



**Manuale per la gestione del protocollo informatico,
dei flussi documentali e degli archivi
della Città metropolitana di Milano**

Sommario

1	Disposizioni generali	6
1.1	Ambito di applicazione	6
1.2	Definizioni dei termini.....	6
1.3	Area organizzativa omogenea	6
1.4	Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi - Responsabili.....	7
1.5	Unicità del protocollo informatico.....	8
1.6	Modello operativo adottato per la gestione dei documenti.....	8
1.7	Archivio e sistema documentale	8
1.7.1	Archivio corrente	10
1.7.2	Archivio di deposito	10
1.7.3	Archivio storico	10
2	Formazione dei documenti.....	11
2.1	Requisiti minimi del documento	11
2.2	Formazione dei documenti informatici	12
2.3	Formato dei documenti informatici	13
2.4	Metadati dei documenti informatici.....	13
2.5	Sottoscrizione dei documenti informatici	13
2.6	Validazione temporale dei documenti informatici	14
2.7	Formazione documenti analogici.....	15
2.8	Originali e copie	16
2.9	Scansione dei documenti analogici	17
3	Ricezione dei documenti	18
3.1	Ricezione dei documenti su supporto analogico	18
3.2	Servizio postale, corrieri, agenzie di recapito	19
3.3	Consegna diretta “a mano”	19
3.4	Ricezione dei documenti informatici.....	20

3.5	Ricezione dei documenti informatici attraverso PEC (Posta Elettronica Certificata)	20
3.6	Ricezione dei documenti informatici attraverso posta elettronica ordinaria	21
3.7	Ricezione dei documenti informatici attraverso moduli, formulari e altri sistemi moduli, servizi web e interoperabilità tra sistemi.....	21
3.8	Ricezione dei documenti tramite riferimenti esterni e file sharing	22
3.9	Ricezione dei documenti su supporto rimovibile	23
3.10	Ricezione dei documenti informatici attraverso fax management.....	23
3.11	Ricevute attestanti la ricezione dei documenti	24
4	Registrazione dei documenti	25
4.1	Documenti soggetti a registrazione di protocollo	25
4.2	Documenti non soggetti a registrazione di protocollo	25
4.3	Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti.....	26
4.4	Formazione dei registri e repertori informatici particolari	28
4.5	Registrazione degli allegati	29
4.6	Segnatura di protocollo.....	30
4.7	Annullamento e modifica delle registrazioni di protocollo	31
4.8	Differimento dei termini di protocollazione	33
4.9	Registro giornaliero di protocollo.....	33
4.10	Registro di emergenza.....	33
5	Documentazione particolare.....	35
5.1	Firma digitale con certificato di firma scaduto o revocato	35
5.2	Documentazione di gare d'appalto di lavori e di acquisizione di beni e forniture 35	
5.3	Lettera anonima.....	36
5.4	Lettere prive di firma.....	36
5.5	Firma illeggibile	36
5.6	Corrispondenza personale e riservata	36
5.7	Documenti inviati via fax.....	36
5.8	Corrispondenza ricevuta con smistamento plurimo	37

5.9	Documenti in partenza con più destinatari.....	37
5.10	Allegati.....	38
5.11	Integrazioni documentarie e procedurali	38
5.12	Documenti di competenza di altre amministrazioni	38
5.13	Oggetti plurimi	38
5.14	Trasmissioni telematiche e procedimenti amministrativi online.....	39
6	Posta elettronica	40
6.1	Gestione della posta elettronica.....	40
6.2	La posta elettronica per le comunicazioni interne.....	41
7	Assegnazione dei documenti.....	42
7.1	Assegnazione.....	42
7.2	Modifica delle assegnazioni	43
8	Classificazione e fascicolazione dei documenti.....	45
8.1	Classificazione dei documenti.....	45
8.2	Fascicolazione dei documenti	45
8.3	Il fascicolo: definizione e criteri per la formazione.....	46
8.4	Formazione e alimentazione dei fascicoli	47
8.5	Apertura del fascicolo	48
8.6	Modifica delle assegnazioni	50
8.7	Modifica dell'oggetto	50
8.8	Fascicolo ibrido.....	51
8.9	Tenuta dei fascicoli dell'archivio corrente.....	52
8.10	Chiusura e versamento dei fascicoli in archivio di deposito	52
9	Invio dei documenti destinati all'esterno	55
9.1	Spedizione dei documenti informatici mediante l'utilizzo della posta elettronica certificata.....	55
9.2	Trasmissione dei documenti informatici in interoperabilità e in cooperazione applicativa (trasmissioni telematiche)	56
9.3	Spedizione dei documenti cartacei	56
10	Sistema informatico e conservazione dei documenti.....	57

10.1	Sistema informatico.....	57
10.2	Conservazione e memorizzazione dei documenti analogici, informatici e delle rappresentazioni digitali dei documenti cartacei.....	57
10.3	Conservazione dei documenti informatici, dei fascicoli informatici e delle aggregazioni documentali informatiche.....	57
10.4	Censimento depositi documentari delle banche dati e dei software.....	58
10.5	Memorizzazione dei dati e dei documenti informatici e salvataggio della memoria informatica.....	58
10.6	Pacchetti di versamento.....	58
10.7	Conservazione in outsourcing.....	59
10.8	Selezione dei documenti.....	59
11	Accesso ai dati, informazioni e documenti - Pubblicità legale e trasparenza amministrativa.....	60
11.1	Accessibilità da parte degli utenti appartenenti all'Amministrazione.....	60
11.2	Accesso esterno.....	60
11.3	Albo on line.....	61
12	Disposizioni finali.....	62
12.1	Approvazione.....	62
12.2	Revisione.....	62
12.3	Pubblicazione e divulgazione.....	62
12.4	Formazione del personale.....	63
13	Allegati.....	64

1 Disposizioni generali

1.1 Ambito di applicazione

Il Manuale di gestione è uno strumento operativo che serve ad indicare le procedure e a fornire le istruzioni per la corretta formazione, gestione, tenuta e conservazione della documentazione analogica e digitale.

Esso descrive, altresì, le modalità di gestione dei flussi documentali e degli archivi, in modo tale da organizzare e governare la documentazione ricevuta, inviata o comunque prodotta dall'Amministrazione secondo parametri di correttezza ed efficienza in relazione al corretto svolgimento delle attività di formazione, spedizione e ricezione, registrazione, classificazione, fascicolazione, archiviazione, conservazione, fruizione dei documenti e per la gestione dei flussi documentali e degli archivi dell'Ente.

Il Manuale è rivolto agli utenti interni ovvero a tutti i soggetti che operano all'interno della Città metropolitana di Milano e agli utenti esterni, cittadini, imprese, enti e altri soggetti esterni che si rapportano con l'Amministrazione.

1.2 Definizioni dei termini

Per quanto riguarda la definizione dei termini, per favorire la corretta comprensione del dettato del presente Manuale, si rimanda al glossario (Allegato n.1).

1.3 Area organizzativa omogenea

L'Area organizzativa omogenea (AOO) è l'insieme di funzioni e di strutture individuate dall'amministrazione cui sono assegnate funzioni omogenee. Essa, pertanto, presenta esigenze di gestione documentale in modo unitario e coordinato, ai sensi della normativa vigente.

La Città metropolitana di Milano - in seguito denominata "Amministrazione" o "Ente" - costituisce un'unica Area organizzativa omogenea composta dall'insieme di tutte le sue Unità organizzative, come da organigramma pubblicato sul sito istituzionale nella sezione Amministrazione trasparente - Organizzazione - Articolazione degli uffici.

L'Unità organizzativa responsabile (UOR) è, all'interno della AOO, un complesso organizzato di risorse umane e strumentali cui è affidata una competenza omogenea nell'ambito della quale i dipendenti assumono la responsabilità nella trattazione di affari, attività e procedimenti amministrativi (Aree, Settori, Servizi).

Al Dirigente di ciascuna Unità organizzativa è affidato il compito e la responsabilità di gestire la documentazione in conformità alle disposizioni del presente Manuale.

La Città metropolitana di Milano è accreditata presso l'indice dei domicili digitali delle Pubbliche Amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi (IPA), il codice dell'Ente è CMML, il codice identificativo dell'AOO è AOO_CMML.

L'articolazione dell'Area organizzativa omogenea in Unità organizzative responsabili definite nel sistema di protocollo informatico e gestione documentale non coincide necessariamente con l'organigramma dell'Ente in quanto legata e funzionale alla gestione dei documenti e dei flussi documentali.

All'interno del sistema di protocollo informatico e gestione documentale ciascuna Unità organizzativa è identificata da un codice alfanumerico utilizzato per l'assegnazione e lo smistamento dei documenti.

L'elenco delle Unità organizzative definite nel sistema di protocollo informatico e gestione documentale con i relativi codici di riferimento è contenuto nell'Allegato n. 2.

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

Nell'ambito dell'Area organizzativa omogenea, ai sensi della normativa vigente, il servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, è gestito dal Servizio Gestione e conservazione documentale inquadrato all'interno del Settore Affari generali e Supporto organi istituzionali.

Il Servizio garantisce la corretta gestione dei documenti durante il loro intero ciclo di vita e vigila sull'osservanza della corretta applicazione della normativa in materia di gestione documentale espletando tutti i compiti ad esso attribuiti dalla legge o dalla regolamentazione interna dell'Ente.

All'intero dell'Area organizzativa omogenea sono stati nominati il Responsabile della gestione documentale ed il Responsabile della conservazione digitale che svolgono le funzioni definite dalla normativa vigente in tema di protocollo informatico e conservazione digitale (Allegato n. 17), tra cui la predisposizione e l'aggiornamento del Manuale di gestione del protocollo, il Manuale della Conservazione e il Piano per la sicurezza informatica.

Il Responsabile della gestione documentale, di concerto con il Responsabile della conservazione, provvede altresì alla conservazione degli strumenti di descrizione, ricerca, gestione e conservazione dei documenti.

Al fine di provvedere alla transizione digitale, l'Amministrazione ha individuato il Responsabile per il digitale a cui affidare la transizione alla modalità operativa digitale ed i conseguenti processi di riorganizzazione finalizzati alla realizzazione di un'amministrazione digitale e aperta, di servizi facilmente utilizzabili e di qualità, attraverso una maggiore efficienza ed economicità.

Gli atti di nomina dei responsabili sono contenuti nell'Allegato n. 3.

1.5 Unicità del protocollo informatico

All'interno dell'Area organizzativa omogenea è operativo un unico registro di protocollo informatico.

La numerazione delle registrazioni di protocollo è unica, progressiva, corrisponde all'anno solare ed è composta da almeno sette numeri, tuttavia a norma dell'articolo 53, comma 5 del DPR 445/2000 sono possibili registrazioni particolari.

Per il calcolo della data e dell'ora della protocollazione, nonché di tutti i successivi interventi sulle singole registrazioni di protocollo, il protocollo informatico utilizza l'orario di sistema dei server, sincronizzati tra loro tramite il protocollo NTP (Network Time Protocol).

Tutti i protocolli particolari o settoriali sono aboliti. L'Amministrazione non riconosce validità a registrazioni particolari che non siano quelle individuate nell'elenco Allegato (Allegato n. 4).

Ad ogni documento è dato un solo numero, che non può essere utilizzato per la registrazione di altri documenti anche se correlati allo stesso.

1.6 Modello operativo adottato per la gestione dei documenti

Per la gestione dei documenti è adottato un modello operativo decentrato che prevede la partecipazione attiva di più Unità organizzative ed utenti abilitati a svolgere soltanto le operazioni di loro competenza.

Il sistema di protocollo informatico e gestione documentale in uso consente a ciascuna Unità organizzativa di operare in autonomia circa la registrazione della corrispondenza in entrata, in uscita ed interna.

Gli addetti alla registrazione di protocollo dipendono funzionalmente e rispondono al Dirigente dell'Unità organizzativa di appartenenza, che è tenuto a vigilare sul loro operato.

Ogni Unità organizzativa svolge le attività e le funzioni previste dal Manuale di gestione e deve dotarsi delle attrezzature necessarie per lo svolgimento di una corretta gestione documentale (es. stampanti per etichette).

Tutti gli operatori sono obbligati al pieno e scrupoloso rispetto delle istruzioni impartite con il presente Manuale o diffuse dal Responsabile della gestione documentale attraverso linee guida e circolari esplicative.

1.7 Archivio e sistema documentale

L'archivio è il complesso organico ed ordinato dei documenti (analogici e informatici, ricevuti spediti e interni) prodotti dall'Amministrazione nello svolgimento dell'attività amministrativa per il conseguimento dei propri fini o l'espletamento delle proprie funzioni e conservati per il perseguimento di finalità politiche, amministrative, storiche e culturali.

La gestione documentale deve essere intesa quindi come funzione di organizzazione esercitata dall'Ente sulla propria documentazione, con la precisa finalità di disporre del necessario supporto informativo e documentale per lo svolgimento efficace, efficiente e trasparente propria delle attività.

Gli archivi e i singoli documenti degli enti pubblici sono beni culturali inalienabili, sin dal momento dell'inserimento di ciascun documento nell'archivio dell'Area organizzativa omogenea, di norma mediante la registrazione di protocollo.

L'archivio rappresenta un complesso unitario, non può essere smembrato, a qualsiasi titolo, e deve essere conservato nella sua organicità nel rispetto della normativa vigente.

La rimozione, lo spostamento, anche temporaneo, il trasferimento presso altri soggetti giuridici dell'archivio, nonché lo scarto dei documenti, sono subordinati all'autorizzazione del Ministero per il tramite della Soprintendenza competente per territorio (art. 21 del D.Lgs. 22/01/2004, n. 42 Codice dei beni culturali e del paesaggio).

Come previsto dal Codice di comportamento dell'Ente, il dipendente è tenuto alla massima cura degli atti e documenti dallo stesso gestiti nello svolgimento dell'attività di competenza, siano essi in formato cartaceo o informatico.

Il dipendente è altresì tenuto alla massima diligenza nelle attività di archiviazione delle pratiche gestite, affinché sia garantita ed agevole la loro rintracciabilità.

Al fine di assicurare la tracciabilità dei processi decisionali, i dipendenti sono tenuti inoltre a garantire un adeguato supporto documentale, che consenta la possibilità di riprodurre il medesimo processo decisionale in relazione anche a casi analoghi.

In occasione di lavoro agile e smart working è vietato portare all'esterno degli uffici dell'Ente documenti analogici in originale o depositare stabilmente copie di documenti originali informatici su dispositivi portatili, la fruizione dei documenti informatici è garantita mediante l'accesso al sistema di protocollo informatico e gestione documentale.

In ogni caso devono essere garantite tutte le misure previste per la tutela dei dati personali in accordo con la normativa vigente e la regolamentazione interna.

Convenzionalmente, per motivi organizzativi, tecnici, funzionali e di responsabilità, l'Archivio nella sua completezza ed unitarietà si suddivide in tre grandi sezioni:

- Archivio corrente;
- Archivio di deposito;
- Archivio storico.

1.7.1 Archivio corrente

L'archivio corrente è costituito da tutti i documenti relativi ad affari correnti e a procedimenti amministrativi in corso di trattazione conservati presso le Unità organizzative responsabili.

