 4.3.7 CONTEGGI E SPEDIZIONE CORRISPONDENZA

L'UCP effettua i conteggi relativi alle spese giornaliere e mensili sostenute per le operazioni di invio della corrispondenza. Cura il costante monitoraggio della spesa e verifica la disponibilità delle necessarie risorse economiche, informando con congruo anticipo il RSP dell'imminente esaurimento dei fondi a disposizione.

Le singole UO curano direttamente la spedizione di pacchi, e di ogni altro plico che a qualsiasi titolo non possa rientrare nell'ordinaria gestione della corrispondenza comunale (es. buste preaffrancate).

---

#### 4.3.8 DOCUMENTI IN PARTENZA PER POSTA CONVENZIONALE CON PIÙ DESTINATARI

Qualora i destinatari siano più di uno, è ammessa la spedizione di copie dell'originale. Il documento prodotto in formato digitale viene allegato alla scheda di protocollo nel sistema di gestione documentale. Se i destinatari sono più di cinque, viene allegata anche una tabella elettronica, contenente i riferimenti completi (nome e cognome o ragione sociale, indirizzo dettagliato) di tutti i destinatari. I presenti criteri sono applicabili qualora il contenuto delle comunicazioni differisca unicamente per i dati relativi al destinatario. Se sussistono altre differenze, indipendentemente dalla loro entità, è necessario attribuire un protocollo distinto a ogni documento/destinatario, predisponendo singole schede all'interno del sistema di gestione documentale.

---

#### 4.3.9 TRASMISSIONE DI DOCUMENTI CARTACEI A MEZZO FAX

Sul documento trasmesso via fax può essere apposta la dicitura: *“La trasmissione via fax del presente documento non prevede l'invio del documento originale, che verrà trasmesso solo dietro richiesta del destinatario”*. Le ricevute della avvenuta trasmissione sono trattenute dalle unità organizzative che hanno effettuato la trasmissione.

---

#### 4.3.10 INSERIMENTO DELLE RICEVUTE DI TRASMISSIONE NEL FASCICOLO

La copia del documento cartaceo spedito, ovvero le ricevute dei messaggi fax, ovvero le ricevute digitali del sistema di posta certificata utilizzata per lo scambio dei documenti digitali sono conservate all'interno del relativo fascicolo.

Le UOP curano anche l'archiviazione delle ricevute di ritorno.

#### 4.4 SCAMBIO INTERNO DI DOCUMENTI

I documenti interni sono di norma trasmessi tramite sistema di gestione documentale alle varie unità organizzative o ai singoli soggetti. Nel caso di documenti formali viene apposta la firma digitale del Responsabile dell'unità organizzativa.

In alternativa a questo sistema, per lo scambio di documenti può essere utilizzato il sistema di posta elettronica tradizionale. In ogni caso, il documento interno va registrato sul sistema di gestione documentale (archivio interno).

Gli scambi interni di documenti non danno mai luogo a protocollazione in entrata o in uscita.

## 5. REGOLE DI SMISTAMENTO ED ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI

Il presente capitolo riporta le principali regole di smistamento ed assegnazione dei documenti ricevuti.

### 5.1 SMISTAMENTO E CLASSIFICAZIONE.

L' AOO esegue lo smistamento e l'assegnazione dei documenti protocollati e segnati con il sistema di gestione documentale, adottando le funzionalità di seguito illustrate.

L'attività di smistamento consiste nell'operazione di inviare un documento protocollato e segnato all' unità organizzativa competente in base alla classificazione del documento. Con l'assegnazione si provvede al conferimento della responsabilità del procedimento amministrativo ad un servizio e alla trasmissione del materiale documentario oggetto di lavorazione.

Lo smistamento avviene in automatico verso la struttura collegata alla voce di classificazione assegnata al documento.

I termini per la definizione del procedimento amministrativo decorrono dalla data di protocollazione del documento dal quale lo stesso prende avvio.

Il sistema di gestione informatica dei documenti memorizza in modo immutabile tutti i passaggi, conservando, per ciascuno di essi, l'identificativo dell'utente che effettua l'operazione, la data e l'ora di esecuzione.

La traccia risultante definisce, ai fini normativi e regolamentari, i tempi del procedimento amministrativo e i conseguenti riflessi sotto il profilo della responsabilità.

Tutta la corrispondenza protocollata nell'arco della giornata viene smistata dal servizio di protocollo in base alla classificazione dei documenti. In caso di dubbio sulla corretta classificazione il RSP si rivolge al Segretario Generale.

### 5.2 CORRISPONDENZA DI PARTICOLARE RILEVANZA

Quando un documento pervenuto appare di particolare rilevanza o delicatezza, indipendentemente dal supporto utilizzato, è preventivamente inviato in visione al Segretario Generale, che provvede ad individuare l'unità organizzativa o i singoli soggetti competenti a trattare il documento, fornendo eventuali indicazioni riguardo alla gestione del documento stesso.

### 5.3 ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI IN FORMATO DIGITALE

I documenti ricevuti dall'AOO per via telematica, o comunque disponibili in formato digitale, sono assegnati all'unità organizzativa competente attraverso il sistema di gestione documentale al termine delle operazioni di registrazione, segnatura di protocollo, memorizzazione.

La UCP può assegnare un documento a qualsiasi struttura comunale; ciascuna UOP può assegnare un documento solo al suo interno.

L'unità organizzativa competente ha notizia dell'arrivo del documento tramite apposita "notifica" generata automaticamente dal sistema.

Di norma, sia il responsabile che tutti gli utenti dell'unità organizzativa possono visualizzare i documenti, attraverso l'utilizzo dell'applicazione di gestione documentale. Attraverso la gestione dei procedimenti, possono inoltre verificare il collegamento del documento a una pratica specifica, o stabilire autonomamente il collegamento stesso.

La "presa in carico" dei documenti informatici viene registrata dal Sistema di gestione documentale in modo automatico. La data di ingresso dei documenti nelle unità organizzative competenti coincide con la data di assegnazione degli stessi all'unità.

## 5.4 ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI IN FORMATO CARTACEO

I documenti ricevuti dall'amministrazione in formato cartaceo, di regola acquisiti in formato immagine o altro formato standard non modificabile con l'ausilio di scanner, una volta concluse le operazioni di registrazione, segnatura e assegnazione, sono fatti pervenire al Servizio di competenza per via informatica attraverso il sistema di gestione documentale. L'originale cartaceo viene anch'esso trasmesso alla struttura di competenza, mediante collocazione nell'apposita cartella presso l'Ufficio Protocollo.

La UCP può assegnare un documento a qualsiasi struttura comunale; ciascuna UOP può assegnare un documento solo al suo interno.

L'unità organizzativa competente ha notizia dell'arrivo del documento tramite apposita "notifica" generata automaticamente dal sistema di gestione documentale.

Di norma, sia il responsabile che tutti gli utenti dell'unità organizzativa possono visualizzare i documenti, attraverso l'utilizzo dell'applicazione di gestione documentale. Attraverso la gestione dei procedimenti, possono inoltre verificare il collegamento del documento a una pratica specifica, o stabilire autonomamente il collegamento stesso.

La "presa in carico" dei documenti informatici viene registrata dal Sistema di gestione documentale in modo automatico. La data di ingresso dei documenti nelle unità organizzative competenti coincide con la data di assegnazione degli stessi all'unità.

