



Cremona

COMUNE DI CREMONA

Manuale di gestione documentale del Comune di Cremona

(approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 324 del 3 dicembre 2025)

INDICE

1 - DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 1	Contenuti e finalità	5
Articolo 2	Definizioni dei termini e riferimenti normativi	6
Articolo 3	Area Organizzativa Omogenea (AOO)	6
Articolo 4	Servizio per la gestione documentale – ruolo e compiti	6
Articolo 5	Unicità del protocollo informatico	8
Articolo 6	Modello operativo adottato per la gestione dei documenti	8

2 - I DOCUMENTI

Articolo 7	Il documento: definizione e disciplina giuridica	10
Articolo 8	Requisiti minimi del documento	10
Articolo 9	Tipologia dei documenti	11
Articolo 10	Il documento informatico	11
Articolo 11	Formazione dei documenti informatici	12
Articolo 12	Formati dei documenti informatici	13
Articolo 13	Sottoscrizione dei documenti informatici	14
Articolo 14	Le firme elettroniche	14
Articolo 15	L'autenticazione della firma digitale	15
Articolo 16	Redazione dei documenti analogici	16
Articolo 17	Copia di documenti amministrativi	16

3 - FLUSSI DOCUMENTALI ANALOGICI E INFORMATICI IN INGRESSO E IN PARTENZA

Articolo 18	Ricezione dei documenti su supporto analogico	18
Articolo 19	Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti analogici	18
Articolo 20	Spedizione dei documenti su supporto analogico	19
Articolo 21	Apertura della posta	19
Articolo 22	Ricezione dei documenti informatici	19
Articolo 23	Istanze e dichiarazioni presentate per via telematica	20
Articolo 24	I sistemi di posta elettronica	21
Articolo 25	Posta elettronica certificata istituzionale	21
Articolo 26	Utilizzo delle caselle di posta elettronica istituzionale ordinaria	22
Articolo 27	Ricezione di documenti informatici via PEC	22
Articolo 28	Ricezione di documenti informatici tramite piattaforme digitali	23
Articolo 29	Trasmissione di documenti informatici via PEC	23
Articolo 30	Strumenti informatici di scambio – interoperabilità e cooperazione applicativa	24

4 - IL SISTEMA DI PROTOCOLLO INFORMATICO

Articolo 31	Il sistema di protocollo informatico	26
Articolo 32	Profili di abilitazione all'accesso alle informazioni del protocollo informatico	26

5 - GESTIONE DELL'ARCHIVIO CORRENTE

Articolo 33	Organizzazione, gestione e strumenti dell'archivio generale	28
Articolo 34	Gli strumenti dell'archivio corrente	28
Articolo 35	Il Registro di Protocollo	28
Articolo 36	Registrazioni particolari	29
Articolo 37	Titolario o piano di classificazione	29
Articolo 38	Il repertorio delle aggregazioni documentali o Fascicoli	30
Articolo 39	Massimario di selezione/scarto o Piano di Conservazione	31

6 - REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO

Articolo 40	La registrazione dei documenti	32
-------------	--------------------------------	----

Articolo 41	Il Registro giornaliero di Protocollo	32
Articolo 42	La Registrazione di protocollo	32
Articolo 43	La registrazione di protocollo – elementi	33
Articolo 44	La registrazione di protocollo dei documenti informatici	34
Articolo 45	Documenti esclusi dalla registrazione obbligatoria di protocollo	35
Articolo 46	Protocollo riservato	35
Articolo 47	Casi particolari di registrazione di protocollo	36
Articolo 48	Protocollo differito	37
Articolo 49	Segnatura di protocollo	38
Articolo 50	Annullamento e modifica delle registrazioni di protocollo	39
Articolo 51	Registro di emergenza	40
7 - CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI		
Articolo 52	Classificazione dei documenti	41
Articolo 53	Il piano di classificazione o Titolario	41
Articolo 54	Il piano di conservazione dell'Archivio	41
8 - ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI		
Articolo 55	Assegnazione dei documenti	42
Articolo 56	Modifica delle assegnazioni	42
9 - SCANSIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI SU SUPPORTO CARTACEO		
Articolo 57	Documenti soggetti a scansione ed uffici abilitati	43
Articolo 58	Modalità di svolgimento del processo di scansione	43
10 - FASCICOLAZIONE DEI DOCUMENTI		
Articolo 59	Formazione e identificazione dei fascicoli	44
Articolo 60	Tipologie di Fascicoli	45
Articolo 61	Formazione fascicoli nel sistema di gestione del protocollo informatico	45
Articolo 62	Formazione e gestione dei fascicoli ibridi	46
Articolo 63	Tenuta dei fascicoli dell'archivio corrente	46
Articolo 64	Movimentazione dei fascicoli	46
Articolo 65	Chiusura dei fascicoli	47
11 - ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI		
Articolo 66	Le fasi dell'archivio	48
Articolo 67	Archivio di deposito e storico	48
Articolo 68	Trasferimento delle unità archivistiche analogiche negli archivi di deposito e storico	49
Articolo 69	Conservazione dei documenti analogici e informatici	49
Articolo 70	Selezione dei documenti e scarto archivistico	49
Articolo 71	Il Responsabile della conservazione dei documenti	49
12 - ACCESSIBILITA' AL SISTEMA DI GESTIONE INFORMATICA DEI DOCUMENTI		
Articolo 72	Accessibilità da parte degli utenti appartenenti all'AOO	50
Articolo 73	Accesso agli atti depositati in archivio	50
13 – SICUREZZA DEL SISTEMA INFORMATICO		
Articolo 74	Sicurezza del sistema informatico	52
Articolo 75	Piano di sicurezza informatica	52
Articolo 76	Protezione dei dati personali	53
Articolo 77	Controllo del rischio	53
14 – APPROVAZIONE, REVISIONE E PUBBLICAZIONE		
Articolo 78	Approvazione	55
Articolo 79	Revisione/aggiornamenti	55
Articolo 80	Pubblicazione e divulgazione	55

ELENCO ALLEGATI AL MANUALE DI GESTIONE DOCUMENTALE:

- 1 Normativa di riferimento (a) e Glossario (b)**
- 2 Organigramma dell'Ente: AOO - UOR - UOP**
- 3 Responsabile della Protezione dei dati (*RPD o DPO Data Protection Officer*)**
- 4 Registrazioni particolari**
- 5 Metadati degli atti soggetti a registrazioni particolari**
- 6 Gestione degli archivi analogici: archivio storico e archivio di deposito**
- 7 Formati utilizzati dal Comune per documenti informatici**
- 8 Piano di classificazione o Titolario**
- 9 Massimario di scarto o Piano di Conservazione**
- 10 Piano di fascicolazione in base al piano di classificazione/Titolario in uso presso il Comune di Cremona**
- 11 Manuale di conservazione del Conservatore esterno**
- 12 Dichiarazione di adozione del piano per la sicurezza informatica**

1 - DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 Contenuti e finalità

1. Il presente **Manuale di gestione documentale**, previsto dal Capitolo 3 delle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, adottate dall'AgID con Determinazione n. 407/2020 e aggiornate con Determinazione n. 371/2021 (in seguito Linee Guida), *“descrive il sistema di gestione informatica dei documenti e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi”* nell'Area Organizzativa Omogenea [nel seguito AOO] del Comune di Cremona.
2. Il manuale di gestione documentale é uno strumento operativo che descrive e disciplina il sistema di produzione e di gestione dei documenti (analogici e digitali).
3. Il manuale di gestione documentale descrive le fasi operative del sistema per la gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e dell'archivio, individuando per ogni azione o processo i rispettivi livelli di esecuzione, responsabilità e controllo, in una visione d'insieme – senza soluzione di continuità – dal protocollo all'archivio storico.
4. Il manuale di gestione documentale:
 - individua le procedure e fornisce le istruzioni per la corretta redazione della documentazione analogica e digitale, descrivendo le modalità di gestione dei flussi documentali e degli archivi, in modo tale da organizzare i documenti ricevuti, inviati o comunque prodotti dal Comune di Cremona in armonia con quanto previsto dalla normativa vigente in tema di registrazione di protocollo, di assegnazione, classificazione, fascicolatura e reperimento dei documenti;
 - affronta aspetti consolidati della registratura, ma anche nuove soluzioni e nuovi problemi posti dalla tecnologia e dalle richieste del legislatore orientato a un'amministrazione pubblica digitale (c.d. *“digital first”*);
 - costituisce una guida ed è rivolto a tutto il personale, dirigenti, funzionari e a tutti gli operatori dell'Ente in quanto ciascun dipendente - a vario titolo e livello - è coinvolto nella gestione documentale.
5. Una corretta gestione dei documenti, sin dalla loro fase di formazione, rappresenta la migliore garanzia per il corretto adempimento degli obblighi di natura amministrativa, giuridica e archivistica previsti per la gestione degli archivi pubblici.
6. Il manuale di gestione documentale (MGD) è costituito da un testo principale e da allegati che potranno essere separatamente revisionati/aggiornati in relazione all'evoluzione della normativa e delle informazioni in essi contenute.

Art. 2 Definizioni dei termini e riferimenti normativi

1. Ai fini del presente Manuale, l'Ente si attiene alla **normativa vigente in materia**, riportata alla **lettera a)** dell' **Allegato n. 1**.
2. Per una corretta comprensione dei termini presenti all'interno del presente Manuale e di tutta la terminologia in materia di gestione documentale si applicano le definizioni del **glossario** di cui alla **lettera b)** dell'**Allegato n. 1**.

Art. 3 Area Organizzativa Omogenea (AOO)

1. L'Area Organizzativa Omogenea (AOO) è un insieme di funzioni e di uffici individuati dall'ente al fine di gestire i documenti in modo unitario e coordinato, secondo quanto disposto dall'art. 50 comma 4 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.
2. Ai fini della gestione dei documenti è individuata **una sola Area Organizzativa Omogenea** (d'ora in poi **AOO**) denominata **Comune di Cremona** composta dall'insieme di tutte le sue **Unità Organizzative Responsabili** (d'ora in poi **UOR**) corrispondenti alle unità organizzative e servizi presenti nell'**organigramma** di cui **Allegato n. 2** al presente manuale, che usufruiscono in modo omogeneo e coordinato i servizi per la gestione dei flussi documentali ed in particolar modo il servizio di protocollazione in entrata e in uscita dei documenti, con utilizzo di un'unica sequenza numerica, rinnovata ad ogni anno solare.
3. Le **UOR** sono un complesso organizzato di risorse umane e strumentali, a cui è affidata una competenza omogenea nell'ambito della quale i dipendenti assumono la responsabilità nella trattazione di affari, attività e procedimenti amministrativi.
4. Ciascuna UOR individua l'**Unità Operativa di Protocollo** (d'ora in poi **UOP**) di riferimento, che svolge l'attività di organizzazione documentale, registrazione di protocollo in entrata, in uscita e interna.
5. Il responsabile del funzionamento dell'attività di ciascuna UOP decentrata coincide con il Dirigente di Settore o un Funzionario da esso delegato.
6. L'Ufficio che svolge le funzioni di tenuta del Protocollo informatico generale e degli archivi (nell'ambito del Servizio Segreteria Generale, Organi istituzionali, Archivio e Protocollo) è indicato come "**UOP Centrale**".
7. L'Ente è accreditato presso l'**Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA)**; il codice identificativo dell'AOO è **aooprotr**, il codice Amministrazione è **c_d150** in forma estesa "**Comune di Cremona**".

Art. 4 Servizio per la gestione documentale – ruolo e compiti

1. Nell'ambito dell'Area Organizzativa Omogenea (AOO) del Comune di Cremona, come si evince nell'**Allegato n. 2** vi sono:
 - il "*Servizio Segreteria Generale, Organi istituzionali, Archivio e Protocollo*", nell'ambito dell'Unità Direzionale Segretario Generale, all'interno del quale vi è il

servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi (o servizio di gestione documentale);

- il “*Servizio ICT e Agenda Digitale*”, nell’ambito dell’Unità Direzionale Segretario Generale, all’interno del quale vi è il servizio per i sistemi informativi e per la sicurezza informatica;

2. Il “*Responsabile della gestione documentale (RGD)*”, individuato dal Segretario Generale con apposito provvedimento di nomina, garantisce l’attuazione di quanto stabilito dall’art. 61 del D.P.R. n. 445/2000 e svolge un ruolo di coordinamento degli adempimenti previsti dalla normativa vigente e di indirizzo nei confronti delle articolazioni dell’AOO, al fine di garantire l’uniformità dell’attività, limitatamente alla tenuta del protocollo informatico, alla gestione dei flussi documentali e agli archivi.

3. Per i casi di assenza del Responsabile della gestione documentale (RGD) è nominato, dal Segretario Generale con apposito provvedimento, un vicario.

4. In assenza di nomina, il “*Responsabile della gestione documentale (RGD)*” è individuato nella figura del Segretario Generale.

5. Il “*servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi (o servizio di gestione documentale - SGD)*” svolge i seguenti compiti:

- attribuisce e aggiorna periodicamente, sulla base delle segnalazioni provenienti dai Dirigenti/E.Q./Responsabili delle UOR, il livello di autorizzazione per l’accesso alle funzioni della procedura (Access Control List - ACL), distinguendo tra abilitazioni alla consultazione e abilitazioni all’inserimento e alla modifica delle informazioni (autorizzazione comunicata dal RGD al Servizio ICT per la relativa attivazione);

- garantisce che le operazioni di registrazione, di segnatura di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali si svolgano nel rispetto delle vigenti disposizioni normative;

- garantisce la corretta produzione e la conservazione del registro di protocollo giornaliero, d’intesa con il Responsabile dei sistemi informativi e della sicurezza informatica nonché della conservazione digitale;

- cura, in collaborazione con il Servizio per i sistemi informativi e la sicurezza informatica (Servizio ICT e Agenda Digitale), che le funzionalità del sistema in caso di guasti o anomalie siano ripristinate entro ventiquattro (24) ore dal blocco delle attività e, comunque, nel più breve tempo possibile;

- autorizza l’attivazione e la chiusura del registro di emergenza, vigilando sul corretto uso;

- si occupa dell’organizzazione delle attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali e delle attività di gestione degli archivi;

- autorizza le operazioni di annullamento e di modifica delle registrazioni di protocollo;

- effettua le operazioni di valutazione dei documenti ai fini del relativo scarto e del versamento in archivio storico della documentazione destinata a conservazione illimitata.