L'archivio corrente è costituito dall'insieme di tutta la documentazione prodotta dagli uffici durante lo svolgimento della loro attività e ancora utile all'espletamento della stessa, si tratta della documentazione relativa ad affari correnti e a procedimenti amministrativi in corso di trattazione.

È tramite questi documenti che gli uffici tengono traccia delle attività e dei fatti svolti e manifestano all'esterno la volontà dell'Amministrazione.

L'archivio corrente si forma sulla base dei criteri aggregativi dettati dal piano di classificazione o titolario dell'Area organizzativa omogenea (Allegato n.9).

In questa fase sono le Unità organizzative ad essere responsabili della gestione e tenuta dei documenti, nei quali si sostanzia la loro attività amministrativa.

1.7.2 Archivio di deposito

Nell'archivio di deposito è conservata la documentazione relativa a procedimenti e attività concluse, per il periodo stabilito dal Massimario di selezione e scarto (Allegato n.10).

In questa fase si effettuano gli scarti d'archivio e si seleziona la documentazione per la conservazione permanente.

1.7.3 Archivio storico

L'archivio storico è composto dalla documentazione relativa ad affari e procedimenti cessati da più di 40 anni selezionata per la conservazione permanente.

L'archivio storico e di deposito sono gestiti e conservati a cura del Servizio Gestione e conservazione documentale.

La Città metropolitana di Milano essendo subentrata alla Provincia di Milano per effetto della Legge 7 aprile 2014 n. 56 conserva l'archivio dell'Amministrazione provinciale.

2 Formazione dei documenti

2.1 *Requisiti minimi del documento*

In considerazione di quanto indicato dal Codice dell'amministrazione digitale (D. Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e smi), che prevede l'uso di strumenti e tecnologie informatiche per l'espletamento dell'attività amministrativa, la Città metropolitana di Milano sta progressivamente evolvendo verso la formazione, gestione e trasmissione di documenti informatici.

I documenti della Città metropolitana di Milano sono prodotti mediante adeguati strumenti informatici.

Tutti i documenti prodotti o ricevuti, analogici o digitali, costituiscono l'archivio dell'Ente.

Deve essere curata la standardizzazione della forma e del contenuto dei documenti al fine di agevolarne il trattamento.

Per agevolare il processo di formazione dei documenti l'Ente rende disponibili per via telematica (Intranet) modelli e moduli che il personale è tenuto ad utilizzare.

Indipendentemente dal supporto su cui sono formati, i documenti prodotti dall'Ente devono riportare gli elementi essenziali riportati di seguito.

- Denominazione e stemma dell'Ente;
- Indicazione dell'Unità organizzativa responsabile che ha prodotto il documento (area, settore, servizio o ufficio);
- Recapiti dell'ufficio produttore (indirizzo, via, numero civico, codice avviamento postale, città, sigla della provincia, numero di telefono, indirizzi di posta elettronica istituzionale dell'Ente, PEO e PEC);
- Luogo e data;
- Destinatario/i e relativi recapiti fisici o elettronici;
- Cognome e nome per le persone;
- Denominazione per gli enti e le imprese;
- Unità organizzativa per i documenti interni;

A seconda dei casi:

- Indirizzo completo: via/piazza, numero civico, CAP, città;
- Indirizzo telematico: peo/pec;

- Indice di classificazione, anno e numero del fascicolo;
- Eventuale numero di repertorio;
- Oggetto del documento: un solo oggetto per documento;
- Numero e descrizione degli allegati (se presenti);
- Indicazione del Responsabile del procedimento (cognome, nome e qualifica);
- Sottoscrizione digitale/elettronica.

I modelli di carta intestata sono predisposti dall'Ente ed utilizzati dagli uffici in modo appropriato nel rispetto degli standard e dei formati predeterminati.

Per i documenti informatici il numero di protocollo non è contenuto nel documento ma associato al documento.

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

La data deve essere espressa nella formulazione estesa e completa di luogo, giorno, mese, anno.

Nel caso di documento informatico la validazione temporale è il risultato di una procedura informatica con cui si attribuisce, ad uno o più documenti informatici, una data ed un orario opponibili a terzi come specificato al paragrafo 2.6.

2.2 Formazione dei documenti informatici

L'Ente forma gli originali dei propri documenti con mezzi informatici secondo le regole tecniche di cui all'art. 71 del Codice dell'amministrazione digitale (CAD), ossia secondo le seguenti modalità:

- utilizzo di applicativi di videoscrittura;
- utilizzo di appositi strumenti software;
- registrazione informatica delle informazioni risultanti da transazioni o processi informatici o attraverso presentazione telematica di dati mediante moduli standard o formulari;
- generazione o raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni provenienti da una o più basi dati, anche in modalità interoperativa;
- acquisizione di un documento informatico per via telematica o su supporto informatico, della copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico, della copia informatica di un documento analogico.

Gli atti formati con strumenti informatici, i dati e i documenti informatici dell'Ente costituiscono informazione primaria ed originale da cui è possibile effettuare, su diversi tipi di supporto, copie e duplicati per gli usi consentiti dalla legge.

Città metropolitana di Milano

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

Per i dettagli sulle modalità di produzione di copie e copie conformi si rimanda alle Linee guida per la produzione delle copie di documenti e atti amministrativi (Allegato n. 5).

2.3 *Formato dei documenti informatici*

I documenti informatici prodotti dall'Ente, indipendentemente dal software utilizzato, prima della loro sottoscrizione con firma elettronico/digitale, sono convertiti in uno dei formati standard previsti dalla normativa vigente in materia di documenti informatici (Allegato n. 17), al fine di garantire la loro inalterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura. L'Ente per la formazione dei documenti informatici, delle copie e degli estratti informatici adotta preferibilmente il formato PDF/A.

Nella fase di redazione dei documenti informatici, i font da utilizzare per i caratteri non devono avere licenza proprietaria.

Formati diversi possono essere scelti nei casi in cui la natura del documento informatico lo richieda per un utilizzo specifico nel suo contesto tipico che deve comunque essere oggetto di valutazione da parte del Responsabile della gestione documentale.

2.4 *Metadati dei documenti informatici*

Al documento informatico è associato l'insieme minimo dei metadati, con riferimento alla normativa vigente in tema di protocollo informatico (Allegato n. 17). L'insieme minimo dei metadati è il seguente:

- identificativo univoco e persistente
- data di chiusura
- oggetto
- soggetto produttore
- destinatario

Al documento amministrativo informatico sono inoltre associati i metadati indicati nell'art. 53 del DPR 445/2000 e quelli previsti dalla normativa vigente in tema di protocollo informatico (Allegato n. 17).

2.5 *Sottoscrizione dei documenti informatici*

La sottoscrizione dei documenti informatici è ottenuta con processi di firma elettronica conformi alle disposizioni dettate dalla normativa vigente (Allegato n. 17).

Per l'apposizione della firma digitale, l'Ente si avvale dei servizi di un'autorità di certificazione iscritta nell'elenco pubblico dei certificatori accreditati tenuto dall'Agenzia per l'Italia Digitale.

I documenti informatici prodotti, indipendentemente dal software utilizzato per la loro redazione, prima della sottoscrizione con firma digitale, sono convertiti nel formato standard PDF/A, al fine di garantirne l'immodificabilità e la corretta archiviazione e conservazione nel tempo.

La firma digitale viene utilizzata come forma di sottoscrizione per garantire i requisiti di integrità e non ripudiabilità nei confronti di soggetti esterni.

La verifica delle firme digitali dei documenti prodotti o ricevuti avviene attraverso l'utilizzo di software rilasciati gratuitamente, secondo la normativa, dagli enti certificatori.

Per la formazione, gestione e sottoscrizione di documenti informatici aventi rilevanza esclusivamente interna, nella propria autonomia organizzativa, l'Ente può adottare forme di sottoscrizione diverse dalla firma digitale previste dalla normativa vigente (Allegato n. 17).

Il Sindaco, i Consiglieri delegati, i Dirigenti, le Posizioni organizzative ed i Funzionari con potere di firma sono dotati di firma digitale.

I documenti informatici sottoscritti con firma digitale prodotti dall'Ente non riportano al loro interno la segnatura di protocollo: il documento firmato digitalmente infatti, non deve essere modificato dopo la firma, altrimenti questa perde di validità, e la protocollazione deve sempre avvenire dopo la firma, attestando il protocollo in uscita la trasmissione del documento.

Per tali documenti, quindi, la segnatura di protocollo è costituita da un insieme di metadati che vengono associati al documento in fase di spedizione telematica (segnatura informatica conforme alle specifiche di cui alla Circolare AGID n.60 del 23-01-2013).

2.6 Validazione temporale dei documenti informatici

Il registro di protocollo informatico conserva l'impronta di ogni documento registrato, consentendo la verifica dell'integrità del documento, anche successivamente la scadenza del certificato di firma.

La registrazione di protocollo, per la sua funzione di atto pubblico e le sue caratteristiche funzionali (non modificabilità dei dati, data e ora di registrazione, log delle modifiche successive la registrazione), costituisce validazione temporale in quanto la data di registrazione contenuta nella segnatura di protocollo è un riferimento opponibile a terzi.

Il registro di protocollo, anche in forma digitale, è atto pubblico di fede privilegiata che certifica l'effettivo ricevimento e l'effettiva spedizione di un documento ad una certa

data, indipendentemente dalla regolarità del documento stesso, ed è idoneo a produrre effetti giuridici a favore o a danno delle parti.

A norma di quanto disposto dalla normativa vigente (Allegato n. 17), costituiscono inoltre validazione temporale:

- Il riferimento temporale contenuto nella segnatura di protocollo;
- Il riferimento temporale ottenuto attraverso la procedura di conservazione dei documenti in conformità alle norme vigenti;
- Il riferimento temporale ottenuto attraverso l'utilizzo di posta elettronica certificata;
- Il riferimento temporale ottenuto attraverso l'utilizzo della marcatura postale elettronica ai sensi dell'art. 14, comma 1, punto 1.4 della Convenzione postale universale, come modificata dalle decisioni adottate dal XXIII Congresso dell'Unione postale universale, recepite dal Regolamento di esecuzione emanato con il D.P.R. 12 gennaio 2007, n. 18.

Considerato che tutti i sistemi di validazione temporale sopra richiamati sono asincroni rispetto al momento di sottoscrizione; in altre parole sono e possono essere apposti solo in un momento diverso e sicuramente successivo alla sottoscrizione digitale, l'apposizione di una validazione temporale ad un documento informatico sottoscritto quindi, deve essere la più tempestiva possibile.

La regola deve essere quella di far trascorrere il minor tempo possibile tra la sottoscrizione digitale del documento e l'apposizione della validazione temporale ad esempio la registrazione di protocollo.

Per ottenere una corretta validazione temporale è fondamentale verificare che la firma digitale apposta sul documento sia valida prima della registrazione di protocollo.

2.7 Formazione documenti analogici

In assenza di domicilio digitale del cittadino qualora si renda necessario spedire documenti in formato analogico tramite il servizio postale, i documenti da spedire saranno prodotti come originali informatici dei quali verranno spedite copie analogiche prodotte secondo la normativa vigente.

L'Ente conserva l'originale informatico sottoscritto con firma digitale nel proprio archivio.

All'interno della copia analogica spedita al cittadino, attraverso una specifica funzione del sistema di protocollo informatico e gestione documentale saranno inserite automaticamente le seguenti informazioni:

- codice amministrazione - CMMI;
- codice area organizzativa omogenea - AOO_CMMI;

Città metropolitana di Milano

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

- codice registro - CMMI;
- numero e data di protocollo;
- dicitura “Copia analogica a stampa tratta da documento informatico sottoscritto con firma digitale predisposto e conservato presso l’Amministrazione in conformità al D.lgs 82/2005 (CAD)”;
- ente certificatore emittente del certificato di firma digitale;
- numero seriale del certificato di firma digitale;
- periodo di validità del certificato;
- cognome e nome del firmatario.

Per i dettagli sulle modalità di produzione di copie e copie conformi si rimanda alle Linee guida per la produzione di documenti e atti amministrativi (Allegato n. 5).

La redazione di documenti originali in formato analogico è consentita, salve norme speciali di legge, solo nei casi in cui risulti necessaria data l’impossibilità di utilizzare strumenti informatici e comunque nel rispetto del principio dell’economicità dell’azione amministrativa.

Per ogni documento analogico destinato a essere spedito sono scritti due o più esemplari quanti sono i destinatari, oppure un documento base nel caso in cui si producano documenti seriali a contenuto e destinatario diversificati (per quanto riguarda la gestione dei documenti a più destinatari si rimanda alla Sezione casi particolari).

Uno di questi esemplari classificato si conserva nel fascicolo dopo che sono state eseguite le operazioni descritte di seguito. L’esemplare che si conserva nel fascicolo (minuta) può avere la dicitura “minuta” o “copia per gli atti”.

Tutti i suddetti esemplari, compresa la copia per gli atti, sono protocollati e spediti a cura del Responsabile del procedimento, sulla copia per gli atti è apposta la segnatura di protocollo.

2.8 Originali e copie

Si definisce "originale" il documento nella sua redazione definitiva, perfetta ed autentica completo degli elementi sostanziali e formali di cui deve essere garantita la non modificabilità.

Gli atti formati con strumenti informatici, i dati e i documenti informatici, comunque detenuti dall’Amministrazione, costituiscono informazione primaria ed originale da cui è possibile effettuare, su diversi tipi di supporto, duplicati, copie ed estratti, nei termini e per gli usi consentiti dalla legge.

Le copie, così come gli estratti, hanno la stessa efficacia probatoria dell'originale da cui sono tratte, quando la loro conformità all'originale non è espressamente disconosciuta o qualora risulti attestata nelle forme di cui agli artt. 23 e 23-bis del CAD.

Per i dettagli sulle modalità di produzione di copie e copie conformi si rimanda alle Linee guida per la produzione di documenti e atti amministrativi (Allegato n. 5).

2.9 Scansione dei documenti analogici

I documenti su supporto cartaceo dopo le operazioni di registrazione, classificazione e segnatura, possono essere acquisiti, all'interno del sistema di protocollo informatico e gestione documentale in formato immagine con l'ausilio di scanner a cura della Unità organizzativa assegnataria.

La scansione del documento deve avvenire dopo la registrazione e la segnatura in modo che la copia per immagine riporti la segnatura stessa.

Le copie per immagine sono prodotte mediante processi e strumenti che assicurino che il documento informatico abbia contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto.

Le immagini digitali dei documenti cartacei acquisite con lo scanner sono resi disponibili alle Unità organizzative tramite il sistema di protocollo informatico e gestione documentale ed utilizzate per alimentare il fascicolo informatico.

Il processo di scansione si articola nelle seguenti fasi:

- acquisizione delle immagini in modo che a ogni documento, anche composto da più fogli, corrisponda un unico file in un formato standard abilitato alla conservazione (preferibilmente pdf, pdf/a);
- verifica della leggibilità delle immagini acquisite e della loro esatta corrispondenza con gli originali cartacei;
- collegamento delle rispettive immagini alla registrazione di protocollo, in modo non modificabile;
- memorizzazione delle immagini, in modo non modificabile.

