



Comune di Cuneo

**MANUALE  
DI GESTIONE DEI DOCUMENTI**

**VERSIONE DEL 28 AGOSTO 2025**

## SOMMARIO

|                                                                                            |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. INTRODUZIONE.....</b>                                                                | <b>4</b>  |
| 1.1. RIFERIMENTI NORMATIVI .....                                                           | 4         |
| 1.2. FINALITÀ DEL DOCUMENTO .....                                                          | 4         |
| 1.3. IL RESPONSABILE DELLA GESTIONE DOCUMENTALE.....                                       | 4         |
| 1.4. APPROVAZIONE E MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO DEL MANUALE .....                            | 5         |
| 1.5. STRUTTURA DEL MANUALE.....                                                            | 5         |
| 1.6. INDIVIDUAZIONE DELL'AREA ORGANIZZATIVA OMOGENEA .....                                 | 5         |
| 1.7. TRACCIABILITÀ DEL DOCUMENTO RISPETTO ALLE LINEE GUIDA AGID .....                      | 6         |
| <b>2. MODALITÀ D'USO DEGLI STRUMENTI INFORMATICI PER IL TRATTAMENTO DEI DOCUMENTI.....</b> | <b>9</b>  |
| 2.1. ARCHITETTURA DEL SISTEMA.....                                                         | 9         |
| 2.2. GESTIONE DEGLI UTENTI .....                                                           | 9         |
| <b>3. SOGGETTI DELEGATI ALLE ATTIVITÀ DI PROTOCOLLAZIONE.....</b>                          | <b>10</b> |
| 3.1. SUPERVISORE DEL PROTOCOLLO .....                                                      | 10        |
| 3.2. OPERATORI DELL'UFFICIO PROTOCOLLO .....                                               | 10        |
| 3.3. OPERATORI DEGLI UFFICI DECENTRATI.....                                                | 10        |
| <b>4. IL DOCUMENTO.....</b>                                                                | <b>12</b> |
| 4.1. DEFINIZIONI .....                                                                     | 12        |
| 4.1.1. Documento amministrativo .....                                                      | 12        |
| 4.1.2. Documento informatico .....                                                         | 12        |
| 4.1.3. Impronta di un documento informatico.....                                           | 12        |
| 4.1.4. Versione analogica di un documento informatico .....                                | 12        |
| 4.1.5. Documento analogico .....                                                           | 12        |
| 4.1.6. Versione informatica di un documento analogico .....                                | 13        |
| 4.1.7. Registro.....                                                                       | 13        |
| 4.1.8. Fascicolo.....                                                                      | 13        |
| 4.1.9. Serie .....                                                                         | 13        |
| 4.1.10. Firma elettronica .....                                                            | 13        |
| 4.1.11. Firma elettronica avanzata.....                                                    | 13        |
| 4.1.12. Firma elettronica qualificata .....                                                | 13        |
| 4.1.13. Firma digitale .....                                                               | 13        |
| 4.2. REGIME GIURIDICO .....                                                                | 14        |
| 4.3. MODALITÀ DI FORMAZIONE DEI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI INFORMATICI .....                 | 14        |
| 4.3.1. Creazione dei documenti e loro formato.....                                         | 15        |
| 4.3.2. Acquisizione .....                                                                  | 15        |
| 4.3.3. Copia per immagine.....                                                             | 16        |
| 4.3.4. Duplicati .....                                                                     | 17        |
| 4.3.5. Moduli online.....                                                                  | 17        |
| 4.3.6. Registri e repertori.....                                                           | 17        |
| 4.4. ELEMENTI ESSENZIALI DEL DOCUMENTO AMMINISTRATIVO INFORMATICO .....                    | 17        |
| 4.5. TIPOLOGIA DEI DOCUMENTI.....                                                          | 18        |
| 4.6. CASISTICA E MODALITÀ OPERATIVE .....                                                  | 19        |
| 4.6.1. Documenti in ingresso .....                                                         | 19        |
| 4.6.2. Documenti interni .....                                                             | 21        |
| 4.6.3. Registri e repertori informatici particolari.....                                   | 21        |
| 4.6.4. Documenti in uscita .....                                                           | 21        |
| 4.6.5. Copie analogiche di documenti informatici.....                                      | 22        |
| 4.7. CASI IN CUI È AMMESSA LA FORMAZIONE DI DOCUMENTI ORIGINALI ANALOGICI .....            | 23        |
| 4.8. DOCUMENTI SOGGETTI A TRATTAMENTO SPECIFICO E A REGISTRAZIONE PARTICOLARE .....        | 23        |
| <b>5. FUNZIONI, COMPETENZE, ATTIVITÀ DEL COMUNE NEL TITOLARIO DI CLASSIFICAZIONE</b>       | <b>24</b> |
| 5.1. LA CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI.....                                                 | 24        |
| 5.2. USO DEL TITOLARIO DI CLASSIFICAZIONE E FASCICOLAZIONE DEI DOCUMENTI .....             | 25        |
| 5.2.1. Considerazioni generali.....                                                        | 25        |

|            |                                                                                            |           |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 5.2.2.     | <i>Documenti che avviano nuovi procedimenti</i> .....                                      | 25        |
| 5.2.3.     | <i>Documenti appartenenti a fascicoli già esistenti</i> .....                              | 25        |
| 5.3.       | IL REPERTORIO DEI FASCICOLI .....                                                          | 26        |
| <b>6.</b>  | <b>DESCRIZIONE DEL SERVIZIO ARCHIVIO: ISTITUZIONE E FUNZIONI</b> .....                     | <b>28</b> |
| 6.1.       | L'ARCHIVIO DEL COMUNE DI CUNEO .....                                                       | 28        |
| 6.2.       | L'UFFICIO ARCHIVIO .....                                                                   | 28        |
| 6.3.       | UNICITÀ DEL PROTOCOLLO .....                                                               | 28        |
| <b>7.</b>  | <b>IL PROTOCOLLO COME ATTO PUBBLICO</b> .....                                              | <b>30</b> |
| 7.1.       | INFORMAZIONI MINIME .....                                                                  | 30        |
| 7.2.       | OGGETTO RISERVATO .....                                                                    | 30        |
| 7.3.       | SEGNATURA DI PROTOCOLLO .....                                                              | 30        |
| 7.4.       | ANNULLAMENTO DI UNA REGISTRAZIONE O DEI DATI DI UNA REGISTRAZIONE .....                    | 31        |
| 7.5.       | DOCUMENTI DA NON PROTOCOLLARE .....                                                        | 31        |
| 7.6.       | IL REGISTRO DI PROTOCOLLO .....                                                            | 31        |
| <b>8.</b>  | <b>DESCRIZIONE DEL FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI</b> .....                           | <b>32</b> |
| 8.1.       | DOCUMENTI IN INGRESSO .....                                                                | 32        |
| 8.1.1.     | <i>Ricezione dei documenti dall'esterno</i> .....                                          | 32        |
| 8.1.2.     | <i>Smistamento</i> .....                                                                   | 37        |
| 8.1.3.     | <i>Assegnazione</i> .....                                                                  | 37        |
| 8.2.       | DOCUMENTI INTERNI .....                                                                    | 37        |
| 8.3.       | DOCUMENTI IN USCITA .....                                                                  | 38        |
| <b>9.</b>  | <b>GESTIONE E CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI</b> .....                                        | <b>39</b> |
| 9.1.       | ARCHIVIO CORRENTE .....                                                                    | 39        |
| 9.1.1.     | <i>Fascicoli e Serie</i> .....                                                             | 39        |
| 9.1.2.     | <i>Chiusura di un fascicolo e versamento all'archivio di deposito</i> .....                | 39        |
| 9.2.       | ARCHIVIO DI DEPOSITO .....                                                                 | 39        |
| 9.3.       | SELEZIONE E SCARTO .....                                                                   | 39        |
| 9.4.       | ARCHIVIO STORICO .....                                                                     | 40        |
| 9.5.       | ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI .....                                                  | 40        |
| 9.6.       | RIPRODUZIONE DI DOCUMENTI .....                                                            | 40        |
| <b>10.</b> | <b>DESCRIZIONE DEL SISTEMA DI PROTOCOLLO INFORMATICO</b> .....                             | <b>42</b> |
| 10.1.      | DESCRIZIONE FUNZIONALE .....                                                               | 42        |
| 10.2.      | DESCRIZIONE OPERATIVA .....                                                                | 42        |
| 10.3.      | MODALITÀ DI PRODUZIONE E CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO INFORMATICO ..... | 42        |
| <b>11.</b> | <b>PIANO DI SICUREZZA DEI DOCUMENTI INFORMATICI</b> .....                                  | <b>43</b> |
| 11.1.      | SICUREZZA FISICA .....                                                                     | 43        |
| 11.1.1.    | <i>Sicurezza di area</i> .....                                                             | 43        |
| 11.1.2.    | <i>Sicurezza delle apparecchiature hardware</i> .....                                      | 43        |
| 11.2.      | SICUREZZA LOGICA .....                                                                     | 43        |
| 11.2.1.    | <i>Controllo degli accessi</i> .....                                                       | 44        |
| 11.2.2.    | <i>Autenticazione</i> .....                                                                | 44        |
| 11.2.3.    | <i>Confidenzialità</i> .....                                                               | 44        |
| 11.2.4.    | <i>Integrità fisica</i> .....                                                              | 44        |
| 11.2.5.    | <i>Integrità logica</i> .....                                                              | 45        |
| 11.3.      | SICUREZZA ORGANIZZATIVA .....                                                              | 45        |
| <b>12.</b> | <b>MODALITÀ PER LO SCAMBIO DEI DOCUMENTI INFORMATICI</b> .....                             | <b>47</b> |
| <b>13.</b> | <b>REGISTRO DI EMERGENZA</b> .....                                                         | <b>48</b> |
| <b>14.</b> | <b>FONTI BIBLIOGRAFICHE</b> .....                                                          | <b>49</b> |

## 1. INTRODUZIONE

### 1.1. Riferimenti normativi

Il presente Manuale di gestione documentale (d'ora in avanti anche solo "Manuale") è adottato ai sensi delle Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici (d'ora in avanti anche solo "Linee guida"), emanate dall'Agenzia per l'Italia Digitale con determinazione del Direttore generale del 9 settembre 2020, n. 407 e pubblicate il 10 settembre 2020, come modificate dalla recente determinazione del 17 maggio 2021 n. 371.

Ulteriori norme rilevanti ai fini della gestione documentale sono contenute nell'allegato 5 Glossario, acronimi e normative.

### 1.2. Finalità del documento

L'adozione del sistema di protocollo informatico in cloud e la sua diffusione a tutti i Settori del Comune hanno comportato un diverso modo di svolgere il lavoro amministrativo e di gestire la documentazione.

Per disporre delle informazioni necessarie da un lato a gestire correttamente i flussi documentali, sia su supporto cartaceo ma in prevalenza su supporto informatico, e dall'altro a coordinarli, ed eventualmente a correggerli e modificarli, è necessario adottare un nuovo Manuale di gestione, redatto ai sensi del paragrafo 3.5. delle Linee guida.