## 5.5 MODIFICA DELLE ASSEGNAZIONI

Nel caso di assegnazione errata, l'unità organizzativa che riceve il documento comunica l'errore alla UCP che ha assegnato il documento, affinché proceda ad una nuova assegnazione.

## 6. SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE E PIANO DI CONSERVAZIONE

Il presente capitolo illustra il sistema di classificazione dei documenti, di formazione del fascicolo e di corretta gestione e formazione dell'archivio corrente e di deposito.

### 6.1 PROTEZIONE E CONSERVAZIONE DEGLI ARCHIVI PUBBLICI

La classificazione dei documenti, destinata a realizzare una corretta organizzazione dei documenti nell'archivio, è obbligatoria per legge e si avvale del piano di classificazione (Titolario), cioè di quello che si suole definire *“sistema precostituito di partizioni astratte gerarchicamente ordinate, individuato sulla base dell'analisi delle funzioni dell'ente, al quale viene ricondotta la molteplicità dei documenti gestiti”*.

Il Piano di Conservazione, collegato con il Titolario ed elaborato tenendo conto dei flussi documentali dipendenti dai procedimenti e dalle prassi seguiti dall'AOO nell'espletamento delle funzioni istituzionali, definisce i tempi di conservazione dei documenti e dei fascicoli nella sezione di deposito dell'archivio, nonché nell'archivio digitale. Per i documenti che testimoniano l'attività essenziale dell'ente o costituiscono fonte storica utile per future ricerche è obbligatoria la conservazione illimitata. In tutti gli altri casi, il Piano stabilisce un termine temporale di conservazione, che ragionevolmente esaurisce ogni utilità amministrativa, contabile o legale del documento.

Lo scarto dei documenti degli archivi viene effettuato previa autorizzazione della Soprintendenza Archivistica per il Piemonte e la Valle d'Aosta, assicurandosi che la distruzione dei documenti avvenga con modalità sicure e nel rispetto della normativa vigente, anche in relazione alla tutela dei dati personali.

Competono infatti alla Soprintendenza, organo periferico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali, la tutela e la vigilanza sugli archivi degli enti pubblici.

L'archivio non può essere smembrato, a qualsiasi titolo, e deve essere conservato nella sua organicità.

L'archivio di deposito e l'archivio storico sono ubicati in locali autorizzati, progettati e attrezzati per garantire condizioni ottimali per la conservazione in sicurezza dei documenti.

All'archiviazione e alla custodia, nella sezione di deposito o in quella storica, dei documenti contenenti dati personali, si applicano in ogni caso le disposizioni di legge sulla tutela della riservatezza dei dati personali, sia che si tratti di supporti informatici che convenzionali.

Analoghi criteri sono applicati alla gestione e conservazione dei documenti digitali mediante il sistema di gestione documentale, o avvalendosi dei servizi erogati da soggetti esterni.

### 6.2 TITOLARIO O PIANO DI CLASSIFICAZIONE

Il piano di classificazione è lo schema logico utilizzato per organizzare i documenti d'archivio in base alle funzioni e alle materie di competenza dell'ente.

Si articola su più livelli. La voce di primo livello individua funzioni primarie e di organizzazione dell'ente (macrofunzioni); le successive partizioni corrispondono a specifiche competenze che rientrano concettualmente

nella macrofunzione descritta dal primo livello, articolandosi gerarchicamente tra loro secondo lo schema riportato nell'allegato 12.2.

Il Titolario è uno strumento suscettibile di aggiornamento: esso deve infatti descrivere le funzioni e le competenze dell'ente, soggette a modifiche in forza di leggi o regolamenti.

Le modifiche al Titolario sono apportate con provvedimento esplicito della funzione di governo dell'Amministrazione.

La revisione anche parziale del Titolario viene proposta dal RSP quando necessaria ed opportuna.

Dopo ogni modifica del Titolario, il RSP provvede ad informare tutti i soggetti abilitati all'operazione di classificazione dei documenti e a fornire loro le istruzioni per il corretto utilizzo delle nuove classifiche.

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

Viene garantita la storicizzazione delle variazioni di Titolario e la possibilità di ricostruire le diverse voci nel tempo, mantenendo stabili i legami dei fascicoli e dei documenti con la struttura del Titolario vigente al momento della produzione degli stessi.

Per ogni modifica di una voce, viene riportata la data di introduzione e la data di variazione. Le variazioni sono di norma introdotte a partire dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello di approvazione del nuovo Titolario, e valgono almeno per l'intero anno.

## 6.3 CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI

La classificazione è l'operazione finalizzata all'organizzazione dei documenti, secondo un ordinamento logico, in relazione alle funzioni e alle competenze della AOO. Essa è eseguita a partire dal Titolario di classificazione, che a sua volta trova corrispondenza nel Piano di Conservazione dell'archivio. Tutti i documenti ricevuti e prodotti dalle unità organizzative dell'AOO sono classificati in base al sopra citato Titolario.

Il sistema di classificazione del Comune di Cirié è quindi unico, e si articola su tre livelli: *Funzione*, *Servizio* e *Prestazione*. Le Funzioni corrispondono alle analoghe voci del bilancio preventivo. I Servizi rispecchiano i centri di costo attivati nell'Amministrazione. Le prestazioni rispecchiano le singole materie e pratiche elaborate dai servizi. La classificazione è obbligatoria per tutti i documenti soggetti a protocollazione.

Indicando servizio e prestazione, il sistema attribuisce in automatico il codice di classificazione tipo XX.XX.XX. Il codice di classificazione viene riportato su ogni fascicolo e documento e permette una classificazione univoca dei documenti.

Responsabile per l'aggiornamento del catalogo è il responsabile dell'ufficio protocollo e gestione documentale.

Il CED ha la possibilità tecnica di aggiungere servizi o prestazioni al piano di classificazione. L'operazione viene effettuata esclusivamente su indicazione del Responsabile del servizio di protocollo.

Non è consentita la cancellazione di un servizio, o di una prestazione.

La sostituzione o modifica di un servizio o di una prestazione è possibile solo con l'inizio di un nuovo anno e comunque seguendo la stessa procedura adottata per l'aggiunta. I documenti nuovi verranno classificati con la classifica nuova, mentre quelli degli anni passati rimangono classificati con la classifica originaria. Le modifiche vanno recepite nel Titolario, seguendo le relative procedure.

## 6.4 LA FASCICOLAZIONE

I documenti registrati nel sistema informatico e classificati, sono riuniti in fascicoli. Ogni documento, dopo la sua classificazione, viene quindi inserito nel fascicolo di riferimento. Nel transitorio, ad ogni fascicolo elettronico corrisponde di regola un analogo fascicolo cartaceo, organizzato in base agli stessi criteri attraverso un processo di "sincronizzazione" tra archivio cartaceo e archivio digitale. Questo permette una gestione dei fascicoli univoca e molto efficace.

La classificazione e la fascicolazione si impongono infatti come strumenti fondamentali per l'organizzazione sia di archivi interamente cartacei che interamente digitali; rappresentano strumenti risolutivi per la gestione di sistemi ibridi poiché legano sistematicamente i documenti che, per ragioni di conservazione fisica dei rispettivi supporti, si trovano in collocazioni diverse.

### 6.4.1 APERTURA DEL FASCICOLO

I fascicoli vengono aperti all'interno di una struttura, definita dal Piano di Fascicolazione. Ogni unità organizzativa è responsabile per la creazione e la gestione dei fascicoli nell'ambito dei servizi di competenza e delle prestazioni effettuate, sulla base del Piano di Fascicolazione in uso presso l'ente, costantemente aggiornato con l'apporto degli uffici comunali.