La creazione della copia per immagine del documento analogico non implica in nessun caso la distruzione del documento originale cartaceo che deve essere conservato nel fascicolo ibrido come indicato nella sezione "Fascicolazione dei documenti".

3 Ricezione dei documenti

La corrispondenza in ingresso può essere acquisita dall'Area organizzativa omogenea con diversi mezzi e modalità in base alla tecnologia di trasporto utilizzata dal mittente.

Un documento analogico può essere recapitato:

- tramite il servizio postale, corrieri, agenzie di recapito;
- direttamente tramite consegna a mano.

Un documento informatico può essere recapitato:

- a mezzo posta elettronica ordinaria o certificata (PEO e PEC);
- servizi online e interoperabilità tra sistemi;
- su supporto rimovibile quale, ad esempio, CD ROM, DVD, pen drive, etc, consegnato direttamente allo sportello di protocollo generale, alle UOR o inviato per posta convenzionale o corriere;
- tramite fax server;
- tramite riferimenti esterni e file sharing.

Con riferimento alla trasmissione dei documenti tra le pubbliche amministrazioni si rammenta che ai fini della verifica della provenienza le comunicazioni sono valide se:

- sono sottoscritte con firma digitale o altro tipo di firma elettronica qualificata;
- ovvero sono dotate di segnatura di protocollo di cui all'articolo 55 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445;
- ovvero è comunque possibile accertarne altrimenti la provenienza, secondo quanto previsto dalla normativa vigente o dalle regole tecniche di cui all'articolo 71. È in ogni caso esclusa la trasmissione di documenti a mezzo fax;
- ovvero trasmesse attraverso sistemi di posta elettronica certificata.

Gli addetti del Servizio Gestione conservazione documentale sono autorizzati dal Responsabile della gestione documentale all'apertura di tutta la corrispondenza analogica e digitale ricevuta fatta eccezione per quella riconosciuta come personale o riservata.

Non è ammessa la ricezione di corrispondenza di carattere personale presso gli uffici dell'Ente

3.1 Ricezione dei documenti su supporto analogico

I documenti su supporto analogico possono arrivare all'Ente attraverso:

Città metropolitana di Milano

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

- il servizio postale, corrieri, agenzie di recapito;
- con consegna a mano direttamente allo sportello di protocollo generale, alle Unità organizzative, o agli sportelli aperti al pubblico abilitati alla ricezione della documentazione presso le sedi decentrate.

3.2 Servizio postale, corrieri, agenzie di recapito

I documenti che pervengono mediante servizio postale o corriere sono consegnati di norma nella sede legale dell'Ente e ricevuti dagli operatori Servizio Gestione e conservazione documentale che curano l'apertura della corrispondenza, la registrazione di protocollo, l'assegnazione e l'inoltro alle Unità organizzative responsabili nonché lo smistamento della documentazione non soggetta a registrazione.

Lo sportello di protocollo generale è ubicato presso la sede legale dell'Ente a Palazzo Isimbardi in via Vivaio 1 a Milano.

Per la ricezione di documentazione analogica a mezzo servizio postale gli uffici devono fornire ai propri interlocutori esterni l'indirizzo dello sportello di protocollo generale privilegiando ed incentivando comunque l'utilizzo di canali telematici.

Qualora da parte di gestori del servizio postale venisse tentato il recapito di corrispondenza ordinaria e a firma presso sedi decentrate, il personale addetto al presidio dello stabile procede al ritiro. La corrispondenza ricevuta senza essere aperta è tempestivamente inoltrata allo sportello di protocollo generale tramite giro posta interno.

3.3 Consegna diretta "a mano"

Gli orari di apertura al pubblico degli sportelli per la presentazione della documentazione analogica sono pubblicati sul sito web istituzionale dell'Ente.

Gli uffici si uniformano a tali orari per la comunicazione dell'orario di ricezione di buste, domande di concorso o altra documentazione. Per consentire agli operatori dello sportello di protocollo generale di evadere in giornata tutta la documentazione relativa a gare o concorsi, la scadenza di gare o concorsi è fissata entro le ore 12.00, con l'avvertenza di non includere il venerdì come ultimo giorno per la consegna.

Gli operatori dello sportello di protocollo generale provvedono a separare la documentazione esclusa dalla registrazione di protocollo e provvedono all'apertura della corrispondenza pervenuta salvo i casi particolari indicati nella sezione 5.

I documenti ricevuti sono tempestivamente registrati attraverso il sistema di protocollo informatico e gestione documentale e trasmessi alle Unità organizzative destinatarie.

I documenti recapitati o consegnati direttamente alle Unità organizzative sono registrati a protocollo dagli addetti alla protocollazione dell'Unità organizzativa ricevente.

Non è consentita in ogni caso l'apertura della corrispondenza ricevuta e il successivo inoltro allo sportello di protocollo generale per la protocollazione.

3.4 Ricezione dei documenti informatici

I documenti informatici possono essere recapitati tramite:

- a mezzo posta elettronica semplice o certificata (PEC):
- a mezzo posta elettronica ordinaria o semplice (PEO):
- moduli, servizi web e interoperabilità tra sistemi;
- su supporto rimovibile quale, ad esempio, CD ROM, DVD, pen drive, etc, consegnato direttamente allo sportello di protocollo generale, alle Unità organizzative o inviato per posta convenzionale o corriere;
- tramite fax server;
- tramite riferimenti esterni e file sharing.

3.5 Ricezione dei documenti informatici attraverso PEC (Posta Elettronica Certificata)

La ricezione dei documenti informatici avviene tramite la casella di posta elettronica certificata istituzionale protocollo@pec.cittametropolitana.mi.it integrata con il sistema di protocollo informatico.

La gestione operativa è affidata al Servizio Gestione e conservazione documentale che garantisce il continuo presidio e lo smistamento dei documenti ricevuti in orario d'ufficio.

L'indirizzo di posta elettronica certificata istituzionale è pubblicato sul sito web dell'Ente e all'indice dei domicili digitali delle Pubbliche Amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi (IPA).

La casella di posta elettronica certificata istituzionale è di tipo chiuso ovvero abilitata a ricevere esclusivamente messaggi di posta elettronica certificata, le comunicazioni provenienti da posta elettronica ordinaria devono essere trasmesse secondo quanto specificato nel paragrafo successivo.

L'Ente ha istituito un ulteriore indirizzo di posta elettronica certificata per la gestione del processo di fatturazione elettronica, la casella non è resa pubblica poiché dedicata esclusivamente alle comunicazioni con il Sistema di Interscambio.

Il sistema di gestione documentale acquisisce direttamente i messaggi pervenuti nella casella e predispone un'unica registrazione di protocollo per ciascun messaggio ricevuto.

L'integrazione consente la registrazione semiautomatica dei messaggi, del documento principale e degli allegati con un parziale intervento dell'operatore addetto al presidio nella compilazione di alcuni campi.

Le mail di carattere pubblicitario contenenti offerte non richieste dall'Amministrazione sono cestinate.

3.6 Ricezione dei documenti informatici attraverso posta elettronica ordinaria

La ricezione dei documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo trasmessi da posta elettronica ordinaria avviene tramite la casella istituzionale protocollo@cittametropolitana.mi.it integrata con il sistema di protocollo informatico.

La gestione operativa è affidata al Servizio Gestione e conservazione documentale che garantisce il continuo presidio e lo smistamento dei documenti ricevuti in orario d'ufficio.

L'indirizzo di posta elettronica ordinaria istituzionale è pubblicato sul sito web dell'Ente e all'indice dei domicili digitali delle Pubbliche Amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi (IPA).

Il sistema di gestione documentale acquisisce direttamente i messaggi pervenuti nella casella e predispone un'unica registrazione di protocollo per ciascun messaggio ricevuto.

L'integrazione consente la registrazione semiautomatica dei messaggi, del documento principale e degli allegati con un parziale intervento dell'operatore addetto al presidio nella compilazione di alcuni campi.

Le mail di carattere pubblicitario contenenti offerte non richieste dall'Amministrazione sono cestinate.

3.7 Ricezione dei documenti informatici attraverso moduli, formulari e altri sistemi moduli, servizi web e interoperabilità tra sistemi

L'Ente riceve i documenti informatici creati dall'utente attraverso i moduli e i formulari resi disponibili mediante gli applicativi web elencati all'interno del sito istituzionale, nella sezione servizi on line e in URP, oppure mediante sistemi di cooperazione applicativa con altre Pubbliche amministrazioni.

I servizi web sono resi disponibili dal sito istituzionale dell'Ente, tramite accesso con identificazione dell'utente anche tramite SPID e concessione di autorizzazioni esplicite da parte dell'Ente.

I servizi web consentono il conferimento controllato di documenti, in particolare legati a specifici procedimenti amministrativi, assolvendo anche il compito di verifica formale di accettabilità degli stessi e sono integrati con il sistema di protocollo informatico, che effettua la registrazione automatica dei documenti conferiti.

3.8 Ricezione dei documenti tramite riferimenti esterni e file sharing

Solo per la ricezione di documenti da altre pubbliche amministrazioni è possibile ricevere documenti resi disponibili con riferimenti esterni contenuti nella segnatura di protocollo.

Poiché la posta elettronica certificata ha un limite intrinseco in relazione alle dimensioni del messaggio, può succedere che, invece del documento vero e proprio, venga inviato solo un link che consente (con o senza l'inserimento di una password) l'accesso al file ed il suo download.

La Circolare 60/2013 dell'AGID ammette che un messaggio contenga riferimenti esterni a documenti non contenuti nel messaggio stesso e ne disciplina le corrette modalità di indicazione nella segnatura informatica.

In particolare:

- i riferimenti esterni devono essere correttamente riportati nella segnatura informatica;
- ci deve essere un link per ciascun documento con un id unico di riferimento;
- nel riferimento dovrebbe essere inclusa l'impronta del documento in modo da poter effettuare una verifica di integrità (in modo da essere sicuri che quello che si scarica sia proprio il documento da ricevere).

In questi casi è necessario procedere subito al download del documento/i, al suo inserimento nel sistema di protocollo informatico e gestione documentale e alla sua protocollazione in ingresso.

Nello specifico:

- il protocollo assegnato ai documenti scaricati da Internet deve essere diverso da quello del documento con cui è stato trasmesso il link. I documenti scaricati non sono stati effettivamente trasmessi come allegati, e quindi devono costituire un nuovo documento con un protocollo diverso dal documento originario;
- il download dei documenti ed il loro inserimento e registrazione nel sistema di protocollo informatico e gestione documentale è effettuato dal personale del Servizio Gestione e conservazione documentale addetto al presidio delle caselle di posta elettronica istituzionali.

Per i soggetti privati, nel caso in cui la documentazione da trasmettere sia troppo pesante e non permetta l'utilizzo della pec, è possibile utilizzare sistemi di file sharing disponibili sulla rete internet.

L'invio del link contenente l'accesso alla documentazione deve essere preceduto dall'invio a mezzo PEC, di un documento di trasmissione contenente l'elenco dei documenti oggetto dell'invio con l'indicazione del nome del file, delle dimensioni espresse in MB e dell'impronta del documento.

La dimensione del singolo documento trasmesso non deve eccedere i 40 MB.

Il download dei documenti ed il loro inserimento e registrazione nel sistema di protocollo informatico e gestione documentale è effettuato dal personale del Servizio Gestione e conservazione documentale addetto al presidio delle caselle di posta elettronica istituzionali.

Tutti i documenti trasmessi dovranno essere firmati digitalmente per consentire la verifica della provenienza e l'integrità.

Prima della registrazione e acquisizione nel sistema di protocollo è fondamentale verificare la leggibilità dei documenti e che le dimensioni siano tali da consentirne l'acquisizione nel sistema di protocollo informatico e gestione documentale.

Il protocollo in ingresso assegnato ai documenti scaricati deve essere diverso da quello del documento con cui sono stati trasmessi la nota accompagnatoria e il link ai documenti.

3.9 Ricezione dei documenti su supporto rimovibile

I documenti elettronici soggetti a registrazione di protocollo trasmessi su supporto informatico rimovibile (CD ROM, DVD, pen drive, etc.) vengono di norma recuperati dal supporto su cui sono stati trasmessi, ed acquisiti nel sistema di protocollo informatico e gestione documentale e protocollati in arrivo.

Qualora la dimensione dei documenti trasmessi non consenta l'acquisizione dei documenti nel sistema di protocollo informatico e gestione documentale, è fondamentale provvedere alla conservazione del supporto ricevuto, con annotazione del numero e della data di protocollo, a tale scopo può essere utilizzata l'etichetta adesiva di segnatura.

Il supporto contenete i documenti informatici deve essere accompagnato da un documento cartaceo o digitale contenente l'elenco dei documenti con l'indicazione del nome del file, delle dimensioni espresse in MB e dell'impronta del documento.

Tutti i documenti trasmessi dovranno essere firmati digitalmente per consentire la verifica della provenienza e l'integrità dei file ricevuti.

Prima della registrazione e acquisizione nel sistema di protocollo è fondamentale verificare la compatibilità del supporto presentato e la leggibilità dei documenti.

3.10 Ricezione dei documenti informatici attraverso fax management

La normativa vigente prevede l'esclusione dell'utilizzo del fax come canale di comunicazione tra Pubbliche amministrazioni.

Sono fatte salve deroghe temporanee motivate da eccezionali ragioni di emergenza o in caso di malfunzionamenti dei canali telematici ordinari.

Può esserne consentito l'utilizzo nelle comunicazioni con i privati, ma è disincentivato e considerato di carattere residuale poiché l'Ente privilegia l'uso dei canali telematici.

L'Ente ha dismesso i propri fax a carta in favore di un fax server centralizzato, un sistema cioè in cui ad ogni numero di fax corrisponde una casella email nella quale i fax ricevuti pervengono nella forma di messaggi email con allegato il fax in formato PDF.

Per la ricezione dei documenti di tutto l'Ente è attivo un numero di fax presidiato dagli operatori del Servizio Gestione e conservazione documentale.

I fax ricevuti sono considerati documenti informatici e protocollati come tali.

Nel caso in cui al fax faccia seguito la ricezione dell'originale cartaceo, poiché ogni documento viene individuato da un solo numero di protocollo, indipendentemente dal supporto e dal mezzo di trasmissione, l'operatore di protocollo deve attribuire al cartaceo la stessa segnatura del documento pervenuto in precedenza via fax.

3.11 Ricevute attestanti la ricezione dei documenti

Qualora venga richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna diretta di un documento cartaceo, gli uffici che ricevono i documenti in arrivo possono rilasciare una fotocopia del primo foglio dopo avervi apposto un timbro con la data, l'ora di arrivo e la sigla dell'operatore. In alternativa, l'ufficio esegue la registrazione e rilascia ricevuta, ottenuta tramite il sistema di protocollo informatico e gestione documentale con gli estremi della segnatura.

E' vietato apporre l'etichetta adesiva di segnatura sulla copia per ricevuta.

Nel caso di ricezione informatica, la notifica di avvenuta ricezione è assicurata dal sistema di posta elettronica certificata con le ricevute di accettazione e consegna o attraverso il servizio online che fornisce il numero e la data della registrazione di protocollo.