6. Sono altresì nominati, dal Segretario Generale, con apposito provvedimento di nomina:

- il “*Responsabile dei servizi informativi e della sicurezza informatica*”;

- il *“Responsabile della conservazione”*, il quale definisce e attua le politiche complessive del sistema di conservazione, garantendo che siano in linea con le normative vigenti. Predisposizione e aggiorna il *“Manuale della conservazione”*, d'intesa con il Responsabile della gestione documentale.
- 7. Per i casi di assenza sia del *“Responsabile dei servizi informativi e della sicurezza informatica”* sia del *“Responsabile della conservazione”* è nominato, dal Segretario Generale, con apposito provvedimento, un vicario.
- 8. In assenza di nomina, il *“Responsabile dei servizi informativi e della sicurezza informatica”* e il *“Responsabile della conservazione”* sono individuati nella figura del Segretario Generale.
- 9. Il *“Responsabile della Transizione Digitale”* è individuato nella figura del Segretario Generale, il quale si avvale del supporto di un apposito ufficio per la transizione al digitale.

Art. 5 Unicità del protocollo informatico

1. La numerazione delle registrazioni di protocollo è unica, progressiva e corrisponde all'anno solare.
2. La numerazione è generata tramite un'apposita procedura informatica, utilizzabile da più postazioni contemporaneamente, che assegna automaticamente il numero di protocollo a ciascun documento registrato.
3. Il numero di protocollo è costituito da almeno sette (7) cifre numeriche ai sensi dell'art. 57 del D.P.R. n. 445/2000.
4. Il sistema informatico di gestione del protocollo è sincronizzato per il calcolo dell'ora con il server del sistema informatico stesso.
5. Ai sensi dell'art. 53 comma 5 del DPR 445/2000 sono possibili **“registrazioni particolari”** di cui agli **Allegati n. 4 e 5**
6. Ad ogni documento è dato un solo numero, che non può essere utilizzato per la registrazione di altri documenti anche se correlati allo stesso (art. 53 del D.P.R. n. 445/2000).

Art. 6 Modello operativo adottato per la gestione dei documenti

1. Per la **gestione dei documenti** è adottato un **modello operativo decentrato** che prevede la partecipazione attiva di più soggetti ovvero Settori/Servizi/Uffici abilitati a svolgere soltanto le operazioni di loro competenza, indicate di seguito come **UOR Unità Organizzativa Responsabile**, come specificato nell'**AOO (Allegato n. 2)**.
2. Ad ogni responsabile di UOR è affidato il compito di gestire la documentazione in conformità alle disposizioni del presente manuale e di monitorare che le medesime disposizioni siano seguite da parte dei propri collaboratori nella trattazione di affari, attività e procedimenti amministrativi.
3. All'interno delle UOR sono presenti le **UOP Unità Operative di Protocollo** che provvedono alla registrazione dei documenti di propria competenza.

4. Gli addetti alla registrazione di protocollo dipendono funzionalmente dal Dirigente ove sono incardinati, che è tenuto a vigilare sul loro operato.
5. Ogni UOP svolge le funzioni previste dal presente manuale di gestione documentale.
6. Le abilitazioni sono rilasciate/revocate dal Responsabile della gestione documentale (RGD).
7. L'**archivio storico analogico** è conservato in parte presso l'Archivio di Stato di Cremona (atti fino al 1946) e in parte presso il palazzo comunale e altri immobili comunali (atti dal 1947); l'**archivio di deposito analogico** è conservato in locali ad esso dedicati presso il palazzo comunale e in altri immobili comunali (**Allegato n. 6**); quelli "*correnti*", che riguardano gli affari e le attività amministrative ancora in corso o fascicoli chiusi e non riversati nell'archivio di deposito, sono gestiti dai vari Settori/Servizi/Uffici UOR.
8. Presso ogni UOR è individuato un referente documentale nella figura del Dirigente apicale. Il referente documentale, per il proprio Settore di competenza, costituisce il punto di collegamento con il Responsabile della gestione documentale, il Responsabile della conservazione e il Responsabile della Transizione Digitale.
9. I Dirigenti di Settore/Responsabili delle UOR e i Responsabili di procedimento da essi identificati hanno il compito di:
 - curare la fascicolazione della documentazione;
 - gestire i fascicoli ed i documenti (analogici e digitali) attivi relativi agli affari in corso di trattazione e di quelli chiusi non ancora riversati nell'archivio di deposito, curandone anche l'accesso;
 - provvedere alla corretta formazione, gestione e conservazione dei fascicoli, curandone la valutazione del contenuto, lo sfoltimento di documentazione analogica in copia o di carattere strumentale e transitoria, la selezione in itinere e il loro trasferimento, a chiusura degli stessi, nell'archivio di deposito.

2 – I DOCUMENTI

Art. 7 Il documento: definizione e disciplina giuridica

1. Nell'ambito dell'azione amministrativa, ai sensi dell'art. 1, comma 1, lett. a), del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, il **documento amministrativo** è definito come *“ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa”*.
2. Il documento amministrativo può assumere la forma di **documento analogico** o di **documento informatico**, da intendersi tecnicamente come rappresentazione, rispettivamente, non informatica o informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.
3. Il documento informatico deve avere le caratteristiche di immodificabilità, integrità e identificabilità in modo univoco e persistente mediante l'uso della firma digitale o di altri sistemi di identificazione.
4. I documenti formati dalle amministrazioni pubbliche con strumenti informatici, nonché i dati e i documenti informatici detenuti dalle stesse, costituiscono informazione primaria ed originale da cui è possibile effettuare, su diversi o identici tipi di supporto, duplicazioni e copie per gli usi consentiti dalla legge.
5. Tali documenti, tra loro connessi da speciale vincolo originario, necessario e determinato, riconosciuto quale vincolo archivistico, costituiscono l'archivio dell'Amministrazione.
6. Il documento della Pubblica Amministrazione è un bene culturale e come tale tutelato sia nella sua singolarità che nella unitarietà dell'archivio.
7. Il documento della Pubblica Amministrazione, in quanto parte dell'archivio, è anche un bene demaniale ai sensi dell'art. 822 del c.c., e quindi è inalienabile (art. 823 c.c.). Ogni azione contraria alle norme di buona conservazione dei documenti, ivi compreso il semplice comportamento omissivo o l'abbandono in stato di incuria degli archivi, costituisce una grave violazione di legge a carico del funzionario o del pubblico amministratore responsabile anche penalmente.
8. L'eliminazione dei documenti è subordinata a una precisa procedura di selezione legale.
9. La Soprintendenza archivistica e bibliografica della Lombardia ha compiti di vigilanza sull'Archivio del Comune di Cremona.
10. I documenti eventualmente sottratti in maniera abusiva al Comune di Cremona possono essere rivendicati senza limite di tempo, se si è in possesso di elementi che ne provino la proprietà (numeri di protocollo, descrizioni in inventari, classificazione d'archivio, altri).

Art. 8 Requisiti minimi del documento

1. I documenti del Comune di Cremona sono di norma prodotti con sistemi informatici, ai sensi dell'art. 40 del CAD.

2. Indipendentemente dal supporto su cui sono formati, i documenti prodotti dall'Ente riportano essenzialmente le seguenti informazioni:

- stemma e denominazione dell'Ente (Comune di Cremona)
- indicazione del Settore/Servizio/Ufficio che ha prodotto il documento;
- indirizzo completo con recapiti telefonici
- indirizzo istituzionale di posta elettronica
- luogo e data (giorno - mese - anno)
- destinatario, per i documenti in partenza;
- oggetto del documento che risponda a criteri di sinteticità e chiarezza;
- testo
- indicazione del nome e cognome di chi sottoscrive il documento e sottoscrizione con firma autografa sui documenti analogici o i riferimenti alla firma digitale utilizzata sui documenti informatici
- estremi identificativi del Responsabile del procedimento (L.241/1990)
- numero/elementi identificativi degli allegati, se presenti.

Art. 9 Tipologia dei documenti

1. I documenti del carteggio amministrativo in base allo stato di trasmissione si distinguono in:

- **documenti in arrivo o ricevuti** (in entrata): aventi rilevanza giuridico-probatoria, prodotti da altri soggetti giuridici e acquisiti dal Comune di Cremona nell'esercizio delle sue funzioni;
- **documenti in partenza** (in uscita): aventi rilevanza giuridico-probatoria, prodotti dagli organi o dagli uffici del Comune di Cremona nell'esercizio delle rispettive funzioni e indirizzati/spediti/trasmessi ad altri soggetti giuridici pubblici o privati;
- **documenti interni**: scambiati tra le diverse unità operative/articolazioni organizzative UOR afferenti alla medesima AOO.

Questi ultimi si distinguono in:

- documenti di carattere preminentemente informativo;
- documenti di carattere preminentemente giuridico-probatorio (quelli redatti dal personale nell'esercizio delle proprie funzioni al fine di documentare fatti inerenti all'attività svolta e alla regolarità delle azioni amministrative o qualsiasi altro documento dal quale possano nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi).

Art. 10 Il documento informatico

1. Ai sensi dell'art. 20, comma 1-bis del CAD, il **documento informatico** (*rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti – art. 1 comma 1 lettera b) del D.P.R. n. 445/2000*), soddisfa il requisito della forma scritta e ha l'efficacia prevista dall'art. 2702 del Codice Civile quando vi è apposta una firma digitale, altro tipo di firma elettronica qualificata o una firma elettronica avanzata o, comunque, è formato, previa identificazione informatica del suo autore, attraverso un

processo avente i requisiti fissati dall'AgID ai sensi dell'articolo 71 con modalità tali da garantire la sicurezza, integrità e immodificabilità del documento e, in maniera manifesta e inequivoca, la sua riconducibilità all'autore.

2. In tutti gli altri casi, l'idoneità del documento informatico 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.
3. L'utilizzo del dispositivo di firma elettronica qualificata o digitale si presume riconducibile al titolare, salvo che questi dia prova contraria.
4. Ai sensi dell'art. 4 comma 3 del D.P.C.M. 22 febbraio 2013 "*Regole tecniche in materia di generazione, approvazione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali*" il documento informatico sottoscritto con firma elettronica qualificata o firma digitale non soddisfa il requisito di immodificabilità del documento previsto dall'art. 21 comma 2 del CAD, se contiene macroistruzioni, codici eseguibili o altri elementi, tali da attivare funzionalità che possano modificare gli atti, i fatti o i dati nello stesso rappresentati.

Art. 11 Formazione dei documenti informatici

1. I documenti del Comune di Cremona sono di norma prodotti con sistemi informatici, ai sensi dell'art. 40 del CAD.
2. La modalità principale di creazione avviene tramite l'utilizzo di software o attraverso servizi cloud qualificati nel rispetto dei formati e delle regole di interoperabilità previsti dalle Linee Guida.
3. E' possibile ottenere documenti digitali mediante copia per immagine o informatica di documenti analogici nelle modalità previste dal CAD e dalle Linee Guida.
4. Quando il numero di copie informatiche di documenti analogici da digitalizzare è elevato viene applicato un ciclo di dematerializzazione massiva ricorrendo alla certificazione di processo per assicurare che il documento informatico abbia contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto. I requisiti tecnici per la certificazione di processo sono individuati nell'allegato 3 delle Linee Guida.
5. I documenti in uscita e quelli interni avente carattere giuridico probatorio devono essere redatti di norma in formato digitale nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in merito alla forma del documento informatico.
6. La forma dei documenti interni di preminente carattere informativo deve essere prevalentemente digitale.
7. Ogni documento prodotto deve trattare un solo oggetto e riferirsi a un solo fascicolo, deve essere predisposto utilizzando un linguaggio chiaro e comprensibile, evitando l'uso di forme e costruzioni involute, sigle, acronimi e locuzioni ambigue.
8. Nello specifico, l'oggetto deve risultare da una equilibrata sintesi dei contenuti di carattere giuridico, amministrativo e narrativo del documento; evitando rinvii e riferimenti che pregiudichino la comprensione del testo. Non deve essere una semplice copiatura dell'oggetto del documento. Chi accede al registro di protocollo deve facilmente capire dalla lettura dell'oggetto il contenuto del documento.

9. I documenti informatici, redatti ai sensi delle Linee Guida, utilizzando i sistemi più consoni e i software in dotazione al Comune di Cremona, prima della loro sottoscrizione con firma digitale sono convertiti in **formato standard**, come indicato nell'**Allegato n. 7**, al fine di garantire la loro non alterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura.
10. Il documento è sottoscritto prima di essere registrato.
11. Di norma la data di sottoscrizione e la data di protocollazione coincidono.
12. In sede di redazione dei documenti, in conformità ai provvedimenti in materia adottati dal Garante per la protezione dei dati personali si deve ridurre al minimo l'utilizzazione di dati personali e di dati identificativi ed evitarne il trattamento quando le finalità perseguite nei singoli casi possono essere realizzate mediante anonimizzazione, pseudonimizzazione o altre modalità che permettano di identificare l'interessato solo in caso di necessità. Va garantito il rispetto dei principi di pertinenza e non eccedenza e di indispensabilità rispetto alle finalità per cui sono trattati previsti dalle vigenti norme sulla protezione dei dati personali.
13. Il documento informatico, dopo la sottoscrizione con firma digitale, unitamente ai dati di gestione archivistica, viene registrato e conservato nel sistema di protocollo, al fine di assicurare attendibilità, accessibilità, autenticità e consultabilità nel tempo con l'adozione di idonee politiche di sicurezza e versato ad un sistema di conservazione.
14. Il processo di informatizzazione della memoria documentaria deve includere il controllo sulla corretta formazione del documento e di tutte le fasi del documento, inclusa la conservazione.
15. La semplificazione dei processi, la diminuzione delle fasi e dei passaggi che spesso producono iper-produzione documentaria, lo snellimento dei procedimenti, l'utilizzo dell'intranet e dei portali, sono riconosciuti quali obiettivi da perseguire e da preferire a generiche attività di dematerializzazione.

Art. 12 Formati dei documenti informatici

1. I formati da utilizzare da parte degli Uffici dell'AOO sono quelli previsti dall'Allegato 2 "*Formati di file e riversamento*" delle Linee Guida.
2. Per le esigenze dell'Ente non si utilizzano formati diversi da quelli elencati nell'Allegato 2 "*Formati di file e riversamento*" delle Linee Guida; pertanto, ai sensi di quanto previsto al paragrafo 3.1 del suddetto Allegato 2, non vi è l'obbligo annuale della valutazione di interoperabilità.
3. Sono privilegiati i formati aperti, non proprietari e indipendenti dal dispositivo, tali da non richiedere interventi di modifica del flusso di bit o perlomeno tali da ridurre gli interventi di migrazione.
4. Nel caso si rilevi la necessità di redigere una valutazione di interoperabilità verrà calcolato l'"Indice di interoperabilità" utilizzando il modello, semplificato e quantitativo, proposto da AgID. In tale modello ad ogni formato di file viene associato un valore numerico. Tale valore assegnato al formato è dato dalla somma dei valori associati a tutte le caratteristiche del formato stesso.