Il fascicolo corrisponde ad una pratica, intendendo come tale una serie di attività amministrativo-documentali che portano ad un unico risultato.

La formazione dei fascicoli tiene conto di come sia opportuno allocare le risorse umane addette alle pratiche in modo da razionalizzare l'impiego delle specifiche competenze degli appartenenti ai diversi settori di attività. Ciò si realizza nel rispetto del comma 4 dell'art. 64 del DPR 28.12.2000 n 445, in base al quale *"le amministrazioni determinano autonomamente e in modo coordinato per le aree organizzative omogenee, le modalità di attribuzione dei documenti ai fascicoli che li contengono e ai relativi procedimenti, definendo adeguati piani di classificazione d'archivio per tutti i documenti, compresi quelli non soggetti a registrazione di protocollo"*.

I fascicoli sono distinti in *annuali* e *non annuali*, con riferimento alla durata e alla tipologia delle pratiche.

I documenti contenuti in un fascicolo hanno di norma identica classificazione, e sono facilmente ricercabili sia attraverso quest'ultima che attraverso metadati.

### 6.4.2 CHIUSURA DEL FASCICOLO

Il fascicolo viene chiuso al termine del procedimento amministrativo o all'esaurimento dell'affare. La data di chiusura si riferisce quindi alla data dell'ultimo inserimento nel fascicolo.

Esso viene archiviato rispettando l'ordine di classificazione e la data della sua chiusura.

La chiusura dei fascicoli sul sistema avviene mettendo lo stato del fascicolo in *"chiuso"* e sul fascicolo cartaceo apponendo un adesivo di chiusura. Sul sistema informatico, l'anno di chiusura e di apertura vengono registrati in automatico.

### 6.4.3 PIANO DI FASCICOLAZIONE E SERIE ARCHIVISTICHE

Il Comune di Cirié si avvale di un Piano di Fascicolazione, sviluppato in stretta correlazione con il Titolario adottato e con la relativa struttura. L'indice, predisposto con una struttura statica e basata quando possibile su elementi annuali o che prevedono comunque una chiusura in tempi definiti, supporta a livello di dettaglio aggiunte e integrazioni in base alle necessità individuate dai singoli uffici. A livello di gestione informatizzata, il fascicolo rappresenta un collegamento logico tra tutti i documenti (interni o esterni) relativi a un determinato affare, procedimento o soggetto. All'indice dei fascicoli si affianca un elenco delle serie documentarie, utilizzate sia per la ricerca di determinate tipologie documentali, che per la loro archiviazione e conservazione anche sostitutiva.

Il Piano di Fascicolazione è adottato con provvedimento del RSP, e così pure le sue modificazioni. Viene di norma aggiornato con cadenza triennale. I Responsabili dei servizi comunali possono formulare proposte di variazione strutturale o integrazione al Piano, presentandole al RSP. La mancata accettazione di queste proposte dovrà essere adeguatamente motivata, e comunicata tempestivamente al proponente. Le modifiche autorizzate saranno recepite nel Piano di Fascicolazione all'atto del primo aggiornamento successivo.

## 6.5 L'ARCHIVIO

L'archivio di deposito contiene tutte le pratiche chiuse. Quindi i fascicoli chiusi vanno automaticamente a far parte dell'archivio di deposito.

Nel sistema informatico basta chiudere un fascicolo per farlo passare all'archivio di deposito. La consultazione dei documenti nell'archivio di deposito mediante lo strumento informatico rimane invariata. Le regole sulla visibilità rimangono uguali a quelle dell'archivio corrente. Il sistema non permette di aggiungere documenti a un fascicolo chiuso.

I fascicoli cartacei chiusi fanno parte dell'archivio di deposito tradizionale. Tutti i fascicoli chiusi, che non servono più per la consultazione, possono essere spostati anche fisicamente nell'archivio di deposito comunale.

I Responsabili dei servizi, insieme al Responsabile dell'archivio, provvedono periodicamente a identificare le pratiche chiuse e a curarne il trasferimento nell'archivio di deposito, rispettando l'organizzazione dei fascicoli e delle serie documentarie.

Prima di procedere al versamento dei fascicoli nell'archivio di deposito, è compito dei singoli uffici comunali provvedere:

- allo scarto di eventuali copie e fotocopie superflue, in modo da garantire la presenza nel fascicolo dei soli documenti da conservare, senza inutili duplicazioni;
- alla verifica circa la corretta organizzazione del materiale da riversare.

Il Responsabile del servizio per la gestione dei flussi documentali e degli archivi forma e conserva un elenco dei fascicoli e delle serie trasferite nell'archivio di deposito.

I documenti trasferiti nell'archivio di deposito verranno qui conservati per tutto il tempo previsto dal Piano di Conservazione, che prevede la conservazione permanente nel caso ciò sia obbligatorio sulla base della normativa vigente.

Periodicamente vengono effettuate attività di scarto per garantire la funzionalità e la capienza dell'archivio di deposito, in stretta ottemperanza alla normativa vigente e nel rispetto delle disposizioni in materia di tutela dei beni culturali.

I documenti a conservazione permanente vengono periodicamente trasferiti nell'archivio storico.

---

### 6.5.1 ACCESSO ALL'ARCHIVIO DI DEPOSITO E MOVIMENTAZIONE DEI FASCICOLI.

L'accesso ai locali dell'archivio di deposito viene gestito dal servizio di protocollo, e comporta la registrazione in entrata e in uscita con indicazione dei relativi orari.

All'interno dei suddetti locali è disponibile l'attrezzatura necessaria alla consultazione immediata.

E' altresì consentita, previa autorizzazione e registrazione, l'asportazione temporanea di uno o più fascicoli già trasferiti nell'archivio di deposito, da parte del personale autorizzato e per il solo tempo strettamente necessario. Non è invece consentita l'asportazione temporanea dei singoli documenti contenuti nei fascicoli, che vanno mantenuti nell'ordine di sedimentazione originario, rispettando il vincolo archivistico ossia l'appartenenza di ogni documento alla rispettiva unità archivistica.

## 6.6 CONSERVAZIONE

La gestione dei documenti nel Comune di Cirié è orientata in direzione della progressiva “dematerializzazione” e della conservazione sostitutiva.

Questa attività, già avviata per alcune tipologie documentali, sarà progressivamente estesa in ottica di razionalizzazione complessiva dell'archivio comunale.

Il sistema di conservazione dei documenti informatici è gestito da un responsabile che opera d'intesa con il responsabile del trattamento dei dati personali, e con il responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi. I processi di conservazione possono essere affidati a soggetti esterni accreditati che offrano idonee garanzie organizzative e tecnologiche, qualora tale scelta si riveli necessaria o conveniente per l'Amministrazione. In questo caso, al soggetto esterno verranno attribuite le funzioni di Responsabile della Conservazione per le attività delegate.

Il Responsabile per la AOO è anche responsabile dei rapporti con il conservatore esterno, della delega di funzioni e del controllo sul suo operato e sul rispetto di normativa e regole tecniche.

La conservazione può riguardare sia documenti informatici che documenti analogici convertiti in formato digitale, nel rispetto delle norme tecniche vigenti.