4 Registrazione dei documenti

4.1 Documenti soggetti a registrazione di protocollo

Tutti i documenti prodotti e ricevuti dall'Amministrazione, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, ad eccezione di quelli indicati nel successivo articolo, sono registrati al protocollo.

Il numero di protocollo individua un unico documento e gli eventuali allegati allo stesso e, di conseguenza, ogni documento con i relativi allegati reca un solo numero di protocollo.

Non è consentito l'utilizzo di un unico numero di protocollo per il documento in arrivo e per quello in partenza.

Non è consentita l'identificazione dei documenti mediante l'assegnazione manuale di numeri di protocollo che il sistema informatico ha già attribuito ad altri documenti, anche se questi documenti sono strettamente correlati tra loro.

Non è consentita altresì la protocollazione di un documento già protocollato salvo i casi inevitabili di invio multiplo da parte del mittente.

Il Registro di protocollo si configura come atto pubblico di fede privilegiata fino a querela di falso.

4.2 Documenti non soggetti a registrazione di protocollo

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo: gazzette ufficiali, bollettini ufficiali, notiziari della pubblica amministrazione, note di ricezione delle circolari e di altre disposizioni, materiale statistico ricevuto, atti preparatori interni, giornali, riviste, materiale pubblicitario, inviti a manifestazioni, stampe varie, plichi di libri e tutti quei documenti già soggetti a registrazione particolare da parte dell'Ente il cui elenco è allegato al presente Manuale (Allegato n.4).

Sono inoltre esclusi dalla registrazione a protocollo:

- Offerte e preventivi di terzi non richiesti;
- Biglietti d'occasione (condoglianze, auguri, congratulazioni, ringraziamenti);
- Le ricevute di ritorno delle raccomandate A.R. e le attestazioni di avvenuta notificazione;
- Le ricevute di protocollazione;
- Comunicazioni di bonifici bancari ed estratti conto.

Le ricevute di ritorno cartacee di raccomandate e atti giudiziari non sono soggette a protocollo.

L'indirizzo da indicare per la restituzione della ricevuta è Città metropolitana di Milano Via Vivaio 1, 20122 Milano.

A mezzo giro posta interno, sono recapitate all'Unità organizzativa competente del procedimento a cui si riferiscono per l'inserimento nel fascicolo procedimentale.

Possono essere acquisite in copia per immagine per l'inserimento nel fascicolo elettronico come documento non protocollato dalla Unità organizzativa referente (cd. Nuovo documento o documento grigio).

4.3 Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti

I documenti registrati a protocollo si distinguono in:

- documenti in arrivo;
- documenti in partenza;
- documenti interni.

Per documenti in arrivo s'intendono i documenti di rilevanza giuridico - probatoria, acquisiti dagli uffici di Città metropolitana di Milano nell'esercizio delle proprie funzioni e provenienti da un soggetto, pubblico o privato, esterno all'Amministrazione.

Per documenti in partenza s'intendono i documenti di rilevanza giuridico - probatoria, prodotti dagli uffici di Città metropolitana di Milano nell'esercizio delle proprie funzioni e indirizzati ad un soggetto, pubblico o privato, esterno all'Amministrazione.

I documenti interni sono quelli prodotti e scambiati tra le Unità organizzative dell'Amministrazione e si distinguono in:

- formali - documenti di preminente carattere giuridico-probatorio;
- informali - documenti di carattere informativo.

I documenti interni formali o di preminente carattere giuridico - probatorio sono quelli redatti dagli uffici 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.

I documenti interni formali sono formati con tecnologie informatiche e devono essere protocollati.

La trasmissione di documenti interni formali tra Unità organizzative dell'Ente avviene per mezzo del sistema di protocollo informatico.

Il documento interno è registrato nel sistema come protocollo interno dall'Unità organizzativa che lo produce e trasmesso all'Unità organizzativa destinataria, che non

deve protocollarlo nuovamente ma provvedere alla sola fascicolazione qualora titolare del fascicolo a cui il documento afferisce.

I documenti interni informali o di carattere informativo sono - a mero titolo esemplificativo - memorie informali, appunti, brevi comunicazioni o simili, scambiate tra uffici.

Per questi documenti solitamente non è prevista la registrazione di protocollo.

Questi documenti possono essere scambiati attraverso la posta elettronica o altri strumenti di condivisione.

Spetta al Dirigente di ciascuna Unità organizzativa, o al singolo Responsabile del procedimento, attribuire al documento lo status di documento interno informale, che comporta che questo non venga assoggettato alla registrazione di protocollo. Tale documento può entrare comunque a fare parte del patrimonio documentale della Città metropolitana, mediante l'apposizione di un codice identificativo (ID) attribuito automaticamente dal sistema di gestione documentale, la classificazione e la fascicolazione (c.d. nuovo documento o documento grigio).

Non possono essere trattati come documenti interni quelli redatti da personale in servizio presso l'Amministrazione ed indirizzati agli Organi e/o agli Uffici della stessa - richieste, comunicazioni, note inerenti al rapporto giuridico tra dipendente e Amministrazione - tali documenti devono essere protocollati come provenienti dall'esterno e conseguentemente come documenti in arrivo.

Allo stesso modo devono essere considerati come documenti in partenza, quelli prodotti dall'Amministrazione ed indirizzati al singolo dipendente.

La registrazione dei documenti ricevuti, spediti o interni è effettuata in un'unica operazione. I requisiti necessari di ciascuna registrazione di protocollo sono:

- numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- mittente o destinatario dei documenti ricevuti o spediti, registrato in forma non modificabile;
- oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
- impronta del documento informatico registrato in forma non modificabile;
- allegati (numero e descrizione);
- assegnazione (ufficio referente).

Inoltre possono essere aggiunti:

- data e numero di protocollo dei documenti ricevuti, se disponibili;
- tipo di documento;
- livello di riservatezza;
- classificazione e fascicolazione.

Nel caso in cui un documento abbia nel contempo come destinatari soggetti esterni ed interni all'Amministrazione, deve essere protocollato in partenza, per i soggetti interni dovrà essere effettuata una trasmissione tramite il sistema di protocollo informatico e gestione documentale.

Le regole di scrittura sono descritte nelle Linee guida per l'inserimento e l'aggiornamento dei dati nel protocollo informatico e per la compilazione della banca dati anagrafica (Allegato n. 6).

4.4 Formazione dei registri e repertori informatici particolari

L'Ente forma i propri registri e repertori informatici particolari mediante la generazione o raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più basi dati, anche appartenenti a più soggetti interoperanti, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica.

I registri, i repertori, gli albi e gli elenchi e le raccolte di dati concernenti stati, qualità personali e fatti se non soggetti a registrazione di protocollo sono indicati nell'Allegato n. 4.

Periodicamente il Responsabile della gestione documentale, di concerto con il Responsabile dei sistemi informativi provvede ad effettuare il censimento delle banche dati e dei software di gestione documentale in uso all'interno dell'Ente.

Ogni registrazione particolare deve consentire comunque l'identificazione univoca del documento e deve riportare:

- dati identificativi di ciascun atto (autore, destinatario, oggetto, data: generati in modo non modificabile);
- numero di repertorio progressivo e annuale generato in modo non modificabile.

In considerazione della spiccata rilevanza del loro carattere probatorio e della loro importanza nella gestione amministrativa sono registrati a protocollo per fornire agli stessi un riferimento temporale opponibile a terzi e di conseguenza non rappresentano atti soggetti a registrazione particolare ex. art 53 c. 5 DPR 445/2000:

- Atti del Sindaco Metropolitano
- Delibere del Consiglio Metropolitano
- Delibere della Conferenza Metropolitana

- Atti Dirigenziali
- Delibere Parco Agricolo Sud
- Informative Parco Agricolo Sud
- Decreti Del Presidente Parco Agricolo Sud
- Delibere Assemblea dei Sindaci Parco Agricolo Sud
- Informative Assemblea dei Sindaci Parco Agricolo Sud
- Delibere del Consiglio di amministrazione Istituzione Idroscalo
- Contratti stipulati dall'Ente in forma pubblica amministrativa, scritture private autenticate e decreti d'esproprio

Ciascuna categoria di atti sopra elencata costituisce una serie archivistica e per ogni serie viene istituito un repertorio sul quale vengono annotati con numerazione progressiva i singoli atti costituenti la serie.

Nel repertorio generale vanno riportati gli elementi obbligatori del protocollo e un ulteriore numero progressivo, denominato «numero di repertorio», che identifica univocamente il documento all'interno della serie.

La numerazione del repertorio generale ha cadenza annuale, cioè inizia il 1° gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno.

I documenti registrati in un repertorio possono essere altresì conservati nel fascicolo insieme ai documenti che afferiscono al medesimo affare o procedimento amministrativo in ragione del principio dell'unicità dell'archivio.

Gli atti amministrativi degli organi di governo, nonché gli atti dei dirigenti, sono registrati nel protocollo come documenti interni.

La registrazione a protocollo costituisce riferimento temporale per la validazione delle firme digitali apposte sugli atti.

4.5 Registrazione degli allegati

Il numero e la descrizione degli allegati sono elementi essenziali per l'efficacia di una registrazione. Nella registrazione di protocollo è obbligatorio riportare la descrizione sintetica degli allegati per consentirne un'agevole individuazione.

Tutti gli allegati devono pervenire con il documento principale alle postazioni abilitate alla protocollazione al fine di essere inseriti nel sistema di protocollo informatico e gestione documentale.

In presenza di allegati analogici su ciascuno è riportata la segnatura di protocollo (etichetta adesiva).

Il sistema di protocollo informatico e gestione documentale gestisce in forma automatizzata gli allegati ai messaggi ricevuti attraverso la posta elettronica, per ciascun messaggio di posta ricevuto il sistema genera un'unica registrazione che comprende tutti i documenti allegati al messaggio stesso.

4.6 Segnatura di protocollo

La segnatura di protocollo consiste nell'apposizione o associazione all'originale del documento, in forma permanente e non modificabile, di informazioni rilevanti ai fini giuridico - probatori e gestionali.

Tale operazione viene effettuata contestualmente all'operazione di registrazione di protocollo ed ha lo scopo di individuare ciascun documento in modo inequivocabile con la creazione di un legame tra il documento e la relativa registrazione di protocollo.

Le informazioni minime che compongono la segnatura sono le seguenti:

- codice identificativo dell'Ente;
- codice identificativo dell'area organizzativa omogenea;
- codice identificativo del registro,
- data di protocollo;
- numero progressivo di protocollo.

Nel caso di documento informatico in ingresso, i dati di segnatura sono registrati nella banca dati del sistema di protocollo informatico e gestione documentale e si evincono dal registro di protocollo.

Nel caso di documento informatico in uscita, la segnatura di protocollo è contenuta in un file denominato `segnatura.xml` associato al documento ed allegato al messaggio di posta elettronica certificata spedito.

Il contenuto e la struttura del file xml di segnatura sono conformi alle specifiche tecniche di cui alla Circolare AGID n.60/2013.

Affinché il file di segnatura sia allegato al messaggio di posta elettronica certificata spedito è necessario che il destinatario della registrazione di protocollo sia registrato nell'anagrafica dei corrispondenti con canale preferenziale "interoperabilità".

Per i documenti cartacei in arrivo la segnatura viene effettuata utilizzando specifiche etichette adesive apposte solitamente nell'angolo in alto a destra della prima pagina del documento e degli eventuali allegati e comunque in posizione tale da non pregiudicare la lettura del documento.

Non è consentito scrivere a mano il numero e la data di protocollo sul documento originale.

Per i documenti prodotti in originale informatico per i quali si procede all'invio di copia analogica a stampa, le informazioni della segnatura di protocollo potranno essere riportate sul documento cartaceo utilizzando l'apposita funzionalità resa disponibile dal sistema di protocollo informatico e gestione documentale.

Nell'eventualità di documenti in partenza prodotti in formato analogico, la segnatura viene effettuata utilizzando l'etichetta adesiva.

L'etichetta adesiva per la segnatura contiene le seguenti informazioni:

- denominazione dell'Ente;
- codice identificativo dell'Ente (CMMI);
- codice identificativo dell'area organizzativa omogenea (AOO_CMMI);
- codice identificativo del registro (CMMI);
- numero di protocollo,
- data di protocollo;
- codice a barre.

L'etichetta deve essere apposta unicamente sul documento originale prima di fare copie o scansioni dello stesso; non deve essere apposta sulle stampe di documenti informatici, ad esempio documenti firmati digitalmente o ricevuti tramite posta elettronica certificata.

E' facoltativo, per l'operatore che esegue la registrazione del documento, indicare, ai margini dell'etichetta di segnatura, l'indice di classificazione ed il codice di assegnazione del documento.

4.7 Annullamento e modifica delle registrazioni di protocollo

In caso di errori nella registrazione di protocollo è possibile intervenire con modalità differenti a seconda che l'errore riguardi:

- le informazioni generate o assegnate automaticamente dal sistema e registrate in forma immodificabile (numero, data di protocollo e impronta del documento), in tal caso si procede con l'annullamento della registrazione;
- le altre informazioni registrate in forma immodificabile (mittente, destinatario, oggetto), in tal caso è possibile procedere con la modifica della registrazione.

L'annullamento anche di una sola delle informazioni generate o assegnate automaticamente dal sistema e registrate in forma immodificabile determina l'automatico e contestuale annullamento della intera registrazione di protocollo.

Le registrazioni annullate rimangono memorizzate nel registro di protocollo e sono visualizzate in rosso coi caratteri barrati per consentirne comunque la leggibilità.

Solo il Responsabile della gestione documentale è autorizzato all'annullamento delle registrazioni su propria iniziativa o dietro richiesta scritta formulata utilizzando il modulo apposito.

La richiesta firmata dal Dirigente o dal Responsabile del servizio/procedimento che ha creato o ricevuto il documento da annullare, deve riportare obbligatoriamente la motivazione per la quale si procede che sarà registrata dal sistema informatico.

Si procede all'annullamento dell'intera registrazione di protocollo in caso di:

- doppia protocollazione dello stesso documento;
- errata selezione del tipo di registrazione (arrivo/partenza/interno);
- errata associazione del documento;
- documento incompleto o non visualizzabile per errori di trasmissione in interoperabilità;
- documento non di competenza dell'Ente

Nel caso di documento già protocollato con altro numero, nella richiesta di annullamento dovrà essere indicato anche il numero di protocollo originariamente assegnato al documento.

L'annullamento anche di un solo campo delle altre informazioni registrate in forma immutabile, necessario per correggere errori intercorsi in sede di immissione di dati deve comportare la rinnovazione del campo stesso con i dati corretti e la contestuale memorizzazione, in modo permanente, del valore precedentemente attribuito unitamente alla data, l'ora e all'autore della modifica.

La modifica delle informazioni relative al mittente per i documenti in arrivo, al destinatario per i documenti in partenza e all'oggetto del documento è consentita esclusivamente agli utenti abilitati con il ruolo di protocollista.

La modifica ai campi mittente, destinatario e oggetto è ammessa unicamente per correggere errori in sede di immissione dei dati ovvero errori di ortografia e refusi oppure per completare le informazioni trasmesse per interoperabilità.

In caso di errori più gravi, come ad esempio l'errata indicazione del mittente/destinatario, si procederà con la richiesta per l'annullamento della registrazione.