5. I **formati più comunemente utilizzati dal Comune di Cremona per la formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici**, oggetto di revisione periodica in considerazione dell'evoluzione tecnologica, sono riportati nell'**Allegato n. 7**

Art. 13 Sottoscrizione dei documenti informatici

1. La sottoscrizione dei documenti informatici è ottenuta con un processo di firma digitale conforme alle disposizioni di legge.
2. A tal fine il Comune di Cremona si avvale dei servizi di una o più *Certification Authority* iscritta nell'elenco pubblico dei certificatori.

Art. 14 Le firme elettroniche

1. Nell'ambito del sistema di gestione documentale il Comune di Cremona utilizza le seguenti tipologie di firma, come previste dalla normativa vigente, ogniuna con diversi livelli di sicurezza e valore legale, regolamentati a livello europeo dal Regolamento eIDAS:

- **Firma elettronica semplice** (FES): è l'insieme dei dati in forma elettronica, allegati oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici, utilizzati come metodo di identificazione informatica in forma di PIN o insieme di *Username e Password*.

- a) La firma semplice viene utilizzata per l'identificazione a fini di consultazione e accesso all'erogazione di servizi all'interno dell'Ente, per l'utilizzo delle procedure documentali dei software applicativi secondo i diversi livelli di autorizzazione (amministratore, operatore, abilitato alla consultazione).
- b) Non ha valore di sottoscrizione di documenti. Non garantisce l'integrità del documento dopo la firma.
- c) La firma elettronica semplice è rilasciata a tutti gli operatori del sistema di gestione documentale.

- **Firma elettronica avanzata** (FEA): consente l'identificazione del firmatario e la connessione univoca ad esso.

- a) Le forme di firma avanzata utilizzabili dal Comune di Cremona sono i certificati digitali
- b) Nei rapporti con i soggetti esterni, segnatamente in caso di ricezione dei documenti, la firma avanzata rappresentata dalla ricevuta completa della P.E.C., costituisce legittimazione per l'inserimento all'interno di un'istruttoria procedimentale di documentazione prodotta dal mittente interessato al procedimento una volta verificata la provenienza e a condizione che il documento sia firmato digitalmente.
- c) La firma elettronica avanzata viene utilizzata come sistema di validazione delle fasi procedurali, di comunicazione interna e di abilitazione allo svolgimento di attività

specifiche. Garantisce l'integrità del documento. Un esempio di FEA è la firma grafometrica su tablet.

- **Firma elettronica qualificata (FEQ)**: è realizzata mediante dispositivo sicuro per la generazione di un certificato digitale e utilizzata mediante dispositivi quali token, smart card, firma remota, firma automatica. E' l'equivalente della *firma digitale* e ha lo stesso valore legale della firma autografa. Garantisce l'autenticità e l'integrità del documento dopo la firma.

2. Il Comune di Cremona ha adottato di norma la "**firma digitale**" quale standard di sottoscrizione dei documenti.
 - a) E' costituita da un certificato qualificato e sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata; consente di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di uno o più documenti informatici. Si utilizza con dispositivi quali token, smart card, firma remota e firma automatica.
 - b) In relazione al valore legale di firma autografa e sottoscrizione, garantisce, oltre alla provenienza, anche l'integrità e l'immodificabilità del documento sottoscritto; inoltre sostituisce l'apposizione di timbri e sigilli.
 - c) Viene utilizzata per la firma di provvedimenti con effetto costitutivo, modificativo o estintivo di rapporti giuridici, sia di natura pubblicistica (quali deliberazioni, decreti, determinazioni, ordinanze, buoni di ordinazione, ordinativi di incasso e pagamento, documenti finanziari e contabili, pareri) che privatistica e contrattuale (contratti, ordini, contabilizzazioni di lavori pubblici).
 - d) La firma digitale è rilasciata a tutti i Responsabili di Procedimento anche con delega all'adozione di provvedimenti, ai Responsabili di Settore/Servizio e tutti gli operatori legittimati alla sottoscrizione di documenti aventi rilevanza esterna.

Art. 15 L'autenticazione della firma digitale

1. Si ha per riconosciuta, ai sensi dell'articolo 2703 del codice civile, la firma elettronica o qualsiasi altro tipo di firma elettronica avanzata autenticata da pubblico ufficiale a ciò autorizzato. L'autenticazione della firma digitale è un processo che certifica che la firma è stata apposta dal titolare, dopo aver accertato la sua identità e che il documento sottoscritto non è stato alterato. Consiste nell'attestazione da parte di un pubblico ufficiale (notaio, Segretario Comunale o funzionario delegato dal Sindaco) che la firma digitale è stata apposta in sua presenza, rendendola equiparabile alla firma autografa; precisamente: a) la firma è stata apposta in sua presenza dal titolare, previo accertamento della sua identità personale; b) l'eventuale certificato elettronico utilizzato è valido.
2. Se al documento informatico autenticato deve essere allegato altro documento formato in originale su altro tipo di supporto, il pubblico ufficiale può allegare copia informatica autenticata.

Art. 16 Redazione dei documenti analogici

1. Considerato che le pubbliche amministrazioni, ai sensi del CAD, formano, di norma, gli originali dei propri documenti con mezzi informatici, nell'ente l'utilizzo di documenti analogici è ammesso in via residuale.
2. Di norma il **documento analogico** è formato su supporto cartaceo prodotto con strumenti analogici (es. documento scritto a mano o a macchina per scrivere) o con strumenti informatici (es. documento prodotto con un sistema di videoscrittura/sistema di elaborazione testi e poi stampato su carta e sottoscritto con firma autografa).
3. Il documento analogico è anche il documento formato utilizzando una grandezza fisica che assume valori continui come le immagini su film (esempio: pellicole, microfilm), come le magnetizzazioni su nastro (esempio: cassette e nastri magnetici audio e video) su supporto non digitale.
4. Tutti i documenti su cui vengono apposti manualmente dati di registrazione a protocollo, sigle e firma autografa sono documenti amministrativi analogici.
5. Ogni **documento analogico cartaceo in uscita** va di norma redatto in **due esemplari, identici** cioè in **originale** e in **minuta**.
6. Per originale si intende il documento nella sua redazione definitiva, perfetta e autentica negli elementi sostanziali e formali, da trasmettere al destinatario.
7. Per minuta si intende l'originale del documento conservato "agli atti", cioè nel fascicolo relativo all'affare o al procedimento amministrativo trattato, o se del caso, nella serie archivistica rispettiva con repertorio.
8. Sia l'originale sia la minuta vanno corredati di sottoscrizione autografa.
9. Nel caso di documento interno, originale e minuta coincideranno.
10. Ai sensi del DPCM 21 marzo 2013, per particolari tipologie di documenti analogici originali unici, in ragione di esigenze di natura pubblicistica, permane l'obbligo della conservazione dell'originale analogico oppure, in caso di conservazione sostitutiva, la loro conformità all'originale deve essere autenticata da un notaio o da un altro pubblico ufficiale a ciò autorizzato.

Art. 17 Copia di documenti amministrativi

1. La **copia di un documento informatico** è un documento informatico che, mediante processi e strumenti idonei, assicura la corrispondenza della copia alle informazioni del documento informatico di origine attraverso l'utilizzo di uno dei formati idonei ai sensi della normativa vigente. Si tratta dunque di un documento informatico che muta il formato del documento originario o che muta il supporto del documento originario informatico (ad esempio il salvataggio di un file in un formato differente: da *.doc* a *.pdf*, oppure da *.doc* a *.odt*). Le copie del documento informatico hanno la stessa efficacia probatoria dell'originale da cui sono tratte se la loro conformità è attestata da un pubblico ufficiale a ciò autorizzato o se la conformità non è espressamente disconosciuta, fermo l'obbligo di conservazione dell'originale informatico.
2. La **copia di un documento analogico** è la trascrizione o riproduzione dell'originale e si distingue in copia semplice, imitativa e conforme:

- *copia semplice* è la pura trascrizione dell'originale senza riguardo agli elementi formali;
- *copia imitativa* riproduce sia il contenuto che la forma (esempio fotocopia);
- *copia conforme all'originale* è la copia certificata da un pubblico ufficiale autorizzato ad eseguire tale attestazione nell'esercizio delle sue funzioni (copia "*autentica*").

3. La **copia analogica del documento amministrativo informatico**: è la riproduzione mediante stampa su supporto analogico di un documento informatico; di norma tale riproduzione è giustificata nella corrispondenza con soggetti senza domicilio digitale. Ai sensi degli articoli 23 del D.Lgs. 82/2005 e 6 del DPCM 13 novembre 2014, la copia analogica di un documento informatico avrà la medesima efficacia probatoria dell'originale da cui è tratta previa attestazione di conformità all'originale in tutte le sue componenti dichiarata da un funzionario a ciò autorizzato che apporrà su di essa apposita dicitura. Resta fermo l'obbligo di conservare e registrare il documento informatico sottoscritto con firma digitale.

3 - FLUSSI DOCUMENTALI ANALOGICI E INFORMATICI IN INGRESSO E IN PARTENZA

Art. 18 Ricezione dei documenti su supporto analogico

1. I documenti su supporto analogico possono pervenire all'AOO attraverso:
 - il servizio postale;
 - la consegna diretta agli uffici/sportelli;
2. I documenti, esclusi quelli non soggetti a registrazione di protocollo, devono pervenire al protocollo per la loro registrazione.
3. Gli orari definiti per la presentazione della documentazione analogica sono indicati sul sito web istituzionale dell'Ente.
4. I documenti che transitano attraverso il servizio postale tradizionale sono ritirati ogni giorno dal personale dell'Ufficio Protocollo UOP, autorizzato al ritiro.
5. La posta ritirata viene poi registrata.
6. La corrispondenza viene divisa tra buste da aprire e buste da smistare chiuse agli uffici.
7. La posta che non necessita di protocollazione viene smistata direttamente agli uffici.
8. L'apertura della *posta raccomandata* avviene presso il Protocollo generale (UOP Centrale) che verifica la corrispondenza fra raccomandate pervenute e quelle risultanti dalla distinta consegnata dall'ufficio postale.
9. Su tutta la corrispondenza in arrivo nell'Ente viene apposto, dalle UOP, il timbro dell'Ente che riporti la data di arrivo.
10. Solo le riviste, i libri e le pubblicazioni varie vengono smistate senza apposizione di alcun timbro.
11. I documenti consegnati a mano direttamente agli uffici o consegnati mediante corriere alle varie sedi, sono fatti pervenire, a cura del personale che li riceve e possibilmente nell'arco della stessa giornata, alle UOP abilitate alla registrazione di protocollo dei documenti in arrivo.

Art. 19 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti analogici

1. Qualora venga richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna di un documento cartaceo, in assenza di moduli predisposti di ricevuta, gli uffici abilitati alla registrazione di protocollo di documenti in arrivo (UOP) possono rilasciare una fotocopia del primo foglio dopo avervi apposto un timbro con la data di arrivo e la sigla dell'operatore.
2. In alternativa, su richiesta dell'esibente, l'ufficio esegue la registrazione di protocollo e rilascia allo stesso fotocopia del primo foglio del documento protocollato riportante la registrazione.

Art. 20 Spedizione di documenti su supporto analogico

1. La trasmissione dei documenti analogici all'esterno dell'AOO può avvenire per mezzo di:
 - a) servizio di posta tradizionale o corriere;
 - b) consegna diretta al cittadino.
2. La protocollazione della posta in partenza è effettuata dal Protocollo Generale (UOP Centrale) ovvero dagli altri UOP decentrati autorizzati alla protocollazione in uscita limitatamente ai documenti da ciascuno formati.
3. I documenti da spedire su supporto cartaceo sono trasmessi all'**UOP abilitato alla spedizione** dopo che sono state eseguite le operazioni di registrazione di protocollo e classificazione da parte degli uffici a ciò autorizzati.

Art. 21 Apertura della posta

1. L'Ufficio abilitato al ricevimento dei documenti è delegato dal Responsabile della gestione documentale all'apertura di tutta la corrispondenza analogica e digitale pervenuta all'Ente, **salvo i casi particolari specificati agli articoli 45 e 46 (*Documenti esclusi dalla registrazione di protocollo – Protocollo Riservato*)**
2. L'apertura di peculiari tipologie documentali, anche oggetto di registrazione particolare, è delegata ai Responsabili di procedimento.

Art. 22 Ricezione dei documenti informatici

1. L'operazione di ricezione dei documenti informatici avviene con le modalità previste dalle Linee Guida vigenti recanti standard del formato dei documenti, modalità di trasmissione, definizione dei tipi di informazioni minime ed accessorie comunemente scambiate tra le AOO e associate ai documenti protocollati.
2. Di norma il documento informatico può essere acquisito dalla AOO con diversi mezzi e modalità in base alla tecnologia di trasporto utilizzata dal mittente e pertanto tramite:
 - la casella di posta elettronica certificata istituzionale, accessibile all'UOR della protocollazione in arrivo;
 - caselle di posta elettronica certificata dedicate a ricevere messaggi di specifiche aree tematiche;
 - supporto rimovibile quale, ad esempio, CD ROM, DVD, pen drive, hard disk esterni, etc, consegnato direttamente o inviato per posta convenzionale o corriere (Nei casi di illeggibilità dei dati contenuti nel supporto rimovibile, i Responsabili delle UOP provvederanno alla segnalazione ai Responsabili UOR/Dirigenti di Settore affinché richiedano al mittente la regolarizzazione di quanto trasmesso);
 - piattaforme e portali digitali
 - banche dati
 - posta elettronica convenzionale (email)

3. Vengono accettati, e conseguentemente registrati, documenti informatici in formati *standard* previsti dalla normativa vigente.
4. Qualora i messaggi ricevuti tramite posta elettronica non siano conformi agli standard indicati dalla normativa vigente e si renda necessario attribuire agli stessi efficacia probatoria, il messaggio è inserito nel sistema di gestione documentale con il formato di origine ed è protocollato, smistato, assegnato e gestito. La valenza giuridico-probatoria è valutabile dal responsabile del procedimento amministrativo.
5. Si ricevono formati che possiedono requisiti di leggibilità, interscambiabilità e staticità al fine di garantire la loro inalterabilità.
6. L'Ente accetta documenti informatici nei formati previsti dalle vigenti normative in materia: es. PDF-PDF/A - TIFF - JPG - XML - OOXML - ODF - TXT - EML - ZIP - DOCX - XLSX - ODT - P7M - XLS - ODP - PPTX - ODS - CSV.
7. Il controllo dei formati è effettuato in collaborazione con il servizio informatico (Servizio ICT e Agenda Digitale) del Comune.
8. Prima della registrazione di protocollo o in altro registro viene verificato il certificato di firma da parte delle postazioni (UOP) abilitate alla registrazione dei documenti in ingresso.

