

COMUNE DI CAVALLERMAGGIORE

Provincia di Cuneo

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

*Aggiornato alle Linee Guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici
in vigore dal 01/01/2022*

Ente	Comune di Cavallermaggiore
Indirizzo	Via Roma, 104 – 12030 Cavallermaggiore (CN)
Codice Fiscale / P.IVA	00330720046
Codice IPA / AOO	UFGZZT – AOO: PROTOCOLLO GENERALE
PEC istituzionale	protocollocavallermaggiore@actaliscertymail.it
Email convenzionale	info@comune.cavallermaggiore.cn.it
Responsabile Gestione Documentale (RGD)	Dott.ssa Laura Mentone
Sistema di protocollo (PdP)	GisMaster – GM Protocollo Informatico (Technical Design S.r.l., Cavallermaggiore)
Versione	1.0
Data adozione	05 giugno 2026

1. Principi generali

1.1 Premessa

Le Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, adottate dall'Agenzia per l'Italia Digitale con determinazione n. 407 del 9 settembre 2021 (in vigore dal 1° gennaio 2022), ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71 del Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. n. 82/2005), prevedono per tutte le Amministrazioni di cui all'art. 2, comma 2, del Codice l'adozione del Manuale di Gestione.

Il Manuale di Gestione descrive il sistema di gestione, anche ai fini della conservazione, dei documenti informatici e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi. In particolare disciplina:

- la formazione dei documenti informatici e lo scambio degli stessi all'interno ed all'esterno della AOO, comprese le caselle di posta elettronica;
- il flusso di lavorazione dei documenti ricevuti, spediti o interni;
- la gestione dei fascicoli informatici relativi ai procedimenti;
- il sistema di classificazione, con indicazione delle modalità di aggiornamento e delle regole di selezione e conservazione;
- la produzione e la conservazione delle registrazioni di protocollo informatico;
- le modalità per il rilascio delle abilitazioni di accesso interno ed esterno alle informazioni documentali;
- l'utilizzo del registro di emergenza, inclusa la funzione di recupero dei dati protocollati manualmente.

Il Manuale è destinato alla più ampia diffusione interna ed esterna e si rivolge non solo agli operatori di protocollo, ma a tutti i dipendenti e ai soggetti esterni che si relazionano con l'Amministrazione.

1.2 Ambito di applicazione del Manuale

Il presente Manuale è adottato ai sensi delle Linee Guida AgID (det. n. 407/2021). Descrive le attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione ed archiviazione dei documenti, oltre che la gestione dei flussi documentali ed archivistici in relazione ai procedimenti amministrativi del Comune di Cavallermaggiore.

Attraverso l'integrazione con le procedure di gestione dei procedimenti amministrativi, di accesso agli atti e di archiviazione, il protocollo informatico realizza le condizioni operative per una più efficiente gestione del flusso informativo e documentale interno dell'Amministrazione.

1.3 Definizioni e norme di riferimento

Ai fini del presente Manuale si intende:

- per "Amministrazione", il Comune di Cavallermaggiore;
- per "Testo Unico", il DPR 20 dicembre 2000, n. 445;
- per "Codice", il D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 (CAD), come modificato dai D.Lgs. n. 179/2016 e n. 217/2017.

Acronimi utilizzati:

Acronimo	Significato
AOO	Area Organizzativa Omogenea
MdG	Manuale di Gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi
RGD	Responsabile della Gestione Documentale
RTD	Responsabile per la Transizione Digitale
RPA	Responsabile del Procedimento Amministrativo
PdP	Prodotto di Protocollo Informatico (nel presente Manuale: GisMaster di Technical Design S.r.l.)

UOP	Unità Organizzativa di registrazione di Protocollo
UOR	Ufficio Organizzativo di Riferimento
UU	Ufficio Utente

Per ulteriori definizioni si rinvia all'Allegato 1. Per le norme e i regolamenti di riferimento si rinvia all'Allegato 2.

1.4 Aree Organizzative Omogenee e modelli organizzativi

Per la gestione dei documenti, l'Amministrazione individua un'unica Area Organizzativa Omogenea (AOO) denominata "PROTOCOLLO GENERALE", composta dall'insieme di tutti gli UOP/UOR/UU articolati come riportato nell'Allegato 3.

All'interno della AOO il sistema di protocollazione è unico ed è centralizzato per la corrispondenza in entrata (salvo rare eccezioni riportate nell'Allegato 3), mentre è decentralizzato per la corrispondenza in uscita, attraverso tutte le UOR che svolgono anche i compiti di UOP. Tale decentramento segue le indicazioni del presente Manuale ed è sottoposto al controllo del RGD. L'Allegato 3 è suscettibile di modifica in caso di inserimento di nuove UOP/UOR/UU o di riorganizzazione delle medesime.

1.5 Accreditamento dell'Amministrazione all'IPA

L'Amministrazione si è accreditata presso l'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA) tenuto dall'Agenzia per l'Italia Digitale. Le informazioni inerenti all'Amministrazione sono riportate nell'Allegato 3. L'Amministrazione comunica tempestivamente all'IPA ogni successiva modifica.

1.6 Servizio per la tenuta del Protocollo Informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi

Nell'unica AOO è istituito il servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi, denominato "Gestione Documentale". Alla guida di tale servizio è posta la Responsabile della Gestione Documentale (RGD), Dott.ssa Laura Mentone. L'atto che istituisce il servizio e individua il Responsabile è riportato nell'Allegato 4.

Ai sensi del par. 4.6 delle Linee Guida AgID (det. n. 407/2021), la Dott.ssa Laura Mentone ricopre altresì il ruolo di Responsabile della Conservazione e di Responsabile per la Transizione Digitale (RTD). Le funzioni di conservazione a norma sono delegate ai Conservatori accreditati AgID esterni (ParER e E-fil s.r.l.), come disciplinato nel Manuale di Conservazione dell'Ente (allegato 11).