Tale strumento "*descrive il sistema di gestione e di conservazione dei documenti e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio*", comprendendo, tra l'altro, tutte le indicazioni per l'utilizzo dei documenti informatici (formazione, autenticazione, protocollazione, trasmissione, conservazione, sicurezza), la descrizione dei flussi di lavorazione dei documenti, il nuovo titolare di classificazione, le modalità di produzione e conservazione delle registrazioni di protocollo, la descrizione funzionale e operativa del sistema di protocollo informatico (come espresso dal fornitore), i criteri e le modalità per le abilitazioni all'accesso ed altre funzioni.

Il Manuale è un documento interno di contenuto sia organizzativo che operativo, utile quale strumento di supporto ai processi decisionali e operativi e, pertanto, è destinato alla più ampia diffusione presso tutto il personale dell'ente. Sono da considerarsi modifiche sostanziali quelle aventi a oggetto il Piano di classificazione (Titolario), il Piano di fascicolazione e il Piano di conservazione dei documenti.

Con la pubblicazione online nella sezione della amministrazione trasparente sul sito internet comunale, il Manuale è reso noto anche esternamente all'ente.

### 1.3. Il Responsabile della gestione documentale

Il Comune di Cuneo ha individuato il "Responsabile della gestione documentale" ai sensi del par. 3.4 delle Linee guida, figura dotata di competenze giuridiche, informatiche e archivistiche a cui affidare le funzioni e i compiti previsti dalla normativa vigente. Il Responsabile della gestione documentale del Comune di Cuneo è stato individuato con deliberazione della Giunta comunale n.210 dell'8 ottobre 2015.

I compiti del Responsabile della gestione documentale (d'ora in avanti anche solo "Responsabile") sono definiti nell'atto di nomina. In particolare, il Responsabile:

- a) è preposto, ai sensi dell'art. 61 TUDA, al servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi della AOO unica del Comune;
- b) in qualità anche di Responsabile per la Transizione Digitale (RTD), previo parere del Responsabile per la Protezione dei Dati personali (RPD), provvede alla predisposizione e al costante aggiornamento del presente Manuale e dei relativi allegati;

- c) monitora i processi e le attività che governano le fasi di formazione e gestione dei documenti informatici;
- d) valuta e formula proposte di riprogettazione e reingegnerizzazione dei processi di cui alla lettera precedente;
- e) vigila sul rispetto delle norme e delle procedure durante le operazioni di registrazione di protocollo, di segnatura di protocollo, di produzione e conservazione del registro giornaliero di protocollo;
- f) assicura l'accesso al sistema di gestione documentale, provvedendo alla definizione delle abilitazioni di accesso e vigila sul rispetto delle misure di sicurezza e di protezione dei dati, d'intesa con il Servizio Elaborazione dati e con il Servizio Sicurezza;
- g) partecipa al periodico censimento degli strumenti software di gestione documentale in uso presso il Comune e ne verifica la conformità alla normativa vigente.

Ulteriori e specifici compiti del Responsabile sono indicati nelle sezioni pertinenti del presente Manuale. Il Responsabile può delegare in tutto o in parte i propri compiti al personale comunale.

#### **1.4. Approvazione e modalità di aggiornamento del Manuale**

Il presente Manuale, i suoi allegati e i successivi aggiornamenti sono approvati con delibera di Giunta comunale, su proposta del Responsabile della gestione documentale dell'ente.

I successivi aggiornamenti del Manuale devono essere sottoposti all'approvazione della Giunta Comunale.

L'aggiornamento degli allegati, quando non comporta modifiche sostanziali ai contenuti del presente Manuale, è effettuato con determinazione motivata del Responsabile della gestione documentale.

Il Manuale e gli allegati sono pubblicati sul sito istituzionale del Comune, nella sezione "Amministrazione Trasparente", sottosezione "Atti generali".

#### **1.5. Struttura del Manuale**

Il manuale di gestione è composto dai seguenti documenti:

- Manuale di gestione e conservazione dei documenti (questo manuale)
- Allegato 1: Titolario di Classificazione
- Allegato 2: Piano di Fascicolazione di conservazione
- Allegato 3: Documenti che possono non essere protocollati
- Allegato 4 : Manuale di Conservazione
- Allegato 5 : Glossario, acronimi e normative

#### **1.6. Individuazione dell'Area organizzativa omogenea**

Il Testo unico delle disposizioni in materia di documentazione amministrativa (DPR 445 del 28 dicembre 2000) prescrive, all'art. 50, c.4, che ciascuna pubblica amministrazione individui, nell'ambito del proprio ordinamento, gli uffici da considerare ai fini della gestione unica o coordinata dei documenti per grandi aree organizzative omogenee, assicurando criteri uniformi di classificazione e di archiviazione.

Il Comune di Cuneo ha sempre avuto un unico protocollo generale, che avrebbe dovuto protocollare tutti i documenti in ingresso e in uscita dall'Ente. Nella prassi, fino all'anno 2000 provvedeva in realtà alla registrazione e classificazione della quasi totalità dei documenti in ingresso, ma soltanto di una piccola parte di quelli in uscita, dal momento che era invalso l'uso, da parte dei Settori, Servizi e Uffici comunali, di utilizzare dei protocolli "interni" a ciascuna articolazione dell'organigramma comunale per la registrazione dei documenti in uscita e, talvolta, anche per quelli in ingresso.

A partire dal 1° gennaio 2000 si è adottata una procedura per il protocollo informatico che poteva essere utilizzata da più stazioni contemporaneamente. Si è quindi iniziato un percorso di eliminazione dei protocolli interni e di distribuzione della procedura del protocollo informatico per la registrazione della documentazione in uscita. A partire dal 1° gennaio 2002 tutti i Settori e la maggior parte degli Uffici comunali dispongono di almeno una stazione abilitata alla protocollazione.

In tale situazione, l'Area Organizzativa Omogenea per la gestione coordinata dei documenti non poteva che coincidere con l'amministrazione comunale nel suo complesso, e di questo avviso è stata la Giunta Comunale, che con la deliberazione n. 287 del 28 dicembre 2001 ha individuato all'interno dell'Ente un'unica Area Organizzativa Omogenea.

Il Comune di Cuneo, in sintesi:

- si configura come un'unica Area Organizzativa Omogenea ("AOO") denominata "Comune di Cuneo" (codice univoco: **AA43D44**);
- l'AOO e gli indirizzi di posta elettronica ad essa associati sono indicati nell'Indice PA;
- Le UO sono individuate in modo da rispecchiare l'organigramma dell'ente.
- utilizza un unico sistema di protocollazione e un unico titolario di classificazione, e produce un unico archivio, in cui l'articolazione in archivio corrente, archivio di deposito e archivio storico rappresenta una mera suddivisione funzionale.

### **1.7. Tracciabilità del documento rispetto alle linee guida Agid**

In riferimento al paragrafo 3.5 delle linee guida, si fornisce la tracciabilità dei vari aspetti.

1. relativamente agli aspetti organizzativi:

- a) le modalità di utilizzo degli strumenti informatici per la formazione dei documenti informatici e per lo scambio degli stessi all'interno ed all'esterno dell'AOO, applicando le modalità di trasmissione indicate nell'allegato 6 "Comunicazione tra AOO di Documenti Amministrativi Protocollati": [#Modalità di produzione e conservazione delle registrazioni di protocollo informatico](#)
- b) l'indicazione delle unità organizzative responsabili (UOR) delle attività di registrazione di protocollo, di archiviazione dei documenti all'interno dell'AOO: [#Soggetti delegati alle attività di protocollazione](#)
- c) l'indicazione delle regole di assegnazione dei documenti ricevuti con la specifica dei criteri per l'ulteriore eventuale inoltro dei documenti verso aree organizzative omogenee della stessa amministrazione o verso altre amministrazioni: [#Uso del titolario: classificazione e fascicolazione dei documenti](#)
- d) i criteri e le modalità per il rilascio delle abilitazioni di accesso, interno ed esterno all'Amministrazione, al sistema di gestione informatica dei documenti: [#Sicurezza Organizzativa](#)

2. relativamente ai formati dei documenti:

- a) l'individuazione dei formati utilizzati per la formazione del documento informatico, come introdotti nel paragrafo 3.6, delle linee guida: [#Creazione dei documenti e loro formato](#)
- b) la descrizione di eventuali ulteriori formati utilizzati per la formazione di documenti in relazione a specifici contesti operativi che non sono individuati nell'Allegato 2 "Formati di file e riversamento" – Eventuali ulteriori formati o procedure di interoperabilità verranno analizzate caso per caso;
- c) le procedure per la valutazione periodica di interoperabilità dei formati e per le procedure di riversamento previste come indicato al paragrafo 3.7 e nell'Allegato 2 "Formati di file e riversamento" – Eventuali ulteriori formati o procedure di interoperabilità verranno analizzate caso per caso;

3. relativamente al protocollo informatico e alle registrazioni particolari:

- a) le modalità di registrazione delle informazioni annullate o modificate nell'ambito delle attività di registrazione: [#Annullamento di una registrazione o dei dati di una registrazione](#)
- b) la descrizione completa e puntuale delle modalità di utilizzo della componente «sistema di protocollo informatico» del sistema di gestione informatica dei documenti: [#Architettura del sistema](#)
- c) le modalità di utilizzo del registro di emergenza ai sensi dell'art. 63 del TUDA<sup>1</sup>, inclusa la funzione di recupero dei dati protocollati manualmente: [#Registro di emergenza](#)
- d) l'elenco dei documenti esclusi dalla registrazione di protocollo, per cui è prevista registrazione particolare ai sensi dell'art. 53, comma 5, del TUDA<sup>2</sup>: [#Documenti da non protocollare](#)
- e) determinazione dei metadati da associare ai documenti soggetti a registrazione particolare individuati, assicurando almeno quelli obbligatori previsti per il documento informatico: [#Struttura del Manuale](#)
- f) i registri particolari individuati per la gestione del trattamento delle registrazioni particolari informatiche anche associati ad aree organizzative omogenee definite dall'amministrazione sull'intera struttura organizzativa e gli albi, gli elenchi e ogni raccolta di dati concernente stati, qualità personali e fatti, riconosciuti da una norma: [#Registri e repertori informatici particolari](#)

4. relativamente alle azioni di classificazione e selezione:

- a) il piano di classificazione adottato dall'Amministrazione, con l'indicazione delle modalità di aggiornamento, integrato con le informazioni relative ai tempi, ai criteri e alle regole di selezione e conservazione, con riferimento alle procedure di scarto: [#Titolario di classificazione](#)

5. relativamente alla formazione delle aggregazioni documentali

- a) le modalità di formazione, gestione e archiviazione dei fascicoli informatici e delle aggregazioni documentali informatiche con l'insieme minimo dei metadati ad essi associati: [#Piano di Fascicolazione e Massimario](#)

6. relativamente ai flussi di lavorazione dei documenti in uso:

---

<sup>1</sup> L'art. 63 del TUDA prevede che: "1. Il responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi autorizza lo svolgimento anche manuale delle operazioni di registrazione di protocollo su uno o più registri di emergenza, ogni qualvolta per cause tecniche non sia possibile utilizzare la normale procedura informatica. Sul registro di emergenza sono riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione nonché la data e l'ora del ripristino della funzionalità del sistema. 2. Qualora l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre ventiquattro ore, per cause di eccezionale gravità, il responsabile per la tenuta del protocollo può autorizzare l'uso del registro di emergenza per periodi successivi di non più di una settimana. Sul registro di emergenza vanno riportati gli estremi del provvedimento di autorizzazione. 3. Per ogni giornata di registrazione di emergenza è riportato sul registro di emergenza il numero totale di operazioni registrate manualmente. 4. La sequenza numerica utilizzata su un 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. 5. Le informazioni relative ai documenti protocollati in emergenza sono inserite nel sistema informatico, utilizzando un'apposita funzione di recupero dei dati, senza ritardo al ripristino delle funzionalità del sistema. Durante la fase di ripristino, a ciascun documento registrato in emergenza viene attribuito un numero di protocollo del sistema informatico ordinario, che provvede a mantenere stabilmente la correlazione con il numero utilizzato in emergenza".