Art. 23 Istanze e dichiarazioni presentate per via telematica

1. Le istanze e dichiarazioni presentate per via telematica, ai sensi dell'art. 65 del CAD sono valide:
 - a) se sottoscritte mediante firma digitale o firma elettronica qualificata, il cui certificato sia rilasciato da un certificatore accreditato;
 - b) ovvero, quando l'istante o il dichiarante è identificato attraverso il sistema pubblico di identità digitale (SPID), la carta di identità elettronica o la carta nazionale dei servizi ovvero attraverso uno degli altri strumenti di cui all'art. 64 comma 2-novies nei limiti ivi previsti;
 - c) ovvero formate tramite il punto di accesso telematico per i dispositivi mobili di cui all'articolo 64-bis del CAD (app IO);
 - d) ovvero sono sottoscritte e presentate unitamente alla copia del documento d'identità in corso di validità;
 - e) ovvero se trasmesse dall'istante o dal dichiarante dal proprio domicilio digitale iscritto in uno degli elenchi di cui al CAD (*Indice nazionale dei domicili digitali delle imprese e dei professionisti - Indice dei domicili digitali delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi - Indice nazionale dei domicili digitali delle persone fisiche, dei professionisti e degli altri enti di diritto privato, non tenuti all'iscrizione in albi, elenchi o registri professionali o nel registro delle imprese*) ovvero, in assenza di un domicilio digitale iscritto, da un indirizzo elettronico eletto presso un servizio di posta elettronica certificata o un servizio elettronico di recapito certificato qualificato, come definito dal Regolamento eIDAS.
2. Qualora l'istanza non rispetti una delle condizioni di cui sopra, in virtù della funzione valutativa del protocollo, la UOP procede con la registrazione dei documenti inviando una segnalazione della difformità dell'istanza al Responsabile dell'UOR di competenza.

Art. 24 I sistemi di posta elettronica

1. Il Comune di Cremona utilizza i seguenti sistemi di posta elettronica:
 - **Posta elettronica semplice o ordinaria (PEO)** utile a gestire i messaggi di posta elettronica con annessi documenti ed eventuali allegati.
 - **Posta Elettronica Certificata (PEC)**: che consente la piena tracciabilità del messaggio, la sicurezza della trasmissione e la non ripudiabilità quando questo intercorra tra due caselle P.E.C.. La trasmissione di un messaggio o di un documento tramite P.E.C. è valida agli effetti di legge. Le caselle di PEC vengono fornite da provider iscritti in una lista apposita, come fornitori del servizio di PEC, previa certificazione del servizio da parte di AgID.
2. Il documento informatico trasmesso per via telematica si intende spedito dal mittente se inviato al proprio gestore, e si intende consegnato al destinatario se reso disponibile all'indirizzo elettronico da questi dichiarato, nella casella di posta elettronica del destinatario messa a disposizione dal gestore.
3. Il **documento informatico trasmesso mediante P.E.C.**, affinché soddisfi il requisito legale della forma scritta e possieda valore giuridico-probatorio opponibile ai terzi, deve essere sottoscritto con firma digitale.
4. Il Comune di Cremona utilizza di norma la posta elettronica ordinaria per le comunicazioni interne e lo scambio di informazioni tra soggetti esterni e quella certificata per comunicazioni ufficiali da e verso le pubbliche amministrazioni, i cittadini e le imprese.

Art. 25 Posta elettronica certificata istituzionale

1. L'AOO è dotata di una **casella di posta elettronica certificata istituzionale** denominata **protocollo@comunedicremona.legalmail.it** attraverso cui trasmette e riceve documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo, affidata al Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi (o servizio di gestione documentale) che provvede alla lettura giornaliera (oppure di norma entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione) della corrispondenza ivi pervenuta e adotta le modalità previste in relazione alle varie tipologie di messaggi.
2. Tale casella viene pubblicata sul sito istituzionale del Comune e sull'indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA) e rappresenta l'indirizzo virtuale della AOO e di tutti i servizi che ad essa fanno riferimento.
3. La PEC istituzionale è integrata nel Protocollo informatico.
4. Su richiesta dei Responsabili delle UOR/Dirigenti di Settore, d'intesa con il Responsabile della gestione documentale, il Segretario Generale ed il Responsabile dei sistemi informativi e della sicurezza informatica nonché della conservazione digitale, possono essere istituite altre caselle di posta certificata con le quali scambiare documenti informatici anche all'esterno dell'Ente.
5. Tali caselle di posta elettronica certificata dei Servizi possono essere integrate con il sistema di protocollo informatico e con la verifica della firma per garantire che tutti i

documenti siano correttamente registrati al protocollo, ai sensi dell'art. 40 bis del CAD ed acquisiti dal sistema di gestione documentale.

6. Nel caso venga indirizzato alla casella di PEC un messaggio proveniente da una casella di posta elettronica ordinaria (PEO) questo messaggio, su richiesta del Responsabile del procedimento che ritenga necessario attribuire valore probatorio al messaggio, potrà essere reindirizzato ad una apposita casella di posta elettronica ordinaria integrata con il sistema di protocollo informatico e sarà protocollata con le stesse modalità delle PEC.

Art. 26 Utilizzo delle caselle di posta elettronica istituzionale ordinaria

1. I dipendenti del Comune di Cremona sono dotati di caselle di posta elettronica istituzionale ordinaria di cui alla seguente sintassi: nome.cognome@comune.cremona.it
2. La posta elettronica istituzionale ordinaria è utilizzata per le comunicazioni interne e lo scambio di informazioni con soggetti esterni.
3. Le **comunicazioni inviate** dalla casella istituzionale ordinaria sono considerate sottoscritte con firma elettronica semplice.
4. In caso di **comunicazioni ricevute** sulle caselle di posta istituzionale ordinaria è compito del Responsabile del procedimento amministrativo valutare caso per caso la loro eventuale protocollazione.
5. Nel caso in cui il Responsabile del procedimento ritenga necessario riconoscere al messaggio ricevuto maggiore efficacia probatoria, sentito il proprio Dirigente di Settore/Responsabile UOR, lo potrà inoltrare alla casella collegata al sistema di protocollo e gestita dai centri di protocollazione dell'Ente UOP chiedendone l'acquisizione al protocollo generale.
6. Le garanzie di provenienza del messaggio sono date dal Responsabile del procedimento che inoltra la mail sulla casella di posta collegata al protocollo dichiarandone l'attendibilità della provenienza.
7. L'immodificabilità dell'atto è garantita dall'associazione alla registrazione di protocollo che garantisce che tutti i cambiamenti siano tracciati e che una volta che il documento è stato associato non sia più sostituibile e modificabile.
8. Alla registrazione si conserva anche la mail originaria e quella di passaggio.
9. Nel caso in cui utenti esterni inviino comunicazioni ufficiali a caselle di posta ordinaria istituzionale il Responsabile del procedimento deve segnalare all'utente la casella di posta elettronica certificata istituzionale a cui inviare le comunicazioni successive.

Art. 27 Ricezione dei documenti informatici attraverso PEC

1. Ad un messaggio di posta elettronica ricevuto dall'AOO corrisponde un'unica operazione di registrazione di protocollo sia che si riferisca al corpo del messaggio, sia ad uno o più file ad esso allegati. I documenti informatici, dopo essere stati protocollati vanno smistati e assegnati alla scrivania virtuale del Servizio competente.

2. L'operazione di ricezione dei documenti informatici comprende anche i processi di verifica della loro autenticità, provenienza, integrità e, in generale, la verifica dell'ammissibilità alla registrazione di protocollo.
3. Le ricevute e gli avvisi provenienti dal gestore del servizio di posta elettronica certificata di cui si avvale l'Amministrazione, nonché quelli provenienti dai sistemi di gestione informatica dei documenti dei destinatari, sono quelli riconosciuti dal sistema e sono collegati ai messaggi a cui si riferiscono.
4. Nel caso in cui pervengano sulla casella di posta istituzionale messaggi dal cui contenuto si rilevi che sono stati erroneamente ricevuti, l'operatore rispedisce il messaggio al mittente con la dicitura **"Messaggio pervenuto per errore - non di competenza di questa AOO"** (l'operazione è definita tecnicamente **"ripudio"**).
5. Di norma si dovrebbe usare la PEC allegando un documento informatico, ma è possibile che la comunicazione/istanza ricevuta sia costituita dal mero corpo dell'email.
6. La ricezione dei documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo è effettuata mediante messaggi di posta elettronica certificata e tramite web services.
7. L'indirizzo di posta elettronica certificata istituzionale è pubblicato sul sito web dell'Ente.
8. L'Ente ha istituito indirizzi di posta elettronica certificata per trattare peculiari tipologie documentali.
9. Gli indirizzi istituzionali e quello dedicato alla fatturazione elettronica sono riportati nell'Indice delle Pubbliche Amministrazioni e sono pubblicizzati sul sito *web* istituzionale.

Art. 28 Ricezione di documenti informatici tramite piattaforme digitali

1. La segnalazione di documenti presenti su piattaforme digitali perviene di norma tramite PEC ed è protocollata ed assegnata al Responsabile UOR competente affinché acceda con le proprie credenziali alla piattaforma per la visione/scarico dei documenti.
2. Le condizioni per la protocollazione *"automatica"* vengono stabilite d'intesa tra Responsabile della gestione documentale, Segretario Generale, Responsabile UOR competente/Dirigente di Settore e Responsabile dei sistemi informativi e della sicurezza informatica nonché della conservazione digitale.

Art. 29 Trasmissione di documenti informatici via PEC

1. Per la spedizione dei documenti informatici, l'Amministrazione si avvale di un servizio di **"posta elettronica certificata"** conforme alle regole tecniche e linee guida in vigore. Conformemente alle previsioni di legge, il Comune utilizza la posta elettronica certificata prioritariamente per tutte le comunicazioni ufficiali verso le pubbliche amministrazioni, le imprese e i cittadini che abbiano dichiarato un proprio indirizzo di P.E.C.
2. La posta elettronica certificata è un mezzo di trasmissione e pertanto i documenti prodotti dal Comune devono essere rappresentati da file e non da messaggi scritti nel corpo dell'invio a mezzo P.E.C.

3. L'operazione di spedizione di un documento informatico è eseguita dopo che sono state completate le operazioni di verifica della validità amministrativa della firma, registrazione di protocollo e classificazione.
4. In particolare, prima di protocollare e spedire un documento informatico è necessario redigere il documento stesso ed eventualmente convertirlo in uno dei **formati** previsti dalle Linee Guida e riportati nell'**Allegato 7**.
5. Nel momento in cui si avvia la procedura di protocollazione di un documento informatico, se questo è stato sottoscritto digitalmente, occorre effettuare la verifica amministrativa della firma digitale. Questa funzione permette di verificare che il soggetto che ha apposto la firma digitale sullo specifico documento possessa la titolarità necessaria e di verificare altresì la validità del certificato digitale.
6. Gli uffici che effettuano la spedizione dei documenti informatici curano anche l'archiviazione dei messaggi delle ricevute elettroniche di consegna.
7. Per ogni UOR Settore/Servizio/Ufficio del Comune di Cremona devono essere individuati, dagli stessi Dirigenti, gli operatori addetti alla protocollazione e spedizione dei documenti informatici (UOP).

Art. 30 Strumenti informatici di scambio – interoperabilità e cooperazione applicativa

1. 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 dell'avvenuta ricezione.
2. Con i termini "*interoperabilità*" e "*cooperazione applicativa*" ci si riferisce ad una specifica capacità di due o più sistemi informativi connessi in rete di comunicare, affinché l'applicazione, operante in ciascun sistema, sia in grado di disporre automaticamente, per le proprie finalità applicative, dei dati che sono producibili e/o acquisibili solo attraverso il processo elaborativo delle applicazioni operanti negli altri sistemi informativi.
3. Il Comune di Cremona utilizza l'interoperabilità fra sistemi informativi o prodotti informatici per cooperare e scambiare informazioni o servizi con altri sistemi o prodotti in maniera più o meno completa e priva di errori, con affidabilità e con ottimizzazione delle risorse.
4. Per sviluppare funzioni di interoperabilità possono essere utilizzate comunicazioni formattate secondo lo standard XML con tracciati noti sia al sistema mittente che al sistema ricevente.

5. Il Comune di Cremona utilizza la cooperazione applicativa per l'erogazione di servizi informatici a valore aggiunto che utilizzano le funzioni di due o più applicazioni, progettate per erogare servizi singolarmente, appartenenti a sistemi informatici diversi afferenti allo stesso o a differenti domini.
6. Il coordinamento e la collaborazione di detti sistemi devono essere corredati dalla capacità di ispezionare in ogni momento lo stato di avanzamento (gli adempimenti amministrativi effettuati e quelli ancora da effettuare) dei processi applicativi e l'origine di ogni atto amministrativo effettuato nell'ambito del processo applicativo, al fine di realizzare concretamente la trasparenza dell'azione amministrativa nel doveroso rispetto delle norme sulla confidenzialità e riservatezza dei dati.
7. Nella cooperazione applicativa un'applicazione, nel corso del suo processo elaborativo, può far uso di una serie di informazioni elaborate da un'altra applicazione.

4 - IL SISTEMA DI PROTOCOLLO INFORMATICO

Art. 31 Il sistema di Protocollo informatico

1. Una completa gestione informatica dei documenti deve garantire (art. 52 D.P.R. n. 445/2000):
 - la sicurezza e l'integrità del sistema e dei dati;
 - l'acquisizione dei documenti informatici firmati digitalmente anche tramite posta elettronica certificata e i codici dell'interoperabilità;
 - la corretta e puntuale registrazione di protocollo dei documenti in entrata e in uscita attribuendo ai documenti data, forma e provenienza certi;
 - l'assegnazione per via telematica al destinatario o ai soggetti a cui è attribuita la responsabilità dei procedimenti; il reperimento delle informazioni sul collegamento tra ciascun documento e i rispettivi fascicoli e i documenti formati dall'Amministrazione nell'adozione dei provvedimenti finali (*vincolo archivistico*);
 - la ricerca dei documenti;
 - il reperimento delle informazioni sui documenti registrati;
 - l'accesso, in condizioni di sicurezza, alle informazioni del sistema da parte dei soggetti interessati, nel rispetto della L. 241/90 e della normativa sulla protezione dei dati personali e successive modificazioni ed integrazioni, nonché in ottemperanza a i regolamenti adottati dal Comune di Cremona;
 - la corretta organizzazione dei documenti nell'ambito del sistema di classificazione dell'archivio adottato attraverso un sistema di gestione documentale integrato con il sistema di classificazione dei documenti e con il relativo sistema di archiviazione digitale;
 - la fornitura di informazioni statistiche sul flusso documentale dell'Ente anche in rapporto all'attività degli uffici.
2. Nell'ambito del sistema di gestione dei flussi documentali il protocollo informatico, realizza condizioni operative per il miglioramento del flusso informativo e dei documenti all'interno dell'Ente, anche ai fini dello snellimento e della trasparenza dell'azione amministrativa, attraverso l'integrazione con le procedure di gestione dei procedimenti amministrativi, l'accessibilità agli atti ed alle informazioni dell'Ente e la conservazione documentale.