Sui documenti cartacei è apposta una dicitura che riporta gli estremi della nota di annullamento; il documento è conservato, anche digitalizzato, a cura del Responsabile del servizio di gestione documentale insieme alla richiesta di annullamento.

Non è possibile annullare il solo numero di protocollo e mantenere valide le altre informazioni della registrazione.

Dopo l'annullamento della registrazione non è consentita alcuna modifica ulteriore.

Considerato il valore probatorio della registrazione di protocollo, l'annullamento dell'intera registrazione e la rinnovazione dei campi devono essere formalizzate con la massima tempestività e se ne trova evidenza nel registro di protocollo.

Con l'invio in conservazione ed il conseguente consolidamento del documento non sarà possibile in alcun modo procedere ad annullamento o rinnovazione.

Non è in alcun caso consentito l'annullamento dei protocolli in partenza già trasmessi al destinatario.

4.8 Differimento dei termini di protocollazione

La registrazione di protocollo si effettua di norma entro la giornata di arrivo o comunque entro le 24 ore lavorative dal ricevimento del documento; se intercorrono dei giorni festivi o di chiusura programmata degli uffici, la decorrenza dei tempi per la registrazione parte dal primo giorno lavorativo utile.

In caso di temporaneo, eccezionale ed imprevisto carico di lavoro, che non permette di evadere la corrispondenza ricevuta nella stessa giornata lavorativa, e qualora dalla mancata registrazione di protocollo nella stessa giornata possa venire meno un diritto di terzi, il Responsabile del Servizio Gestione e conservazione documentale, con apposito provvedimento motivato, può autorizzare la registrazione in tempi successivi, fissando un limite di tempo entro il quale i documenti devono essere protocollati.

La registrazione differita di protocollo informatico è possibile esclusivamente per i documenti in arrivo.

Ai fini giuridici i termini decorrono dalla data di ricezione riportata sul documento analogico con apposito timbro in uso agli addetti allo sportello di protocollo generale e nel messaggio PEC per i documenti pervenuti nella casella istituzionale.

4.9 Registro giornaliero di protocollo

Il registro giornaliero di protocollo è trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, garantendone l'immodificabilità del contenuto secondo quanto previsto nel Manuale di conservazione (Allegato n. 13).

Delle registrazioni del protocollo informatico è sempre possibile estrarre evidenza analogica e digitale previa richiesta motivata da trasmettere in forma scritta al Responsabile della gestione documentale.

4.10 Registro di emergenza

Nelle situazioni di emergenza nelle quali non sia possibile utilizzare il sistema di protocollo informatico e gestione documentale, i documenti sono registrati su un supporto alternativo, denominato "registro di emergenza".

Il registro di emergenza viene attivato con strumenti differenti al verificarsi di una delle due condizioni seguenti:

Città metropolitana di Milano

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

Pagina 33

1. indisponibilità del sistema informatico, per guasto o malfunzionamento di una delle sue componenti tecnologiche (hardware, software, infrastruttura di rete);
2. indisponibilità dei sistemi locali per mancanza di energia elettrica.

Nel primo caso il registro di emergenza viene attivato su supporto informatico, compilando un foglio Excel con schema predefinito; nel secondo caso esso viene attivato su supporto cartaceo con contenuto informativo analogo (Allegato n. 7).

Il registro di emergenza sarà attivato presso la postazione di protocollo generale della sede di Via Vivaio 1.

Il Responsabile del Servizio Gestione e conservazione documentale autorizza lo svolgimento delle operazioni di protocollo su un registro di emergenza a norma dell'art. 63 del DPR 455/2000 dandone comunicazione a tutti gli uffici.

Sul registro di emergenza devono essere riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione, nonché la data e l'ora del ripristino della piena funzionalità del sistema.

Qualora l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre le 24 ore, il Responsabile del Servizio Gestione e conservazione documentale autorizza, di volta in volta, l'uso del registro di emergenza per periodi successivi di non più di una settimana.

La sequenza alfanumerica 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.

Al termine dell'emergenza il Responsabile del Servizio Gestione e conservazione documentale revoca l'autorizzazione al protocollo di emergenza e provvede al riversamento delle registrazioni di emergenza nel protocollo informatico generale utilizzando l'apposita funzione di recupero dei dati.

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 di registrazione utilizzato in emergenza.

I documenti annotati nel registro di emergenza e trasferiti nel protocollo generale recano, pertanto, due numeri: quello del protocollo di emergenza e quello del protocollo ordinario.

La data in cui è stata effettuata la protocollazione sul registro di emergenza è quella a cui si fa riferimento per la decorrenza dei termini del procedimento amministrativo.

I registri di emergenza utilizzati durante l'anno dovranno essere conservati a cura del Servizio Gestione e conservazione documentale con le stesse modalità previste per il registro di protocollo giornaliero.

5 Documentazione particolare

5.1 Firma digitale con certificato di firma scaduto o revocato

I documenti informatici con firma elettronica o digitale il cui certificato di firma risulta scaduto o revocato prima della sottoscrizione, ricevuti tramite posta elettronica non sono acquisiti dal sistema informatico e di conseguenza non sono protocollati.

Gli operatori addetti al presidio delle caselle di posta elettronica istituzionale invieranno opportuna comunicazione al mittente.

In caso di protocollazione di documenti con certificato di firma scaduto, il Responsabile del procedimento farà opportuna comunicazione al mittente e valuterà la necessità di acquisire il documento correttamente sottoscritto, ossia con certificato valido.

5.2 Documentazione di gare d'appalto di lavori e di acquisizione di beni e forniture

Per l'espletamento delle procedure di gara l'Ente utilizza le piattaforme telematiche e gli strumenti di e-procurement in uso secondo la normativa vigente.

La documentazione trasmessa o ricevuta tramite le piattaforme informatiche deve essere protocollata e inserita nel relativo fascicolo informatico a cura del Responsabile del procedimento o dagli uffici preposti alla gestione della procedura.

Nel caso in cui la gara non sia gestita in forma telematica e sia prevista la consegna di documentazione cartacea, la corrispondenza che riporta l'indicazione "offerta", "gara d'appalto", "preventivo" o simili, o dal cui involucro è possibile evincere che si riferisce alla partecipazione ad una gara, non deve essere aperta, ma protocollata in arrivo con l'apposizione della segnatura sulla busta o involucro chiuso.

La segnatura deve essere apposta tempestivamente e comunque nella giornata di ricevimento. È prevista inoltre l'indicazione dell'ora di ricezione per le offerte giunte l'ultimo giorno utile per la presentazione.

Salvo diversi accordi con l'Unità organizzativa competente, la corrispondenza ricevuta è conservata presso la postazione di protocollo generale fino alla scadenza del termine utile per la presentazione della documentazione.

Successivamente al ritiro da parte di un soggetto incaricato, dopo l'apertura delle buste l'Unità organizzativa che gestisce la gara d'appalto riporta gli estremi di protocollo indicati sulla busta su tutti i documenti in essa contenuti.

Le Unità organizzative sono tenute ad informare preventivamente il Responsabile del Servizio Gestione e conservazione documentale in merito alle scadenze di concorsi, gare e bandi di ogni genere.

5.3 Lettera anonima

La lettera anonima ricevuta tramite il servizio postale, una volta aperta e riscontrato l'assenza di ogni riferimento al mittente, viene sottoposta alla valutazione del Responsabile del Servizio Gestione e conservazione documentale che ne stabilisce il seguito.

Se il contenuto contiene elementi giuridicamente rilevanti o comunque attinenti con le funzioni e l'attività istituzionale dell'Ente è registrata a protocollo con l'indicazione "Anonimo" nel campo mittente.

5.4 Lettere prive di firma

I documenti non firmati ma il cui mittente è chiaramente identificabile sono protocollati, assegnati e trasmessi all'Unità organizzativa di competenza.

Il Responsabile del procedimento valuterà la necessità di acquisire la sottoscrizione del documento.

5.5 Firma illeggibile

I documenti analogici ricevuti con firma illeggibile o in assenza di sottoscrizione e di cui non sia identificabile il mittente sono protocollati indicando nel campo mittente la dicitura "mittente non identificabile" o "firma illeggibile" e inoltrati alle Unità organizzative competenti. Il Responsabile del procedimento, ricevuto il documento, valuterà la possibilità o la necessità di acquisire gli elementi mancanti per il perfezionamento del documento.

5.6 Corrispondenza personale e riservata

La corrispondenza personale (es. Mario Rossi c/o Città metropolitana di Milano) è regolarmente aperta dagli addetti allo sportello di protocollo generale a meno che sulla busta sia indicata la dicitura "personale" o "riservata".

La busta chiusa sulla quale è apposto il timbro che riporta la data di arrivo è consegnata al destinatario attraverso il giro posta interno.

Dopo aver preso visione dei documenti, sarà compito del destinatario trasmettere gli stessi allo sportello di protocollo generale per la registrazione qualora si reputi che questi debbano essere registrati con protocollo in arrivo.

E' fatto divieto al personale di utilizzare le sedi dell'Ente per il recapito della corrispondenza di carattere personale e non strettamente legata all'attività istituzionale.

5.7 Documenti inviati via fax

La normativa vigente prevede l'esclusione della corrispondenza via fax fra pubbliche amministrazioni. La trasmissione di documenti via fax con cittadini o altri soggetti

privati non aventi l'obbligo di comunicazione in forma telematica con la pubblica amministrazione richiede la registrazione di protocollo. L'Ente utilizza per la ricezione e l'invio di fax un sistema di fax management che consente l'acquisizione dei documenti in formato elettronico.

Di norma al fax non segue mai l'originale. Qualora successivamente arrivasse anche l'originale del documento, a questo sarà attribuito lo stesso numero di protocollo.

5.8 *Corrispondenza ricevuta con smistamento plurimo*

Ogni documento deve essere individuato da un solo ed unico numero di protocollo, indipendentemente dal fatto che sia indirizzato, per competenza o per conoscenza, a una o più strutture amministrative e/o organi politici all'interno dell'Ente.

Di conseguenza, qualora pervenga un documento nel quale risultano evidenti più destinatari, l'addetto alla registrazione deve identificare il destinatario principale e protocollare ed assegnare a questi il documento.

In caso di documento analogico, l'etichetta di segnatura deve essere apposta sul documento originale prima di effettuare copie cartacee o scansione del documento per l'acquisizione al sistema di protocollo informatico e gestione documentale della copia per immagine del documento.

Per i documenti digitali tramite il sistema di protocollo informatico e gestione documentale sarà effettuata una trasmissione per ciascun destinatario.

5.9 *Documenti in partenza con più destinatari*

I documenti in partenza che abbiano più destinatari si registrano con un solo numero di protocollo.

Se la trasmissione del documento avviene in modalità analogica, i destinatari possono essere inseriti nell'apposito campo oppure se in numero particolarmente rilevante, nel campo destinatario può essere indicato "destinatari diversi - vedi elenco allegato".

Il documento contenente l'elenco dettagliato dei destinatari deve essere allegato alla registrazione di protocollo.

Per la spedizione tramite pec i destinatari devono obbligatoriamente essere inseriti nell'apposito campo, per semplificare la registrazione di protocollo si possono utilizzare le liste di distribuzione che il sistema di protocollo informatico e gestione documentale consente di gestire.

Il sistema di protocollo informatico e gestione documentale spedisce una mail distinta per ciascun destinatario inserito.

5.10 Allegati

Tutti gli allegati devono essere registrati con i documenti a cui afferiscono. Su ogni allegato analogico è riportata l'etichetta della segnatura di protocollo. Il sistema informatico provvede automaticamente a registrare gli allegati come parte integrante di un documento elettronico se pervenuti tramite posta elettronica. Nel caso in cui una mail contenga allegati illeggibili si dovrà chiedere chiarimenti al mittente in merito al documento allegato.

5.11 Integrazioni documentarie e procedurali

Gli addetti al protocollo non sono tenuti a controllare la completezza formale e sostanziale della documentazione pervenuta, ma sono tenuti a registrare il documento e gli eventuali allegati. Tale verifica spetta al Responsabile del procedimento, che deve comunicare all'interessato la necessità di eventuali integrazioni e valutare se l'assenza della documentazione comporta interruzione o sospensione del procedimento. I documenti presentati ad integrazione devono essere protocollati al momento dell'arrivo, con l'attribuzione di un nuovo numero di protocollo.

La documentazione ricevuta sarà inserita nel fascicolo relativo a cura dell'Unità organizzativa destinataria.

5.12 Documenti di competenza di altre amministrazioni

Prima di provvedere al ritiro della corrispondenza è necessario verificare che il destinatario indicato sul plico sia effettivamente la Città metropolitana di Milano.

I plichi contenenti documenti analogici recapitati per errore tramite servizio postale, non devono essere aperti e immediatamente restituiti agli operatori del servizio postale per il recapito al destinatario.

Nel caso l'erronea destinazione venga appurata solo successivamente, si provvederà ad annullare la registrazione di protocollo e ad apporre la dicitura «Annullato» sulla segnatura.

Il documento è trasmesso con lettera di accompagnamento protocollata al destinatario, se individuabile, o restituito al mittente.

Qualora alla caselle di posta elettronica istituzionale dell'Ente pervengano documenti informatici di competenza di altre amministrazioni o altri soggetti, al mittente deve essere inviata comunicazione dell'errato invio.

Se il documento viene protocollato, senza annullare il protocollo in arrivo, con lettera di accompagnamento protocollata si procederà alla trasmissione al destinatario, se individuabile, o alla restituzione al mittente.

5.13 Oggetti plurimi

È consentito associare un singolo documento a più fascicoli qualora lo stesso faccia riferimento a procedimenti diversi. Ciascun documento in uscita avrà un unico oggetto.

5.14 Trasmissioni telematiche e procedimenti amministrativi online

I documenti di cui all'Allegato n. 8 sono trasmessi/ricevuti dall'Ente con immissione diretta dei dati nel sistema dell'Ente destinatario. I documenti possono essere trasmessi senza firma digitale in quanto inviati tramite linee di comunicazione sicure, riservate ed a identificazione univoca attivati con i singoli destinatari.

I servizi online sono resi disponibili nella sezione "Servizi online" del sito istituzionale.

6 Posta elettronica

6.1 Gestione della posta elettronica

La posta elettronica viene utilizzata per l'invio di comunicazioni, informazioni e documenti sia all'interno dell'Ente, sia nei rapporti con i cittadini e altri soggetti privati, sia con altre Pubbliche amministrazioni.

La ricezione di comunicazioni formali e di documenti informatici avvengono tramite le caselle istituzionali PEC e PEO come specificato agli articoli 3.5 e 3.6.

Considerato quanto stabilito dall'art. 65 del CAD in merito alla validità delle istanze e le dichiarazioni inviate per via telematica, tutti i messaggi ricevuti considerati attinenti all'attività istituzionale dell'Ente sono protocollati ed assegnati.

Sarà cura del Responsabile del procedimento richiedere al mittente la regolarizzazione dell'istanza o della dichiarazione, acquisendo ogni utile documentazione integrativa.

La spedizione dei documenti informatici che impegnano l'Ente verso terzi avviene esclusivamente attraverso la casella PEC istituzionale integrata con il sistema di protocollo informatico e gestione documentale.