1.7 Caselle di Posta Elettronica

1.7.1 Caselle di Posta Elettronica Certificata

L'AOO dispone della seguente casella di Posta Elettronica Certificata istituzionale, pubblicata sull'IPA:

protocollocavallermaggiore@actaliscertymail.it

Tale casella costituisce l'indirizzo virtuale della AOO e di tutti gli uffici (UOR) che ad essa fanno riferimento. Le caselle PEC sono abilitate a ricevere solo da posta certificata.

1.7.2 Caselle di Posta Elettronica convenzionale

È attiva la casella di posta elettronica non certificata (convenzionale):

info@comune.cavallermaggiore.cn.it

riservata all'invio di messaggi da parte di coloro che non posseggono una PEC. Ogni dipendente dotato di personal computer ha una casella di posta elettronica non certificata per comunicazioni informali.

1.8 Firma digitale

Per l'espletamento delle attività istituzionali e per quelle connesse all'attuazione delle norme di gestione del protocollo informatico, l'Amministrazione fornisce la firma digitale o elettronica qualificata ai soggetti da essa delegati. L'elenco delle persone titolari di firma digitale è riportato nell'Allegato 5.

1.9 Sistema di classificazione dei documenti

La classificazione dei documenti è un'attività di organizzazione di tutti i documenti correnti dell'Ente (ricevuti, spediti, interni), protocollati e non, secondo uno schema articolato di voci che identificano funzioni, attività e materie specifiche. Il piano di classificazione (titolario) consiste in uno schema generale di voci logiche articolate in modo gerarchico, rispondente alle funzioni dell'Ente e non alla sua struttura organizzativa.

L'Amministrazione ha adottato un unico titolario di classificazione per l'unica AOO. Il contenuto è dettagliato nell'Allegato 9.

1.10 Tutela dei dati personali

L'Amministrazione, quale titolare dei dati di protocollo e dei dati personali contenuti nella documentazione amministrativa, dà attuazione al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e al D.Lgs. n. 196/2003, come modificato dal D.Lgs. n. 101/2018. Gli addetti autorizzati ad accedere al sistema di protocollo informatico sono stati regolarmente autorizzati al trattamento dei dati personali. Le regole operative sono riportate nel Piano di Sicurezza (Allegato 6).

1.11 Formazione

Il personale assegnato agli UOP deve conoscere sia l'organizzazione dell'AOO sia gli strumenti informatici e le norme di base per la tutela dei dati personali. Sono previsti specifici percorsi formativi con riferimento a:

- processi di semplificazione e innovazioni procedurali inerenti alla protocollazione e archiviazione;
- strumenti e tecniche per la gestione digitale delle informazioni e politiche di sicurezza;
- norme sulla protezione dei dati personali.

Tali iniziative sono previste nel piano annuale di formazione ai sensi del Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi vigente.

2. Eliminazione dei protocolli diversi dal protocollo informatico

In coerenza con quanto previsto dalla normativa vigente, tutti i documenti inviati e ricevuti dall'Amministrazione sono registrati all'interno del registro di protocollo informatico gestito tramite GisMaster. Tutti i registri particolari di protocollo sono stati aboliti ed eliminati.

3. Piano di sicurezza dei documenti informatici

3.1 Obiettivi del Piano di Sicurezza

Il piano di sicurezza garantisce che:

- i documenti e le informazioni trattati dall'Amministrazione siano resi disponibili, integri e riservati;
- i dati personali vengano custoditi in modo da ridurre al minimo, mediante misure di sicurezza adeguate, i rischi di distruzione, perdita, accesso non autorizzato o trattamento non conforme.

3.2 Generalità

Il RGD ha predisposto, sotto la propria guida e responsabilità, il piano di sicurezza dei documenti informatici. Il piano, basato sull'analisi dei rischi a cui sono esposti i dati trattati e sulle direttive strategiche del vertice dell'Amministrazione, definisce:

- le politiche generali e particolari di sicurezza da adottare all'interno della AOO;
- le modalità di accesso al servizio di protocollo, di gestione documentale ed archivistico;
- gli interventi operativi adottati sul piano organizzativo, procedurale e tecnico, con riferimento alle misure di sicurezza previste dagli articoli 24, 25 e 32 del GDPR.

Il piano di sicurezza è riportato nell'Allegato 6. Il riesame è effettuato almeno annualmente e comunque al verificarsi di incidenti di sicurezza, variazioni tecnologiche significative o aggiornamenti normativi.

4. Modalità di utilizzo di strumenti informatici per la formazione e lo scambio di documenti informatici

4.1 Documento ricevuto

La corrispondenza in ingresso può essere acquisita dalla AOO con diversi mezzi in base alla tecnologia di trasporto utilizzata dal mittente. Un documento informatico può essere recapitato a mezzo PEC o posta elettronica convenzionale, oppure su supporto rimovibile (CD-ROM, DVD, pen drive) consegnato direttamente o inviato per posta. Un documento analogico può essere recapitato a mezzo posta convenzionale, raccomandata, telefax, telegramma o con consegna diretta alle UOP.

4.2 Documento inviato

I documenti informatici, compresi gli eventuali allegati, sono inviati di norma tramite PEC o posta elettronica convenzionale, se la dimensione non supera il limite del sistema di posta in uso. In caso contrario il documento è riversato su supporto digitale rimovibile e trasmesso con altri mezzi al destinatario.

4.3 Documento interno

4.3.1 Formale

Lo scambio tra UOR/UU di documenti informatici di rilevanza giuridico-probatoria avviene tramite GisMaster (scrivania digitale) oppure, in alternativa, a mezzo posta elettronica convenzionale. Il documento viene sottoscritto con firma digitale e poi protocollato, entrambe le attività svolte tramite GisMaster. Nella fase transitoria di migrazione verso la completa gestione informatica, il documento interno formale può essere prodotto con strumenti informatici, stampato, sottoscritto in forma autografa, protocollato, scansionato e allegato alla registrazione di protocollo.

4.3.2 Informale

Per la corrispondenza interna informale vale quanto illustrato al paragrafo precedente, ad eccezione dell'obbligatorietà della sottoscrizione e della protocollazione.