Art. 32 Profili di abilitazione all'accesso alle informazioni del Protocollo informatico

1. Il sistema assicura la protezione dei dati personali, di categorie particolari dei dati personali (sensibili) e dei dati giudiziari tramite l'assegnazione differenziata dei profili di abilitazione, intervento, modifica e di visualizzazione dei documenti di protocollo in rapporto alle funzioni e al ruolo svolto dagli utenti.
2. Il Responsabile della gestione documentale RGD riceve dai Dirigenti di Settore/Elevate Qualificazioni/Responsabili delle UOR richiesta scritta, anche a mezzo email, di abilitazione per ciascun utente, concordando, caso per caso, le tipologie di abilitazione.

3. Nello specifico i profili principali di abilitazione sono :
 - *Amministratore o responsabile di sistema e Responsabile della Gestione Documentale*, a cui spettano i poteri di tenuta delle autorizzazioni di tutti gli utenti, di visualizzazione e di modifica su tutti i documenti, compresi i riservati e di autorizzazione all'annullamento;
 - *operatore di protocollo* a cui spetta il profilo di registrazione e di repertoriatura dei documenti in arrivo, interni e in partenza;
 - *consultatore* con poteri di sola visualizzazione di documenti in arrivo, in partenza e interni con esclusione dei riservati.
4. Gli addetti alla registrazione, nell'ambito di ciascuna UOP dipendono funzionalmente dal Dirigente del Settore ove sono incardinati/Responsabile UOR, che è tenuto a vigilare sul loro operato.
5. Ogni UOP svolge le funzioni previste dal presente manuale di gestione documentale.
6. Le abilitazioni sono rilasciate/revocate, su richiesta del Responsabile UOR, dal Responsabile della gestione documentale (RGD).

5 – GESTIONE DELL'ARCHIVIO CORRENTE

Art. 33 Organizzazione, gestione e strumenti dell'archivio

1. L'**archivio** è il complesso dei documenti prodotti o acquisiti dall'ente durante lo svolgimento della propria attività. Tra i documenti che compongono l'archivio esiste una connessione logica e formale chiamata "*vincolo archivistico*".
2. L'archivio si articola in archivio corrente, di deposito e storico.
3. Per archivio **corrente**, nello specifico, si intende il complesso dei documenti relativi agli affari e ai procedimenti amministrativi in corso di istruttoria, trattazione o comunque verso i quali sussista un interesse attuale e contingente, gestito, conservato e sotto la responsabilità di ogni Settore/Servizio/Ufficio UOR.

Art. 34 Gli strumenti dell'archivio corrente

1. Gli strumenti dell'archivio corrente sono:
 - **Registro di protocollo**
 - **Repertorizzazioni/Registrazioni particolari**
 - **Titolario o piano di classificazione**
 - **Piano di fascicolazione o repertorio delle aggregazioni documentali (Fascicoli)**
 - **Massimario di selezione/scarto o piano di conservazione**

Art. 35 Il Registro di Protocollo

1. Il registro di protocollo è atto pubblico di fede privilegiata che fa fede fino a querela di falso circa la data e l'effettivo ricevimento o l'effettiva spedizione di un documento dal quale possa nascere un diritto, un dovere o una legittima aspettativa di terzi, indipendentemente da qualsiasi forma o contenuto e dalla regolarità del documento stesso.
2. E' idoneo a produrre effetti giuridici nei confronti delle parti e a certificare il momento di formazione di un documento.
3. Il **registro di protocollo, unico per tutto l'Ente**, ha cadenza annuale, aprendosi il 1° gennaio e chiudendosi il 31 dicembre di ogni anno.
4. L'AOO, gestendo un unico protocollo informatico per tutti i documenti in arrivo e in partenza nell'ambito di un sistema di gestione documentale conforme alle previsioni legislative, detiene **un unico registro di protocollo** così come **unica è la numerazione progressiva** delle registrazioni di protocollo indipendentemente dal modello organizzativo.

Art. 36 Registrazioni particolari

1. I documenti già soggetti a “*registrazione particolare*”, elencati nell’**Allegato n. 4**, aventi una propria registrazione/numerazione, possono essere esclusi dal Protocollo ai sensi dell’art. 53 del DPR 445/2000.
2. La registrazione di protocollo degli atti soggetti a “*registrazione particolare*” può essere effettuata ai fini conservativi.
3. Questi documenti costituiscono serie archivistiche, ciascuna delle quali deve contenere (**Allegato n. 5**):
 - i dati identificativi di ciascun atto (autore, destinatario, oggetto, data: generati in modo non modificabile);
 - il numero di registro o repertorio o database, che è un numero progressivo, registrato in modo non modificabile.
4. Nel repertorio generale proprio di ciascuna serie documentaria vanno riportati gli elementi obbligatori richiesti dalla specifica procedura, nonché il numero progressivo, che identifica il documento all'interno della serie.
5. Di norma la numerazione del repertorio generale di ciascuna serie ha cadenza annuale, cioè inizia il 1° gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno.
6. I repertori propri di ciascuna tipologia di documento contengono principalmente le seguenti informazioni:
 - denominazione;
 - numero progressivo;
 - estremi cronologici delle registrazioni.
7. Le registrazioni di repertorio non sono modificabili.

Art. 37 Titolario o piano di classificazione

1. Il **Titolario o piano di classificazione** del Comune di Cremona (**Allegato 8**) è l'insieme delle voci logiche, gerarchicamente strutturate e articolate in gradi divisionali (Titolo o Categoria / classe / sottoclasse), stabilite sulla base delle funzioni e delle attività di competenza dell'Ente.
2. La classificazione, necessaria e fondamentale, è un'operazione prodromica all'assegnazione del documento all'interno del fascicolo.
3. La relazione tra i documenti (vincolo archivistico) di un'unità archivistica è garantita dalla *classificazione* dei documenti che ne fanno parte e da una corretta *fascicolazione*.
4. Ogni documento – protocollato o non protocollato – deve essere classificato e di norma fascicolato.
5. All'unico sistema di protocollazione corrisponde **un unico titolario o piano di classificazione**.
6. La classificazione avviene attraverso l'applicazione del titolario a tutti i documenti ricevuti, spediti e interni al fine di individuare correttamente la funzione esercitata e poter determinare i presupposti di una corretta gestione, tenuta e tutela dei documenti.

7. Il titolario è pertanto uno strumento di caratterizzazione di ciascun documento che fa parte dell'archivio comunale che ne consente l'inquadramento nel contesto amministrativo, a prescindere dal supporto cartaceo o informatico.
8. Il titolario o piano di classificazione può essere soggetto a revisione periodica.
9. In questo caso, esso è adottato a partire dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello di approvazione.
10. Dopo ogni modifica del titolario, il Responsabile della gestione documentale (RGD) 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.
11. Il sistema di gestione documentale garantisce che le voci del titolario siano storicizzate, mantenendo stabili i legami dei fascicoli e dei documenti con la struttura del titolario vigente al momento della loro produzione.
12. Non è possibile associare nuovi fascicoli ad una voce di titolario sostituita o soppressa; è possibile, invece, nella voce di titolario sostituita o soppressa, inserire documenti che appartengono a fascicoli ancora aperti e fino alla chiusura dei medesimi.

Art. 38 Il Repertorio delle aggregazioni documentali o Fascicoli

1. Tutti i documenti, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono di norma riuniti in **fascicoli** o aggregazioni documentali, di cui allo schema di riferimento nel **piano di fascicolazione (Allegato 10)**.
2. I Dirigenti di Settore/Responsabili delle UOR e i Responsabili di procedimento da essi identificati hanno il compito di:
 - curare la fascicolazione della documentazione;
 - gestire i fascicoli ed i documenti (analogici e digitali) attivi relativi agli affari in corso di trattazione e di quelli chiusi non ancora riversati nell'archivio di deposito, curandone anche l'accesso;
 - provvedere alla corretta formazione, gestione e conservazione dei fascicoli, curandone la valutazione del contenuto, lo sfoltimento di documentazione analogica in copia o di carattere strumentale e transitoria, la selezione in itinere e il loro versamento, a chiusura degli stessi, nell'archivio di deposito.
3. Il repertorio delle aggregazioni documentali o dei fascicoli è costituito da un elenco ordinato e aggiornato dei fascicoli istruiti all'interno di ciascuna classe del titolario di classificazione adottato, riportante:
 - segnatura archivistica completa: anno e data di apertura / istruzione, classificazione, numero del fascicolo;
 - oggetto del fascicolo (ossia oggetto dell'affare, dell'attività o del procedimento);
 - unità organizzativa responsabile - responsabile del procedimento;
 - tempo previsto di conservazione (sulla base del massimario per la selezione e conservazione dei documenti)
4. Il repertorio è unico, ha cadenza annuale ed è gestito in forma automatica dal sistema di gestione informatica dei documenti.

Art. 39 Massimario di selezione/scarto o Piano di Conservazione

1. Il **massimario di selezione/scarto o piano di conservazione (Allegato 9)** è lo strumento con cui l'ente individua le disposizioni di massima e definisce i criteri e le procedure attraverso i quali la documentazione che, decorsi i termini di validità giuridico-probatoria e non rivestendo interesse storico ai fini della conservazione permanente, può essere eliminata, previa autorizzazione dell'organo vigilante.
2. Nel sistema di gestione documentale, già nella fase di registrazione e protocollazione, possono essere definiti i tempi di conservazione.
3. Le operazioni di selezione e scarto, necessarie a garantire la corretta gestione e la conservazione del complesso documentale dell'ente, avvengono nella fase di deposito, in modo tale da sedimentare solo la documentazione ritenuta rilevante ai fini della conservazione permanente.

6 – REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO

Art. 40 La registrazione dei documenti

1. I documenti ricevuti o prodotti dagli uffici, dai quali possano nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono soggetti a registrazione obbligatoria sul protocollo informatico unico del Comune di Cremona, considerato quanto previsto dall'art. 45 "*Documenti esclusi dalla registrazione di protocollo*" e dall'art. 36 "*Registrazioni particolari*" del presente manuale.
2. La registrazione è l'operazione di memorizzazione delle informazioni fondamentali relative al contenuto, alla forma, all'autore e alla modalità di trasmissione di un documento.
3. Tale operazione serve a identificare in modo univoco un documento individuandone data, forma e provenienza certa e fornisce prova nel tempo dell'esistenza del documento.
4. La registrazione avviene esclusivamente in via informatica e si effettua di norma entro la giornata di arrivo o comunque entro 48 ore dal ricevimento.

Art. 41 Il Registro giornaliero di Protocollo

1. Il sistema consente la produzione del registro giornaliero, costituito dall'elenco delle informazioni inserite con le operazioni di registrazione di protocollo nell'arco di uno stesso giorno.
2. Al fine di garantire la non modificabilità delle operazioni di registrazione, il registro giornaliero di protocollo è trasmesso, entro la giornata lavorativa successiva, al sistema di conservazione, garantendone l'immodificabilità del contenuto.
3. Delle registrazioni del protocollo informatico è sempre possibile estrarre evidenza analogica.

Art. 42 La Registrazione di protocollo

1. Per registrazione di protocollo si intende l'apposizione all'originale del documento in forma permanente e non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso.
2. La registrazione costituisce l'insieme delle procedure e degli elementi attraverso i quali i documenti vengono trattati sotto il profilo giuridico e gestionale.
3. La registrazione a protocollo riguarda il singolo documento; quindi il numero di protocollo individua un singolo documento.
4. Su ogni documento ricevuto o spedito dall'AOO è effettuata una registrazione di protocollo nel sistema di gestione del protocollo informatico, consistente nella memorizzazione dei dati obbligatori.

5. Le registrazioni di protocollo non sono modificabili.
6. La registrazione è eseguita in un'unica operazione, senza possibilità di inserire i dati individuati come obbligatori in più fasi successive.
7. Le modifiche o le alterazioni non autorizzate del sistema o della base dati sono sanzionate dal codice penale, in particolare agli artt. 476 e 479.
8. In particolare, non sono consentite:
 - 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 protocollazione di un documento già protocollato; qualora ciò avvenisse per errore, la seconda protocollazione va annullata.
 - la protocollazione di un documento in partenza o interno privi di sottoscrizione o di un foglio in bianco.
 - la protocollazione fittizia di documenti non ancora prodotti o pervenuti (cd "prenotazione di numeri di protocollo").
 - l'assegnazione di numeri fittizi estranei al sistema, tipo /bis, /ter, /a, /b, etc.
9. Tutti i documenti sottoscritti con firma digitale sono registrati nel registro di protocollo.
10. Anche gli atti sottoscritti con firma digitale sottoposti a registrazione di repertorio, possono essere protocollati, in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa vigente e in quanto tale registrazione, per le sue caratteristiche, costituisce validazione temporale e attribuzione della marcatura temporale.
11. I documenti interni possono essere soggetti a protocollazione. Vengono inseriti nel sistema di gestione documentale con opportuna classificazione, assegnazione di visibilità, collegamento ai documenti o procedimenti correlati, fascicolazione e archiviazione.