La conservazione di documenti informatici avviene attraverso la memorizzazione su supporto ottico e la successiva apposizione, su un insieme di documenti o su una evidenza informatica contenente una o più impronte dei documenti, del riferimento temporale e della firma digitale da parte del responsabile della conservazione. Nella conservazione sostitutiva dei documenti analogici le fasi di cui al paragrafo precedente sono precedute dalla digitalizzazione del documento, effettuata di norma mediante scansione.

## 7. PRODUZIONE E CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO

Il presente capitolo illustra le modalità di produzione e di conservazione delle registrazioni di protocollo informatico, nonché le modalità di registrazione delle informazioni annullate o modificate nell'ambito di ogni sessione di attività di registrazione.

### 7.1 UNICITÀ DEL PROTOCOLLO INFORMATICO

Nell'ambito della AOO il registro di protocollo è unico e la numerazione progressiva delle registrazioni di protocollo è unica indipendentemente dal modello organizzativo. La numerazione si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia dal primo gennaio dell'anno successivo.

Il numero di protocollo individua un unico documento e, di conseguenza, ogni documento reca un solo numero di protocollo. Il numero di protocollo è costituito da almeno sette cifre numeriche. Non è consentita l'identificazione dei documenti mediante l'assegnazione manuale di numeri di protocollo che il sistema informatico ha già attribuito ad altri documenti, anche se questi documenti sono strettamente correlati tra loro.

Non è pertanto consentita in nessun caso la cosiddetta registrazione *"a fronte"*, cioè l'utilizzo di un unico numero di protocollo per il documento in arrivo e per il documento in partenza.

La documentazione che non è stata registrata sul protocollo viene considerata giuridicamente inesistente presso l'amministrazione. Non è consentita la protocollazione di un documento già protocollato. Qualora ciò avvenisse per errore, la seconda protocollazione va annullata con la normale procedura.

Il registro di protocollo è un atto pubblico originario che fa fede della tempestività e dell'effettivo ricevimento e spedizione di un documento, indipendentemente dalla regolarità del documento stesso, ed è idoneo a produrre effetti giuridici.

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

### 7.2 REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO

Di seguito vengono illustrate le regole di registrazione del protocollo valide per tutti i tipi di documenti trattati dall'AOO (ricevuti, trasmessi ed interni formali, digitali o informatici e analogici).

Su ogni documento ricevuto o spedito dall'AOO è effettuata una registrazione di protocollo con il sistema di gestione del protocollo informatico, consistente nella memorizzazione dei dati obbligatori.

Tale registrazione è eseguita in un'unica operazione, senza possibilità per l'operatore di inserire le informazioni in più fasi successive.

Ciascuna registrazione di protocollo contiene, almeno, i seguenti dati obbligatori:

- il numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;

- la data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- l'indicazione del mittente o del destinatario, registrata in forma non modificabile;
- l'oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
- data e protocollo del documento ricevuto, se disponibili;
- la classificazione;
- l'impronta del documento informatico.

Le registrazioni di protocollo, in armonia con la normativa vigente, prevedono inoltre elementi accessori, rilevanti sul piano amministrativo, organizzativo e gestionale, sempre che le rispettive informazioni siano disponibili.

Tali dati facoltativi sono descritti nei paragrafi seguenti.

### 7.3 ELEMENTI FACOLTATIVI DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO

Il RSP, con proprio provvedimento e al fine di migliorare la gestione, la ricerca e la conservazione della documentazione, può modificare e integrare gli elementi facoltativi del protocollo, anche per singole categorie o tipologie di documenti.

La registrazione degli elementi facoltativi del protocollo, con determinazione del RSP, può essere modificata, integrata e cancellata in base alle effettive esigenze delle unità organizzative o della UCP/UOP. I dati facoltativi sono modificabili senza necessità di annullare la registrazione di protocollo, fermo restando che il sistema informatico di protocollo registra tali modifiche.

### 7.4 SEGNATURA DI PROTOCOLLO DEI DOCUMENTI

L'operazione di segnatura di protocollo è effettuata contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo.

La segnatura di protocollo è l'apposizione o l'associazione all'originale del documento, in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso. Essa consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile. Le informazioni minime previste sono: numero progressivo di protocollo, relativa data, identificazione sintetica dell'Amministrazione. La segnatura di protocollo di un documento cartaceo avviene di norma attraverso l'apposizione su di esso di un'etichetta di protocollo, recante anche un codice a barre per l'abbinamento automatico del documento digitale alla corrispondente scheda di protocollo. Gli uffici che non dispongono di stampante di etichette possono effettuare la segnatura mediante timbro, o con annotazione a penna delle indicazioni minime sopra richiamate.

### 7.5 ANNULLAMENTO DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO

La necessità di modificare anche un solo campo tra quelli obbligatori e immutabili della registrazione di protocollo per correggere errori verificatisi in sede di immissione manuale di dati o attraverso l'interoperabilità dei sistemi di protocollo mittente e destinatario, comporta l'obbligo di annullare l'intera registrazione di protocollo.

Le informazioni relative alla registrazione di protocollo annullata rimangono memorizzate nel registro informatico del protocollo per essere sottoposte alle elaborazioni previste dalla procedura, ivi comprese le visualizzazioni e le

stampe, insieme a data, ora e autore dell'annullamento e agli estremi dell'autorizzazione all'annullamento del protocollo rilasciata dal RSP.

In tale ipotesi la procedura riporta l'annotazione di annullamento. Il sistema inoltre registra l'avvenuta rettifica, la data e il soggetto che è intervenuto.

Solo il RSP è autorizzato ad annullare, direttamente o delegando gli addetti, una registrazione di protocollo.

L'annullamento di una registrazione di protocollo generale deve essere richiesto con specifica nota, adeguatamente motivata, indirizzata al RSP.

## 7.6 PROTOCOLLAZIONE DI DOCUMENTI INERENTI A GARE DI APPALTO.

La corrispondenza che riporta l'indicazione "offerta" – "gara d'appalto" – "preventivo" o simili, o dal cui involucro è possibile evincere che si riferisce alla partecipazione ad una gara, non deve essere aperta, ma protocollata in arrivo con l'apposizione almeno della segnatura, della data e dell'ora di ricezione (nel formato hh.mm.) direttamente sulla busta, plico o simili, e deve essere inviata all'UOR competente. Ai plichi presentati nel giorno di scadenza della gara verrà allegato il biglietto rilasciato dal sistema di gestione code, a comprova dell'effettivo orario di presentazione.

Dopo l'apertura delle buste l'UOR che gestisce la gara d'appalto riporta gli estremi di protocollo, indicati sulla confezione esterna, su tutti i documenti in essa contenuti, provvedendo all'inserimento dei documenti nel sistema di gestione documentale. Nel transitorio, è obbligatorio inserire nel sistema di gestione informatizzato la sola documentazione completa relativa all'aggiudicatario. L'inserimento, parziale o totale, della documentazione cartacea relativa alle altre offerte, è affidato alla valutazione della UOP competente.

Per motivi organizzativi tutti i RPA sono tenuti ad informare preventivamente il RSP in merito alle scadenze di concorsi, gare, bandi di ogni genere per i necessari provvedimenti organizzativi.