Il corpo del messaggio di posta elettronica che contiene la segnatura di protocollo non è modificabile dall'utente ma composto automaticamente dal sistema informatico come messaggio di accompagnamento funzionale alla spedizione dei documenti registrati a protocollo ed allegati al messaggio stesso.

I documenti informatici o i messaggi eventualmente pervenuti agli indirizzi di posta elettronica ordinaria personale o di settore/servizio che, in relazione al contenuto, siano ritenuti rilevanti per l'Ente, devono essere inoltrati per la protocollazione alla casella protocollo@cittametropolitana.mi.it.

Le semplici comunicazioni informali ricevute o trasmesse per posta elettronica, che consistano in scambio di informazioni che non impegnano l'Ente verso terzi, possono non essere protocollate.

A chi ne fa richiesta deve sempre essere data la risposta dell'avvenuto ricevimento. Non è possibile inviare messaggi dalla casella di posta elettronica nominativa quando il contenuto di questi impegni l'Amministrazione verso terzi.

La posta elettronica nominativa non può essere utilizzata per la ricezione o la spedizione di documenti a firma digitale per i quali si utilizzano le caselle istituzionali.

È vietato l'utilizzo della casella nominativa per comunicazioni non attinenti all'attività dell'Ente.

La casella di posta elettronica di settore/servizio può essere utilizzata per lo scambio di documenti non definitivi o per i quali non sia necessario acquisire certezza di invio e ricezione, con strutture interne all'Ente o appartenenti ad altre amministrazioni.

La posta elettronica di settore/servizio non può essere utilizzata per la ricezione o la spedizione di documenti a firma digitale per i quali si utilizzano le caselle istituzionali.

Nel formato dei messaggi di posta elettronica spediti dalle caselle nominative e di settore/servizio è inserita automaticamente la firma del titolare o i riferimenti alla struttura e un testo che rimanda al carattere riservato delle informazioni contenute e i limiti di utilizzo delle stesse in riferimento alla normativa sui dati personali.

6.2 La posta elettronica per le comunicazioni interne

Le comunicazioni tra l'Ente e i propri dipendenti, nonché tra le varie Unità organizzative, avvengono, di norma, mediante l'utilizzo della casella di posta elettronica ordinaria dei rispettivi settori/servizi o le caselle di posta elettronica nominative, nel rispetto delle norme in materia di protezione dei dati personali, nonché previa informativa agli interessati circa il grado di riservatezza degli strumenti utilizzati.

La posta elettronica viene utilizzata per:

- convocare riunioni interne all'Ente;
- inviare comunicazioni di servizio o notizie, dirette ai dipendenti in merito a informazioni generali di organizzazione;
- diffondere circolari, ordini di servizio, copie di documenti (gli originali si conservano nel fascicolo specifico debitamente registrati);
- trasmettere documenti a firma digitale relativi al rapporto giuridico tra Amministrazione e dipendente.

L'utilizzo delle caselle di posta elettronica nominative e di ufficio avviene nel rispetto del Disciplinare per l'utilizzo dei servizi informatici e di comunicazione telematica approvato dall'Ente.

7 Assegnazione dei documenti

7.1 Assegnazione

Per assegnazione di un documento si intende l'operazione di individuazione dell'Unità organizzativa responsabile cui compete la trattazione del relativo affare o procedimento amministrativo.

L'assegnazione avviene sempre con riferimento alle Unità organizzative e mai su base personale.

Le postazioni abilitate al ricevimento ed alla protocollazione provvedono ad assegnare i documenti tramite il sistema di protocollo informatico e gestione documentale sulla base dell'organigramma dell'Ente impostando il campo "Ufficio referente" utilizzando i codici elencati nell'Allegato n. 2.

Con l'assegnazione si conferisce all'Unità organizzativa assegnataria la responsabilità in merito al procedimento amministrativo connesso con il documento ricevuto.

L'Unità organizzativa assegnataria è responsabile:

- dello smistamento e dell'assegnazione del documento al proprio interno e dell'individuazione del Responsabile del procedimento;
- della classificazione e fascicolazione e della corretta tenuta del documento e del relativo fascicolo durante l'espletamento dell'attività amministrativa.

L'assegnazione del documento "per competenza" è unica, il documento può essere trasmesso "per conoscenza" ad altre Unità organizzative mediante il sistema di protocollo informatico e gestione documentale.

I documenti cartacei in originale ricevuti presso lo sportello di protocollo generale sono protocollati, assegnati e trasmessi all'Unità organizzativa assegnataria tramite posta interna per l'inserimento nel fascicolo.

Per ciascun documento protocollato e trasmesso per posta interna, gli addetti dello sportello stampano una ricevuta in duplice copia.

Una copia è trattenuta presso lo sportello, l'altra viene spedita all'Unità organizzativa destinataria unita al documento.

Questa ricevuta viene sottoscritta dagli addetti che ricevono il documento e rimandata allo sportello di protocollo a conferma dell'avvenuta presa in carico del documento.

In caso di documenti con molteplici destinatari, l'originale sarà inviato al destinatario principale mentre per gli altri destinatari saranno effettuate delle copie dopo aver effettuato la segnatura.

I documenti analogici dopo la registrazione possono essere acquisiti in copia per immagine e trasmessi utilizzando il sistema di protocollo informatico e gestione documentale a cura della Unità organizzativa referente secondo quanto indicato all'articolo 2.9.

L'acquisizione della copia per immagine non implica in nessun caso l'eliminazione dell'originale cartaceo.

L'assegnatario può a sua volta trasmettere i documenti ricevuti ad Unità organizzative differenti attraverso l'apposita funzione del software di gestione documentale ("trasmissioni").

I documenti analogici presentati presso sportelli aperti al pubblico o direttamente presso gli uffici sono assegnati alla stessa Unità organizzativa che procede alla registrazione a protocollo.

L'assegnazione dei documenti informatici pervenuti agli indirizzi di posta elettronica istituzionale dell'Ente, avviene attraverso il sistema di protocollo informatico e gestione documentale con notifica via posta elettronica interna.

La notifica è costituita da una mail che riepiloga i dati di registrazione del documento e riporta il link per l'accesso al documento conservato all'interno del sistema informatico.

Ciascuna Unità organizzativa definisce i criteri per la ricezione e la gestione interna delle notifiche.

Gli utenti abilitati al sistema di protocollo informatico e gestione documentale devono costantemente presidiare l'assegnazione e la trasmissione della documentazione all'Unità organizzativa di appartenenza per garantire un corretto processo di smistamento.

Per l'assegnazione e lo smistamento dei documenti gli operatori del Servizio Gestione e conservazione documentale fanno riferimento alle indicazioni riportate nel documento o desumibili dall'oggetto o dalla tipologia dello stesso.

Con la collaborazione delle Unità organizzative è possibile definire ed adottare istruzioni per lo smistamento in ragione di particolari tipologie documentarie.

7.2 Modifica delle assegnazioni

Successivamente all'assegnazione la struttura assegnataria verifica che il documento assegnato sia di propria competenza. Se riconosciuto di competenza, il documento deve essere preso in carico senza procedere ad un'ulteriore protocollazione.

Nel caso di assegnazione errata, l'Unità organizzativa che riceve il documento è tenuta nel più breve tempo possibile a restituirlo al Servizio Gestione e conservazione documentale, che provvederà alla nuova assegnazione correggendo le informazioni inserite nel sistema di protocollo informatico e gestione documentale ed inviando il documento alla Unità organizzativa di competenza.

In fase di restituzione del documento è possibile fornire indicazioni in merito alla corretta assegnazione del documento.

La documentazione cartacea da riassegnare deve essere trasmessa allo sportello di protocollo generale attraverso il sistema di posta interna unitamente alla ricevuta e con eventuali indicazioni utili ad agevolare la corretta assegnazione.

Per i documenti elettronici deve essere utilizzata la trasmissione “referente errato” definita nel sistema di protocollo informatico e gestione documentale.

In questo caso l’errata assegnazione è notificata con una mail agli addetti del Servizio Gestione e conservazione documentale che provvederanno alla nuova assegnazione.

Solo gli operatori del Servizio Gestione e conservazione documentale sono abilitati alla modifica del campo “Ufficio referente” e di conseguenza alla modifica dell’assegnazione.

Il sistema di protocollo informatico e gestione documentale tiene traccia dei passaggi di cui sopra, memorizzando per ciascuno di essi l’identificativo dell’utente che effettua l’intervento, la data e l’ora di esecuzione.

La traccia risultante documenta i tempi e le modalità di gestione del flusso documentale ed i conseguenti riflessi sotto il profilo della responsabilità in merito al rispetto dei tempi per i quali è richiesta agli Uffici la massima tempestività.

8 Classificazione e fascicolazione dei documenti

8.1 Classificazione dei documenti

Tutti i documenti ricevuti o prodotti, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono classificati in base al piano di classificazione o titolario (Allegato n. 9) anche se non protocollati. La classificazione è l'operazione finalizzata all'organizzazione dei documenti, secondo una schema predeterminato che è appunto il piano di classificazione o titolario e consiste nell'apposizione/associazione al documento del codice di classificazione composto da titolo e classe.

La classificazione è attività necessaria e preliminare all'attività di fascicolazione.

Il piano di classificazione allegato al presente Manuale entra in vigore il 1° gennaio dell'anno successivo a quello di approvazione del Manuale o di ogni eventuale revisione del piano stesso.

Il piano di classificazione non è mai applicato in modo retroattivo cioè non è mai utilizzato per classificare i documenti protocollati prima della sua introduzione ma esclusivamente per la classificazione dei documenti trattati successivamente.

Nel modello operativo decentrato adottato dall'Amministrazione, la classificazione dei documenti ricevuti è effettuata dall'Unità organizzativa a cui il documento è assegnato (c.d. ufficio referente), la classificazione dei documenti interni o in partenza è effettuata dagli uffici che producono il documento.

La classificazione dei documenti registrati nel sistema di protocollo informatico e gestione documentale avviene utilizzando la funzionalità "Classifica".

8.2 Fascicolazione dei documenti

La fascicolazione è un'attività strategica per la gestione documentale e per la corretta archiviazione dei documenti all'interno del sistema di gestione documentale. Essa pertanto consiste nel riunire in un'unica entità (il fascicolo) i documenti riguardanti uno stesso procedimento amministrativo/affare, o riferiti a una stessa attività, persona fisica o giuridica; è di fondamentale importanza per completare le operazioni di registrazione e classificazione dei documenti e nell'organizzazione dei documenti prodotti e ricevuti dall'Ente.

La formazione dei fascicoli e delle altre aggregazioni di documenti è strettamente legata allo svolgimento quotidiano dell'attività amministrativa, in quanto esiste un rapporto di causa-effetto tra la gestione del procedimento amministrativo e il fascicolo, il quale a sua volta è strumento della concreta azione amministrativa.

Per fascicolazione si intende l'inserimento del documento in un apposito fascicolo. La creazione di un fascicolo va fatta soltanto nel momento in cui perviene un primo

documento che ne richiede la creazione. I fascicoli devono essere strettamente collegati ai procedimenti/affari/attività svolti dai diversi servizi/uffici.

8.3 Il fascicolo: definizione e criteri per la formazione

I documenti non sono entità isolate, ma elementi organici di insiemi più complessi detti fascicoli.

Il fascicolo, secondo la definizione tradizionale, è l'insieme ordinato di documenti, riferiti in modo stabile a uno stesso affare, attività, persona, procedimento amministrativo, che si forma, nel corso dell'attività di un soggetto, allo scopo di riunire, a fini decisionali o informativi, tutti i documenti utili allo svolgimento di tali attività.

La fascicolazione è l'attività di riconduzione logica e, nel caso di documenti cartacei, anche fisica, di un documento all'interno dell'unità archivistica che ne raccoglie i precedenti, al fine di mantenere vivo il vincolo archivistico che lega ogni singolo documento.

Il fascicolo è una entità trasversale e deve essere condiviso da tutti i soggetti che partecipano all'affare/procedimento.

Attraverso la classificazione che gli viene data sulla base del piano di classificazione, ciascun fascicolo occupa un posto preciso nell'archivio dell'Ente.

Per l'individuazione delle tipologie di fascicolo si fa riferimento alle seguenti definizioni tradizionali di fascicolo archivistico:

Il fascicolo per procedimento conserva il complesso dei documenti recanti la medesima classifica, prodotti nel corso dell'intero procedimento amministrativo, dall'istruttoria al provvedimento finale.

Al suo interno sono conservati i documenti prodotti da uno o più uffici, relativi ad una pluralità di atti tra loro autonomi, scanditi nel tempo e destinati allo stesso fine, cioè all'emanazione di un provvedimento finale.

Ogni fascicolo si riferisce dunque ad un procedimento amministrativo specifico e concreto e si chiude con la conclusione del procedimento stesso. Ha quindi una data di apertura, una durata circoscritta ed una data di chiusura.

Il fascicolo per affare conserva i documenti relativi ad una competenza non procedimentalizzata, per la quale, dunque, non è previsto l'adozione di un provvedimento finale.

Ha le medesime caratteristiche del fascicolo per procedimento, ma essendo relativo ad un affare non si chiude mai con un atto finale, né in tempi pre-determinati.

Il fascicolo per attività comprende i documenti prodotti nello svolgimento di un'attività amministrativa semplice, non discrezionale, e ripetitiva, che si esaurisce in riposte obbligate o meri adempimenti.

La sua chiusura è periodica, tendenzialmente annuale, salvo diverse esigenze gestionali.

Il fascicolo nominativo ossia per persona fisica o giuridica comprende tutti i documenti, anche con classifiche diverse, che si riferiscono a una persona fisica o giuridica. Si tratta di fascicolo semi permanente, attivo fino quando è 'attiva' la persona a cui è intestato. Contiene tutti i documenti utili per ricostruire gli eventi giuridici, organizzativi ed economici inerenti a una persona che intrattiene o ha intrattenuto un rapporto strutturato di lavoro con il soggetto produttore.

Fascicoli eccessivamente generici che contengono documenti disomogenei non collegati tra loro da aspetti logici e funzionali sono deprecati e non utili alla corretta gestione dell'archivio, es. "Corrispondenza in entrata".

Ciascun fascicolo ha un proprio ciclo di vita che prevede le seguenti fasi:

- apertura;
- alimentazione/movimentazione;
- chiusura;
- versamento in archivio di deposito (solo fascicoli analogici);
- selezione, scarto o conservazione permanente in archivio storico.

E' di fondamentale importanza valutare attentamente le modalità di costituzione dei fascicoli: occorre evitare sia la formazione di fascicoli troppo voluminosi sia la moltiplicazione di fascicoli di modesta entità contenenti uno o due documenti.

Entrambe le operazioni risultano molto impegnative sul piano pratico e poco utili ad esigenze di reperimento e di gestione amministrativa e documentale.

Nel caso di fascicoli corposi è opportuno prevedere la loro articolazione in sottofascicoli, che prendano eventualmente in considerazione anche esigenze di conservazione e scarto.

Il fascicolo e il repertorio o registro dei fascicoli, sono gli elementi base che costituiscono la struttura dell'archivio che si forma nel corso dell'attività amministrativa dell'Ente.

8.4 Formazione e alimentazione dei fascicoli

Tutti i documenti, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono riuniti in fascicoli o serie documentarie.