4.5 Il documento informatico

Il documento informatico è la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti, disciplinato dall'art. 20 del CAD. La sua idoneità a soddisfare il requisito della forma scritta e il suo valore probatorio sono liberamente valutabili in giudizio, tenuto conto delle sue caratteristiche oggettive di qualità, sicurezza, integrità ed immodificabilità, fermo restando quanto disposto dall'art. 21 del CAD.

4.6 Il documento analogico – cartaceo

Per documento analogico si intende un documento amministrativo formato utilizzando una grandezza fisica che assume valori continui, come le tracce su carta. L'utilizzo del documento analogico è residuale e si riferisce perlopiù a documentazione desueta.

4.7 Formazione dei documenti – aspetti operativi

Ai sensi dell'art. 40 del CAD, l'Amministrazione forma gli originali dei propri documenti con mezzi informatici. Ogni documento da inoltrarsi all'esterno o internamente in modo formale tratta un unico argomento ed è riferito ad un solo protocollo. Le firme necessarie alla redazione del documento devono essere apposte prima della sua protocollazione.

Il documento deve identificare l'Amministrazione mittente attraverso: denominazione e logo, indicazione di AOO e UOR, indirizzo completo, recapiti telefonici, codice fiscale. Deve inoltre recare data, numero di protocollo, oggetto, eventuali allegati e firma digitale o autografa.

4.8 Sottoscrizione di documenti informatici

La sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, è ottenuta mediante firma elettronica qualificata o firma digitale ai sensi del Regolamento (UE) n. 910/2014 (eIDAS) e del CAD. L'Amministrazione si avvale di un prestatore di servizi fiduciari qualificati, iscritto nell'elenco di fiducia (Trust List) tenuto da AgID.

4.9 Requisiti degli strumenti informatici di scambio

Gli strumenti informatici di scambio garantiscono: integrità del messaggio, riservatezza, non ripudio, automazione dei processi di protocollazione, interconnessione tra AOO, certificazione dell'avvenuto inoltro e ricezione, interoperabilità dei sistemi informativi pubblici.

4.10 Firma digitale

La firma elettronica qualificata soddisfa i requisiti di integrità, riservatezza e non ripudio. I messaggi ricevuti e sottoscritti con firma digitale sono sottoposti a verifica di validità in modo conforme alla normativa vigente.

4.11 Verifica delle firme con il PdP

In GisMaster sono previste funzioni di verifica della firma digitale apposta dall'utente sui documenti e sugli eventuali allegati da fascicolare.

4.12 Uso della Posta Elettronica Certificata

Lo scambio dei documenti soggetti alla registrazione di protocollo è effettuato mediante messaggi conformi agli standard SMTP/MIME. L'utilizzo della PEC consente di firmare elettronicamente il messaggio, conoscere data e ora di trasmissione, garantire l'avvenuta consegna e interoperare con altre AOO. Il servizio PEC è correlato all'IPA, dove sono pubblicati gli indirizzi istituzionali. La trasmissione del documento informatico tramite PEC istituzionale è a cura di chi protocolla, che è tenuto a verificarne il corretto invio.

4.13 Ulteriori formati utilizzati per la formazione del documento informatico

L'Amministrazione adotta come standard i formati di cui all'Allegato 2 delle Linee Guida AgID (det. n. 407/2021). Al momento non sono previsti ulteriori formati specifici per la formazione del documento informatico.

4.14 Metadati associati ai documenti soggetti a registrazione

Con le Linee Guida AgID (det. n. 407/2021) sono definiti formato e definizioni dei tipi di informazioni minime e accessorie associate ai messaggi scambiati tra le Pubbliche Amministrazioni. L'Amministrazione adotta tali standard.

5. Descrizione del flusso di lavorazione dei documenti

5.1 Generalità

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.

5.2 Flusso dei documenti ricevuti dalla AOO

I documenti in ingresso transitano attraverso il Protocollo Generale, che provvede a: apertura buste (cartaceo) o apertura messaggio PEC/email; registrazione di protocollo con classificazione e smistamento; segnatura; acquisizione digitale del documento cartaceo. Successivamente il RPA del UOR di competenza provvede a fascicolazione, all'iter del procedimento, alla chiusura del fascicolo e sua archiviazione.

5.2.1 Provenienza esterna dei documenti

I documenti che transitano attraverso il servizio postale sono consegnati quotidianamente (di norma entro le ore 10) all'UOP da personale delle Poste.

5.2.2 Ricezione di documenti informatici sulla casella di posta istituzionale

La gestione della PEC è integrata in GisMaster. Gli uffici responsabili controllano quotidianamente (possibilmente più volte al giorno) i messaggi pervenuti nella casella istituzionale. Ogni messaggio in arrivo è protocollato, archiviato o cestinato.

5.2.3 Ricezione di documenti informatici su casella di posta non istituzionale

Nel caso in cui a una casella di posta convenzionale diversa da info@comune.cavallermaggiore.cn.it pervenga un documento da protocollare, il messaggio deve essere inoltrato alla casella istituzionale info@comune.cavallermaggiore.cn.it.

5.2.4 Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili

La AOO acquisisce e tratta tutti i documenti informatici ricevuti su supporto rimovibile che riesce a decodificare con le tecnologie a sua disposizione. Superata questa fase, il documento viene inserito nel flusso di lavorazione.

5.2.5 Ricezione di documenti cartacei a mezzo posta convenzionale

I documenti pervenuti a mezzo posta sono consegnati alla UOP. Le buste sono preliminarmente verificate per indirizzo e destinatario. La corrispondenza relativa a bandi di gara è registrata e consegnata chiusa all'ufficio responsabile. La corrispondenza personale non viene aperta né protocollata ma consegnata al destinatario. La corrispondenza in arrivo è aperta il giorno lavorativo in cui è pervenuta e contestualmente protocollata.

5.2.6 Documenti cartacei ricevuti a mezzo posta e tutela dei dati personali

Le UOR che ricevono corrispondenza per errore non aprono le buste e le inviano nella stessa giornata, prima della chiusura del protocollo, alle UOP abilitate all'apertura. Il personale preposto all'apertura è regolarmente autorizzato al trattamento dei dati personali.