<sup>2</sup> L'art. 53, comma 5, del TUDA prevede che: "Sono oggetto di registrazione obbligatoria i documenti ricevuti e spediti dall'amministrazione e tutti i documenti informatici. Ne sono esclusi le gazzette ufficiali, i bollettini ufficiali e i notiziari della pubblica amministrazione, le note di ricezione delle circolari e altre disposizioni, i materiali statistici, gli atti preparatori interni, i giornali, le riviste, i libri, i materiali pubblicitari, gli inviti a manifestazioni e tutti i documenti già soggetti a registrazione particolare dell'amministrazione".

- a) la descrizione dei flussi di lavorazione interni all'Amministrazione, anche mediante la rappresentazione formale dei processi attraverso l'uso dei linguaggi indicati da AgID, applicati per la gestione dei documenti ricevuti, inviati o ad uso interno: [#Descrizione del flusso di lavorazione dei documenti](#);
7. relativamente alla organizzazione dei documenti informatici, dei fascicoli informatici e delle serie informatiche:
- a) la definizione della struttura dell'archivio all'interno del sistema di gestione informatica dei documenti. L'archivio informatico - formato ai sensi del capo IV "Sistema di gestione informatica dei documenti" del DPR 445/2000 - deve essere progettato in modo da assicurare certezza e trasparenza all'attività giuridico amministrativa: [#Funzioni, competenze, attività del Comune: Titolare di classificazione](#);
8. relativamente alle misure di sicurezza e protezione dei dati personali adottate:
- a) le opportune misure tecniche e organizzative per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio anche in materia di protezione dei dati personali: [#Piano di sicurezza dei documenti informatici](#);
9. relativamente alla conservazione:
- a) per le Pubbliche Amministrazioni il piano di conservazione è allegato al manuale di gestione documentale, con l'indicazione dei tempi entro i quali le diverse tipologie di oggetti digitali devono essere trasferite in conservazione ed eventualmente scartate: [#Gestione e conservazione dei documenti](#);
- b) per i soggetti diversi dalle Pubbliche Amministrazioni che sono sprovvisti di piano di conservazione, qualora si renda necessario redigere un Manuale di gestione per la complessità della struttura organizzativa e della documentazione prodotta, dovrebbero essere definiti i criteri di organizzazione dell'archivio, di selezione periodica e di conservazione dei documenti, ivi compresi i tempi entro i quali le diverse tipologie di oggetti digitali devono essere trasferite in conservazione ed eventualmente scartate.

La Pubblica Amministrazione è tenuta a redigere, adottare con provvedimento formale e pubblicare sul proprio sito istituzionale il Manuale di gestione documentale. La pubblicazione è realizzata in una parte chiaramente identificabile dell'area "Amministrazione trasparente" prevista dall'art. 9 del d.lgs. 33/2013<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> L'art. 9, comma 1, del d.lgs. 33/2013, prevede che: "Ai fini della piena accessibilità delle informazioni pubblicate, nella home page dei siti istituzionali è collocata un'apposita sezione denominata «Amministrazione trasparente», al cui interno sono contenuti i dati, le informazioni e i documenti pubblicati ai sensi della normativa vigente. Le amministrazioni non possono disporre filtri e altre soluzioni tecniche atte ad impedire ai motori di ricerca web di indicizzare ed effettuare ricerche all'interno della sezione «Amministrazione trasparente»".

## **2. MODALITÀ D'USO DEGLI STRUMENTI INFORMATICI PER IL TRATTAMENTO DEI DOCUMENTI**

### **2.1. Architettura del sistema**

Il Sistema informatico di gestione documentale del Comune di Cuneo si avvale dei seguenti software gestionali:

- Civilia Next (<https://www.civilianext.it/civilia-next>)
- GisMaster (<https://www.technicaldesign.it>)

La puntuale descrizione delle componenti e delle funzionalità dei software di cui si compone il Sistema è presente nei relativi manuali operativi forniti dai produttori dei software impiegati.

### **2.2. Gestione degli utenti**

Tutti gli utenti del sistema informatico comunale risultano registrati nell'Active Directory comunale, che ne gestisce l'autenticazione e i permessi di accesso.

Le abilitazioni di accesso degli utenti alle componenti del Sistema informatico di gestione documentale del Comune sono assegnate personalmente a ciascun dipendente dal Responsabile della Gestione documentale, su richiesta di ciascun Responsabile di servizio, Dirigente o Posizione Organizzativa, entro cui è inquadrato il dipendente, nel rispetto dei criteri definiti dal Responsabile per la gestione documentale.

A ciascun utente del Sistema, pertanto, sono attribuite specifiche funzioni, diversificate in ragione dell'appartenenza a un determinato settore dell'organizzazione o dell'assunzione di specifici ruoli e compiti, che ne abilitano la ricerca e l'accesso ai relativi documenti (visualizzazione e modifica).

### **3. SOGGETTI DELEGATI ALLE ATTIVITÀ DI PROTOCOLLAZIONE**

Tutti i dipendenti a cui è assegnata un'utenza specifica di accesso al Sistema informatico di gestione documentale del Comune, sono abilitati alla protocollazione informatica dei documenti in uscita (con esclusione degli utenti a cui sono attribuite funzioni di mera consultazione).

La protocollazione dei documenti informatici in ingresso è, di norma, centralizzata ed è curata dal personale del Protocollo Generale, che provvedono alla protocollazione di tutti i documenti informatici acquisiti dal Comune.

La delega alle attività di protocollazione in ingresso, qualora non espressamente prevista nel presente Manuale o nei relativi allegati, è conferita dal Responsabile della gestione documentale mediante apposito provvedimento organizzativo. L'appartenenza al servizio Protocollo abilita automaticamente gli utenti all'annullamento delle registrazioni.

Per le regole da seguire per la gestione dei flussi documentali, in ingresso e in uscita, e per la protocollazione o diversa modalità di registrazione dei documenti del Comune, si rinvia alle indicazioni contenute nel presente Manuale.

Gli operatori di protocollo, in base al loro livello di abilitazione, sono profilati come:

- a) supervisore del protocollo
- b) operatori Protocollo Generale
- c) operatori uffici decentrati, ove nominati.

Nell'ambito delle mansioni loro attribuite in qualità di amministratori di sistema, gli operatori del Servizio Elaborazione Dati e del Servizio Sicurezza possono svolgere anche funzioni di supervisione del protocollo.

#### **3.1. Supervisore del protocollo**

Il responsabile del Servizio Elaborazione dati, in quanto supervisore del protocollo, ha tutte le abilitazioni consentite dal programma di gestione del protocollo:

- a) Immissione protocollo in ingresso, in uscita e posta interna;
- b) Annullamento di protocolli già inseriti;
- c) Ricerca dati;
- d) Visione di tutti i documenti archiviati;
- e) Gestione delle tabelle degli operatori e della relativa definizione delle abilitazioni;
- f) Creazione e tenuta delle credenziali di tutti gli operatori.
- g) Gestione e tenuta della tabella degli indirizzi e-mail per l'inoltro della corrispondenza.

#### **3.2. Operatori dell'Ufficio Protocollo**

Sono tutti gli addetti al protocollo dell'Ufficio Protocollo, ai quali sono concesse le seguenti abilitazioni:

- a) Immissione protocollo in ingresso, uscita e posta interna;
- b) Modifica dei protocolli già inseriti;
- c) Ricerca dati;
- d) Visione dei documenti archiviati;
- e) Assegnazioni alle altre strutture per competenza

#### **3.3. Operatori degli uffici decentrati**

Sono i dipendenti appartenenti agli uffici che effettuano la protocollazione in sede decentrata rispetto all'U.O. Protocollo Generale. Le abilitazioni concesse sono:

- Immissione protocollo in ingresso per documenti inerenti le attività di competenza dell'ufficio;
- Immissione protocollo in uscita e per posta interna;
- Ricerca dati;
- Visione dei documenti di competenza dell'ufficio.
- Eventuale smistamento successivo ad altre strutture per competenza

## 4. IL DOCUMENTO

### 4.1. Definizioni

#### 4.1.1. Documento amministrativo

Ai fini del presente Manuale, per documento amministrativo si intende ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o comunque utilizzati ai fini dell'attività amministrativa<sup>4</sup>.

In riferimento al tipo di supporto, i documenti amministrativi possono essere informatici o analogici.

#### 4.1.2. Documento informatico

Per documento informatico si intende la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti<sup>5</sup>.

La produzione, trasmissione, gestione e conservazione di documenti informatici, presentano caratteristiche e problematiche proprie rispetto ai documenti analogici, in particolare per gli aspetti relativi all'autenticità, affidabilità, stabilità.

Nonostante la perdurante preponderanza dei documenti analogici rispetto a quelli informatici, è tuttavia possibile, considerando anche l'attuale dotazione dell'Ente, in termini di procedure ed attrezzature, adottare il solo formato elettronico di documenti informatici, purché formati secondo le disposizioni vigenti in materia di documentazione amministrativa e amministrazione digitale.

#### 4.1.3. Impronta di un documento informatico

L'impronta di un documento informatico, chiamata anche "hash", è una specie di "impronta digitale" del file, cioè una sequenza unica e fissa di numeri ottenuta da un calcolo matematico sul contenuto del documento.

Questa impronta serve per verificare che il documento non sia stato modificato nel tempo e per garantire che sia autentico, cioè che provenga realmente dalla fonte originale; questa impronta aiuta a dare al documento elettronico lo stesso valore legale di un documento cartaceo.

#### 4.1.4. Versione analogica di un documento informatico

Per versione analogica di un documento informatico si intende una copia, di norma cartacea, di un documento prodotto in origine su supporto informatico.

#### 4.1.5. Documento analogico

Per documento analogico si intende un documento amministrativo prodotto su supporto non informatico.

Ogni documento cartaceo prodotto va di norma redatto in due esemplari, cioè in originale e in minuta.

Per originale si intende il documento nella sua redazione definitiva, perfetta e autentica negli elementi sostanziali e formali (carta intestata, firma ecc.), comprendente tutti gli elementi di garanzia e di informazione di cui al capitolo 4.4 Elementi essenziali del documento amministrativo informatico.

Per minuta si intende l'originale del documento conservato "agli atti", cioè nel fascicolo relativo all'affare o al procedimento amministrativo trattato.

Sia l'originale sia la minuta vanno corredati di firma autografa e di timbro tondo dell'ufficio.

---

<sup>4</sup> Art. 1, c. 1, lett. a) DPR 445/2000.

<sup>5</sup> Art. 1, c. 1, lett. b) DPR 445/2000.

#### 4.1.6. Versione informatica di un documento analogico

Per versione informatica di un documento analogico si intende una copia del documento prodotta su supporto informatico.