Il Responsabile del procedimento, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 41 del Codice dell'amministrazione digitale, raccoglie tutti gli atti, i documenti e i dati del procedimento amministrativo in un fascicolo informatico.

Il Responsabile del procedimento è responsabile della corretta tenuta del fascicolo e ne cura tutte le sue fasi dall'apertura all'implementazione fino alla chiusura.

Il fascicolo viene aperto all'ultimo livello della struttura gerarchica del titolare ovvero a livello di classe.

All'interno del fascicolo è ammessa la creazione di sottofascicoli.

La numerazione dei fascicoli per ciascuna classe del titolare è automatica e progressiva su base annuale.

Ogni fascicolo è univocamente identificato dalle seguenti informazioni separate dal carattere \:

- codice di classificazione;
- anno di apertura;
- numero progressivo di repertorio attribuito automaticamente dal sistema.

Al fascicolo sono sempre associati i metadati assegnati dalla normativa vigente.

Ogni documento, dopo la sua classificazione, deve essere inserito nel fascicolo di riferimento.

Il Responsabile del procedimento attraverso le funzioni di ricerca del sistema di protocollo informatico ed il repertorio dei fascicoli, deve valutare se collocare il documento all'interno di un fascicolo esistente oppure richiedere l'apertura di un nuovo fascicolo.

I documenti ricevuti sono fascicolati dall'Unità organizzativa assegnataria (Ufficio referente); i documenti in partenza sono fascicolato dall'Unità organizzativa che produce il documento (Ufficio referente).

I documenti interni scambiati tra Unità organizzative sono fascicolati dall'Unità organizzativa titolare del fascicolo a cui il documento fa riferimento.

Tutti i documenti in partenza riportano l'indicazione del numero di fascicolo.

All'interno del fascicolo possono essere inseriti documenti protocollati e documenti non protocollati.

8.5 Apertura del fascicolo

L'apertura di un nuovo fascicolo è effettuata dal Servizio Gestione e conservazione documentale su richiesta delle Unità organizzative indirizzata a fascicoli.archivio@cittametropolitana.milano.it.

L'apertura di un nuovo fascicolo elettronico avviene attraverso il Sistema di protocollo informatico e gestione documentale che alimenta automaticamente il repertorio dei fascicoli con l'inserimento delle seguenti informazioni:

- Codice di classificazione (titolo e classe desunte dal piano di classificazione o titolare);

- oggetto del fascicolo;
- ufficio referente ovvero l'Unità organizzativa assegnataria e responsabile del fascicolo;
- Responsabile del procedimento;
- livello di riservatezza eventualmente previsto;
- collocazione fisica.

Ai fini di una corretta gestione documentale è necessario definire i criteri per la denominazione del fascicolo. Specificamente, è opportuno utilizzare una sintassi semplice che evidenzii senza dubbio la tipologia del procedimento, eventualmente il nominativo del soggetto interessato e l'anno di apertura del fascicolo, evitando di inserire riferimenti alla struttura di competenza, che potrebbe subire modifiche nella denominazione a seguito di possibili riorganizzazioni dell'Ente.

Per la compilazione dei campi obbligatori durante la creazione del fascicolo l'Ente adotta le "Linee guida per l'inserimento e l'aggiornamento dei dati nel protocollo informatico e per la compilazione della banca dati anagrafica" (Allegato n. 6).

L'oggetto del fascicolo deve contenere in maniera sintetica ma esaustiva tutti gli elementi utili all'individuazione ed alla ricerca della pratica.

Con riferimento ai fascicoli procedurali, dall'oggetto deve essere chiaro il tipo di procedimento amministrativo trattato anche in considerazione della tabella dei procedimenti definita dall'Ente.

L'indice di classificazione è il codice che rappresenta la classe del Titolario all'interno della quale viene istruito il fascicolo.

Tale indice non è collegato alla struttura organizzativa di appartenenza e quindi all'organigramma dell'Ente, esso è determinato dalla funzione o dall'attività a cui i documenti che compongono il fascicolo fanno riferimento.

Nel sistema di protocollo informatico, la visibilità dei fascicoli e di conseguenza la possibilità di associare ad essi i documenti protocollati e non, è limitata in via automatica a tutti gli utenti abilitati alla struttura organizzativa che ne chiedono la creazione, c.d. ufficio referente, ed alle strutture gerarchicamente sovraordinate nell'organigramma dell'Ente.

E' necessario specificare nella richiesta di apertura, se il fascicolo deve essere reso disponibile ad altre strutture organizzative diverse da quelle sopra citate, ovvero se è necessario limitare la visibilità del fascicolo ai soli utenti dell'ufficio referente.

Nel caso in cui si richieda la creazione di un fascicolo relativo ad un procedimento per il quale è già previsto l'intervento di altre strutture, è opportuno richiedere sin dalla creazione, l'estensione della visibilità alle strutture interessate.

Successivamente, qualora se ne manifesti l'esigenza, l'estensione della visibilità di un fascicolo può essere fatta direttamente dalla struttura assegnataria utilizzando la funzione "Trasmissioni", disponibile nel sistema di protocollo informatico senza la necessità di coinvolgere il Servizio Gestione e conservazione documentale.

Le Unità organizzative garantiscono la consultazione e/o l'implementazione dei propri fascicoli ad altre Unità organizzative ove necessario.

E' consentito restringere la visibilità dei fascicoli rispetto al criterio generale predeterminato dal sistema.

8.6 Modifica delle assegnazioni

La modifica dell'assegnazione di un fascicolo che consiste nella modifica del campo ufficio referente è effettuata, su istanza scritta dell'Unità organizzativa che ha in carico il fascicolo.

Il Servizio Gestione e conservazione documentale aggiorna il sistema informatico e il repertorio dei fascicoli e inoltra successivamente il fascicolo al Responsabile del procedimento di nuovo carico.

L'operazione di modifica dell'assegnazione è tracciata dal sistema di protocollo informatico e gestione documentale.

La modifica dell'assegnazione di un fascicolo è consentita a seguito di modifiche alla struttura organizzativa dell'Ente o in presenza di trasferimento di competenze tra Unità organizzative.

In caso di fascicoli cartacei o ibridi, oltre all'aggiornamento dell'assegnazione deve essere disposto il trasferimento fisico della documentazione cartacea alla nuova struttura organizzativa assegnataria.

In caso di avvicendamento alla dirigenza di una Unità organizzativa, anche l'archivio corrente passa sotto la responsabilità del nuovo Dirigente.

Per i fascicoli aperti si avrà quindi un cambio di responsabilità relativamente alla gestione ed alla conservazione dei fascicoli aperti.

In occasione di trasferimenti di competenze e funzioni ad altri Enti, è vietato procedere al trasferimento di documenti e fascicoli dell'archivio dell'Ente senza la preventiva autorizzazione del Responsabile della gestione documentale e della Soprintendenza archivistica e bibliografica della Lombardia.

8.7 Modifica dell'oggetto

E' consentito modificare la descrizione del fascicolo in caso di aggiornamenti non sostanziali che non comportino il cambio di oggetto dello stesso.

È il caso, ad esempio, dei fascicoli intestati ad attività produttive che cambiano ragione sociale o indirizzo ma non cambiando sostanzialmente attività. In tali casi è opportuno

continuare ad usare lo stesso fascicolo, correggendone l'oggetto con la nuova ragione sociale o il nuovo indirizzo, lasciando la vecchia ragione sociale in parentesi come "ex...".

Se invece cambia l'attività deve essere chiuso il vecchio fascicolo e aperto uno nuovo.

8.8 Fascicolo ibrido

Per fascicolo ibrido si intende un fascicolo composto sia da documenti informatici sia da documenti in originale cartaceo.

La necessità attuale di gestire entrambi i formati documentali determina la creazione di un fascicolo costituito da due unità archivistiche di conservazione differenti identificate dallo stesso numero:

- il fascicolo elettronico, obbligatorio ai sensi del già citato articolo 41 del Codice dell'amministrazione digitale;
- il fascicolo cartaceo, per contenere i documenti analogici.

L'unitarietà del fascicolo è garantita mediante il numero di fascicolo composto da indice di classificazione, anno di apertura e numero di repertorio dato dal sistema informatico di gestione documentale che è identico per entrambe le unità archivistiche.

Il fascicolo ibrido o misto, è costituito dall'insieme dei documenti cartacei e digitali, rispettivamente contenuti nel fascicolo cartaceo e in quello elettronico, identificati dalla stesso numero e oggetto.

Nel sistema di protocollo informatico è possibile visualizzare l'elenco di tutti i documenti registrati appartenenti al fascicolo.

Nel fascicolo possono confluire:

- documenti nativi digitali, tutti i documenti informatici devono essere acquisiti per garantire la loro validazione temporale e la conservazione;
- documenti digitalizzati ovvero creati mediante scansione da documenti cartacei.

Al fine di avere tutta la documentazione immediatamente disponibile nel sistema di gestione documentale si consiglia di effettuare la scansione dei documenti cartacei.

La scansione o copia per immagine non sostituisce l'originale cartaceo che non può essere distrutto e deve essere conservato secondo le disposizioni contenute nel Massimario di selezione e scarto (Allegato n. 10).

Nel caso i cui il fascicolo contenga documenti in originale cartaceo, oltre all'apertura del fascicolo elettronico si rende necessario, istruire anche il corrispondente fascicolo cartaceo per raccogliere e conservare la documentazione analogica, anche in caso di digitalizzazione della stessa (scansione).

In questi casi, all'apertura di ogni nuovo fascicolo nel sistema informatizzato deve corrispondere la creazione di un uguale fascicolo cartaceo; deve essere predisposta la cartelletta o camicia, sulla quale devono essere riportati obbligatoriamente, a cura del Responsabile del procedimento, i dati identificativi del fascicolo:

- indice di classificazione (titolo e classe);
- l'anno di apertura;
- il numero attribuito automaticamente dal sistema all'atto di apertura del corrispondente fascicolo elettronico;
- codice cdr;
- denominazione della struttura organizzativa;
- oggetto/descrizione del fascicolo;
- Responsabile del procedimento.

Per contenere fisicamente i documenti devono essere utilizzate esclusivamente le cartelline predisposte e distribuite dal Servizio Gestione e conservazione documentale.

In caso di fascicoli voluminosi, devono essere comunque utilizzati contenitori idonei alla conservazione dei documenti, non è sufficiente creare blocchi di documenti e legarli con la fettuccia.

Nel caso in cui il fascicolo contenga solo documenti digitali, la cartellina non deve essere utilizzata.

Il fascicolo completo, cioè la totalità dei documenti, cartacei e elettronici, riguardanti lo specifico affare/procedimento, sarà costituito dalla somma del fascicolo cartaceo e di quello informatico.

8.9 Tenuta dei fascicoli dell'archivio corrente

I fascicoli dell'archivio corrente sono formati a cura dei Responsabili di procedimento e conservati, fino al trasferimento nell'archivio di deposito, presso gli uffici di competenza.

Fino alla chiusura ed al versamento del fascicolo la responsabilità della custodia e corretta conservazione dei documenti è del Responsabile del procedimento.

8.10 Chiusura e versamento dei fascicoli in archivio di deposito

I fascicoli relativi agli affari o ai procedimenti conclusi, non più necessari allo svolgimento delle attività correnti, devono essere trasmessi al Servizio Gestione e conservazione documentale per la chiusura e il versamento in archivio di deposito.

Il momento di chiusura del fascicolo coincide:

- per i fascicoli procedurali con la produzione dell'ultimo documento previsto dall'iter amministrativo del procedimento;
- per i fascicoli per affare con il termine del procedimento cui afferisce l'affare;
- per i fascicoli per attività con la chiusura del periodo temporale a cui si riferisce il fascicolo che raccoglie documenti della stessa tipologia (generalmente l'anno);

Per i fascicoli nominativi con il termine di tutti gli effetti giuridicamente rilevanti del rapporto tra l'Ente e la persona che dà il titolo al fascicolo.

Prima di procedere alla chiusura di un fascicolo, è opportuno valutare se sussistano o meno eventuali collegamenti con altri fascicoli. Se esistono legami di successione logico-temporale tra procedimenti amministrativi, il fascicolo relativo al procedimento originario non potrà essere mandato in conservazione prima della conclusione dei procedimenti collegati, permanendo quindi nell'archivio corrente.

Il versamento è l'operazione con la quale il Responsabile del procedimento trasferisce al Responsabile dell'archivio i fascicoli non più utili alle attività correnti.

Con la chiusura, il fascicolo non potrà più essere alimentato cioè non potranno più essere inseriti documenti al suo interno.

Il versamento può essere organizzato seguendo due diverse modalità:

- programmazione di versamenti periodici ad esempio con cadenza annuale su iniziativa del Responsabile del Servizio Gestione e conservazione documentale;
- versamenti su richiesta da parte delle Unità organizzative.

Per ragioni di carattere logistico ed organizzativo, il versamento dei fascicoli in archivio di deposito deve essere sempre preventivamente concordato con il Responsabile del Servizio Gestione e conservazione documentale e svolta esclusivamente seguendo le Linee guida per la chiusura e il versamento dei fascicoli in archivio di deposito (Allegato n. 11).

Durante la fase di deposito si svolgono le operazioni relative allo scarto legale dei documenti.

Considerato che gli archivi delle amministrazioni pubbliche sono beni culturali e come tali tutelati dalla legge, la distruzione di documenti può essere disposta esclusivamente dal Responsabile del Servizio Gestione e conservazione documentale e sempre previa autorizzazione della Soprintendenza archivistica e bibliografica della Lombardia.

E' assolutamente vietata la pratica dello scarto in sede di archivio corrente ovvero la distruzione dei documenti da parte delle Unità organizzative prima della chiusura dei fascicoli.

Le Unità organizzative possono richiedere in ogni momento la consultazione dei fascicoli inviati in archivio di deposito previa richiesta scritta da inviare al Responsabile del Servizio Gestione e conservazione documentale.

Il sistema informatico traccia le operazioni effettuate in relazione alla movimentazione dei fascicoli, con riferimento alla richiesta di prelevamento e alla restituzione degli stessi.

I fascicoli richiesti in consultazione devono essere riconsegnati al Servizio Gestione e conservazione documentale entro trenta giorni dalla data di consegna.

Se necessario il prolungamento dei tempi deve essere motivato con richiesta scritta al Responsabile del Servizio Gestione e conservazione documentale.

L'affidatario di un fascicolo non può alterare l'ordine dei documenti o estrarre originali.

9 Invio dei documenti destinati all'esterno

9.1 *Spedizione dei documenti informatici mediante l'utilizzo della posta elettronica certificata*

L'Ente predispone i propri documenti in originale informatico sottoscritti digitalmente ai sensi del D.Lgs 82/2005 "Codice dell'amministrazione digitale" e li trasmette, come allegati, tramite la propria casella istituzionale di posta elettronica certificata integrata con il sistema di protocollo informatico e gestione documentale.

La spedizione dei documenti informatici avviene a cura dell'Unità organizzativa che ha prodotto il documento (Ufficio referente) al termine delle operazioni di registrazione, classificazione e fascicolazione.