5.2.7 Errata ricezione di documenti digitali

Nel caso in cui pervengano sulla casella istituzionale messaggi ricevuti erroneamente, l'operatore di protocollo rispedisce il messaggio al mittente con la dicitura "*Messaggio pervenuto per errore – non di competenza di questa AOO*".

5.2.8 Errata ricezione di documenti cartacei

Nel caso in cui pervengano erroneamente documenti indirizzati ad altri soggetti, si restituisce la busta alla posta. Se la busta è stata aperta per errore, il documento è protocollato in entrata e in uscita con nota "*documento pervenuto per errore*" e restituito al mittente.

5.2.9 Attività di protocollazione dei documenti

Superati tutti i controlli, i documenti digitali o analogici sono protocollati e segnati nel Protocollo Generale secondo le modalità dettagliate nel capitolo 12.

5.2.10 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti cartacei

Quando il documento cartaceo è consegnato direttamente dal mittente all'UOP ed è richiesta una ricevuta; la UOP è autorizzata a fotocopiare gratuitamente la prima pagina del documento su cui è stata posta la segnatura.

5.2.12 Conservazione delle rappresentazioni digitali di documenti cartacei

I documenti cartacei, dopo la registrazione e segnatura, sono acquisiti in formato immagine tramite scansione massiva. Il processo avviene in fasi: acquisizione in formato TIFF, collegamento alle registrazioni di protocollo come file PDF, verifica della corretta esecuzione. I documenti con più destinatari sono trasmessi per competenza a un solo ufficio (che riceve l'originale) e per conoscenza agli altri (solo in formato elettronico). Non vengono riprodotti in formato immagine: notifiche del messo e di polizia giudiziaria, posta riservata, deposito atti.

5.2.13 Classificazione, assegnazione e presa in carico dei documenti

Gli addetti alla UOP eseguono una prima classificazione del documento e lo inviano all'UOR di destinazione, che verifica la congruità in base alle proprie competenze. In caso di errore, il documento è ritrasmesso alla UOP. I documenti ricevuti per via telematica sono resi disponibili subito dopo lo smistamento; i documenti cartacei di norma il giorno successivo alla protocollazione.

5.2.14 Conservazione dei documenti nell'archivio corrente

Nell'ultima fase del flusso di lavorazione vengono svolte: verifica e correzione della classificazione, fascicolazione del documento, inserimento nel repertorio dei fascicoli in caso di apertura di un nuovo fascicolo.

5.2.15 Conservazione dei documenti e dei fascicoli nella fase corrente

All'interno di ciascun UOR sono individuati gli addetti alla organizzazione e tenuta dei fascicoli attivi e alla conservazione dei documenti. Generalmente i responsabili della fascicolazione nella fase corrente coincidono con i RPA.

5.3 Flusso dei documenti inviati dalla AOO

5.3.1 Verifica formale dei documenti

Ogni UOR è autorizzata dal RGD a svolgere attività di registrazione di protocollo e apposizione della segnatura per la corrispondenza in uscita. Gli UOR eseguono verifiche di conformità della documentazione predisposta per la trasmissione.

5.3.2 Registrazione di protocollo e segnatura

La protocollazione della corrispondenza in partenza, in formato digitale o analogico, è effettuata direttamente dai singoli RPA/UU/UOR abilitati e collegati al sistema GisMaster.

5.3.3 Trasmissione di documenti informatici

Per la spedizione dei documenti informatici, la AOO si avvale del servizio di PEC conforme al DPR n. 68/2005. La trasmissione tramite PEC istituzionale è a cura di chi protocolla, che verifica il corretto invio.

5.3.4 Trasmissione di documenti cartacei a mezzo posta

L'UOP provvede alle operazioni necessarie per l'invio della corrispondenza in partenza (pesatura, affrancatura, raccomandate, ecc.). La corrispondenza da inviare viene consegnata al servizio postale di norma entro le ore 11,00 di ogni giorno lavorativo (sabato escluso). La corrispondenza in partenza deve pervenire all'UOP entro le ore 10,00.

5.3.5 Conteggi spedizione corrispondenza

L'UOP effettua i conteggi relativi alle spese giornaliere e mensili sostenute per le operazioni di invio della corrispondenza.

5.3.6 Documenti in partenza con più destinatari

Qualora i destinatari siano più di uno (e comunque in numero maggiore di tre), può essere autorizzata la spedizione di copie dell'originale. L'elenco dei destinatari, in formato cartaceo, è allegato alla minuta.

5.3.7 Trasmissione di documenti cartacei a mezzo telefax

La trasmissione di documenti a mezzo telefax avviene secondo le modalità ordinarie di protocollazione. Il telefax soddisfa il requisito della forma scritta.

6. Regole di smistamento e assegnazione dei documenti ricevuti

6.1 Regole disponibili con il PdP

L'attività di smistamento consiste nell'operazione di inviare un documento protocollato e segnato all'UOR competente; con l'assegnazione si conferisce la responsabilità del procedimento ad un soggetto fisico. Il sistema GisMaster memorizza tutti i passaggi, conservando l'identificativo dell'utente, la data e l'ora di esecuzione.

Nell'Allegato 3 sono riportati gli UOR destinatari dello smistamento, con indicazione dell'indirizzo elettronico e delle principali tipologie di documenti trattati.

6.2 Corrispondenza di particolare rilevanza

Quando un documento pervenuto appare di particolare rilevanza viene inviato in visione al Segretario Comunale affinché possa valutarlo e controllare le assegnazioni suggerite, apportando eventuali modifiche o correzioni. La corrispondenza ritorna alla UOP per le eventuali correzioni.

6.3 Assegnazione dei documenti ricevuti in formato digitale

I documenti ricevuti in formato digitale, concluse le operazioni di registrazione, segnatura e assegnazione, sono resi immediatamente disponibili al RPA/UOR di competenza tramite lo strumento "*Flussi documentali – scrivania digitale*" di GisMaster. Le attività eseguibili a livello di PdP sono: rifiuto, presa in carico, conclusione, inoltro, assegnazione.