#### 4.1.7. Registro

Per registro si intende un documento amministrativo costituito dalla registrazione in sequenza, secondo criteri predefiniti (tendenzialmente cronologici), in un'unica entità documentaria di una pluralità di atti giuridici. In ambiente digitale i registri possono assumere la forma di database.

#### 4.1.8. Fascicolo

Per fascicolo si intende l'insieme dei documenti che afferiscono al medesimo procedimento amministrativo, o che riguardano uno stesso affare, o che appartengono a una medesima tipologia.

Ciascun fascicolo è individuato dall'anno di istruzione, dall'oggetto e dal codice di classificazione.

Il fascicolo costituisce l'unità di base, fondamentale per la gestione e la conservazione della documentazione relativa a ciascun procedimento o affare.

I documenti contenuti nel fascicolo sono ordinati cronologicamente, in modo che l'atto più recente compaia per primo.

#### 4.1.9. Serie

Per serie si intende un raggruppamento, dettato da esigenze funzionali, di documenti con caratteristiche omogenee in relazione alla natura e alla forma dei documenti (serie delle deliberazioni, delle determinazioni, dei contratti, dei registri di protocollo, ecc.), o in relazione all'oggetto e alla materia (serie dei fascicoli personali, delle pratiche edilizie, ecc.).

#### 4.1.10. Firma elettronica

Per firma elettronica, si intendono i dati in forma elettronica, acclusi oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici e utilizzati dal firmatario per firmare (Articolo 3, punto 10) del Regolamento "eIDAS").

#### 4.1.11. Firma elettronica avanzata

Per firma elettronica avanzata si intende una firma elettronica che soddisfa i seguenti criteri (Articolo 3, punto 11) ed Articolo 26 del Regolamento "eIDAS").:

- a) è connessa unicamente al firmatario;
- b) è idonea a identificare il firmatario;
- c) è creata mediante dati per la creazione di una firma elettronica che il firmatario può, con un elevato livello di sicurezza, utilizzare sotto il proprio esclusivo controllo; e
- d) è collegata ai dati sottoscritti in modo da consentire l'identificazione di ogni successiva modifica di tali dati.

#### 4.1.12. Firma elettronica qualificata

Per firma elettronica qualificata, si intende una firma elettronica avanzata creata da un dispositivo per la creazione di una firma elettronica qualificata e basata su un certificato qualificato per firme elettroniche (Articolo 3, punto 12) del Regolamento "eIDAS").

#### 4.1.13. Firma digitale

Per firma digitale si intende, a norma dell'art. 1, c.1, lett. s) del CAD, un particolare tipo di firma qualificata basata su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate tra loro, che consente al titolare di firma elettronica tramite la chiave privata e a un soggetto terzo tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici.

Le chiavi devono essere certificate con la procedura di cui all'art.28 del CAD. In particolare, la certificazione di una chiave pubblica da parte di una autorità di certificazione garantisce la corrispondenza della chiave con il soggetto che la espone.

L'amministrazione garantisce che tutti i dipendenti e i titolari di cariche che firmano documenti a valenza esterna, siano dotati di dispositivi di firma elettronica.

A tal fine, il Comune è dotato di sistema di gestione documentale che consente ai dipendenti in possesso di dispositivo per la apposizione della firma digitale.

L'utilizzo dei dispositivi di firma e/o delle credenziali è strettamente personale e riconducibile al suo titolare. Pertanto, il dispositivo non deve essere ceduto, né devono essere diffuse le chiavi dei certificati o le credenziali di utilizzo.

Ogni titolare di dispositivo di firma verifica periodicamente la validità e la data di scadenza del proprio certificato di firma, al fine di provvedere tempestivamente al rinnovo.

Quando la firma è apposta utilizzando un certificato prossimo alla scadenza, il titolare ne dà avviso al proprio responsabile, affinché provveda a costituire un riferimento temporale giuridicamente valido tale da attestare che la firma sia stata apposta in un momento in cui il certificato era valido. In particolare, costituiscono riferimento temporale giuridicamente valido le seguenti attività sul documento firmato:

- a) apposizione di marca temporale
- b) apposizione della segnatura di protocollo;
- c) versamento in conservazione.

Documenti, dati e altre informazioni trasmesse in cooperazione applicativa non richiedono la sottoscrizione digitale o l'apposizione della marca temporale. La cooperazione applicativa è la capacità di sistemi informatici diversi di scambiarsi automaticamente informazioni e dati per svolgere insieme un compito o un servizio, senza bisogno che una persona intervenga.

#### **4.2. Regime giuridico**

A norma dell'art. 10, c.2, lett. b) e dell'art. 53 del D.Lgs. 42/2004 (*Codice dei Beni culturali e del paesaggio*), tutti i documenti del Comune di Cuneo (analogici ed informatici, ricevuti, spediti o interni) dal momento del loro inserimento nell'archivio del Comune mediante l'attribuzione di un codice di classificazione, sono parte del demanio archivistico del Comune e come tali sono assoggettati al regime proprio del demanio pubblico.

In quanto beni culturali fin dall'origine, i singoli documenti del Comune e l'archivio comunale nel suo complesso sono sottoposti a particolari tutele e garanzie: a norma degli artt. 20 e 21 del D.Lgs. 42/2004, è necessario richiedere l'autorizzazione della Soprintendenza archivistica per lo spostamento di fondi dell'archivio di deposito e dell'archivio storico, e per lo scarto di documentazione archivistica; inoltre, qualora abusivamente sottratti al Comune, i documenti del suo archivio sono rivendicabili senza limiti di tempo, purché si disponga di elementi che ne provino l'appartenenza (numeri di protocollo, indici di classificazione, descrizioni in inventari ecc.).

#### **4.3. Modalità di formazione dei documenti amministrativi informatici**

Tutti i documenti sono formati in originale come documenti informatici, secondo le seguenti modalità mediante:

- a) creazione e redazione tramite l'utilizzo di strumenti software o servizi funzioni dei sistemi di gestione documentale;
- b) acquisizione della copia per immagine di un documento analogico su supporto informatico, mediante scansione o fotografia di documento analogico;

- c) acquisizione del duplicato di un documento informatico per via telematica o da supporto informatico (ad esempio, mediante download da posta elettronica, da sistema di trasferimento di files o da chiave usb);
- d) memorizzazione su supporto informatico delle informazioni risultanti da transazioni o processi informatici, oppure delle informazioni risultanti dall'acquisizione telematica di dati attraverso moduli o formulari resi disponibili all'utente (ad esempio, memorizzazione dei dati immessi in un form reso disponibile online agli utenti);
- e) generazione o raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica (ad esempio, generazione del registro di protocollo giornaliero).

Il testo del documento informatico creato dagli uffici del Comune deve essere redatto utilizzando esclusivamente un unico font interoperabile.

Un font è interoperabile quando è disponibile su più sistemi operativi (Windows, macOS, Linux), è supportato da diversi software (come Word, PowerPoint, Adobe, browser web), è leggibile e visualizzato correttamente anche se il documento viene aperto su dispositivi diversi.

I seguenti font sono interoperabili e devono essere usati per i documenti amministrativi: Arial, Courier, Courier new, Georgia, Helvetica, Lucida Console, Lucida Sans, Palatino, Times New Roman, Trebuchet, Verdana.

Il font Garamond, pur permettendo il risparmio di inchiostro per i documenti stampati su carta, non è considerato interoperabile.

#### 4.3.1. Creazione dei documenti e loro formato

Il formato del documento informatico creato dal Comune deve essere scelto tra i formati standard pdf, pdf/a, xml, odt, docx, xlsx, ods. Vengono altresì ammessi i formati informali ed universalmente riconosciuti come csv e txt.

Inoltre, per le immagini vettoriali devono essere adottati i formati dwg, dwfx, dwf, svg, svgz, per le immagini raster devono essere adottati i formati: png, jpg, jpeg, tiff, per i dati strutturati devono essere adottati i formati sql, accdb.

Eventuali formati differenti possono essere utilizzati in relazione a specifiche e comprovate esigenze. Il formato del documento informatico, in ogni caso, deve essere preferibilmente individuato tra quelli previsti nell'Allegato 2 alle Linee guida dell'AgID ed adottato osservando le raccomandazioni ivi contenute.

Le versioni del documento precedenti alla versione definitiva (bozze, minute, ecc.), possono essere salvate in un formato che ne consente la modificabilità (ad esempio, docx o odt). La versione definitiva del documento, invece, è sempre preferibile sia in formato PDF/A.

I documenti di maggiore rilevanza giuridico-amministrativa, prima della firma, devono essere convertiti in formato PDF/A (PDF non modificabile). I documenti in formato PDF e PDF/A sono sottoscritti con firma CADES o PADES; entrambe le tipologie di firma (PADES e CADES) sono idonee a garantire l'autenticità dei documenti informatici sottoscritti.

#### 4.3.2. Acquisizione

La formazione di documenti informatici per acquisizione può avvenire secondo una delle seguenti modalità:

- a) acquisizione di un documento informatico per via telematica o su supporto informatico (ciò avviene, ad esempio, quando si effettua il download di un documento dalla casella di posta elettronica, oppure, quando si trasferisce un documento da un dispositivo di archiviazione esterno, come una penna usb);

- b) acquisizione della copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico (ciò avviene, ad esempio, quando si effettua la scansione di un documento cartaceo, memorizzandolo in un formato digitale);
- c) acquisizione della copia informatica di un documento analogico (ciò avviene, ad esempio, quando un documento di testo analogico viene riversato in formato digitale tramite lettore OCR per il riconoscimento ottico dei caratteri).

In caso di acquisizione di copia informatica del documento originale (analogico o informatico), al fine di assicurarne l'efficacia giuridico-probatoria, occorre attestare la conformità della copia all'originale da cui è estratta (con le modalità indicate nelle disposizioni successive).

In caso di acquisizione di un duplicato informatico, ai sensi dell'art. 23-bis del CAD, esso ha la stessa efficacia giuridico-probatoria del documento informatico originale, pertanto, non è richiesta l'attestazione di conformità.

#### 4.3.3. Copia per immagine

La copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico è prodotta mediante processi e strumenti che assicurino che il documento informatico abbia contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto, previo raffronto dei documenti. È questo il caso della scansione di documento cartaceo.

Nel caso in cui si debba garantire la medesima efficacia giuridico-probatoria riconosciuta al documento analogico originale, il Responsabile di Servizio o il dipendente all'uopo delegato, che agisce in veste di pubblico ufficiale, archivia il documento analogico e appone sulla copia informatica, la propria firma digitale o altra tipologia di firma forte, previa iscrizione sul documento di dicitura del seguente tenore: *“Io sottoscritto/a, ai sensi dell'art. 22, co.2, d.lgs. n. 82/2005, attesto che la presente copia per immagine è conforme in ogni sua parte al documento originale analogico dal quale è stata estratta.”*.

Nel caso sia necessario attestare la conformità all'originale di più documenti, acquisiti per copia di immagine, è possibile effettuare un'unica attestazione di conformità, su foglio separato e collegato alle copie, da sottoscrivere digitalmente, contenente l'indicazione delle impronte hash associate a ciascun documento scansionato.

L'attestazione di conformità della copia per immagine al documento originale analogico è richiesta nei casi in cui è necessario o, comunque, si vuole assicurare l'efficacia giuridico probatoria del documento.