I documenti informatici sono trasmessi all'indirizzo elettronico dichiarato dal destinatario, oppure estratto:

- dall'indice dei domicili digitali delle Pubbliche Amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi (IPA) di cui all'art. 6-ter CAD;
- dall'Indice nazionale dei domicili digitali delle imprese e dei professionisti (INI-PEC) di cui all'art.6-bis CAD;
- dall'Anagrafe nazionale della popolazione residente (ANPR) di cui all'art.62 co.1 CAD (persone fisiche).

La spedizione via PEC tramite il sistema di protocollo informatico e gestione documentale può essere effettuata sia verso una casella PEC sia verso una casella mail ordinaria non certificata (PEO), ovviamente a seconda del caso la trasmissione avrà una diversa validità.

Per le spedizioni verso corrispondenti censiti in anagrafica con canale preferenziale "interoperabilità", i dati relativi alla segnatura di protocollo di un documento trasmesso sono contenuti, nel messaggio inviato, in un file "segnatura.xml" conforme alle specifiche di cui alla Circolare AGID n. 60/2013, oltre che nel testo del messaggio di posta elettronica contenente i documenti allegati alla registrazione di protocollo .

Le ricevute di accettazione e consegna rilasciate dal servizio di posta elettronica certificata sono processate da sistema e associate automaticamente alla registrazione di protocollo del documento trasmesso via PEC.

Gli operatori addetti ad effettuare la spedizione verificano tempestivamente l'avvenuto recapito dei documenti e il collegamento delle ricevute elettroniche alle registrazioni di protocollo.

E' fatto espresso divieto di procedere alla stampa sistematica delle ricevute in quanto trattasi di documento originale informatico.

Nel caso in cui la dimensione del messaggio (documento principale più eventuali allegati) superi la dimensione massima prevista dal sistema di posta certificata utilizzato dall'Area organizzativa omogenea (può essere considerato il valore di 50 MB) è necessario spezzare l'invio in più documenti, aventi necessariamente protocolli diversi, oppure riversare il documento e gli eventuali allegati su supporto digitale rimovibile.

La spedizione di documenti informatici, attraverso posta elettronica, al di fuori dei canali istituzionali descritti è considerata una mera trasmissione di informazioni senza che a queste l'Ente riconosca un carattere giuridico - amministrativo che lo impegni verso terzi.

Per l'uso della posta elettronica si rimanda alla Sezione 6.

9.2 *Trasmissione dei documenti informatici in interoperabilità e in cooperazione applicativa (trasmissioni telematiche)*

L'Ente effettua lo scambio di informazioni, dati e documenti soggetti a registrazione di protocollo attraverso messaggi trasmessi in cooperazione applicativa.

La trasmissione di documenti informatici può avvenire anche attraverso canali telematici (Allegato n. 8), con immissione diretta dei dati nel sistema informatico dell'Ente destinatario, come descritto dall'articolo 5.14.

9.3 *Spedizione dei documenti cartacei*

In assenza di domicilio digitale del cittadino, qualora fosse necessario spedire documenti in formato analogico tramite il servizio postale, i documenti da spedire saranno prodotti come originali informatici dei quali verranno spedite copie analogiche prodotte secondo quanto indicato nell'Allegato n. 5.

La documentazione da spedire è predisposta dalle Unità organizzative che devono inoltre verificare la disponibilità dei fondi a copertura delle spese postali tramite macchina affrancatrice.

I documenti in partenza devono essere trasmessi tempestivamente al Servizio Gestione e conservazione documentale tramite giro posta interno e devono pervenire in busta chiusa, già intestata a cura dell'ufficio produttore; nel caso di spedizione che utilizzi pezzi di accompagnamento (raccomandate), queste devono essere compilate a cura dell'ufficio produttore e applicate sulle buste da spedire.

Il Servizio Gestione e conservazione documentale provvede all'affrancatura e alla spedizione di norma entro la giornata lavorativa successiva.

Eventuali situazioni di urgenza che modifichino la procedura descritta devono essere valutate e autorizzate, in via eccezionale, dal Responsabile del Servizio Gestione e conservazione documentale.

Spedizioni di grandi quantità di corrispondenza devono essere concordate con il Servizio Gestione conservazione documentale.

10 Sistema informatico e conservazione dei documenti

10.1 Sistema informatico

Il sistema protocollo informatico e gestione documentale utilizzato dall'Amministrazione è conforme alle specifiche previste dalla normativa di settore.

Il sistema di gestione informatica del protocollo e dei documenti, assicura:

- l'univoca identificazione ed autenticazione 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 garantire l'identificabilità dell'utente stesso. Tali registrazioni sono protette da modifiche non autorizzate.

L'architettura del sistema e le specifiche tecniche sono illustrate nell'Allegato n. 12.

10.2 Conservazione e memorizzazione dei documenti analogici, informatici e delle rappresentazioni digitali dei documenti cartacei

I documenti dell'Amministrazione, su qualsiasi formato prodotti, sono conservati a cura del Servizio Gestione e conservazione documentale in accordo con il Responsabile della conservazione (vedi articolo n. 1.6). La documentazione analogica corrente è conservata a cura del Responsabile del procedimento fino al trasferimento in archivio di deposito.

I documenti informatici sono memorizzati nel sistema, in modo non modificabile, al termine delle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo, e conservati nell'archivio informatico.

Le rappresentazioni digitali dei documenti originali su supporto cartaceo, acquisite con l'ausilio dello scanner, sono memorizzate nel sistema, in modo non modificabile, al termine del processo di scansione e associazione alle corrispondenti registrazioni di protocollo.

10.3 Conservazione dei documenti informatici, dei fascicoli informatici e delle aggregazioni documentali informatiche

Il Responsabile del Servizio Gestione e conservazione documentale provvede, in collaborazione con il Responsabile della conservazione e con il supporto della tecnologia disponibile, a conservare i documenti informatici e a controllare periodicamente a campione (almeno ogni sei mesi) la leggibilità dei documenti stessi. L'intervento del Responsabile del servizio di gestione documentale deve svolgersi in modo che si

Città metropolitana di Milano

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

provveda alla conservazione integrata dei documenti e delle informazioni di contesto generale, prodotte sia nelle fasi di gestione sia in quelle di conservazione degli stessi. Il Servizio Gestione e conservazione documentale provvede altresì alla conservazione degli strumenti di descrizione, ricerca, gestione e conservazione dell'archivio.

La documentazione prodotta nell'ambito del Manuale di gestione e dei relativi aggiornamenti deve essere conservata integralmente e perennemente nell'archivio dell'Ente.

I documenti informatici, i fascicoli informatici e le aggregazioni documentali informatiche sono versati nel sistema di conservazione con i metadati ad essi associati di cui all'allegato Manuale di conservazione delle regole tecniche sulla conservazione, in modo non modificabile, nei tempi previsti dal Manuale di conservazione citato. Tutti i documenti destinati alla conservazione utilizzano i formati previsti nell'allegato 2 delle regole tecniche sulla conservazione.

In caso di migrazione dei documenti informatici la corrispondenza fra il formato originale e quello migrato è garantita dal Responsabile della conservazione.

10.4 Censimento depositi documentari delle banche dati e dei software

Ogni anno il Responsabile del Servizio di Gestione documentale provvede ad effettuare il censimento dei depositi documentari, dei registri particolari (vedi Allegato n. 4), delle banche dati e dei software di gestione documentale in uso all'Ente, per programmare i versamenti dei documenti cartacei all'archivio di deposito, dei documenti informatici sui supporti di memorizzazione e per predisporre, di concerto con il Responsabile dei sistemi informativi, il Piano per la continuità operativa, il disaster recovery e gli aggiornamenti del Piano per la sicurezza informatica.

10.5 Memorizzazione dei dati e dei documenti informatici e salvataggio della memoria informatica

I dati e i documenti informatici sono memorizzati nel sistema di gestione documentale al termine delle operazioni di registrazione. Le procedure di memorizzazione sono indicate nel piano di sicurezza informatica dell'Ente.

10.6 Pacchetti di versamento

Il Responsabile della conservazione assicura la trasmissione del contenuto del pacchetto di versamento al sistema di conservazione secondo le modalità operative definite nel Manuale di conservazione (Allegato n.13).

Il Responsabile della conservazione genera il rapporto di versamento relativo ad uno o più pacchetti di versamento e una o più impronte relative all'intero contenuto del pacchetto, secondo le modalità descritte nel Manuale di conservazione.

10.7 Conservazione in outsourcing

L'Ente, per la conservazione di si avvale di un sistema di conservazione come da Manuale allegato (Allegato n.13).

Le modalità di conservazione e accesso ai documenti, analogici o digitali, sono specificate con riferimento al Manuale di conservazione dell'outsourcer.

Il Responsabile della conservazione dell'Ente vigila affinché il soggetto individuato come conservatore esterno provveda alla conservazione integrata dei documenti e delle informazioni di contesto generale, prodotte sia nelle fasi di gestione sia in quelle di conservazione degli stessi.

10.8 Selezione dei documenti

Periodicamente, in base al Massimario di selezione e scarto (Allegato n.10), 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.

11 Accesso ai dati, informazioni e documenti - Pubblicità legale e trasparenza amministrativa

11.1 Accessibilità da parte degli utenti appartenenti all'Amministrazione

Per ogni documento, all'atto della registrazione, il sistema consente di stabilire quali utenti o gruppi di utenti hanno accesso ad esso, nel rispetto della normativa in materia di trattamento e tutela dei dati personali.

Ogni dipendente dell'Ente può consultare i documenti relativi ad affari di propria competenza assegnati alle Unità organizzative di appartenenza e quei documenti necessari per l'esercizio dell'attività amministrativa per i quali è stata accordata la visibilità e l'accesso alla scheda del documento.

Il controllo degli accessi è assicurato utilizzando le credenziali di accesso (username e password) ed un sistema di autorizzazione basato sulla profilazione degli utenti.

Il sistema di protocollo informatico e gestione documentale consente il controllo differenziato dell'accesso alle risorse del sistema per ciascun utente o gruppo di utenti utilizzando un criterio gerarchico predeterminato, dettagliato nell'Allegato n. 12.

I dipendenti, in quanto funzionari pubblici, sono tenuti a rispettare il segreto d'ufficio e quindi a non divulgare notizie di natura riservata, a non trarre profitto personale o procurare danno a terzi e all'amministrazione di appartenenza dalla conoscenza di fatti e documenti riservati.

11.2 Accesso esterno

L'accesso ai documenti è disciplinato dal Regolamento sul procedimento amministrativo e sul diritto di accesso ai documenti amministrativi (Allegato n.14) e secondo le modalità di seguito descritte.

L'Ente provvede a pubblicare sul sito istituzionale, all'interno della sezione "Amministrazione Trasparente" i dati, i documenti e le informazioni secondo quanto previsto dalla normativa di settore e come specificato nel "Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza".

I documenti, le informazioni e i dati oggetto di pubblicazione obbligatoria sono pubblicati in formato di tipo aperto secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

I dati, le informazioni e i documenti oggetto di pubblicazione obbligatoria sono pubblicati per un periodo di 5 anni, decorrenti dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello da cui decorre l'obbligo di pubblicazione, e comunque fino a che gli atti pubblicati producono i loro effetti, fatti salvi i diversi termini previsti dalla normativa in materia di trattamento dei dati personali. Alla scadenza del termine di durata dell'obbligo di pubblicazione, i documenti, le informazioni e i dati sono comunque conservati e resi disponibili, all'interno di distinte sezioni del sito istituzionale e segnalate nell'ambito della sezione "Amministrazione trasparente".

Città metropolitana di Milano

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

L'obbligo previsto dalla normativa vigente di pubblicare documenti, informazioni o dati comporta il diritto di chiunque a richiedere i medesimi, nei casi in cui sia stata omessa la loro pubblicazione (accesso civico).

11.3 Albo on line

Per le pubblicazioni all'Albo on line si rimanda alle apposite "linee guida" presenti nell'Allegato n. 15.

12 Disposizioni finali

12.1 Approvazione

Il presente Manuale è stato elaborato dal Responsabile della gestione documentale che ne cura l'aggiornamento e verifica la corretta applicazione.

Il Manuale è adottato con Decreto del Sindaco metropolitano, su proposta del Direttore del Settore Affari generali e Supporto organi istituzionali dopo aver ricevuto il nulla osta della Soprintendenza archivistica e bibliografica della Lombardia.

Le disposizioni in esso contenute sono vigenti a partire dalla data di entrata in vigore dell'atto di approvazione.

In caso di nuove disposizioni normative che impongano soluzioni diverse rispetto a quelle previste nel presente Manuale, nelle more del suo aggiornamento, prevale il rispetto delle norme.

Per quanto non espressamente trattato si rimanda alla normativa vigente.

12.2 Revisione

Il presente Manuale è rivisto su iniziativa del Responsabile della gestione documentale in ragione di cambiamenti normativi, organizzativi o applicativi.

Eventuali modifiche al corpo del Manuale seguiranno lo stesso iter di approvazione del Manuale stesso.

Gli allegati al Manuale, che contengono indicazioni di dettaglio sulle procedure operative e sulle modalità di funzionamento dei sistemi gestionali, sono modificati con Determinazione dirigenziale del Direttore del Settore Affari generali e Supporto organi istituzionali.

Le modifiche al Manuale saranno comunicate alla Soprintendenza archivistica e bibliografica della Lombardia.

12.3 Pubblicazione e divulgazione

Gli atti di adozione e revisione del Manuale sono pubblicati all'Albo on line.

Il Manuale di gestione è reso pubblico tramite la sua diffusione sul sito internet istituzionale nella sezione amministrazione trasparente.

Per il personale interno la pubblicazione avviene sul sito intranet dell'Ente.

12.4 Formazione del personale

Periodicamente, l'Ente esegue, a supporto del proprio personale, sessioni di formazione interna relativa agli argomenti trattati dal Manuale al fine di rendere edotti gli operatori sulle corrette modalità di gestione dei documenti e la conseguente corretta applicazione delle disposizioni ivi contenute anche in considerazione dell'evoluzione normativa.

13 Allegati

1. Allegato - Glossario
2. Allegato - Funzionigramma ed elenco Unità organizzative definite nel sistema di protocollo informatico e gestione documentale
3. Allegato - Nomina dei Responsabili
4. Allegato - Elenco documenti soggetti a registrazione particolare
5. Allegato - Linee guida per la produzione delle copie di documenti e atti amministrativi
6. Allegato - Linee guida per l'inserimento e l'aggiornamento dei dati nel protocollo informatico e per la compilazione della banca dati anagrafica
7. Allegato - Registro di emergenza
8. Allegato - Elenco trasmissioni telematiche
9. Allegato - Piano di classificazione (Titolario)
10. Allegato - Massimario di selezione e scarto
11. Allegato - Linee guida per la chiusura e il versamento dei fascicoli in archivio di deposito
12. Allegato - Sistema informatico
13. Allegato - Manuale di conservazione
14. Allegato - Regolamento sul procedimento amministrativo e sul diritto di accesso ai documenti amministrativi
15. Allegato - Linee guida per la pubblicazione all'Albo on line
16. Allegato - Piano per la sicurezza informatica relativo alla formazione, gestione, trasmissione, interscambio, accesso e conservazione dei documenti informatici
17. Allegato - Normativa di riferimento