6.4 Assegnazione dei documenti ricevuti in formato cartaceo

I documenti cartacei, dopo registrazione, segnatura, assegnazione e acquisizione digitale tramite scanner, sono resi disponibili al RPA/UOR tramite la scrivania digitale di GisMaster. Di norma la scansione massiva e il successivo smistamento degli originali avvengono entro la giornata successiva alla protocollazione.

6.5 Modifica delle assegnazioni

In caso di assegnazione errata, l'UOR/UU ricevente può trasmettere l'atto all'UOR competente oppure comunicare l'errore tramite la funzione di rifiuto a GisMaster. Il sistema tiene traccia di tutti i passaggi.

7. Modalità di formazione, implementazione e gestione dei fascicoli informatici

7.1 Fascicoli

7.1.1 Fascicolazione dei documenti

Tutti i documenti registrati nel sistema informatico e/o classificati, indipendentemente dal supporto, sono riuniti in fascicoli. Ogni documento, dopo la classificazione, viene inserito nel fascicolo di riferimento. I documenti sono archiviati secondo l'ordine cronologico di registrazione.

7.1.2 Apertura del fascicolo

Quando un documento dà luogo all'avvio di un nuovo procedimento, si provvede all'apertura di un nuovo fascicolo, registrando: indice di classificazione, numero del fascicolo, oggetto, data di apertura, UOR, collocazione fisica e logica, livello di riservatezza.

7.1.3 Chiusura del fascicolo

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

7.1.4 Processo di assegnazione dei fascicoli

Quando un nuovo documento viene recapitato, l'UOR competente stabilisce se debba essere inserito in un fascicolo già esistente o se sia necessario aprirne uno nuovo. In caso di fascicolo esistente: seleziona il fascicolo, collega il documento. In caso di nuovo fascicolo: apre il fascicolo, collega il documento, assegna l'istruttore.

7.1.5 Modifica delle assegnazioni dei fascicoli

In caso di errore nell'assegnazione, l'ufficio abilitato corregge le informazioni nel sistema e invia il fascicolo all'UOR di competenza. Il sistema tiene traccia delle modifiche.

7.1.6 Repertorio dei fascicoli

I fascicoli sono annotati nel repertorio dei fascicoli, aggiornato costantemente. Il repertorio rispecchia la struttura del titolare e riporta: data di apertura, indice di classificazione completo, numero di fascicolo, data di chiusura, oggetto, stato della pratica.

7.2 Serie archivistiche e repertori

7.2.1 Serie archivistiche

La serie archivistica consiste in un raggruppamento di unità archivistiche riunite per caratteristiche omogenee (natura, forma dei documenti) o per materia trattata. Le serie documentarie sono formate dai registri e dai fascicoli compresi in un arco di anni variabile. I fascicoli subiscono il processo di selezione e scarto; le serie così composte faranno parte della sezione storica dell'archivio.

7.2.2 Repertori e serie archivistiche

I documenti soggetti a registrazione particolare (verbali, delibere, determinazioni, contratti) costituiscono una serie archivistica organizzata nel registro di repertorio. Per ogni atto è prodotto almeno un originale associato al registro di repertorio e al fascicolo. I repertori generali sono indicati nell'Allegato 10.

7.2.3 Versamento dei fascicoli nell'archivio di deposito

Almeno una volta all'anno il RGD provvede a trasferire i fascicoli e le serie relative ai procedimenti conclusi nell'archivio di deposito. Prima del versamento, il RPA/UU verifica l'effettiva conclusione della pratica, l'annotazione nel registro di repertorio, la data di chiusura sul fascicolo e l'assenza di duplicazioni.

7.2.4 Verifica della consistenza del materiale riversato nell'archivio di deposito

L'ufficio ricevente controlla il materiale riversato e accetta solo i fascicoli ordinati e completi. I fascicoli con anomalie sono restituiti agli UOR per le integrazioni necessarie. Il RGD firma per ricevuta l'elenco di consistenza.

8. UO responsabili delle attività di registrazione di protocollo, di organizzazione e di tenuta dei documenti

Le unità organizzative responsabili delle attività di registrazione del protocollo (UOP) sono riportate nell'Allegato 3. Per l'organizzazione e la tenuta dei documenti è istituito il servizio "Gestione Documentale" descritto al par. 1.6.

9. Elenco dei documenti esclusi dalla protocollazione

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo tutti i documenti di cui all'art. 53, comma 5, del DPR n. 445/2000:

- Gazzette ufficiali
- Bollettini ufficiali e notiziari della pubblica Amministrazione
- Note di ricezione delle circolari e altre disposizioni
- Materiali statistici
- Atti preparatori interni
- Giornali e riviste
- Libri
- Materiali pubblicitari
- Inviti a manifestazioni
- Tutti i documenti già soggetti a registrazione particolare dell'Amministrazione

Le tipologie di documenti esclusi dalla registrazione di protocollo sono riportate nell'Allegato 7.

10. Documenti soggetti a registrazione particolare e registri particolari

10.1 Documenti soggetti a registrazione particolare

I documenti soggetti a registrazione particolare sono elencati nell'Allegato 7.

10.2 Registri particolari

In ambito comunale non sono previsti registri particolari definiti per il trattamento di registrazioni informatiche, albi, elenchi o raccolta di dati su supporto informatico in luogo dei registri cartacei.

11. Sistema di classificazione e piano di conservazione

11.1 Protezione e conservazione degli archivi pubblici

11.1.1 Generalità

Gli archivi pubblici sono beni culturali ai sensi del D.Lgs. n. 42/2004. Il Comune di Cavallermaggiore adotta le misure necessarie per la loro protezione e conservazione.

11.1.2 Misure di protezione e conservazione degli archivi pubblici

Le misure di protezione e conservazione degli archivi pubblici includono la sicurezza fisica dei locali archivistici, la prevenzione di danni accidentali, la corretta gestione dei materiali e le procedure di accesso controllato. I dettagli sono riportati nell'Allegato 6.