Così deve avvenire, ad esempio:

- a) quando si deve provvedere a notificazione via PEC di documento (o allegato a documento) acquisito in originale analogico;
- b) quando si deve formare un contratto tra l'ente e un privato che sottoscrive con firma autografa (formazione di contratti ibridi). In questi casi il pubblico ufficiale acquisisce la scansione del documento firmato in originale cartaceo dal privato e, previo raffronto, attesta la conformità della copia digitale (con le modalità sopra indicate). Infine, il soggetto competente alla stipula sottoscrive la copia con la propria firma digitale, così perfezionando il contratto. Quando pubblico ufficiale, che attesta la conformità della copia, e soggetto competente alla stipula coincidono, è sufficiente apporre un'unica firma digitale. Al fine di escludere il rischio di disconoscimento della firma, è preferibile che il pubblico ufficiale provveda contestualmente, nella medesima dichiarazione, all'attestazione di conformità della copia digitale e all'autenticazione della sottoscrizione analogica ivi contenuta;
- c) quando, ai fini della conservazione digitale dei documenti, si intende sostituire l'originale analogico con la copia informatica.

#### 4.3.4. Duplicati

Un duplicato informatico ha lo stesso valore giuridico del documento informatico da cui è tratto se è ottenuto mediante la memorizzazione della medesima evidenza informatica, sullo stesso dispositivo o su dispositivi diversi (così avviene, ad esempio, quando si effettua un download, oppure, quando si duplica un documento trasferendolo dall'hard disk del proprio computer a un dispositivo di archiviazione esterno quale una chiave usb).

Tale modalità di formazione della copia del documento informatico non richiede alcuna attestazione di conformità all'originale, perché vi è perfetta coincidenza tra le due evidenze informatiche. Tale identità è rilevabile tramite raffronto delle impronte hash.

La copia di un documento informatico, invece, è un documento il cui contenuto è il medesimo dell'originale, ma con una diversa evidenza informatica rispetto al documento da cui è tratto (ad esempio, quando si trasforma un.docx in.pdf, i due documenti avranno hash differenti. Lo stesso avviene se si estrae una parte di documento per formarne uno nuovo). Tale operazione è anche detta riversamento da un formato digitale verso un altro.

Se il documento originale è un documento firmato, affinché la copia conservi la medesima efficacia giuridico-probatoria, è necessario attestarne la conformità della copia all'originale. Come per le copie per immagine, dunque, il Responsabile di Servizio o il dipendente a tale scopo delegato, che agisce in veste di pubblico ufficiale, dovrà apporre la propria firma digitale, previa iscrizione sul documento (a margine o in calce) o in foglio elettronico a esso congiunto della seguente dicitura: *“Io sottoscritto/a, ai sensi dell’art. 23-bis, comma 2, d.lgs. n. 82/2005, attesto che la presente copia informatica è conforme in ogni sua parte al documento originale informatico dal quale è stata estratta.”*

La necessità di apporre l'attestazione di conformità dipende dall'uso che viene fatto della copia, da valutare caso per caso, a seconda della rilevanza giuridica che si ritiene necessario conferire.

#### 4.3.5. Moduli online

Le istanze provenienti dagli utenti possono essere formate anche tramite la compilazione di moduli e form messi a disposizione sui siti web Comunali e resi accessibili previa identificazione dell'utente con gli strumenti di identificazione SPID, CIE, CNS.

I dati immessi dall'istante sono acquisiti e memorizzati su supporto informatico.

Le istanze così formate sono acquisite dal Sistema di protocollo informatico del Comune e costituiscono a tutti gli effetti documenti amministrativi informatici e sono trattati come documenti in ingresso soggetti a registrazione di protocollo.

#### 4.3.6. Registri e repertori

I registri e repertori tenuti dal Comune, ivi compreso il registro giornaliero di protocollo, sono formati mediante la generazione/raggruppamento in via automatica e memorizzazione in forma statica dell'insieme delle registrazioni effettuate dal sistema di gestione documentale.

### **4.4. Elementi essenziali del documento amministrativo informatico**

Ogni documento amministrativo informatico creato e redatto deve recare obbligatoriamente i seguenti elementi:

- a) marcatura di protocollazione;
- b) stemma del Comune di Cuneo con dicitura “Comune di Cuneo”;
- c) settore, eventuale servizio ed ufficio;
- d) identificazione e dati dei destinatari (se si tratta di documento in uscita);
- e) mezzo di spedizione (se documento in uscita).
- f) oggetto del documento;

- g) Numero di collegamento o riferimento ad un eventuale precedente (Es.: Riscontro a vostro prot. n. ....);
- h) riferimenti a procedimento o fascicolo;
- i) autore e ufficio, nonché responsabile del procedimento e relativi riferimenti;
- j) sottoscrizione;
- k) indicazione degli allegati (se presenti);
- l) numeri di pagina;
- m) Indirizzo di posta elettronica certificata: protocollo.comune.cuneo@legalmail.it

Ogni documento informatico deve essere identificato in modo univoco e persistente.

L'identificazione univoca dei documenti è effettuata con l'associazione al documento dell'impronta crittografica hash.

Per i documenti soggetti a registrazione di protocollo, l'associazione è effettuata tramite le apposite funzioni del Sistema di protocollo informatico del Comune.

Il calcolo dell'impronta crittografica deve essere basato su una funzione di hash conforme alle tipologie di algoritmi previste nell'allegato 6 alle Linee guida.

Gli allegati sono congiunti in modo univoco al documento informatico principale tramite l'associazione delle impronte hash dei documenti allegati al documento principale.

Affinché sia garantito il valore giuridico-probatorio del documento informatico, ne deve essere assicurata l'immodificabilità e l'integrità.

Il documento informatico è immodificabile se la sua memorizzazione su supporto informatico in formato digitale non può essere alterata nelle fasi di accesso, gestione e conservazione.

L'immodificabilità e l'integrità dei documenti informatici dell'ente possono essere garantite:

- a) per i documenti di cui è richiesta la sottoscrizione, dall'apposizione di una firma elettronica qualificata, di una firma digitale o di un sigillo elettronico qualificato o firma elettronica avanzata;
- b) per i documenti di cui non è richiesta la sottoscrizione, dalla memorizzazione nel sistema di gestione documentale, purché sia garantito il rispetto delle misure di sicurezza previste;
- c) per tutte le tipologie documentali, dal versamento nel sistema di conservazione.

In ogni caso, il versamento nel sistema di conservazione è il metodo che offre le maggiori garanzie di immodificabilità e integrità dei documenti informatici nel tempo. Pertanto, è essenziale che tutti i documenti siano versati in conservazione.

#### **4.5. Tipologia dei documenti**

Sulla base delle definizioni enunciate, è possibile individuare differenti tipologie di documenti.

Considerando i documenti in relazione al modo in cui diventano parte integrante del sistema documentario del Comune, si può distinguere tra documenti in ingresso, documenti in uscita e documenti interni.

Per **documenti in ingresso** si intendono i documenti acquisiti dal Comune di Cuneo nell'esercizio delle proprie funzioni.

Per **documenti in uscita** si intendono i documenti prodotti nell'esercizio delle proprie funzioni dal personale in servizio presso il Comune.

Per **documenti interni** si intendono i documenti scambiati tra i Settori e Servizi del Comune, o tra Uffici appartenenti ad un medesimo Settore o Servizio.

Questi ultimi si distinguono in:

1. Documenti di carattere informativo (spesso equivalenti ad una comunicazione verbale);

## 2. Documenti di preminente carattere giuridico – probatorio.

I documenti interni di carattere informativo sono memorie informali, appunti, brevi comunicazioni di rilevanza meramente informativa scambiate tra uffici e di norma non vanno protocollati.

I documenti interni di preminente carattere giuridico – probatorio sono quelli redatti dal personale dipendente dal Comune nell'esercizio delle proprie funzioni e 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, e come tali devono essere protocollati. L'operazione di protocollazione dei documenti interni in uscita è effettuata dal Responsabile del procedimento amministrativo o da un suo delegato.

Considerando invece il supporto e le modalità di formazione dei documenti, si possono identificare i casi seguenti:

1. **Documenti analogici**, prodotti con strumenti analogici (es.: lettera scritta a mano o a macchina) o con strumenti informatici (es.: lettera prodotta tramite un sistema di videoscrittura - Word ecc. - e stampata: come originale si considera quello cartaceo dotato di firma autografa ed eventualmente stampato su carta intestata): l'originale è analogico;
2. **Documenti informatici (files)** prodotti con strumenti informatici (ad es. files prodotti con strumenti di produttività individuale come Word, Excel, Outlook, Notepad o qualunque altro editor ASCII)<sup>6</sup>; l'originale è informatico.  
È possibile distinguere tre casi:
  - 2.1 Documento informatico dotato di firma digitale;
  - 2.2 Documento informatico dotato di firma elettronica;
  - 2.3 Documento informatico non firmato.
3. **Sistemi informatici**: documenti informatici costituiti dall'insieme di una procedura informatica e di una base dati gestite tramite dispositivi di elaborazione elettronica digitale (es. il protocollo informatico).

### 4.6. Casistica e modalità operative

Appare utile, dopo aver definito e individuato diverse tipologie di documenti, segnalare quali casi si presentano più frequentemente nella prassi amministrativa attuale e quali sono le specifiche modalità di gestione. Va sottolineato, a questo proposito, il ruolo strategico del Responsabile del procedimento amministrativo individuato ai sensi della L. 241/1990, cui spettano scelte e valutazioni di primaria importanza.

#### 4.6.1. Documenti in ingresso

I documenti informatici in ingresso, pervenuti tramite i canali di ricezione previsti, sono oggetto di registrazione di protocollo. Una volta che ne sia accertata la provenienza, i documenti sono validi ai fini del procedimento amministrativo.

Le istanze, le dichiarazioni e le comunicazioni trasmesse per via telematica, in ogni caso, devono ritenersi valide a tutti gli effetti di legge quando:

- a) sono contenute in documenti sottoscritti con firma digitale o firma elettronica qualificata;
- b) sono trasmesse a mezzo posta elettronica certificata da un indirizzo PEC iscritto in uno degli elenchi di domicili digitali previsti dalla normativa vigente;
- c) sono trasmesse attraverso un sistema informatico che consente la previa identificazione dell'utente con i sistemi SPID, CIE o CNS;

---

<sup>6</sup> L'elenco deve essere inteso come esemplificativo, non esaustivo.

- d) sono trasmesse da un domicilio digitale PEC ai sensi dell'art. 3-bis, comma 4-quinquies del CAD ed è possibile accertare la provenienza della trasmissione. Tale modalità di trasmissione costituisce elezione di domicilio digitale speciale per quel singolo procedimento o affare;
- e) sono contenute in copie digitali di documenti originali cartacei sottoscritti e presentati unitamente a copia del documento d'identità dell'autore;
- f) è comunque possibile accertarne la provenienza secondo la normativa vigente o, comunque, in base a criteri di attendibilità e riconducibilità al mittente dichiarato.

I documenti informatici in ingresso possono essere sottoscritti mediante firma elettronica qualificata o firma digitale. Il documento informatico sottoscritto con firma elettronica qualificata si presume riconducibile al titolare del dispositivo di firma e soddisfa il requisito della forma scritta ai sensi dell'art. 20 del CAD. Inoltre, il documento informatico sottoscritto con firma elettronica qualificata o firma digitale ha l'efficacia probatoria prevista dall'art. 2702 del Codice Civile. Si presume che l'utilizzo del dispositivo di firma sia effettuato dal titolare, salvo prova contraria da parte di quest'ultimo.