## 7.7 DOCUMENTI ESCLUSI DALLA PROTOCOLLAZIONE

Sono oggetto di protocollazione tutti i documenti ricevuti e inviati dall'Amministrazione, siano essi cartacei o informatici, indipendentemente dal formato, dal canale e dal supporto. Sono esclusi dalla protocollazione: le gazzette ufficiali, i bollettini ufficiali e i notiziari della pubblica amministrazione, le note di ricezione delle circolari e altre disposizioni, le pubblicazioni statistiche, il materiale informativo pervenuto per la divulgazione, i giornali, le riviste, i libri, le offerte e i materiali pubblicitari, gli inviti ad eventi o manifestazioni, i documenti soggetti a registrazione particolare. Questi ultimi documenti sono comunque inseriti e gestiti nel sistema informatizzato dell'Ente, mediante collocazione nell'Archivio Interno. Altre categorie documentali potranno essere escluse dalla protocollazione, su disposizione del RSP debitamente comunicata a tutti gli interessati. Al di fuori di queste categorie, non sono ammesse eccezioni all'obbligo di protocollazione, segnatura e corretta gestione dei documenti.

## 7.8 PROTOCOLLAZIONE DOCUMENTI INTERNI

I documenti prodotti e scambiati internamente non sono soggetti a protocollazione. Vanno comunque inseriti nel sistema di gestione documentale (sezione "Archivio interno"), con opportuna classificazione, assegnazione di visibilità, collegamento ai documenti o procedimenti correlati, fascicolazione e archiviazione.

## 7.9 PROTOCOLLAZIONE DOCUMENTI CON PIU' DESTINATARI.

Quando uno stesso documento viene inviato singolarmente a più destinatari, se il contenuto dei singoli invii differisce solo per i riferimenti del destinatario è possibile assegnare un unico numero di protocollo. Alla scheda di protocollo si abbinerà una versione generica del documento (ossia, priva delle indicazioni relative ai destinatari).

Se il numero complessivo dei destinatari non eccede le cinque unità, nel campo "destinatario" dovranno essere registrati i riferimenti specifici di tutti i soggetti, evitando l'utilizzo di formule generiche. Se i destinatari sono più di cinque, nel relativo campo verrà inserita un'indicazione sintetica significativa. Sarà inoltre necessario allegare alla scheda di registrazione un documento recante i riferimenti completi di tutti i destinatari, con relativi indirizzi di recapito.

Se i singoli documenti differiscono anche per altri elementi, è comunque sempre obbligatoria la protocollazione singola dei documenti stessi, indipendentemente dalla maggiore o minore consistenza delle differenze.

## 8. DESCRIZIONE FUNZIONALE ED OPERATIVA DEL SOFTWARE

Il presente capitolo contiene la descrizione funzionale ed operativa del sistema di protocollo informatico, gestione documentale e dei procedimenti adottato dal Comune di Cirié, con particolare riferimento alle modalità di utilizzo dello stesso.

### 8.1 ACCESSO AL SISTEMA E MODIFICA DELLA PROPRIA PASSWORD

Il sistema di gestione documentale si basa su un complesso sistema di ACL (Access Control List) ovvero un complesso sistema di gestione degli utenti e dei relativi diritti di accesso. Tutte le operazioni che si possono svolgere all'interno di ARCHIFLOW sono predeterminate: ogni singolo utente può avere il "diritto" o meno di svolgerle. In tal modo tutto ciò che accade nel sistema è controllato dal sistema stesso. Le azioni di ciascun utente vengono continuamente monitorate e registrate in automatico in appositi file di LOG, immutabili.

A ciascun addetto vengono attribuiti un nome utente e una password, dei quali sarà unico responsabile sin dal momento della formale attribuzione. Con il primo accesso al sistema, l'utente è tenuto a modificare la password personale, individuandone un'altra nel rispetto dei parametri formali prestabiliti. Il sistema è configurato in modo tale che la password, da questo momento in avanti, non può essere conosciuta da nessuno, nemmeno dall'amministratore di sistema.

Sono ammesse soltanto password conformi alla vigente normativa in materia di protezione, sicurezza e tutela dei dati personali. E' prevista la sostituzione periodica della password di accesso, in conformità alle disposizioni vigenti.

### 8.2 INSERIRE UN DOCUMENTO

L'inserimento di un documento è la prima operazione con la quale si confrontano quotidianamente gli operatori. Esistono diverse modalità per inserire un nuovo documento in ARCHIFLOW: di seguito verranno richiamate le principali.

Partendo da WORD (o da analogo strumento di office automation) è possibile aprire un nuovo documento, elaborarlo e memorizzarlo direttamente in ARCHIFLOW con apposita macro, previa compilazione della maschera di indicizzazione. La maschera di indicizzazione contiene le informazioni principali relative al documento, essenziali per la ricerca. Al fine di standardizzare il più possibile le metodologie di archiviazione dei documenti sono stati previsti campi con liste predefinite, utili nel prevenire errori di digitazione o impostazioni personali.

Il secondo modo di inserire un documento in ARCHIFLOW è quello di partire da un documento simile già presente all'interno del sistema. In questo caso, dopo aver ricercato il documento di base, si procede duplicando la scheda relativa con il menù contestuale.

In alternativa, si può partire da un modello di documento già presente in ARCHIFLOW. E' stato infatti predisposto sul sistema un tipo di documento denominato "MODELLI", con maschera di indicizzazione semplificata che permette di memorizzare agevolmente i modelli dei documenti più usati, ottimizzandone l'utilizzo ed evitando le fasi ripetitive. E' inoltre possibile inserire in ARCHIFLOW un documento, acquisendolo direttamente dal file system. Questo metodo è particolarmente indicato per tipologie di file provenienti da applicazioni che non dispongono di macro di inserimento.

I documenti provenienti dall'esterno vengono importati nel sistema in modo diretto se già in formato digitale, oppure vengono importati previa digitalizzazione tramite scansione.

I documenti informatici arrivati tramite posta elettronica sono gestiti automaticamente con apposita macro. Se si tratta di messaggi di posta elettronica certificata inviati a una delle caselle PEC comunali, sono gestiti con il "PEC Manager".

### 8.3 FASCICOLARE UN DOCUMENTO

L'operazione di fascicolazione è particolarmente importante per la ricerca sistematica dei documenti. Tutti i documenti inseriti nel sistema debbono essere fascicolati da parte dell'UOP competente, appena possibile. In questo modo, si previene il rischio di lasciare sul sistema documenti non adeguatamente collegati, con i conseguenti problemi di reperimento attraverso la ricerca archivistica.

Nella fascicolazione archivistica rivestono particolare importanza i codici di classificazione. I fascicoli vengono creati all'interno della classificazione attraverso il codice, successivamente necessario per la ricerca dei fascicoli archivistici.

### 8.4 MODIFICARE UN DOCUMENTO

Un documento presente nell'archivio dei "Documenti interni" può essere soggetto, dopo la prima memorizzazione, a modifiche, correzioni, aggiunte, cancellazioni ecc. I documenti presenti nell'archivio "Protocollo" sono invece liberamente modificabili solo riguardo ai dati facoltativi, previsti per agevolare l'utilizzo e la ricerca da parte degli operatori. La "storia" del documento del sistema riporterà, in modo immutabile, sia le azioni effettuate con i relativi autori, sia tutte le versioni complete del documento modificato, attraverso un meccanismo di "versioning".