11.2 Titolario o Piano di classificazione

11.2.1 Titolario

Il titolare è un sistema precostituito di partizioni astratte, gerarchicamente ordinate, fondato sulle funzioni e i procedimenti dell'Ente, al quale si raccordano le unità archivistiche (fascicoli, serie). L'Amministrazione ha adottato un unico titolare di classificazione per l'unica AOO. Il titolare è riportato nell'Allegato 9.

11.2.2 Classificazione dei documenti

Tutti i documenti prodotti, ricevuti e comunque trattati dall'Amministrazione, ai fini della loro organizzazione, sono soggetti a classificazione. Le operazioni di classificazione sono effettuate tramite GisMaster contestualmente alla registrazione di protocollo.

11.3 Scarto, selezione e riordino dei documenti

11.3.1 Operazione di scarto

Lo scarto è l'operazione con la quale si procede all'eliminazione, previa autorizzazione della Soprintendenza Archivistica, dei documenti ritenuti privi di interesse storico, giuridico- amministrativo o pratico, secondo i tempi di conservazione indicati nel Piano di conservazione (Allegato 8).

11.3.2 Conservazione del materiale presso la sezione di deposito dell'archivio

Il materiale documentario in attesa di scarto definitivo è conservato nella sezione di deposito dell'archivio, separato dai fascicoli attivi.

11.3.3 Versamento dei documenti nell'archivio storico

I documenti selezionati per la conservazione permanente sono versati nell'archivio storico, con le modalità e i tempi previsti dalla normativa archivistica.

11.4 Consultazione e movimentazione dell'archivio corrente, di deposito e storico

11.4.1 Principi generali

La consultazione dell'archivio è disciplinata dal D.Lgs. n. 42/2004 e dalla L. n. 241/1990. L'accesso è garantito nel rispetto della riservatezza dei dati personali.

11.4.2 Consultazione ai fini giuridico- amministrativi

Il diritto di accesso ai documenti amministrativi è esercitato ai sensi della L. n. 241/1990 e del relativo regolamento comunale. L'accesso può essere limitato nei casi previsti dall'art. 24 della L. n. 241/1990, tra cui: documenti coperti da segreto di Stato, procedure selettive, documenti concernenti la vita privata. Le domande di accesso devono essere indirizzate al RGD tramite apposito modulo.

11.4.3 Consultazione per scopi storici

La ricerca per scopi storici è gratuita e libera per i documenti non riservati per legge. È condizionata all'accettazione del Codice di deontologia per il trattamento di dati personali per scopi storici.

11.4.4 Consultazione da parte di personale esterno all'Amministrazione

La domanda di accesso è indirizzata al RGD tramite apposito modulo. Le domande vengono evase entro 10 giorni dalla presentazione. La consultazione di materiale cartaceo avviene in un locale appositamente predisposto sotto la sorveglianza del personale addetto.

11.4.5 Consultazione da parte di personale interno all'Amministrazione

Gli UOR possono richiedere in qualsiasi momento al servizio archivistico i fascicoli conservati. L'affidamento temporaneo avviene mediante richiesta espressa in duplice copia, registrata nel registro di carico e scarico. Il responsabile archivistico verifica la restituzione dei fascicoli alla scadenza prevista.

11.4.6 Schematizzazione del flusso dei documenti all'interno del sistema archivistico

Il complesso delle attività, delle norme e delle responsabilità costituisce la funzione strategica dell'Amministrazione in ambito archivistico: dall'archivio corrente, attraverso l'archivio di deposito, fino all'archivio storico o allo scarto, secondo le tempistiche previste nel Piano di conservazione (Allegato 8).

12. Modalità di produzione e di conservazione delle registrazioni di protocollo informatico

12.1 Unicità del protocollo informatico

Nell'ambito della AOO il registro di protocollo è unico e la numerazione progressiva è unica, indipendentemente dal modello organizzativo delle UOP. La numerazione si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia dal 1° gennaio dell'anno successivo. Il numero di protocollo individua un unico documento. Non è consentita la registrazione "a fronte". La documentazione non registrata presso una UOP è considerata giuridicamente inesistente.

12.2 Registro giornaliero di protocollo

Il registro giornaliero di protocollo è trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, garantendone l'immodificabilità. A ogni fine giornata GisMaster elabora automaticamente il registro in formato PDF. Se entro la giornata successiva il file non viene firmato digitalmente dal RGD (o suo delegato) e mandato in conservazione, il sistema procede in automatico all'invio in conservazione.

12.3 Registrazione di protocollo

Su ogni documento ricevuto o spedito è effettuata una registrazione di protocollo, con memorizzazione dei seguenti dati obbligatori:

- numero di protocollo (generato automaticamente e immodificabile);
- data di registrazione (assegnata automaticamente e immodificabile);
- mittente (per documenti ricevuti) o destinatario/i (per documenti spediti) in forma immodificabile;
- oggetto del documento, in forma immodificabile;
- data e protocollo del documento ricevuto, se disponibili;
- impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica, in forma immodificabile.

All'atto della registrazione GisMaster appone un riferimento temporale (data e ora) e il calcolo dell'impronta è effettuato per tutti i file allegati.

12.4 Elementi facoltativi delle registrazioni di protocollo

Le registrazioni di protocollo prevedono elementi accessori, tra cui: data e ora di effettivo ricevimento, estremi del documento in ingresso, tipo di posta, collegamento a documenti precedenti, UOR/UU competente, livello di riservatezza, classificazione. Il RGD può modificare e integrare gli elementi facoltativi.

12.5 Segnatura di protocollo dei documenti

12.5.1 Documenti informatici

I dati relativi alla segnatura di un documento trasmesso da una AOO sono associati al documento e contenuti in un file XML, conforme alle specifiche definite e aggiornate periodicamente da AgID. Le informazioni minime incluse sono: codice identificativo dell'Amministrazione, codice AOO, codice del registro, data di protocollo, progressivo di protocollo, oggetto, mittente, destinatario/i.

12.5.2 Documenti cartacei ricevuti

La segnatura di protocollo di un documento cartaceo ricevuto avviene tramite apposizione di una etichetta o timbro riportante: "COMUNE DI CAVALLERMAGGIORE", data di protocollo, numero di protocollo (7 cifre numeriche), indice di classificazione (titolo e classe). L'acquisizione avviene solo dopo la segnatura.