Art. 43 La registrazione di protocollo – elementi

1. La registrazione di protocollo per ogni documento ricevuto o spedito, a norma dell'art. 53 del D.P.R. n. 445/2000 è effettuata mediante la **memorizzazione obbligatoria in forma non modificabile**, delle seguenti informazioni:
 - **il numero di protocollo** dell'atto, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile, secondo le disposizioni di legge;
 - **la data di registrazione** di protocollo assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
 - **i corrispondenti: il mittente** o mittenti per i documenti ricevuti – **il destinatario** o destinatari per i documenti spediti, registrati in forma non modificabile;
 - **la data e il numero di protocollo** del documento ricevuto (se disponibili);
 - **l'oggetto** del documento (una volta che la registrazione è stata completata);
 - indicazione della presenza di **allegati** e del loro numero

- **l'impronta del documento informatico** (*impronta hash*), se trasmesso per via telematica, costituita dalla sequenza di simboli binari in grado di identificarne univocamente il contenuto, registrata in forma non modificabile.
2. Gli elementi obbligatori immodificabili servono ad attribuire ad un determinato documento data, forma e provenienza certa attraverso la registrazione di determinate informazioni rilevanti sul piano giuridico- probatorio.
 3. Tali elementi, pertanto, sono obbligatori e resi immodificabili dal sistema informatico.
 4. La registrazione degli elementi obbligatori del protocollo informatico non può essere modificata, integrata, cancellata, ma soltanto annullata mediante un'apposita procedura, come prevista dalle Linee Guida.
 5. Per una migliore utilizzazione dei documenti sotto il profilo giuridico, gestionale ed archivistico sono inoltre **elementi obbligatori modificabili** di registrazione:
 - l'indice di classificazione conferito al documento in arrivo o in partenza (sulla base del Titolario Allegato n. 8);
 - l'Unità organizzativa di assegnazione del documento competente per materia;
 - il collegamento a documenti precedenti.
 6. Il sistema di gestione informatica dei documenti deve garantire la possibilità di registrare anche alcuni elementi che assicurano una migliore identificazione dei documenti sotto il profilo giuridico, gestionale e archivistico, come ad esempio il tipo di documento, la data di arrivo e partenza del documento, il mezzo di ricezione / mezzo di spedizione.
 7. Al fine di prevenire eventuali criticità nelle fasi di recupero efficiente dei documenti e di conservare i collegamenti essenziali a fini giuridici, nonché per governare la gestione dei documenti, garantire la loro effettiva reperibilità e testimoniare l'esistenza, tutti gli operatori devono applicarsi per garantire una corretta descrizione dell'oggetto del documento in fase di registrazione di protocollo e delle intestazioni di anagrafica dei corrispondenti (mittente/destinatario).
 8. Al termine della registrazione il sistema genera automaticamente un numero progressivo collegato in modo univoco e immodificabile alla data di protocollazione. Esso rappresenta il **numero di protocollo attribuito al documento**.
 9. Il numero progressivo di protocollo è un numero ordinale costituito da almeno sette (7) cifre numeriche.

Art. 44 Registrazione di protocollo dei documenti informatici

1. Sono oggetto di registrazione obbligatoria tutti i documenti informatici.
2. La registrazione di protocollo di un documento informatico è eseguita dopo che l'operatore addetto ne ha verificato l'autenticità, la provenienza e l'integrità.
3. Nel caso di documenti informatici in partenza, questa verifica è estesa alla validità amministrativa della firma.
4. Per i documenti informatici è prevista la registrazione delle stesse informazioni indicate per quelli su supporto cartaceo.

5. La registrazione di protocollo dei documenti informatici ricevuti per posta elettronica è effettuata in modo da far corrispondere ad ogni messaggio una registrazione, la quale si può riferire sia al corpo del messaggio e sia ad uno o più file ad esso allegati.
6. Sono protocollati i messaggi / documenti ricevuti sul sistema di Posta Elettronica Certificata istituzionale.
7. Qualora i documenti non provengano da PEC e non siano dotati di firma digitale e si renda necessario attribuire agli stessi efficacia probatoria, il Responsabile del procedimento amministrativo dovrà accertarne la provenienza prima di far protocollare l'atto, facendolo assegnare poi alla scrivania di competenza.

Art. 45 Documenti esclusi dalla registrazione obbligatoria di protocollo

1. Sono **esclusi** dalla registrazione obbligatoria, ai sensi dell'art. 53 comma 5 del D.P.R. n. 445/2000, le seguenti tipologie di atti e documenti:
 - documenti che, per loro natura, non rivestono alcuna rilevanza giuridico-amministrativa vale a dire gli inviti, le stampe pubblicitarie, partecipazioni, condoglianze, ringraziamenti, auguri, informative e similari;
 - gazzette ufficiali, bollettini ufficiali della Regione, notiziari della pubblica amministrazione, note di ricezione delle circolari e altre disposizioni, materiali statistici,
 - atti e documenti interni di preminente carattere informativo che non costituiscono fasi obbligatorie e imprescindibili dei procedimenti amministrativo (es. memorie informali, appunti, brevi comunicazioni tra uffici, semplici avvertenze di arrivi/scadenze offerte/ bandi, richieste di manutenzioni/cancelleria, comunicazioni relative a corsi di formazione, convocazione di incontri,);
 - libri, giornali, riviste e ogni sorta di pubblicazione;
 - estratti conto bancari e postali;
2. Gli atti o documenti cartacei o informatici di cui all'art. 36 "*Registrazioni particolari*", che hanno una loro particolare numerazione/registrazione, possono essere esclusi dalla registrazione di protocollo, salvo che la stessa venga effettuata ai fini conservativi.
3. Non sono inoltre acquisiti al protocollo *documenti anonimi*, come indicato dal successivo art. 47 o riportanti evidenti, oggettivi e indiscutibili elementi di anomalia ad oggetto, destinatari, natura e contenuto della comunicazione.
4. Al di fuori delle tipologie documentali sopra elencate, la responsabilità di ulteriori esclusioni dalla registrazione di protocollo è in capo ai Responsabili UOR o Responsabili del procedimento.

Art. 46 Protocollo riservato

1. Per motivi particolari di riservatezza il Segretario Generale, d'intesa con i Dirigenti dei Settori dell'Ente e l'Amministrazione Comunale, stabilisce **le tipologie documentali da registrare in forma riservata o temporaneamente riservata**, secondo quanto previsto dalle leggi in materia di tutela della riservatezza e dai regolamenti comunali.

2. Per tali atti sul registro di protocollo generale compare solo il numero attribuito a ciascun documento e l'annotazione **“Riservato”**.
3. I documenti registrati con tali forme appartengono al cosiddetto **“protocollo riservato”** costituito dalle registrazioni il cui accesso è autorizzato solo alle persone espressamente abilitate.
4. Queste ultime hanno comunque la visibilità dei soli documenti riservati trattati dall'unità di appartenenza.
5. Le procedure adottate per la gestione dei documenti ad accesso riservato, comprese le registrazioni, la segnatura, la classificazione e la fascicolazione, sono le stesse adottate per gli altri documenti.

Art. 47 Casi particolari di registrazione di protocollo

1. Negli **Allegati n. 4 e 5** sono elencati gli atti che sono soggetti a **“registrazione particolare”** (presso registri/repertori/albi, elenchi database), con **numerazione/registrazione autonoma**, anche alternativa, rispetto alla registrazione di protocollo informatico generale (a titolo esemplificativo: certificazioni anagrafiche e atti di stato civile, verbali della polizia locale, documenti di gare d'appalto telematiche, pratiche edilizie, etc). Possono essere assoggettati anche a registrazione di protocollo informatico generale se per fini conservativi.

a) Documenti indirizzati nominativamente al personale del Comune

La corrispondenza indirizzata nominalmente al personale dell'Ente è regolarmente aperta e registrata al protocollo, nella convinzione che nessun dipendente utilizzi il Comune come fermoposta o casella postale privata, in quanto tassativamente vietato. Per rispetto del segreto epistolare non vengono aperte le lettere che rechino sulla busta le diciture “personale”, “riservata personale”, “confidenziale” o simili dalla cui confezione si evinca il carattere di corrispondenza privata. Tale corrispondenza viene consegnata in busta chiusa al destinatario il quale, dopo averne preso visione, se accerta che il documento ricevuto riguardi affari, attività o procedimenti del Comune, è tenuto a trasmetterlo con la massima celerità agli uffici abilitati alla registrazione di protocollo dei documenti in arrivo.

b) Documenti indirizzati nominativamente al Sindaco e agli Amministratori comunali.

La corrispondenza indirizzata nominalmente al Sindaco e agli Amministratori Comunali non viene aperta e viene consegnata in busta chiusa all'Ufficio di Gabinetto del Sindaco o alle Segreterie assessorili, i quali una volta verificato il relativo contenuto, valuteranno se trasmetterlo, per la protocollazione, agli uffici abilitati alla registrazione di protocollo dei documenti in arrivo.

c) Lettere anonime e documenti con firma illegibile

Le lettere anonime non sono registrate al protocollo e, sentito il Segretario Generale e fatte salve sue valutazioni in merito a eventuali azioni di diretta competenza, sono inoltrate ai Dirigenti dei Settori di competenza, i quali valuteranno l'opportunità di dare seguito a

queste comunicazioni se contengono informazioni o dati di interesse per l'Amministrazione ed individueranno le eventuali procedure da sviluppare.

Il **documento con firma illeggibile**, per il quale non è identificabile in altro modo il mittente, si registra al protocollo utilizzando l'anagrafica "*firma illeggibile*" e si assegna agli Uffici competenti.

d) Documento inviato a più soggetti dell'Ente o accompagnato da copie per conoscenza, deve sempre essere assegnato un solo e unico numero di protocollo, indipendentemente dal numero dei destinatari all'interno del Comune.

Qualora pervenga un documento dal quale risultino più destinatari si rende necessario prima della protocollazione verificare che non sia già stato protocollato, limitandosi a riportare sull'esemplare analogico o sugli esemplari analogici la stessa segnatura ed apporre la dicitura "copia".

La responsabilità della conservazione dell'originale spetta al Responsabile del procedimento assegnatario in via principale, mentre i destinatari delle copie per conoscenza possono scegliere di non conservarle, una volta acquisita la conoscenza dell'oggetto.

e) Documenti di competenza di altre amministrazioni o altri soggetti

Qualora pervengano all'Ente documenti informatici di competenza di altre amministrazioni o altri soggetti, questi non saranno protocollati e deve essere inviata comunicazione al mittente dell'errato invio. Se il documento viene erroneamente protocollato, il numero di protocollo deve essere annullato.

Qualora pervengano all'Ente documenti analogici di competenza di altre amministrazioni o altri soggetti questi devono essere restituiti con lettera protocollata di accompagnamento.

Se il documento viene protocollato il numero di protocollo deve essere annullato e il documento inviato al destinatario. Nel caso in cui il destinatario non sia individuabile il documento deve essere rimandato al mittente.

Art. 48 Protocollo differito

1. Le registrazioni di protocollo dei documenti ricevuti sono effettuate in giornata e comunque di norma non oltre le quarantotto (48) ore lavorative dal ricevimento degli atti.
2. Eccezionalmente, nel caso di temporaneo, straordinario ed imprevisto carico di lavoro e qualora dalla mancata registrazione di protocollo del documento nei termini di cui al comma precedente possa venire meno un diritto di terzi, il Responsabile del servizio per la gestione del protocollo informatico, sentito il Segretario Generale, può differire con apposito provvedimento la registrazione di protocollo dei documenti ricevuti, fissando comunque un limite di tempo e conferendo valore, nel caso di scadenze predeterminate, al timbro datario d'arrivo.
3. Il protocollo differito si applica solo ai documenti in arrivo.

Art. 49 Segnatura di protocollo

1. La segnatura di protocollo apposta sulla prima pagina del documento analogico tramite timbro o etichetta o associata al documento informatico tramite programma è generata contestualmente alla registrazione di protocollo o di altra registrazione cui esso è soggetto, in forma permanente e non modificabile.
2. E' l'associazione al documento in forma permanente non modificabile delle informazioni riguardanti la registrazione di protocollo che riguardano il documento stesso.
3. Essa consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile.
4. La registrazione e la segnatura costituiscono un'operazione unica e contestuale.

a) Segnatura di protocollo di un documento cartaceo

Per i documenti **su supporto cartaceo** la segnatura è apposta con apposito timbro di protocollo o di qualsiasi altro strumento (ad esempio etichetta adesiva che può contenere anche un barcode identificativo del documento) sul quale sono riportate le seguenti informazioni minime:

- identificazione AOO (denominazione del Comune);
- data di protocollo;
- numero progressivo di protocollo;
- indice di classificazione

b) segnatura di protocollo di documenti informatici

Associazione automatica e permanente di metadati al documento informatico (come numero e data di protocollo), operazione gestita dal sistema di protocollo informatico.

La trasmissione di documenti informatici ad altre pubbliche amministrazioni, attraverso sistemi di interoperabilità è disciplinata dall'Allegato 6 della Linee Guida "Comunicazione tra AOO di Documenti Amministrativi Protocollati":

Nell'ambito del sistema di protocollo adottato dal Comune di Cremona la segnatura viene prodotta dal programma di gestione documentale quando l'utente che registra il protocollo imposta come mezzo di invio "interoperabile".

In caso di protocollo inviato tramite PEC viene creato un file daticert.xml che consente alle altre pubbliche amministrazioni di recepire il protocollo.

Per dare seguito allo scambio in modalità interoperabile di documenti amministrativi protocollati tra AOO un messaggio di protocollo:

- deve contenere il documento amministrativo informatico principale;
- può contenere un numero qualsiasi di documenti amministrativi informatici allegati;
- deve contenere la segnatura di protocollo del messaggio protocollato.

La segnatura di protocollo deve essere associata in forma permanente al documento principale e agli allegati che con esso formano il messaggio di protocollo.

A tal fine il sistema informatico dell'AOO mittente:

- deve riportare nella segnatura di protocollo l'impronta del documento principale e, se presenti, degli allegati;

- deve assicurare l'autenticità e integrità della segnatura di protocollo attuando le regole tecniche in materia di firma elettronica dei documenti informatici applicando un sigillo elettronico qualificato conformemente al regolamento UE n. 910/2014.

Il controllo della validità amministrativa del documento principale, degli allegati e dei dati riportati nella segnatura di protocollo:

- è di responsabilità della AOO mittente;
- deve essere effettuato prima della composizione del messaggio di protocollo.

Per assicurare la non ripudiabilità dello scambio tra AOO, le informazioni della segnatura di protocollo devono essere memorizzate nel sistema di gestione dei documenti della AOO mittente e in quello della AOO destinataria. L'azione di memorizzazione è assicurata dalla registrazione di protocollo realizzata dal "Protocollo informatico".

La segnatura di protocollo utilizzata come AOO mittente deve essere conforme all'XML Schema riportato nell'allegato 6 delle Linee Guida.

I dati inclusi nella segnatura sono:

- indicazione della Amministrazione mittente;
- indicazione della AOO mittente;
- numero progressivo e data di protocollo;

Oltre alle informazioni minime la segnatura potrà prevedere la classificazione in base al Titolario di classificazione.

Art. 50 Annullamento e modifica delle registrazioni di protocollo

1. Le registrazioni di protocollo possono essere **annullate** con una specifica funzione del sistema di gestione informatica dei documenti, a seguito di motivata richiesta al Responsabile della gestione documentale (RGD), da parte dei Dirigenti di Settore o Responsabili UOR, o per iniziativa dello stesso.
2. Le registrazioni annullate/modificate rimangono memorizzate nel database e sono evidenziate dal sistema, il quale registra l'iter che ha portato all'annullamento.
3. L'operazione di annullamento è eseguita con le modalità di cui all'art. 54 del D.P.R. n. 445/2000.
4. Non è possibile annullare il solo numero di protocollo e mantenere valide le altre informazioni della registrazione.
5. L'annullamento anche di una sola delle informazioni generate o assegnate automaticamente dal sistema e registrate in forma immutabile determina l'automatico e contestuale annullamento dell'intera registrazione.
6. Gli interventi su campi registrati in forma immutabile, necessari per correggere errori in sede di immissione di dati, e le modifiche alle registrazioni di protocollo comportano la rinnovazione del campo stesso con i dati corretti e la contestuale memorizzazione in modo permanente del valore precedentemente attribuito, unitamente a data, ora e autore della modifica.
7. Tali interventi possono essere effettuati dal Responsabile della gestione documentale (RGD) o su disposizione dello stesso.