### 8.5 RICERCARE UN DOCUMENTO

ARCHIFLOW possiede un efficiente sistema di ricerca e reperimento dei documenti basato sui dati inseriti nelle maschere di indicizzazione, al momento della memorizzazione del documento o anche in momenti successivi per i soli dati facoltativi. La ricerca di documenti può essere effettuata per documento singolo, per procedimento o per fascicolo, o in base ad altri criteri di individuazione (es. tipologia, classificazione ecc.). Il sistema di gestione documentale consente l'inserimento di modelli di ricerca e di consultazione, con maschere personalizzate, richiamabili ripetutamente nel tempo. La ricerca delle informazioni sul sistema è effettuata secondo criteri basati su tutti i tipi di informazione registrati. I criteri di selezione possono essere costituiti da espressioni semplici o da combinazioni di espressioni legate per mezzo di operatori logici. La ricerca può essere effettuata su singoli campi, o su parti del contenuto dei campi stessi.

### 8.6 INVIARE UN DOCUMENTO ALL'INTERNO (POSTA ARCHIFLOW)

ARCHIFLOW possiede un sistema di posta interna per inviare i documenti agli utenti del sistema. La peculiarità della posta ARCHIFLOW è che, a differenza della posta elettronica tradizionale, i documenti memorizzati nel sistema non vengono effettivamente inviati: ciò che viene trasmesso attraverso la posta è un link al documento, che è sempre unico all'interno del sistema, e come tale si presenta sempre aggiornato agli utenti che vi accedono. Il sistema consente di assegnare le visibilità, e di spedire i documenti con o senza "notifica" di avviso.

## 8.7 INVIARE UN DOCUMENTO ALL'ESTERNO (PROTOCOLLO IN USCITA)

E' possibile protocollare in uscita sia un documento già presente nell'archivio interno (duplicando la relativa scheda che di norma riporta anche la tipologia documentale appropriata), sia un documento in corso di inserimento nel sistema. Dopo avere compilato gli indici, il documento sarà opportunamente fascicolato.

## 8.8 POSTA ELETTRONICA

Il sistema ARCHIFLOW adottato dal Comune di Cirié possiede comandi semplici ed efficaci sia per archiviare, direttamente da Outlook o altri client di posta, qualsiasi e-mail con i suoi eventuali allegati, sia per spedire i documenti contenuti nei suoi archivi attraverso sistemi di posta elettronica, utilizzando le apposite macro. I messaggi PEC vengono gestiti tramite il "PEC Manager" che automatizza tutte le operazioni di protocollazione, anche rispetto alle ricevute prodotte in automatico dai gestori di posta certificata, garantendone l'importazione e la conservazione.

## 8.9 CHIUDERE I FASCICOLI

Per avere un archivio aggiornato che offra informazioni sempre attuali, è necessario che la documentazione sia organizzata in fascicoli che rispecchiano i procedimenti amministrativi e che questi vengano aperti, gestiti e chiusi. La chiusura dei fascicoli è un momento essenziale nella gestione degli archivi: fa transitare la documentazione dall'archivio corrente all'archivio di deposito, mantenendo nell'archivio corrente i soli documenti attuali, per i quali sono ancora in corso attività amministrative. Anche i fascicoli su ARCHIFLOW (fascicoli elettronici) vanno chiusi una volta completati, in modo da "alleggerire" l'archivio corrente.

Non è consentito l'inserimento di nuovi documenti in un fascicolo chiuso, né la modifica dei documenti appartenenti al fascicolo stesso.

## 8.10 ALLEGARE DOCUMENTI E FILE

ARCHIFLOW permette di allegare ai documenti file di ogni genere. È possibile allegare documenti WORD, EXCEL o POWERPOINT, ma anche immagini o file audio e video. Ad un documento si possono allegare più file. E' possibile allegare documenti salvati in ARCHIFLOW, o su qualunque altro dispositivo di memorizzazione del sistema informativo comunale.

## 8.11 "RECENTI" E "PREFERITI"

Recenti: ARCHIFLOW consente di visualizzare gli ultimi documenti aperti o inseriti dall'utente, impostando l'apposita funzione, che permette anche di definire il numero di documenti che l'operatore desidera vengano visualizzati. I documenti "Recenti" sono richiamati mediante apposito pulsante sulla maschera principale.

Preferiti: ARCHIFLOW permette di registrare documenti tra i "preferiti", in modo da facilitarne la reperibilità immediata. La funzionalità opera in maniera simile a quanto avviene in MS Explorer.

## 8.12 SOTTOSCRIVERE UN DOCUMENTO AMMINISTRATIVO INFORMATICO

La firma digitale è strettamente connessa alla gestione documentale in quanto permette il passaggio definitivo dal formato cartaceo dei documenti, al formato digitale e alla conseguente eliminazione degli archivi cartacei. Questo strumento, tuttora sottoutilizzato rispetto alle sue potenzialità, rappresenta un prerequisito ineludibile per l'evoluzione della documentazione, sempre più destinata a trasformarsi da foglio di carta a file memorizzato nel sistema.

ARCHIFLOW gestisce sia l'inserimento di documenti già firmati digitalmente, sia la firma diretta dei documenti all'interno del sistema.

Nei casi consentiti dalla legge, la firma digitale è sostituita da altre forme di firma elettronica o firma elettronica avanzata contemplate dal CAD e dalle regole tecniche vigenti.

## 9. RILASCIO DELLE ABILITAZIONI DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI DOCUMENTALI

Il presente capitolo riporta i criteri e le modalità per il rilascio delle abilitazioni di accesso interno ed esterno alle informazioni documentali gestite dal Sistema di gestione documentale.

### 9.1 GENERALITÀ

Il controllo degli accessi è il processo che garantisce l'impiego degli oggetti/servizi del sistema informatico di protocollo e gestione documentale nel rispetto di modalità prestabilite.

Il processo è caratterizzato da utenti che accedono ad oggetti informatici (applicazioni, dati, programmi) mediante operazioni specifiche (lettura, aggiornamento, esecuzione).

Gli utenti del programma di gestione documentale, in base alle rispettive competenze, dispongono di autorizzazioni di accesso differenziate.

Ad ogni utente è assegnata:

- una credenziale di accesso, costituita da una componente pubblica che permette l'identificazione dell'utente da parte del sistema (userID), e da una componente privata o riservata di autenticazione (password);
- una autorizzazione di accesso (profilo) che limita le operazioni di protocollo, gestione documentale e workflow effettuabili alle sole funzioni necessarie.

La visibilità normalmente attribuita a un utente si limita alla documentazione relativa ai servizi di competenza. La visibilità su altri documenti può essere attribuita dal responsabile della pratica o del procedimento.

L'accesso diretto alla banca dati, l'inserimento di nuovi utenti, la modifica dei diritti e le impostazioni sui documenti sono consentiti esclusivamente agli amministratori del sistema.

I diversi livelli di autorizzazione sono assegnati agli utenti dal RSP, in base alle indicazioni fornite dai Responsabili dei servizi di appartenenza.

Gli accessi esterni a documenti, dati e informazioni non divulgabili sono subordinati alla registrazione sul sistema e al possesso di apposite credenziali, rilasciate previa identificazione diretta da parte di un dipendente abilitato.

Gli accessi esterni a documenti, dati e informazioni divulgabili sono consentiti anche senza autenticazione all'accesso, garantendo comunque il diritto alla riservatezza e all'oblio, e la tutela dei dati personali in conformità alle disposizioni vigenti.

Gli accessi esterni vengono di norma gestiti attraverso il sito web comunale o altro sito dell'Amministrazione. I dati in libera consultazione vengono esposti in formato aperto (con dovute eccezioni, indotte anche da considerazioni di carattere tecnico, organizzativo o gestionale) e mediante l'uso di licenze aperte (es. CC, IODL) che ne consentano il riutilizzo.