12.5.3 Documenti cartacei inviati

La segnatura di protocollo di un documento cartaceo inviato avviene apponendo direttamente sul documento, redatto su carta intestata del Comune, il numero di protocollo. L'immagine del documento, firmato e protocollato, viene acquisita dopo la segnatura e allegata alla registrazione.

12.6 Annullamento delle registrazioni di protocollo

L'annullamento anche di una sola informazione immutabile determina l'annullamento dell'intera registrazione di protocollo. Le informazioni annullate rimangono nel registro informatico. Solo il RGD è autorizzato ad annullare o a dare disposizioni di annullamento. È istituito un registro informatico per le richieste di annullamento, contenente i motivi e l'eventuale nuovo numero attribuito.

12.7 Livello di riservatezza

L'operatore attribuisce al documento il livello di riservatezza ritenuto necessario, se diverso da quello standard. Il livello applicato a un fascicolo è acquisito automaticamente da tutti i documenti che vi confluiscono, se con livello minore o uguale. I documenti con livello superiore lo mantengono.

12.8 Casi particolari di registrazioni di protocollo

12.8.1 Protocolli riservati

È istituito il protocollo riservato, sottratto alla consultazione degli utenti non espressamente abilitati, per: documenti relativi a vicende private o particolari, documenti di carattere politico la cui diffusione potrebbe ostacolare gli obiettivi prefissati, documenti dalla cui pubblicità potrebbe derivare pregiudizio a terzi.

12.8.2 Documenti cartacei in partenza con più destinatari

Se i destinatari sono più di uno, è autorizzata la spedizione di copie. Nella registrazione è indicata la dicitura "Destinatari vari" con nota "Vedi elenco allegato".

12.8.3 Documenti cartacei ricevuti a mezzo telefax

Il telefax soddisfa il requisito della forma scritta. Se al telefax segue l'originale, gli viene attribuita la medesima segnatura di protocollo. Se vi sono differenze tra telefax e originale, sono considerati documenti distinti.

12.8.4 Protocollazione di un numero consistente di documenti cartacei

Quando si presenta la necessità di protocollare un numero consistente di documenti (es. scadenza gare o concorsi), deve esserne data comunicazione all'ufficio protocollo con almeno due giorni lavorativi di anticipo.

12.8.5 Documenti inerenti a gare di appalto su supporti cartacei

La corrispondenza relativa a gare d'appalto non viene aperta ma protocollata in arrivo con segnatura, data, ora e minuti sulla busta/plico e inviata all'UOR competente, che la custodisce fino all'espletamento della gara.

12.8.6 Lettere anonime, prive di firma o con firma illeggibile

Le lettere anonime o prive di firma sono protocollate, indicando come *mittente* "Mittente sconosciuto o anonimo". Spetta al RPA valutare la validità del documento.

12.8.7 Messaggi di posta elettronica convenzionale

La posta elettronica non certificata è trattata secondo le seguenti modalità: documento scansionato con firma autografa come fax; documento con firma digitale come documento elettronico; email non sottoscritta come missiva anonima.

12.8.9 Ricezione di documenti pervenuti erroneamente

Nel caso in cui sia protocollato un documento erroneamente inviato, l'addetto provvede ad annullare il protocollo. Il documento viene restituito al mittente.

12.8.10 Copie per conoscenza di un documento cartaceo

I nominativi dei destinatari delle copie per conoscenza sono riportati nel registro di protocollo e sull'originale. La segnatura indica il solo destinatario dell'originale.

12.8.11 Differimento delle registrazioni

Le registrazioni sono effettuate nella giornata di arrivo e comunque non oltre le 48 ore dal ricevimento. In caso di impossibilità si protocollano in via prioritaria i documenti di particolare importanza. Il differimento si applica solo ai documenti in arrivo.

12.8.12 Corrispondenza personale o riservata

La corrispondenza con la dicitura "*riservata*" o "*personale*" non viene aperta e viene consegnata in busta chiusa al destinatario, che valuta se protocollarla.

12.8.13 Integrazioni documentarie

Il controllo della completezza della documentazione spetta al RPA, che può richiedere integrazioni al mittente. I documenti integrativi sono protocollati e inseriti nel fascicolo relativo.

12.8.14 Fatture elettroniche (FatturaPA)

Le fatture elettroniche pervengono all'indirizzo info@comune.cavallermaggiore.cn.it, vengono protocollate in automatico da GisMaster e smistate sulle scrivanie digitali degli UOR/UU in funzione del codice univoco dell'ufficio ordinante. Ogni UOR effettua l'accettazione o il rifiuto motivato entro 15 giorni dalla ricezione tramite GisMaster.

12.8.15 Pratiche SUE

È obbligatoria la presentazione telematica attraverso il portale dello Sportello Unico digitale delle pratiche di: CIL, CILA, SCIA, certificato di agibilità. Rimane la tradizionale presentazione cartacea per: permesso di costruire, autorizzazione paesaggistica e altre istanze.

12.8.16 Pratiche SUAP

La presentazione deve essere effettuata telematicamente attraverso il portale Sportello Unico digitale per: SCIA, DIA, AUA, comunicazioni con modulistica online, pratiche di prevenzione incendi, pratiche impianti radioelettrici, pratiche relative ad attività economiche.

12.8.17 Pratiche presentate telematicamente

Tutte le pratiche presentate telematicamente attraverso il portale vengono protocollate automaticamente da GisMaster e smistate sulla scrivania dell'UOR. Le pratiche SUAP e SUE vengono importate dall'UOR nel relativo gestionale.

13. Descrizione funzionale ed operativa del sistema di protocollo informatico

Il sistema di protocollo informatico in uso è GisMaster – GM Protocollo Informatico, sviluppato e fornito da Technical Design S.r.l. con sede in Cavallermaggiore (CN).