Il documento informatico sottoscritto con firma elettronica diversa dalla firma elettronica qualificata è valutabile liberamente in giudizio, tenendo conto delle sue caratteristiche oggettive di qualità, sicurezza, integrità e immutabilità. Pertanto, spetta al Responsabile del procedimento amministrativo valutare caso per caso se accettare il documento con firma elettronica non qualificata o richiedere ulteriore documentazione.

Il valore e l'attendibilità del documento informatico privo di firma digitale o elettronica, oppure dotato di firma con certificato scaduto o revocato, sono valutati a discrezione del Responsabile del procedimento.

Nel caso in cui un soggetto tenuto a effettuare comunicazioni esclusivamente in via telematica (imprese, professionisti, altre PP.AA., salvi i casi di cui all'art. 2, comma 6, CAD) faccia pervenire agli uffici del Comune comunicazioni e documenti in modalità analogica, questi potranno non essere ritenuti validamente trasmessi.

I documenti su supporto analogico possono pervenire al Comune attraverso:

- a) il servizio postale;
- b) la consegna diretta agli uffici agli addetti alle attività di sportello.

I documenti provenienti dal servizio postale tradizionale o da corrieri autorizzati sono consegnati all'Ufficio Protocollo, che provvede alla registrazione e al deposito dei documenti nell'apposito casellario in cui vengono ritirati a cura dei singoli uffici.

Le buste o contenitori sono inizialmente esaminati per una preliminare verifica dell'indirizzo e del destinatario sugli stessi apposti, e successivamente aperti per gli ulteriori controlli preliminari alla registrazione; la busta o contenitore si allega al documento per la parte relativa ai timbri postali

Gli orari definiti per la presentazione della documentazione analogica sono indicati sul sito web istituzionale del Comune.

Qualora un documento sia consegnato personalmente dal mittente o da altra persona incaricata e venga richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, l'Ufficio Protocollo è autorizzato a foto riprodurre gratuitamente il documento da protocollare ed apporre il solo timbro ricezione presso l'Ente, comprensivo di data e di firma autografa dell'operatore che lo riceve.

Qualora il documento sia composto di più pagine, è sufficiente la fotoreproduzione della prima pagina, mentre eventuali ulteriori costi di riproduzione sono a carico di chi presenta il documento da protocollare.

Qualora chi presenta il documento richieda anche l'apposizione della ricevuta prodotta dal sistema di protocollo informatico con gli estremi, l'addetto all'Ufficio Protocollo provvede al rilascio della stessa nei tempi permessi dalle esigenze dell'ufficio e dal numero di utenti presenti in quel momento.

Nel caso di presentazione di pratiche che necessitino di protocollazione immediata l'operatore dell'Ufficio Protocollo provvede alla protocollazione contestualmente alla presentazione della pratica.

Nel caso di ricezione dei documenti informatici, l'informazione al mittente dell'avvenuta ricezione è assicurata dal sistema di posta elettronica certificata utilizzato dall'Amministrazione.

Le buste delle comunicazioni cartacee sono conservate insieme ai documenti in esse contenuti.

La ricezione di documenti a mezzo fax provenienti da altre pubbliche amministrazioni è esclusa (come previsto dall'art. 47, comma 2, lett. c del CAD). Pertanto, tali comunicazioni non devono essere ritenute valide. Fanno eccezione i soli casi di esclusione dell'applicazione della normativa del CAD previsti dall'art. 2, comma 6, D.lgs. n. 82/2005 (ad es., comunicazioni di protezione civile).

La corrispondenza relativa a procedure negoziali aperte o ristrette è registrata separatamente e successivamente consegnata chiusa all'ufficio responsabile della gara.

La corrispondenza recante la dicitura "RISERVATA", "SPM" o "PERSONALE" viene trattata con le modalità stabilite al successivo paragrafo 8.1.1.3 Corrispondenza riservata, SPM, lettere anonime.

#### 4.6.2. Documenti interni

I **documenti interni** al Comune possono essere analogici, files (firmati o non firmati) o sistemi informatici. Per quanto riguarda questi ultimi, la scelta di utilizzare tecnologie informatiche per la gestione, ad esempio, del protocollo o del sistema di rilevazione delle presenze implica necessariamente l'utilizzo e la conseguente validità di documenti informatici complessi costituiti dall'insieme di una base dati e di una procedura che la gestisce.

La scelta di ricorrere a documenti analogici o a files nell'ambito di un procedimento amministrativo spetta unicamente al Responsabile del procedimento.

#### 4.6.3. Registri e repertori informatici particolari

L'Ente forma i propri registri e repertori informatici particolari ([Allegato "Piano di fascicolazione e di conservazione"](#)) mediante la generazione o raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più basi dati, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica.

Ogni registrazione deve riportare necessariamente:

- 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)

#### 4.6.4. Documenti in uscita

La trasmissione di comunicazioni e documenti avviene sempre per via telematica, salvo il caso trasmissione a soggetti privati privi di domicilio digitale ai sensi degli artt. 6 e ss. del CAD.

I documenti informatici in uscita sono trasmessi a mezzo PEC solo dopo essere stati classificati, fascicolati e protocollati secondo le disposizioni della presente parte del Manuale.

Per la trasmissione di documenti tramite PEC o posta elettronica ordinaria, se il documento principale non ha un contenuto sufficientemente esplicativo (ad esempio, un provvedimento, un certificato, ecc.) deve essere predisposta una nota di accompagnamento debitamente sottoscritta.

I documenti che devono essere prodotti entro un determinato termine sono sempre trasmessi a mezzo PEC.

La trasmissione di dati e altre informazioni in cooperazione applicativa è soggetta a protocollazione o a registrazione particolare secondo le medesime regole per la registrazione di protocollo dei documenti.

Per la trasmissione telematica di documenti a imprese e professionisti tenuti obbligatoriamente all'iscrizione in albi o elenchi, il domicilio digitale è estratto dall'indice INI-PEC ([www.inippec.gov.it](http://www.inippec.gov.it)).

Quando l'indirizzo PEC del soggetto destinatario (professionista o impresa) non risulti attivo, si provvede alla notificazione al domicilio fisico. Inoltre, la circostanza deve essere segnalata alla Camera di Commercio competente per la registrazione nel registro delle imprese o al soggetto competente per la tenuta dell'albo o registro presso cui il professionista è tenuto all'iscrizione.

Le comunicazioni agli indirizzi estratti da INI-PEC devono essere fatte quando hanno a oggetto informazioni o documenti rilevanti nell'ambito di rapporti professionali intercorrenti tra l'Amministrazione e il destinatario.

Quindi, la comunicazione a un soggetto privato che abbia ad oggetto un rapporto che si pone al di fuori dell'attività professionale, deve essere fatta:

- a) se vi è stata elezione di domicilio digitale, all'indirizzo PEC espressamente dichiarato dal cittadino;
- b) se non vi è stata elezione di domicilio digitale deve essere trasmessa al domicilio fisico la copia cartacea del documento.

La trasmissione di comunicazioni e documenti verso altre pubbliche amministrazioni avviene sempre per via telematica, agli indirizzi di posta elettronica, anche ordinaria, dei singoli uffici. Gli indirizzi di spedizione sono rilevati tramite la consultazione dell'Indice delle Pubbliche Amministrazioni ([indicepa.gov.it](http://indicepa.gov.it)) di cui all'art. 6-ter del CAD.

#### 4.6.5. Copie analogiche di documenti informatici

Fermo restando l'obbligo di formare i documenti originali informatici, in alcuni casi può essere necessario effettuare delle copie analogiche affinché siano spedite a mezzo posta ai soggetti che non sono muniti di domicilio digitale e agli altri soggetti indicati all'art. 3-bis, comma 4-bis, CAD.

Quando è necessario che al destinatario giunga un documento avente la medesima efficacia giuridico probatoria del documento originale (ad esempio, quando bisogna assicurare l'efficacia legale della notificazione dell'avviso di accertamento relativo a tributi o a violazioni da cui discendono sanzioni amministrative), ai sensi dell'art. 3, d.lgs. n. 39/1993, la copia analogica dovrà essere accompagnata dall'indicazione della fonte del documento originale e del soggetto responsabile dell'immissione, riproduzione, trasmissione o emanazione del documento stesso.

Quando il documento originale informatico è sottoscritto con firma digitale o altra firma elettronica qualificata, la firma è sostituita dall'indicazione a stampa del nominativo del soggetto responsabile.

La copia analogica inviata al cittadino, inoltre, deve contenere apposita dicitura che specifichi che il documento informatico, da cui la copia è tratta, è stato predisposto come documento nativo digitale ed è disponibile presso l'amministrazione (ad es.: "La presente copia è tratta da documento informatico, predisposto come documento nativo digitale da [nome responsabile], Responsabile dell'Ufficio [indicazione UO]. Il documento originale informatico è archiviato nel sistema informatico del Comune di Cuneo, presso cui è disponibile per l'accesso; il numero di protocollo è visibile nella marcatura.").

Quando possibile, la dicitura deve essere integrata con indicazioni sulle modalità per effettuare l'accesso on line al documento informatico.

**4.7. Casi in cui è ammessa la formazione di documenti originali analogici**

Fermo restando l'obbligo di produrre i propri documenti in originale informatico, è legittimo formare documenti in originale analogico:

- a) ai sensi dell'art. 2, comma 6, CAD, esclusivamente nell'ambito dell'esercizio di attività e funzioni di ordine e sicurezza pubblica, difesa e sicurezza nazionale, polizia giudiziaria e polizia economico-finanziaria e consultazioni elettorali, nonché alle comunicazioni di emergenza e di allerta in ambito di protezione civile;
- b) in tutti i casi in cui il documento è consegnato a sportello e il richiedente è un soggetto privato che non agisce in qualità di professionista (ad esempio, la tessera elettorale, la carta d'identità, ecc.).

La formazione di contratti e altre scritture private in originale analogico non è consentita.

**4.8. Documenti soggetti a trattamento specifico e a registrazione particolare**

Esistono tipologie di documenti che, per disposizioni normative o regolamentari, sono soggetti a forme di trattamento e registrazione particolare:

- a) Deliberazioni del Consiglio Comunale;
- b) Deliberazioni della Giunta Comunale;
- c) Decreti sindacali;
- d) Determinazioni dirigenziali;
- e) Contratti;

Tali documenti possono non essere protocollati (art. 53, c. 5 DPR 445/2000).

Ciascun complesso delle deliberazioni, dei decreti, delle determinazioni, dei contratti costituisce una serie. La registrazione consiste nell'apposizione di un numero progressivo riferito alla serie di appartenenza, che per le deliberazioni, le determinazioni e i decreti riparte da 1 ogni anno, mentre i contratti sono identificati con un numero di repertorio che prosegue di anno in anno.

Per ogni deliberazione, decreto, determinazione devono essere redatti un originale ed una copia, dei quali il primo va conservato nella rispettiva serie e ordinato secondo il numero progressivo dell'anno, il secondo deve essere inserito nel rispettivo fascicolo, insieme agli altri documenti che afferiscono al medesimo procedimento amministrativo.