## 10. REGISTRO DI EMERGENZA

### 10.1 UTILIZZO DEL REGISTRO DI EMERGENZA

Il responsabile del servizio di protocollo informatico autorizza lo svolgimento delle operazioni di registrazione di protocollo sull'apposito registro di emergenza, ogni qualvolta per cause tecniche non sia possibile utilizzare il sistema.

Il registro di emergenza è unico, e gestito dall'Ufficio Protocollo presso lo Sportello del Cittadino. Tutti i servizi comunali, in caso di necessità, fanno quindi riferimento a questo ufficio per ottenere l'assegnazione di un numero di protocollo di emergenza, in entrata o in uscita.

Si applicano le seguenti modalità di registrazione e di recupero dei dati:

- sul registro di emergenza sono riportate le cause, la data e l'ora di inizio dell'interruzione nonché la data e l'ora del ripristino della funzionalità del sistema;
- per ogni giornata di registrazione in emergenza è riportato sul registro il numero totale di operazioni registrate;
- la sequenza numerica utilizzata su un registro di emergenza, anche a seguito di successive interruzioni, garantisce comunque l'identificazione univoca dei documenti registrati nell'ambito del sistema documentario dell'AOO;
- le informazioni relative ai documenti protocollati in emergenza sono inserite immediatamente nel sistema di protocollo informatico ripristinato;
- durante la fase di ripristino, a ciascun documento registrato in emergenza viene attribuito un numero di protocollo del sistema informatico ordinario, annotando nella scheda di protocollo gli elementi necessari a mantenere stabilmente la correlazione univoca con il numero attribuito in emergenza.

# 11. APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE, NORME TRANSITORIE E FINALI

## 11.1 MODALITÀ DI APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE

L'amministrazione adotta il "Manuale di gestione" su proposta del responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi (RSP).

Il Manuale sarà aggiornato a seguito di:

- normativa sopravvenuta;
- introduzione di nuove pratiche tendenti a migliorare l'azione amministrativa in termini di efficacia, efficienza e trasparenza;
- inadeguatezza delle procedure rilevata nello svolgimento delle attività correnti;
- introduzione di nuove procedure

Il Manuale viene approvato e modificato con deliberazione della Giunta Comunale.

Gli allegati sono modificati, di norma e fatte salve le eccezioni esplicitamente dichiarate, con provvedimenti del Responsabile del Servizio per la tenuta del Protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi.

## 11.2 PUBBLICITÀ DEL MANUALE

Il Manuale, a norma dell'art. 22 della legge 7 agosto 1990, n. 241, è reso disponibile alla consultazione del pubblico che ne può prendere visione in qualsiasi momento.

Inoltre copia del presente Manuale è:

- resa disponibile a tutto il personale dell'AOO tramite il sistema di gestione documentale;
- inviata all'organo di revisione;
- pubblicata sul sito internet dell'Amministrazione.

## 11.3 OPERATIVITÀ DEL MANUALE

Il presente regolamento è operativo dal primo giorno del mese successivo a quello della sua approvazione.

## 12 ALLEGATI

### 12.1 AREE ORGANIZZATIVE OMOGENEE E MODELLO ORGANIZZATIVO

Il Comune di Cirié è organizzato in un'unica AOO, che garantisce la costante funzionalità di almeno tre postazioni di protocollo, abilitate alla scannerizzazione e allo smistamento dei documenti.

Responsabile del Servizio di Protocollo informatico, gestione documentale e archivistica è il Responsabile del Servizio Sportello del Cittadino, S.I. e Comunicazione.

Denominazione dell'Amministrazione

**CITTA' DI CIRIE'**

Indirizzo completo della sede principale dell'Amministrazione a cui indirizzare l'eventuale corrispondenza convenzionale

**CORSO MARTIRI DELLA LIBERTA' 33**

Denominazione e codice identificativo assegnati all'Amministrazione

**COMUNE DI CIRIE'**  
**cod. AOO c\_c722**

Casella PEC della AOO

[protocollo.cirie@cert.ruparpiemonte.it](mailto:protocollo.cirie@cert.ruparpiemonte.it)

Altre caselle PEC istituzionali

[demografici@pec.cirie.net](mailto:demografici@pec.cirie.net)

[finanze@pec.cirie.net](mailto:finanze@pec.cirie.net)

[personale@pec.cirie.net](mailto:personale@pec.cirie.net)

[poliziamunicipale@pec.cirie.net](mailto:poliziamunicipale@pec.cirie.net)

[segreteria.contratti@pec.cirie.net](mailto:segreteria.contratti@pec.cirie.net)

[serviziallafamiglia@pec.cirie.net](mailto:serviziallafamiglia@pec.cirie.net)

[serviziculturali@pec.cirie.net](mailto:serviziculturali@pec.cirie.net)

[servizitecnici@pec.cirie.net](mailto:servizitecnici@pec.cirie.net)

Caselle di posta elettronica ordinaria della AOO e del servizio Protocollo

[comunecirie@comune.cirie.to.it](mailto:comunecirie@comune.cirie.to.it)

[protocollo@comune.cirie.to.it](mailto:protocollo@comune.cirie.to.it)

---

COMUNE DI CIRIE'

MANUALE per la gestione del Protocollo Informatico, dei flussi documentali e degli archivi.

Unità organizzative di primo livello

**Segreteria Generale – Settore Economia e Organizzazione – Settore Servizi alla Persona - Settore Servizi Tecnici**

Unità organizzative di secondo livello

**Servizio Polizia Municipale e MESSI – Servizio Finanze – Servizio Sportello del Cittadino S.I. e Comunicazione - Servizi alle Imprese – Servizi Culturali – Servizi Socio Educativi – Servizi demografici – Servizio Ambiente Sicurezza e Protezione Civile – Servizio Territorio – Servizio Patrimonio – Servizio Urbanistica**

Numero di telefono AOO

**+39 \*0119218111**

Numero FAX AOO

**+39 \*0119218600**

Sito web istituzionale

**[www.comune.cirie.to.it](http://www.comune.cirie.to.it)**

Portale servizi comunali e SUAP/Albo Pretorio on line

**[www.incontracirie.net](http://www.incontracirie.net)**

## 12.2 TITOLARIO DI CLASSIFICAZIONE

Codice	Servizio	Codice	Prestazione
01.01	Organi istituzionali	01	Assistenza Sindaco
		02	Assistenza Giunta Comunale
		03	Assistenza Consiglio Comunale
		04	Assistenza Commissioni
		05	Attività di rappresentanza
		06	Pubbliche relazioni
		07	Collegio dei revisori dei conti
		08	Difensore Civico
		09	Collaborazioni e partecipazioni
		10	Accesso agli atti
01.02	Segreteria	01	Piano esecutivo di gestione
		02	Controllo di gestione
		03	Contratti
		04	Contenzioso
		05	Pareri legali
		06	Regolamenti
		07	Protesti cambiari
		15	Funzioni di Segreteria generale
01.02	Personale	08	Gestione risorse umane
		09	Assunzioni del personale
		10	Carriera del personale
		11	Formazione del personale
		12	Contabilità stipendiale
		13	Gestione presenze
		14	Statistiche del personale
01.03	Ragioneria e finanze	01	Bilancio di previsione
		02	Gestione di bilancio
		03	Conto consuntivo
		04	Mutui
		05	Inventario beni mobili
		06	Economato
		07	Contabilità IVA e delle imposte statali
		08	Tesoreria
		09	Statistiche contabili
01.04	Tributi	01	Fissazione tariffe
		02	Riscossione

COMUNE DI CIRIÉ'

MANUALE per la gestione del Protocollo Informatico, dei flussi documentali e degli archivi.