8. Il documento analogico annullato riporta gli estremi dell'annullamento e viene conservato nel fascicolo.
9. Il documento informatico annullato riporta gli estremi dell'annullamento nella registrazione di protocollo e viene conservato nel fascicolo informatico.
10. 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.

Art. 51 Registro di emergenza

1. Il Responsabile della gestione documentale (RGD), sentito il Segretario Generale e il Responsabile della sicurezza informatica nonché della conservazione digitale, autorizza lo svolgimento, anche manuale, delle operazioni di registrazione di protocollo su registri di emergenza ogni qualvolta per cause tecniche non sia possibile utilizzare il sistema informatico.
2. Si applicano le seguenti modalità:
 - a) 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 della funzionalità del sistema.
 - b) Qualora l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre ventiquattro (24) ore, per cause di eccezionale gravità, il Responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi, sentito il Segretario Generale, può autorizzare l'uso del registro di emergenza per periodi successivi di non più di una settimana. Sul registro di emergenza vanno riportati gli estremi del provvedimento di autorizzazione.
 - c) Per ogni giornata di registrazione di emergenza è riportato sul registro di emergenza il numero totale di operazioni registrate.
 - d) La sequenza numerica utilizzata sul registro di emergenza, anche a seguito di successive interruzioni, deve comunque garantire l'identificazione univoca dei documenti registrati nell'ambito del sistema documentario dell'area organizzativa omogenea (AOO).
 - e) Le informazioni relative ai documenti protocollati in emergenza sono inserite nel sistema informatico, utilizzando un'apposita funzione di recupero dei dati, senza ritardo al ripristino delle funzionalità del sistema. Durante la fase di ripristino, a ciascun documento registrato in emergenza viene attribuito un numero di protocollo del sistema informatico ordinario, che provvede a mantenere stabilmente la correlazione con il numero utilizzato in emergenza.
 - f) Il registro di emergenza è di competenza del Protocollo Generale (UOP Centrale).

7 – CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI

Art. 52 Classificazione dei documenti

1. La classificazione è l'operazione finalizzata alla organizzazione dei documenti, secondo un ordinamento logico, in relazione alle competenze, alle funzioni e alle attività dell'Amministrazione.
2. Essa è eseguita a partire dal **Piano di classificazione o Titolario (Allegato n. 8)**, strumento essenziale per la gestione dei flussi documentali, facente parte del piano di conservazione dell'Archivio.

Art. 53 Il Piano di classificazione o Titolario

1. Nell'ambito dell'AOO il Comune di Cremona adotta un sistema unico di classificazione dei documenti, ricompreso nel **Piano di classificazione o Titolario (Allegato n. 8)**

Art. 54 Il Piano di conservazione dell'Archivio

1. Il **Piano di conservazione (Allegato n. 9)** dell'archivio dell'AOO, comprende il piano di classificazione o Titolario di cui all'articolo precedente ed il massimario di selezione o scarto del presente manuale di gestione.

8 – ASSEGNAZIONI DI DOCUMENTI

Art. 55 Assegnazione dei documenti

1. Per assegnazione di un documento si intende l'operazione di individuazione dell'ufficio cui compete la trattazione del relativo affare o procedimento amministrativo.
2. L'assegnazione dei documenti è effettuata dall'UOP Protocollo generale o dalle altre UOP decentrate (abiliate all'assegnazione dei documenti) che siano in possesso del documento in originale da trasferire.
3. Pertanto, il processo di assegnazione dei documenti può coinvolgere più unità di smistamento, una di seguito all'altra, fino ad arrivare all'Ufficio di competenza.
4. Le postazioni abilitate alla protocollazione in ingresso provvedono ad assegnare i documenti acquisiti tramite il sistema di gestione documentale sulla base dell'*organigramma* (**Allegato n. 2**), ai Settori/Servizi/Uffici competenti per materia/funzione (anche qualora il documento ricevuto rechi in indirizzo il nominativo di un dipendente), i quali sono tenuti a loro volta a procedere alla relativa "*accettazione*" a sistema.
5. L'assegnatario può a sua volta smistare i documenti agli uffici afferenti attraverso apposita funzione del software di gestione documentale.
6. I documenti analogici originali, dopo la protocollazione (registrazione – segnatura ed assegnazione di protocollo), vengono fatti pervenire agli Uffici di competenza che risultano assegnatari nel sistema di gestione documentale.
7. Le assegnazioni per conoscenza devono essere effettuate tramite il sistema di gestione documentale.
8. Il Responsabile di procedimento è tenuto a verificare giornalmente l'esatta corrispondenza fra i documenti che risultano assegnati in scrivania secondo le registrazioni di protocollo e quelli materialmente pervenuti al medesimo. Qualora risulti discrepanza deve comunicarle alla UOP Protocollo Centrale o all'UOP decentrata che ha effettuato le operazioni di protocollo per i necessari riscontri. In caso contrario i documenti si intendono pervenuti e presi in carico.
9. I documenti ricevuti dal Comune per via telematica o comunque su supporto informatico, una volta effettuate le operazioni di protocollo, sono assegnati agli uffici competenti attraverso le scrivanie digitali del sistema di gestione documentale, i quali procederanno alla relativa "*accettazione*".

Art. 56 Modifica delle assegnazioni

1. Il sistema di gestione informatica dei documenti tiene traccia delle assegnazioni memorizzando per ciascuna di esse l'identificativo dell'operatore che effettua la modifica con la data e l'ora di esecuzione
2. Nel caso di assegnazione errata, l'ufficio che riceve il documento per errore è tenuto a trasmetterlo immediatamente, all'unità di competenza oppure, qualora questa non sia individuabile, all'unità che ha effettuato l'assegnazione (UOP Protocollo Centrale o UOP decentrata) la quale provvederà a correggere le informazioni inserite nel sistema informatico e ad inviare il documento all'Ufficio competente.

9 - SCANSIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI SU SUPPORTO CARTACEO

Art. 57 Documenti soggetti a scansione ed uffici abilitati

1. I documenti ricevuti su supporto cartaceo, dopo le operazioni di registrazione e segnatura di protocollo, sono acquisiti in formato immagine con l'ausilio di scanner da parte dell' U O P Centrale o dell'UOP decentrata.

Art. 58 Modalità di svolgimento del processo di scansione

1. Il processo di scansione si articola nelle seguenti fasi:
 - acquisizione delle immagini di ogni documento, anche composto da più pagine, in un formato standard idoneo alla conservazione;
 - verifica della leggibilità delle immagini acquisite e della loro esatta corrispondenza con gli originali cartacei;
 - collegamento delle immagini alle rispettive registrazioni di protocollo, in modo non modificabile;
 - memorizzazione delle immagini in modo non modificabile.

10 – FASCICOLAZIONE DEI DOCUMENTI

Art. 59 Formazione e identificazione dei fascicoli

1. Per “*fascicolazione*” si intende l’attribuzione / inserimento del documento in apposito fascicolo, al fine di mantenere vivo il “*vincolo archivistico*” che lega ogni singolo documento alla relativa pratica.
2. Ciascun documento, soggetto o meno alla protocollazione, va inserito nel fascicolo e unito ai precedenti di un determinato affare o procedimento.
3. Qualora il documento dia luogo all’avvio di un nuovo affare o procedimento il Dirigente di Settore o Responsabile UOR o Responsabile del procedimento provvede all’apertura di un nuovo fascicolo.
4. Il fascicolo riunisce tutta la documentazione (se cartaceo anche sciolta e non rilegata) relativa a un affare o a un procedimento amministrativo trattato da un ufficio, a prescindere dalla forma e dal supporto (cartaceo o digitale).
5. Il fascicolo (cartaceo, digitale o ibrido) può contenere documenti ricevuti, spediti, interni, deliberazioni, determinazioni, verbali, contratti, relazioni, certificazioni varie, certificati medici, promemoria, studi di carattere normativo, progetti, disegni tecnici, capitoli tecnici, etc.
6. I documenti possono essere protocollati e non protocollati (in quanto non soggetti alla protocollazione, ma funzionali all’affare/procedimento).
7. Tutti i documenti classificati, indipendentemente dal formato, sono riuniti in fascicoli (di cui allo schema di riferimento nell’**Allegato 10 “*Piano di fascicolazione in base al piano di classificazione/Titolario in uso*”**)
8. La fascicolazione (fascicoli cartacei, digitali o ibridi) è di competenza dei Dirigenti di Settore/Responsabili UOR o Responsabili di procedimento loro delegati.
9. Essi stabiliscono se esso si colloca in un’unità archivistica già esistente nell’ambito di un affare o procedimento in corso, oppure se dà avvio ad un nuovo procedimento.
10. Per esigenze pratiche, derivanti dalla natura del procedimento, dalla sua durata o anche in funzione della quantità dei documenti da gestire, il fascicolo può essere distinto in sottofascicoli, oppure in più fascicoli fra loro collegati, che a loro volta, possono essere articolati in inserti.
11. I documenti sono archiviati, all’interno di ciascun fascicolo, secondo l’ordine cronologico di registrazione, in base cioè al numero di protocollo ad essi attribuito, o se assente, secondo la propria data.
12. I documenti prodotti dall’Ente sono fascicolati da chi li produce, pertanto possono giungere alle postazioni di protocollo già con l’indicazione del numero/identificativo di fascicolo, inserito nel *software* di gestione documentale ad opera del Dirigente UOR/Responsabile del procedimento, anche contestualmente alla protocollazione.

Art. 60 Tipologie di Fascicoli

1. Si possono costituire sostanzialmente tre tipi di fascicoli:
 - **fascicolo per affare o procedimento amministrativo**. Il fascicolo è costituito da tutti i documenti relativi a un affare/procedimento o specifica attività. Se il procedimento è complesso può articolarsi in sottofascicoli e protrarsi anche per più anni. Si chiude quando tutte le fasi sono concluse.
 - **fascicolo per oggetto/soggetto**. In questa tipologia di fascicolo sono contenuti documenti di diversa tipologia relativi a un oggetto (fascicoli per materia) o una persona fisica o giuridica (es. fascicolo personale o intestato a una azienda). Il fascicolo, che può articolarsi in sottofascicoli, si chiude con la cessazione dell'attività relativa (fine del rapporto di lavoro per il dipendente, chiusura o trasferimento della ditta).
 - **fascicolo per tipologia del documento**. I documenti sono raccolti in base alla loro tipologia o forma (determinazioni, deliberazioni, contatti, ordini di servizio, sentenze, relazioni ecc.), possono essere raccolti anche in volumi. Ha durata annuale e, se la massa documentale è eccessiva, può articolarsi in sottofascicoli con diverse cadenze temporali (ad esempio, mensili).
2. Il Fascicolo viene chiuso (anche informaticamente modificando lo status da «corrente» a «chiuso») all'esaurimento dell'affare o al termine del procedimento.
3. La data di chiusura si riferisce alla data dell'ultimo documento prodotto o ricevuto. La durata del fascicolo è strettamente connessa alla natura dell'affare o del procedimento di riferimento.

Art. 61 Formazione dei fascicoli nel sistema di gestione del Protocollo informatico

1. Di norma i documenti registrati nel sistema informatico e classificati sono riuniti in fascicoli.
2. In presenza di un documento da inserire in un fascicolo, l'Ufficio competente abilitato alla fascicolazione (UOR – Responsabili di procedimento) stabilisce, con l'ausilio delle funzioni di ricerca del sistema di protocollo informatico, se esso si colloca nell'ambito di un affare o procedimento in corso, oppure dà avvio ad una nuova pratica;
 - a) se si colloca nell'ambito di un affare o procedimento in corso:
 - seleziona il relativo fascicolo;
 - collega la registrazione di protocollo del documento al fascicolo selezionato (se si tratta di un documento su supporto cartaceo, assicura l'inserimento fisico dello stesso nel relativo carteggio);
 - b) se dà avvio ad un nuovo procedimento e pertanto un nuovo fascicolo, viene eseguita l'operazione di apertura del fascicolo, registrando nel sistema informatico le seguenti informazioni:
 - voce del titolario di classificazione nell'ambito dei quali il fascicolo si colloca;
 - numero del fascicolo progressivo in sequenza annuale, generato autonomamente dal sistema informatico;
 - oggetto del fascicolo;

- anno di apertura;
- Settore/Servizio/Ufficio competente;
- presenza e numero di eventuali sottofascicoli;
- livello di riservatezza, se diverso da quello standard applicato dal sistema

Art. 62 Formazione e gestione dei fascicoli ibridi

1. Considerate le casistiche e le fattispecie per cui vengono registrati e classificati contestualmente documenti cartacei e informatici, il sistema deve essere in grado di trattare anche i fascicoli *"ibridi"*.
2. Durante la registrazione di protocollo il sistema definisce la tipologia di documento (informatico o analogico) e dovrà permettere all'operatore di individuare la tipologia documentale in qualunque momento.
3. Nel fascicolo informatico sono inserite anche le copie digitali degli eventuali documenti originali cartacei.

Art. 63 Tenuta dei fascicoli dell'archivio corrente

1. I fascicoli dell'archivio corrente sono formati a cura dei Dirigenti di Settore/Responsabili UOR/Responsabili di procedimento; i quali sono anche responsabili della loro conservazione e tenuta in sicurezza sia fisica che in termini di accesso e li gestiscono fino al loro versamento nell'archivio di deposito.

Art. 64 Movimentazione dei fascicoli

1. Ciascun Dirigente di Settore/Responsabile UOP/Responsabile di Elevata Qualificazione/Responsabile di procedimento può richiedere in ogni momento all'Archivio Generale, per motivi di consultazione, fascicoli agli atti.
2. Tale affidamento temporaneo avviene solamente mediante richiesta espressa, contenente gli estremi identificativi della documentazione richiesta, il nominativo del richiedente, l'ufficio e servizio di appartenenza e la sua firma.
3. L'affidamento temporaneo di un fascicolo già versato all'archivio di deposito ad un ufficio deve avvenire solamente per il tempo strettamente necessario all'esaurimento di una procedura o di un procedimento amministrativo.
4. Dei fascicoli cartacei prelevati dagli archivi deve essere tenuta traccia del movimento effettuato e conservata la richiesta di prelevamento.
5. Periodicamente l'Ufficio Archivio deve verificare che avvenga la restituzione dei fascicoli affidati temporaneamente.
6. L'affidatario non deve estrarre i documenti originali dal fascicolo, né alterarne l'ordine ed è tenuto a rispettare la sedimentazione archivistica e il vincolo archivistico.