## 5. FUNZIONI, COMPETENZE, ATTIVITÀ DEL COMUNE NEL TITOLARIO DI CLASSIFICAZIONE

Nell'esercizio della propria autonomia - statutaria, normativa, organizzativa, amministrativa, impositiva e finanziaria - e nell'espletamento delle funzioni amministrative, proprie e delegate, relative alla popolazione e al territorio comunale, il Comune produce e riceve atti e documenti che, nel loro complesso, costituiscono l'archivio comunale.

Una opportuna gestione della documentazione è indispensabile per garantire il corretto svolgimento dell'attività amministrativa e costituisce il presupposto per garantire i diritti di accesso ai documenti amministrativi e la possibilità di partecipare al procedimento riconosciuti dalla Legge 241 del 7 agosto 1990.

Lo strumento per consentire la corretta e razionale organizzazione della documentazione è stato individuato, prima dalla dottrina archivistica e successivamente anche dalla normativa (art. 64, c. 4 del DPR 445/2000), nella classificazione dei documenti.

Il titolario di classificazione descritto in questo manuale è da intendersi immediatamente esecutivo.

Il titolario è uno schema logico usato per organizzare i documenti sulla base delle funzioni e competenze dell'ente. Esso è uno strumento suscettibile di aggiornamento ogni qualvolta cambiano le funzioni e competenze.

Le modifiche al titolario devono essere deliberate dal dirigente responsabile per la gestione documentale e successivamente comunicate a tutti i soggetti coinvolti nella classificazione, con le relative istruzioni per l'utilizzo corretto delle nuove classifiche.

Inoltre, il titolario non ha effetto retroattivo, quindi le modifiche non si applicano ai documenti già classificati in precedenza.

Il sistema informatico adottato garantisce la storicizzazione delle variazioni del Titolario e la possibilità di ricostruire le diverse voci nel tempo, mantenendo stabili i legami dei fascicoli e dei documenti in relazione al Titolario vigente al momento della produzione degli stessi.

Per ogni modifica al Titolario, deve essere riportata la data d'introduzione o quella di variazione.

Ad ogni modifica del Titolario di classificazione il Responsabile della Gestione dei documenti informatici provvede a informare tutti i soggetti abilitati all'operazione di classificazione dei documenti e a dare le istruzioni per il corretto utilizzo delle nuove classificazioni, nonché ad informare i relativi responsabili delle U.O. dei cambiamenti effettuati.

La sostituzione delle voci di titolario comporta l'impossibilità di aprire nuovi fascicoli nelle voci precedenti a partire dalla data di attivazione delle nuove voci. Rimane possibile registrare documenti in fascicoli già aperti con la classificazione precedente storicizzata fino alla chiusura degli stessi.

Il Titolario adottato dall'Ente è quello predisposto dal "Gruppo di lavoro ANCI per la formulazione di proposte e modelli per la riorganizzazione dell'archivio dei Comuni" nel 2005, integrato con le modifiche stabilite prima dell'approvazione nell'estate del 2025, da parte della giunta municipale.

### 5.1. La classificazione dei documenti

La classificazione è un'attività di organizzazione logica di tutti i documenti correnti, ricevuti, spediti e interni, protocollati e non. Essa stabilisce in quale ordine reciproco i documenti si organizzino nello svolgimento dell'attività amministrativa. Per questo motivo "sono soggetti a classificazione tutti i documenti che entrano a far parte del sistema documentario" del Comune, a prescindere dal supporto utilizzato (cartaceo o informatico) e dallo stato di trasmissione (documenti ricevuti, spediti, interni)<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup> M. Guercio, *Archivistica informatica*, Roma, Carocci, 2002, p. 65-66.

Lo scopo della classificazione è quello di individuare, all'interno di uno schema generale relativo al complesso delle competenze del Comune, l'ambito specifico all'interno del quale si colloca il documento (più precisamente, il procedimento, il fascicolo o la serie a cui appartiene il documento).

L'attribuzione di un indice di classificazione, derivante da uno schema strutturato gerarchicamente, serve ad assegnare a ciascun documento un codice identificativo che, integrando (quando presente) il numero di protocollo, colleghi il documento in maniera univoca ad una determinata unità archivistica, generalmente un fascicolo.

Occorre sottolineare che lo schema di classificazione, per possedere una certa stabilità, fa riferimento alle competenze del Comune, indipendentemente dai Servizi ed Uffici che concretamente le esercitano: mentre l'organizzazione degli Uffici e dei Servizi, infatti, può variare con relativa frequenza, le competenze dell'Ente rimangono sostanzialmente stabili nel tempo (l'impianto di base, infatti, è lo stesso da più di un secolo).

Il titolario è riportato in Allegato 2: Piano di Fascicolazione

## **5.2. Uso del titolario di classificazione e fascicolazione dei documenti**

### **5.2.1. Considerazioni generali**

Il piano di fascicolazione non è immediatamente esecutivo in modo automatico.

La fascicolazione è un'attività da avviare solo nel momento in cui il dirigente ha definito la nuova organizzazione del proprio archivio corrente e perviene il primo documento che ne richiede la creazione.

I fascicoli sono strumenti dinamici, aperti, gestiti e chiusi in base all'effettiva produzione e raccolta dei documenti relativi a specifici affari o procedimenti amministrativi.

Il piano di fascicolazione è un allegato a questo manuale e definisce l'assegnazione dei documenti, a classificazione avvenuta, ai fascicoli di riferimento. Perciò, si tratta di uno strumento operativo da adottare formalmente e utilizzare secondo le regole previste, non di un documento che diventa esecutivo immediatamente e senza passaggi organizzativi.

### **5.2.2. Documenti che avviano nuovi procedimenti**

Quando viene protocollato un documento che dà avvio ad una nuova pratica (un nuovo procedimento), ad esso deve essere attribuito un indice di classificazione composto dal riferimento all'anno di apertura, al Titolo, poi alla Classe nel cui ambito la pratica si colloca, seguiti dal numero del fascicolo, progressivo nel corso di ciascun anno.

Ad esempio, il primo documento che, a partire da gennaio 2025, dà avvio ad una pratica di assunzione avrà indice 2025.3.2.0.1, in cui il primo 3 fa riferimento al Titolo 3. *Risorse Umane*, il 2 alla classe seconda del Titolo 3, *Assunzioni e cessazioni*, la sottoclasse (sempre 0), l'ultima cifra 1 è il numero del fascicolo: tutti i documenti relativi a quel procedimento di assunzione avranno numeri di protocollo diversi, ma lo stesso indice di classificazione 2025.3.2.0.1, mentre gli atti relativi a procedimenti avviati successivamente nel corso dell'anno avranno di volta in volta, come indice, 2025.3.2.0.2, 2025.3.2.0.3 ecc. Questo sistema di classificazione dovrebbe costituire la base a partire dalla quale i vari documenti ed atti prodotti e ricevuti dai singoli uffici dovrebbero essere organizzati fisicamente, oltre che logicamente.

### **5.2.3. Documenti appartenenti a fascicoli già esistenti**

Quando il documento protocollato è relativo ad un procedimento o affare già in corso, il Responsabile del procedimento a cui è stato assegnato il documento provvederà a inserirlo nel fascicolo di competenza, verificando che la classificazione sia corretta ed integrandola con la notazione relativa al fascicolo.

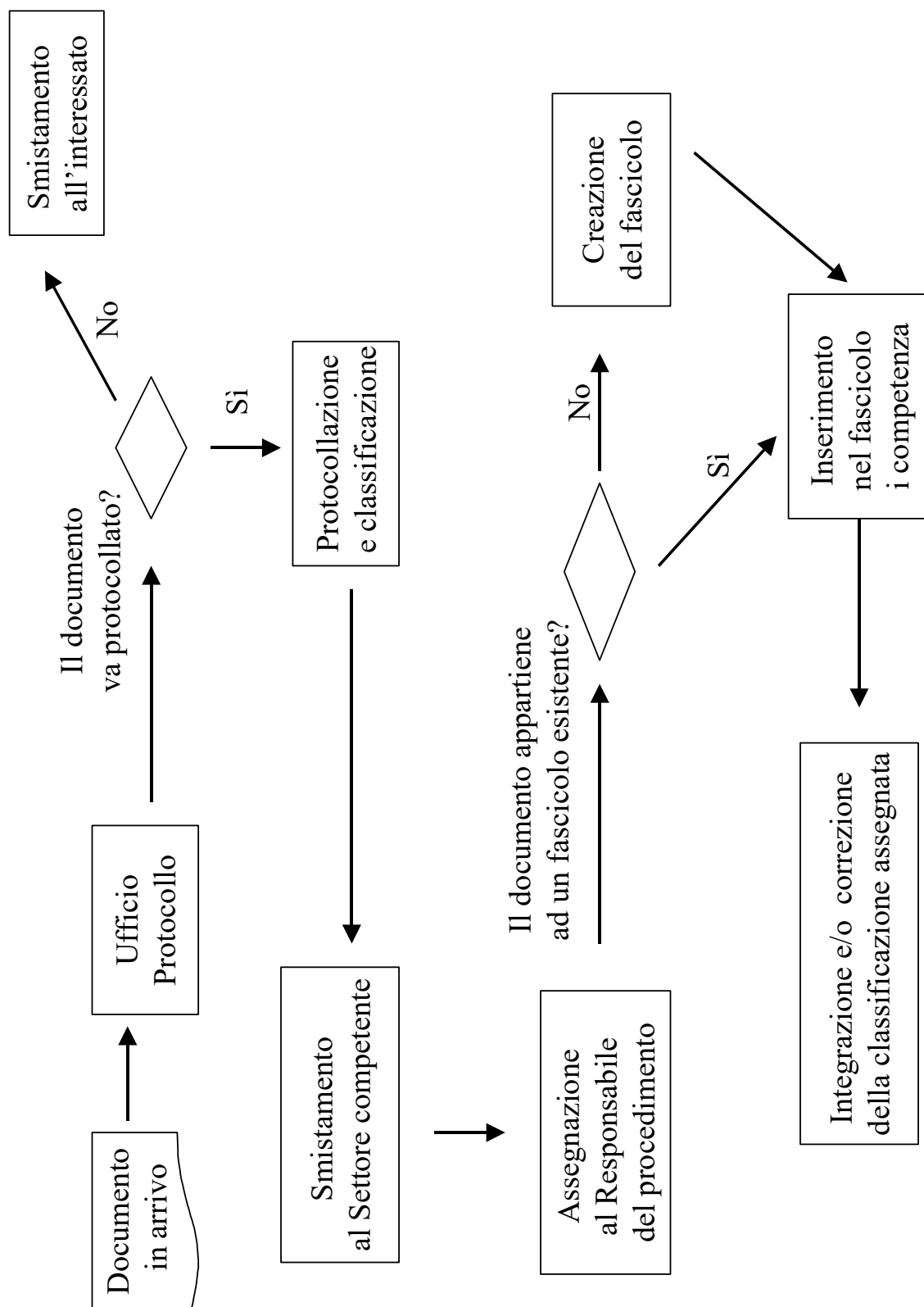
### **5.3. Il repertorio dei fascicoli**

All'interno dell'Area Organizzativa Omogenea del Comune di Cuneo le operazioni di gestione dei documenti attuate dalle varie Unità Organizzative comunali (Settori, Servizi, Uffici) e le operazioni di conservazione attuate dall'Archivio Generale danno vita ad un unico *Sistema di gestione dei flussi documentali e degli archivi*.