		03	Attività di accertamento
		04	Contenzioso tributario
01.05	Patrimonio	01	Contratti d'uso
		02	Acquisto o alienazione di immobili
		03	Inventario beni immobili
01.06	Ufficio tecnico	01	Manutenzione
		02	Servizi per terzi
		03	Gestione parco veicoli
		04	Gestione Immobili ed impianti
		05	Lavori pubblici
		06	Accesso agli atti
01.07	Servizio demografico	01	Nascita
		02	Matrimonio
		03	Decessi
		04	Cittadinanza
		05	Certificazioni e Verifiche
		06	Documenti
		07	Immigrazioni e emigrazioni
		08	Registro AIRE
		09	Servizio elettorale
		10	Leva
		11	Statistiche sulla popolazione
		12	Censimenti
		13	Toponomastica
		14	Vaccinazioni
01.08	Amministrazione gen.	01	Espropri
		02	Sicurezza sul lavoro
		03	Gestione immobili
		04	Protocollo e gestione documentale
		05	Archivio
		06	Albo pretorio e Trasparenza
		07	Notificazioni
		08	Acquisto HW e SW
		09	Amministrazione sistema informatico
		10	Gestione sistema informativo
		11	Sportello Unico
		12	Sportello Catastale

COMUNE DI CIRIÉ'

MANUALE per la gestione del Protocollo Informatico, dei flussi documentali e degli archivi.

		13	Sistema Statistico Nazionale
		14	Comunicazione e Ufficio Stampa
02.01	Uffici giudiziari	01	Gestione immobili
		02	Gestione
03.01	Polizia Municipale	01	Circolazione stradale
		02	Vigilanza
		03	Pubblica sicurezza
		04	Oggetti smarriti
		05	Attività di polizia giudiziaria
03.02	Polizia Commerciale	01	Vigilanza sulle attività commerciali
03.03	Polizia Amministrativa	01	Lotterie locali
		02	Manifestazioni pubbliche
		03	Autorizzazioni sanitarie
		04	Autorizzazioni di pubblica sicurezza
		05	Agenzie di viaggio
		06	Circoli privati
		07	Spettacoli viaggianti
		08	Agenzie di affari e altre autorizzazioni PS
04.01	Scuola materna	01	Gestione immobili ed impianti
		02	Gestione
		03	Rette scuole materne
04.02	Scuola elementare	01	Gestione immobili ed impianti
		02	Gestione
04.03	Scuola media	01	Gestione immobili ed impianti
		02	Gestione
04.04	Scuola superiore	01	Gestione immobili ed impianti
		02	Gestione
04.05	Servizi scolastici	01	Trasporto alunni
		02	Refezione
		03	Assistenza scolastica
05.01	Biblioteca	01	Prestiti materiale informativo
		02	Sostegno alla lettura
		03	Consiglio di biblioteca
		04	Gestione immobili ed impianti
		05	Assistenza filiali
		06	Biblioteche circondariali
05.02	Cultura	01	Attività di sostegno

COMUNE DI CIRIÉ'

MANUALE per la gestione del Protocollo Informatico, dei flussi documentali e degli archivi.

		02	Iniziative culturali
		03	Gestione immobili ed impianti
06.01	Piscina	01	Gestione immobili ed impianti
		02	Gestione
06.02	Impianti sportivi	01	Gestione immobili ed impianti
		02	Messa a disposizione di impianti sportivi
06.03	Sport	01	Attività di sostegno
		02	Iniziative sportive e ricreative
07.01	Turismo	01	Licenze di pubblico esercizio
		02	Commissione pubblici esercizi
		03	Esercizi ricettivi
		04	Noleggi
07.02	Promozione turistica	01	Attività di sostegno
		02	Iniziative nel settore turistico
08.01	Viabilità	01	Gestione della rete stradale
		02	Servizio invernale
		03	Segnaletica orizzontale e verticale
		04	Fermate
08.02	Illuminazione pubblica	01	Gestione impianti
08.03	Trasporti	01	Trasporto pubblico locale
		02	Miglioramento del servizio di trasporto
		03	Trasporto ferroviario e aereo
09.01	Urbanistica	01	Pianificazione territoriale
		02	Strumenti urbanistici esecutivi
		03	Strumenti urbanistici sovracomunali
		04	Sistema Informativo Territoriale
		05	Permesso di costruire
		06	Denunce Inizio Attività
		07	Autorizzazioni e comunicazioni
		08	Commissioni tecniche
		09	Certificazioni urbanistiche
		10	Statistiche urbanistiche
		11	Vigilanza sull'attività edilizia
		12	Edilizia convenzionata
09.02	Edilizia popolare	01	Formazione di graduatorie
		02	Assegnazione di aree ed alloggi

09.03	Protezione civile	01	Gestione immobili ed impianti
		02	Associazioni di volontariato
		03	Attività di sostegno
		04	Interventi di protezione civile
		05	Piano protezione civile e catastrofi
		06	Comitato operativo comunale
09.04	Servizio idrico integrato	01	Gestione impianti
		02	Allacciamenti
		03	Canoni
09.05	Smaltimento rifiuti	01	Gestione immobili ed impianti
		02	Raccolta e smaltimento
		03	Canone rifiuti
09.06	Ambiente e verde pubblico	01	Iniziative per l'ambiente
		02	Interventi a sostegno dell'ambiente
		03	Parchi e Giardini
		04	Parchi giochi
		05	Bagni pubblici
		06	Autorizzazioni ambientali
		07	Vigilanza ambientale
		08	Igiene e sanità pubblica
		09	Bonifiche ambientali
10.01	Asilo nido	01	Gestione immobili
		02	Gestione
		03	Rette asilo nido
10.03	Strutture per anziani	01	Gestione immobili
		02	Gestione
		03	Rette strutture per anziani
		04	Ricoveri
		05	Graduatorie alloggi per anziani
10.04	Assistenza	01	Iniziative in campo sociale
		02	Servizi socio/assistenziali
		03	Gioventù
		04	Anziani
		05	Sostegno sociale
10.05	Cimitero	01	Gestione immobili
		02	Gestione
		03	Inumazioni

		04	Concessioni cimiteriali
		05	Commissione cimiteriale
		06	Canoni cimiteriali
11.01	Affissioni	01	Gestione impianti
		02	Servizio di affissione
11.02	Fiere e mercati	01	Fiere
		02	Mercati
		03	Mercatini dell'antiquariato
		04	Commissione mercato
11.05	Commercio	01	Licenze di Commercio
		02	Pianificazione del commercio
		03	Commercio fisso
		04	Commercio ambulante
11.06	Artigianato	01	Licenze di artigianato
		02	Licenze di autonoleggio
11.07	Agricoltura	01	Attività di sostegno
		02	Beni uso civico
		03	Gestione immobili
		04	Gestione fondi rustici
		05	Anagrafe vitivinicola
		06	Commissione Agricoltura
11.08	Promozione economica	01	Attività di sostegno
		02	Iniziativa campo economico
		03	Graduatorie aree edificabili
		04	Assegnazione aree
		05	Attività di concertazione
		06	SUAP
12:04	Teleriscaldamento	01	Gestione impianti
		02	Allacciamenti
		03	Canoni teleriscaldamento