Art. 65 Chiusura dei fascicoli

1. I fascicoli cartacei, informatici e ibridi che corrispondono ad affari o procedimenti conclusi, i fascicoli annuali e i fascicoli del personale cessato, e altri fascicoli per soggetto conclusi, nonché le aggregazioni documentali informatiche, devono essere chiusi all'interno del sistema di protocollo informatico.
2. La chiusura dei fascicoli compete ai Dirigenti di Settore/Responsabili UOR o Responsabili di procedimento loro delegati.
3. Non necessariamente l'anno di archiviazione nell'archivio di deposito coincide con l'anno di chiusura del fascicolo.

11 - ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI

Art. 66 Le fasi dell'archivio

1. Nella gestione della documentazione prodotta e ricevuta dall'Ente, è possibile individuare tre (3) fasi di vita dell'archivio:
 - l'**archivio corrente** per la gestione delle pratiche in corso di trattazione, la cui gestione e competenza spetta ad ogni UOR;
 - l'**archivio di deposito** in cui è conservata la documentazione relativa ad affari conclusi e documentazione non più necessaria all'espletamento di pratiche correnti;
 - l'**archivio storico** in cui sono conservati fascicoli conclusi di permanente conservazione.

Art. 67 Archivio di deposito e storico

1. L'archivio di deposito raccoglie, ordina, conserva e rende disponibile, nel rispetto della vigente normativa, tutta la documentazione che non è più strettamente necessaria agli uffici ma che riveste valore amministrativo e che non è ancora nelle condizioni di essere collocata, a norma di legge, presso l'archivio storico.
2. La legge prevede che gli atti, trascorsi 40 anni dal loro esaurimento (il termine di conservazione della documentazione decorre dalla data dell'ultimo documento che esaurisce la trattazione dell'affare) siano versati nell'archivio storico e quindi destinati alla conservazione permanente previa selezione. Il Provvedimento di scarto, a seguito di accurata selezione, è subordinato alla preventiva autorizzazione della Soprintendenza archivistica e bibliografica della Lombardia.
3. Gli **archivi di deposito** del Comune di Cremona sono collocati presso le principali sedi dell'Amministrazione (**Allegato n. 6**).
4. Sono trasferiti all'**archivio storico**, previe operazioni di riordino e scarto, i fascicoli relativi alle pratiche concluse:
 - da oltre 40 anni;
 - riferiti ad enti e soggetti non più attivi;
 - relativi a funzioni dismesse dall'Ente e per i quali non si è reso necessario trasferirli ad altri soggetti.
5. Trascorso il tempo previsto dalle norme vigenti, i documenti depositati presso l'archivio di deposito entrano a far parte dell'archivio storico dell'ente. Anche i documenti informatici sono destinati a confluire presso l'archivio storico informatico.

Art. 68 Trasferimento delle unità archivistiche analogiche negli archivi di deposito e storico

1. Alla conclusione ordinaria delle pratiche, le UOR provvedono a versare i fascicoli all'archivio di deposito dandone comunicazione al Responsabile della gestione documentale.
2. La documentazione analogica corrente è gestita e conservata a cura del Responsabile del procedimento o Responsabile UOR fino al trasferimento in archivio di deposito.
3. Le operazioni di trasferimento devono essere registrate nel sistema informativo documentale attraverso lo smistamento da parte del Settore/UOR al Servizio Archivistico del protocollo dell'ultimo documento del fascicolo.

Art. 69 Conservazione dei documenti analogici e informatici

1. I documenti analogici dell'Ente sono conservati in parte presso l'Ente, in parte sono depositati presso l'Archivio di Stato di Cremona (**Allegato n. 6**) in virtù di specifica convenzione.
2. La conservazione dei documenti archiviati in formato digitale avviene nel rispetto del DPR n. 445/2000 e delle Linee Guida.

Art. 70 Selezione dei documenti e scarto archivistico

1. Periodicamente, in base al **piano di conservazione (Allegato n. 9)**, viene effettuata la procedura di selezione della documentazione da proporre allo scarto ed attivato il procedimento amministrativo di scarto documentale con l'invio della proposta alla competente Soprintendenza Archivistica.
2. Le modalità di selezione e scarto per i documenti informatici sono descritte nel relativo piano di conservazione.
3. A seguito dell'autorizzazione il soggetto incaricato del ritiro del materiale effettuerà le operazioni di distruzione e trasmetterà all'Amministrazione il relativo verbale di esecuzione.
4. Il fascicolo del procedimento di scarto è a conservazione illimitata.

Art. 71 Il Responsabile della conservazione dei documenti

1. Il Responsabile della conservazione è responsabile dell'insieme delle attività previste dalle Linee Guida sulla conservazione digitale.
2. Il Comune di Cremona può provvedere a delegare le funzioni di conservazione dei documenti digitali ad un Conservatore esterno mediante apposita convenzione.
3. Il Comune mantiene la titolarità e la proprietà dei documenti depositati.
4. Le modalità di conservazione dei documenti informatici sono riportate nel **manuale di conservazione del Conservatore esterno** di cui all'**Allegato n. 11**.

12 - ACCESSIBILITA' AL SISTEMA DI GESTIONE INFORMATICA DEI DOCUMENTI

Art. 72 Accessibilità da parte degli utenti appartenenti all'AOO

1. La riservatezza delle registrazioni di protocollo e dei documenti informatici è garantita dal sistema attraverso l'uso di profili utente e password.
2. L'operatore che effettua la registrazione di protocollo di un documento inserisce preventivamente il livello di riservatezza ritenuto necessario, se diverso da quello standard applicato automaticamente dal sistema.
3. In modo analogo, l'ufficio che effettua l'operazione di apertura di un nuovo fascicolo ne fissa anche il livello di riservatezza.
4. Il livello di riservatezza applicato ad un fascicolo è ereditato automaticamente da tutti i documenti che vi confluiscono, se a questi è stato assegnato un livello di riservatezza minore o uguale. I documenti che hanno invece un livello di riservatezza superiore lo mantengono.
5. Sono previste particolari forme di riservatezza e di accesso controllato al Protocollo per:
 - i documenti che contengono categorie particolari dei dati personali e sensibili di cui all'art. 9 del GDPR - Regolamento generale sulla protezione dei dati (UE/2016/679) e dati personali relativi a condanne penali e reati di cui all'art.10 del GDPR del GDPR;
 - le tipologie di documenti individuati dalla normativa vigente e sottratti all'accesso
6. I livelli di riservatezza gestiti dal sistema, il livello standard applicato automaticamente e le relative abilitazioni all'accesso alle informazioni documentali da parte degli utenti appartenenti all'Area Organizzativa Omogenea sono attribuiti dal Responsabile della gestione documentale RGD su richiesta dei Dirigenti o Responsabili UOR.
7. Il controllo degli accessi è assicurato utilizzando le credenziali di accesso ed un sistema di autorizzazione basato sulla profilazione degli utenti.
8. Tutte le procedure amministrative sono predisposte e svolte nel rispetto delle norme sul diritto di accesso e sulla protezione dei dati personali e sensibili.
9. I dipendenti del Comune di Cremona nell'esercizio delle proprie funzioni pubbliche, sono tenuti al rispetto di tali norme, a non divulgare notizie, fatti, dati e documenti riservati di cui vengano a conoscenza per motivi inerenti la loro attività, a non trarne profitto personale e non a procurare danno a terzi o all'Amministrazione.

Art. 73 Accesso agli atti depositati in archivio

1. Il Responsabile della gestione documentale provvede al servizio di consultabilità degli atti depositati in archivio con osservanza delle speciali disposizioni vigenti in materia nonché delle norme sull'accesso ai documenti della Pubblica Amministrazione.

2. L'istanza di accesso è formulata secondo le modalità specificate del Regolamento comunale in materia e indicate nella pagina dedicata sul sito web istituzionale del Comune.
3. L'accoglimento, il diniego o il differimento di accesso alla documentazione dell'archivio è disciplinata dalla vigente normativa sull'accesso e dal regolamento comunale in materia.
4. La consultazione dei documenti dell'archivio di deposito per motivi di ricerca storica scientifica statistica è subordinata al parere del Responsabile per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi (o servizio di gestione documentale).
5. La consultazione avviene nel rispetto della normativa in materia di beni culturali e di protezione dei dati personali.

13 - SICUREZZA DEL SISTEMA INFORMATICO

Art. 74 Sicurezza del sistema informatico

1. Un sistema informatico assicura elevati livelli di sicurezza quando soddisfa le seguenti proprietà:
 - disponibilità: l'informazione ed i servizi che eroga devono essere a disposizione degli utenti del sistema compatibilmente con i livelli di servizio;
 - integrità: l'informazione ed i servizi erogati possono essere creati, modificati o cancellati solo dalle persone autorizzate a svolgere tali operazioni;
 - autenticità: garanzia e certificazione della provenienza dei dati;
 - confidenzialità o riservatezza: l'informazione che contiene può essere fruita solo dalle persone autorizzate.
2. La sicurezza del sistema informatico va intesa non solo come *“protezione del patrimonio informativo da rilevazioni, modifiche o cancellazioni non autorizzate per cause accidentali o intenzionali”*, ma anche come *“limitazione degli effetti causati dall'eventuale occorrenza di tali cause”*.
3. Il sistema informatico assicura:
 - l'univoca identificazione degli utenti;
 - la protezione delle informazioni relative a ciascun utente nei confronti degli altri;
 - la garanzia di accesso alle risorse esclusivamente agli utenti abilitati;
 - la registrazione delle attività rilevanti ai fini della sicurezza svolte da ciascun utente, in modo tale da garantirne l'identificazione.
 - l'univoca identificazione dei documenti.
4. Il sistema di gestione documentale e protocollo informatico deve consentire il controllo differenziato dell'accesso alle risorse del sistema per ciascun utente o gruppo di utenti.
5. Il sistema di gestione documentale consente il tracciamento di qualsiasi evento di modifica delle informazioni trattate e l'individuazione del suo autore.

Art. 75 Piano di sicurezza informatica

1. In relazione ai nuovi scenari di rischio, alla crescente complessità dell'attività istituzionale caratterizzata da un intenso uso della tecnologia dell'informazione, il servizio Informatica (ICT e Agenda digitale) predispone i piani di emergenza (e relativi aggiornamenti) in grado di assicurare la continuità delle operazioni indispensabili per il servizio e il ritorno alla normale operatività.
2. Ai sensi delle Linee Guida il Servizio Informatica predispone il piano della sicurezza informatica (e relativi aggiornamenti) di cui all'allegata dichiarazione (**Allegato 12**).
3. Le soluzioni di sicurezza adottate hanno l'obiettivo di assicurare la protezione degli interessi dei soggetti pubblici e privati ed evitare eventi pregiudizievoli che possano danneggiare l'accessibilità, la riservatezza e l'integrità dei dati dei sistemi informatici e tramite le reti telematiche.

4. I documenti informatici del Comune di Cremona devono essere custoditi e controllati con modalità tali da ridurre al minimo i rischi di distruzione, perdita, accesso non autorizzato o non consentito o non conforme alla finalità della raccolta.
5. Il Comune di Cremona aggiorna tempestivamente i dati nei propri archivi, non appena venga a conoscenza dell'inesattezza degli stessi.
6. I dati trattati, ai sensi della vigente normativa sulla protezione di dati personali, tenuti su supporti gestiti dai singoli Servizi sono censiti e sottoposti ad apposite misure di sicurezza a cura dei Dirigenti dei Servizi.
7. Tutti i dipendenti dell'Amministrazione concorrono alla realizzazione della sicurezza; essi pertanto sono tenuti a proteggere le risorse loro assegnate per lo svolgimento dell'attività lavorativa, in particolare relativamente all'utilizzo delle risorse informatiche, all'accesso ai sistemi e ai dati e all'uso delle password.

Art. 76 Protezione dei dati personali

1. Il Comune di Cremona in qualità di titolare dei dati personali registrati a protocollo e contenuti nella documentazione amministrativa, dà attuazione al dettato normativo inerente alla protezione dei dati con atti formali aventi rilevanza interna ed esterna.
2. Nell'**Allegato n. 3** sono riportati i dati relativi al **Responsabile della Protezione dei dati (RPD o DPO Data Protection Officer)** del Comune di Cremona.

Art. 77 Controllo del rischio

1. L'azione di controllo del rischio si esprime con la messa in esercizio di una serie di misure classificate e dettagliate come segue:
 - a) Misure di sicurezza organizzative:
 - analisi dei rischi;
 - regolamento per l'accesso;
 - linee guida per la sicurezza;
 - formazione;
 - verifiche periodiche sui dati;
 - distruzione controllata dei supporti.
 - b) Misure di sicurezza logiche:
 - identificazione e autenticazione utente;
 - controllo degli accessi ai dati e ai programmi;
 - politica antivirus;
 - firma digitale, crittografia;
 - monitoraggio sessioni di lavoro;
 - disponibilità del software e dell'hardware.

c) Misure di sicurezza fisiche:

- vigilanza della sede;
- ingresso controllato nei locali;
- sistemi di allarme e/o antintrusione;
- registrazione degli accessi;
- custodia in armadi chiudibili, classificatori non accessibili;
- dispositivi antincendio;
- continuità alimentazione elettrica;
- controllo operato addetti manutenzione;
- verifica di leggibilità dei supporti.

14 – APPROVAZIONE, REVISIONE E PUBBLICAZIONE

Art. 78 Approvazione

1. Il presente manuale è approvato con deliberazione di Giunta del Comune di Cremona.

Art. 79 Revisione/aggiornamenti

1. Il presente manuale è revisionato/aggiornato, con deliberazione di Giunta Comunale, ordinariamente con cadenza triennale o prima della scadenza prevista, qualora se ne ravvisi la necessità, in particolare a seguito di:
 - normativa sopravvenuta e/o modificato contesto organizzativo dell'ente;
 - 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 e tecnologie.
2. Gli allegati potranno essere revisionati/aggiornati con deliberazione di Giunta Comunale e secondo le tempistiche di cui al comma 1 - senza che ciò comporti il riavvio della procedura di modifica del MGD - in relazione all'evoluzione della normativa e delle informazioni in essi contenute.

Art. 80 Pubblicazione e divulgazione

1. Il Manuale di gestione documentale è reso pubblico tramite la sua diffusione sul sito web istituzionale del Comune, secondo le modalità previste dalla normativa vigente.
2. E' diffuso capillarmente alle diverse articolazioni organizzative del Comune di Cremona, al fine di consentire la più ampia conoscenza e condivisione.