13.1 Descrizione funzionale ed operativa

GisMaster è articolato in quattro moduli principali:

Modulo 1 – Protocollo informatico

Raggruppa le funzioni per la gestione e consultazione del protocollo informatico (dalla registrazione alla ricerca) e le funzioni per la gestione delle caselle mail **info@comune.cavallermaggiore.cn.it** e PEC **protocollocavallermaggiore@actaliscertymail.it**. Ogni messaggio in arrivo è protocollato, archiviato o cestinato. Per ogni PEC inviata è possibile monitorarne lo stato (bollino verde = accettata e consegnata; bollino giallo = partenza certa; bollino rosso = non accettata).

Modulo 2 – Flussi documentali

Tramite lo strumento "*scrivania digitale*" vengono gestiti i flussi documentali. Tutti i documenti in arrivo vengono assegnati agli UOR di competenza. Gli operatori possono rifiutare l'attività, prenderla in carico o concluderla. L'attività può essere inoltrata ad altra UOR o assegnata ad una precisa persona. Il sistema tiene traccia di ogni passaggio. È possibile inserire il documento in un fascicolo e gestire l'accettazione/rifiuto delle fatture elettroniche.

Modulo 3 – Fascicoli documentali

Raggruppa le funzioni per la gestione dei fascicoli documentali (dalla creazione alla ricerca).

Modulo 4 – Caselle E-mail/PEC

Raggruppa le funzioni per la gestione delle altre caselle e-mail/PEC indicate nell'IPA. Poiché a queste caselle potrebbero arrivare messaggi da vari canali, occorre monitorare la posta in arrivo per inoltrarli ad altre caselle o protocollarli.

La descrizione dettagliata delle funzionalità di GisMaster è riportata nell'Allegato 11.

14. Rilascio delle abilitazioni di accesso alle informazioni documentali

14.1 Generalità

Il controllo degli accessi garantisce l'impiego del sistema informatico di protocollo esclusivamente secondo modalità prestabilite. Gli utenti, in base agli UU di appartenenza, hanno autorizzazioni di accesso differenziate. A ogni utente è assegnata una credenziale di accesso (userID e password) e un'autorizzazione di accesso (profilo). I livelli di autorizzazione sono assegnati dal RGD tramite l'ufficio Sistemi Informatici.

Profilo utEnte	Visualizzazione	Inserimento	Modifica	Annullamento	Registro protocollo completo
Personale ufficio protocollo generale	X	X	X		X
Personale individuato della Ditta Technical Design srl (Amministratore)	X	X	X	X	X
Operatore protocollo altro ufficio	X	X	X		X
Operatore di sola consultazione	X				

14.2 Ripristino delle credenziali private d'accesso

Nel caso in cui un operatore dimentichi la password di accesso a GisMaster, può richiederne il reset all'addetto della Technical Design srl.

15. Modalità di utilizzo del registro di emergenza

15.1 Il registro di emergenza

Il RGD autorizza lo svolgimento manuale delle operazioni di registrazione di protocollo su uno o più registri di emergenza, ogni qualvolta per cause tecniche non sia possibile utilizzare la normale procedura informatica.

15.2 Modalità di apertura del registro di emergenza

Sul registro di emergenza sono riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione nonché la data e l'ora del ripristino. La protocollazione di emergenza va effettuata esclusivamente presso l'Ufficio Protocollo Generale. Qualora l'interruzione si prolunghi oltre ventiquattro ore, il responsabile può autorizzare l'uso del registro per periodi successivi non superiori a una settimana.

15.3 Modalità di utilizzo del registro di emergenza

Per ogni giornata di registrazione di emergenza è riportato il numero totale di operazioni registrate manualmente. Il responsabile del sistema informatico mantiene informato il RGD sui tempi di ripristino del servizio.

15.4 Modalità di chiusura e recupero del registro di emergenza

Il RGD verifica la chiusura del registro di emergenza, annotando il numero delle registrazioni effettuate e la data e ora di chiusura. Entro cinque giorni dal ripristino, il RGD riporta le protocollazioni manuali nel sistema generale. A ciascun documento registrato in emergenza viene attribuito un numero di protocollo del sistema ordinario, mantenendo la correlazione con il numero usato in emergenza. Il registro di emergenza si configura come repertorio del protocollo generale.

16. Approvazione e aggiornamento del Manuale, norme transitorie e finali

16.1 Modalità di approvazione e aggiornamento del Manuale

L'Amministrazione adotta il presente Manuale su proposta della Responsabile della Gestione Documentale (RGD), Dott.ssa Laura Mentone. Il Manuale potrà essere aggiornato a seguito di:

- normativa sopravvenuta;
- introduzione di nuove pratiche tendenti a migliorare l'azione amministrativa;
- inadeguatezza delle procedure rilevata nello svolgimento delle attività correnti;
- modifiche apportate negli allegati dal RGD.

16.2 Pubblicità del presente Manuale

Il presente Manuale, a norma dell'art. 22 della L. n. 241/1990, è reso disponibile alla consultazione del pubblico. È altresì reso disponibile a tutto il personale mediante rete intranet e pubblicato sul sito internet dell'Amministrazione.

16.3 Operatività del presente Manuale

Il presente Manuale è operativo dal primo giorno del mese successivo a quello della sua approvazione. Con la sua entrata in vigore è annullato ogni precedente Manuale di gestione documentale.

Versione	Data	Descrizione	Autore
1.0	05/06/2026	Emissione del Manuale di Gestione Documentale	Dott.ssa Laura Mentone

17. Elenco degli allegati

N.	Titolo dell'allegato
AII. 1	Definizioni
AII. 2	Normativa di riferimento
AII. 3	Aree Organizzative Omogenee e modello organizzativo (UOP, UOR, UU – codici IPA)
AII. 4	Atto di nomina del Responsabile della Gestione Documentale
AII. 5	Elenco delle persone titolari di firma digitale
AII. 6	Politiche di sicurezza (Piano di Sicurezza dei documenti informatici)
AII. 7	Elenco dei documenti esclusi dalla registrazione di protocollo e documenti soggetti a registrazione particolare
AII. 8	Piano di conservazione (massimario di scarto)
AII. 9	Titolario di classificazione
AII. 10	Repertori generali
AII. 11	Manuale di Conservazione e suoi allegati