Elemento essenziale del Sistema è il Repertorio dei fascicoli, ossia l'elenco ordinato e aggiornato dei fascicoli istruiti nel corso dell'anno solare all'interno di ciascuna Titolo e classe, contenente, oltre all'oggetto dell'affare o del procedimento amministrativo, l'indice di classificazione completo (titolo, classe e numero del fascicolo).

Sul repertorio dei fascicoli deve essere annotata anche la movimentazione dei fascicoli da un ufficio all'altro e dall'archivio corrente a quello di deposito.

# Lavorazione del documento in arrivo



## **6. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO ARCHIVIO: ISTITUZIONE E FUNZIONI**

### **6.1. L'Archivio del Comune di Cuneo**

L'Archivio del Comune di Cuneo è costituito dal complesso dei documenti prodotti e acquisiti dall'Ente nello svolgimento della propria attività e nell'esercizio delle proprie funzioni. Esso comprende anche i fondi archivistici di enti e istituti cessati, le cui funzioni e/o proprietà sono state trasferite al Comune, e gli archivi e i documenti acquisiti per dono, deposito, acquisto o a qualsiasi altro titolo.

L'Archivio comunale è unico; le suddivisioni in archivio corrente, archivio di deposito e archivio storico sono solo gestionali.

Indipendentemente dalla collocazione fisica del materiale che costituisce l'Archivio, e dal Settore che lo conserva, le modalità tecniche e operative per la gestione, tenuta, selezione e conservazione dei documenti appartenenti all'Archivio del Comune sono dettate dal Responsabile del Sistema di Gestione documentale.

### **6.2. L'Ufficio Archivio**

Con la deliberazione della Giunta Comunale n. 287 del 28.12.2001 è stato istituito il Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione informatica dei flussi documentali e degli archivi previsto dall'art. 61 del DPR 445/2000, individuandolo nel preesistente Ufficio Protocollo e Archivio del Settore Segreteria Generale. Tale servizio gestito dall'Ufficio Archivio, parte del Settore Elaborazione dati e servizi demografici, sovrintende alla gestione documentale dal protocollo all'archivio storico, a norma del citato art. 61, c.3:

- a) svolgendo i compiti di attribuzione del livello di autorizzazione per l'accesso alle funzioni della procedura,
- b) garantendo il rispetto delle disposizioni normative nelle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo,
- c) garantendo la produzione e conservazione del registro giornaliero di protocollo,
- d) curando il ripristino delle funzionalità del sistema in caso di guasti,
- e) garantendo il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali,
- f) autorizzando le operazioni di annullamento,
- g) vigilando sull'osservanza delle disposizioni del testo unico sulla documentazione amministrativa,
- h) indicando le modalità tecniche ed operative per la gestione e la tenuta dei documenti,
- i) provvedendo ad elaborare un piano di conservazione e selezione e ad attivare le procedure necessarie ad una corretta selezione dei documenti,
- j) curando il riordinamento, la schedatura e l'inventariazione dei fondi archivistici, direttamente o tramite operatori qualificati,
- k) fornendo consulenza per la consultazione.

### **6.3. Unicità del protocollo**

Il registro di protocollo del Comune di Cuneo è unico ed è generato tramite apposita procedura informatica, che è utilizzabile da più stazioni contemporaneamente e che assegna automaticamente il numero (e la data) di protocollo a ciascun documento registrato.

Come già dichiarato, all'unico registro di protocollo corrisponde un unico archivio, che può essere gestito con modalità differenziate e custodito in luoghi diversi, ma che rimane un'unica entità.

Ciascun Settore e Servizio, nel corso dello svolgimento della propria attività istituzionale, ricevono, producono e inviano atti e documenti appartenenti ai procedimenti amministrativi di cui il Settore o

Servizio è responsabile. Tali atti e documenti fanno parte integrante a tutti gli effetti dell'archivio comunale, e vengono registrati tramite il protocollo generale.

Considerando che la produzione dei documenti e l'attività amministrativa da cui i documenti scaturiscono sono attuate all'interno di ciascun Settore o Servizio, il Servizio Elaborazione dati delega ai singoli Settori e Servizi la facoltà di protocollare i documenti in uscita e di gestire e custodire i documenti dell'archivio corrente (e, in alcuni casi, dell'archivio di deposito).

Dal 1° gennaio 2002, con l'attivazione delle stazioni di protocollazione decentrate in tutti i Settori comunali, non sono né possono essere più utilizzati protocolli diversi dal protocollo generale. Sono tuttavia consentite forme di registrazione particolare per alcune tipologie di documenti (ad es.: denunce I.C.I., documenti relativi alla tenuta dei registri di stato civile, ecc.).

L'Ufficio protocollo provvede alla ricezione e protocollazione di tutta la corrispondenza in ingresso, fatta eccezione per la documentazione in ingresso presso il Settore Polizia Municipale, abilitati alla protocollazione decentrata in ingresso, mentre quella in uscita è protocollata dall'ufficio che ciascun Settore o Servizio ha deputato a questo scopo.

Il Responsabile del sistema di gestione documentale provvede inoltre a definire le modalità per la gestione dei documenti, a raccogliere e coordinare eventuali esigenze di modifica dello schema di classificazione e della procedura.

## 7. IL PROTOCOLLO COME ATTO PUBBLICO

**Tutti i documenti dai quali possano nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi devono essere protocollati.**

Il registro di protocollo, infatti, da un punto di vista *giuridico* è un atto pubblico destinato a far fede della data di ricevimento o di spedizione dei documenti trattati da una pubblica amministrazione. Ciascun documento, prodotto o ricevuto da un'amministrazione e da questa protocollato, può essere univocamente identificato attraverso quattro elementi essenziali, più uno per i documenti informatici (files):

- a) il numero di protocollo (che deve essere unico per ciascun documento),
- b) la data di arrivo o di uscita,
- c) il mittente o destinatario,
- d) l'oggetto,
- e) l'impronta del documento, quando viene protocollato un documento informatico firmato digitalmente.

Affinché possa esistere certezza sulla veridicità delle registrazioni, è necessario garantire che l'interrelazione tra questi elementi essenziali sia costante ed immutabile.

### 7.1. Informazioni minime

La registrazione di protocollo per ogni documento ricevuto, spedito o interno, a norma dell'art. 53 DPR 445/2000, è effettuata mediante la memorizzazione delle seguenti informazioni:

- a) Numero di protocollo del documento;
- b) Data di registrazione del protocollo;
- c) Mittente (o mittenti) per i documenti ricevuti, o, in alternativa, destinatario (o destinatari) per i documenti spediti; oggetto del documento;
- d) Data e protocollo del documento ricevuto, se disponibili;
- e) Impronta del documento informatico firmato digitalmente.

### 7.2. Oggetto riservato

Qualora l'oggetto del documento contenga dati sensibili, l'operatore deve adottare le misure atte a garantire la riservatezza dei dati stessi, utilizzando le funzionalità presenti nella procedura del protocollo informatico e descritte nel Manuale operativo.

### 7.3. Segnatura di protocollo

La segnatura di protocollo è l'apposizione o l'associazione all'originale del documento, in forma permanente e non modificabile, delle informazioni riguardanti la registrazione di protocollo del documento stesso: l'indicazione "Comune di Cuneo", il numero e la data di protocollo, l'eventuale indicazione del Settore o Servizio o Ufficio, il codice di classificazione (cfr. art. 55 DPR 445/2000).

La registrazione e la segnatura di protocollo costituiscono un'operazione unica e contestuale.

Il codice di classificazione è assegnato in fase di protocollazione e può essere successivamente integrato dal Responsabile del procedimento. Qualora debba essere modificato, la modifica deve essere concordata con il Servizio Archivio.

Nel documento cartaceo in ingresso la segnatura viene posta di norma sul recto (facciata anteriore o fronte) del documento tramite un adesivo recante un codice unico di riconoscimento con gli stessi dati.

L'indicazione del numero di protocollo è immediatamente successiva all'attribuzione alla registrazione del numero di protocollo da parte della procedura informatica.

Per i documenti in uscita o interni, la segnatura può essere apposta tramite adesivo recante un codice unico di riconoscimento, o indicata nel testo del documento.

Per i documenti informatici ricevuti o spediti tramite posta elettronica certificata, la procedura del protocollo informatico genera ed associa automaticamente al documento l'apposita segnatura informatica.

#### **7.4. Annullamento di una registrazione o dei dati di una registrazione**

È consentito l'annullamento delle registrazioni di protocollo. Le registrazioni annullate rimangono memorizzate e visibili e deve essere possibile visualizzare la data di annullamento, l'operatore che lo ha effettuato e gli estremi del provvedimento di autorizzazione.

È consentito annullare le informazioni relative al mittente o destinatario e all'oggetto. Per le informazioni annullate valgono gli stessi criteri che per le registrazioni annullate: esse rimangono memorizzate e visibili e deve essere possibile visualizzare la data di annullamento, l'operatore che lo ha effettuato e gli estremi del provvedimento di autorizzazione.

Solo il Responsabile del sistema di gestione documentale o il personale da lui delegato, è autorizzato ad annullare le registrazioni o i dati delle registrazioni.

#### **7.5. Documenti da non protocollare**

L'elenco delle tipologie di documenti che possono non essere protocollati è contenuto [nell'Allegato 3 – Documenti che possono non essere protocollati](#)

#### **7.6. Il registro di protocollo**

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

Il registro è di norma un documento informatico, quindi risiede, in forma primaria ed originale sui supporti informatici del sistema informatico comunale.

Il registro di protocollo è gestito dal Servizio Elaborazione dati; il personale del Settore Elaborazione Dati, con qualifica di amministratore del sistema informatico comunale, può operare sul software di protocollo informatico e sui dati del registro di protocollo con l'autorizzazione e nei limiti fissati dal Responsabile del sistema di gestione documentale.

## 8. DESCRIZIONE DEL FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI

### 8.1. Documenti in ingresso

#### 8.1.1. Ricezione dei documenti dall'esterno

La protocollazione e lo smistamento della corrispondenza in ingresso spettano unicamente all'ufficio protocollo ed alla Polizia Municipale, abilitati alla protocollazione decentrata in ingresso, a cui deve essere convogliata tutta la documentazione comunque pervenuta al Comune dall'esterno, tramite consegna manuale, servizio postale, corriere, fax, posta elettronica o eventuali altri sistemi.

Per questo motivo è necessario, nei rapporti con l'esterno, indicare costantemente come indirizzo **"Comune di Cuneo. Via Roma 28 – 12100 Cuneo"**, come indirizzo istituzionale di posta elettronica **"[ufficio.protocollo@comune.cuneo.it](mailto:ufficio.protocollo@comune.cuneo.it)"** e come indirizzo di posta elettronica certificata **"[protocollo.comune.cuneo@legalmail.it](mailto:protocollo.comune.cuneo@legalmail.it)"**.

Nei casi in cui la documentazione pervenga o sia consegnata ad uffici diversi dal Protocollo generale e Polizia Municipale, abilitati alla protocollazione decentrata in ingresso, è necessario che venga comunque tempestivamente inoltrata all'Ufficio Protocollo per la necessaria protocollazione. L'indicazione dell'indirizzo nel caso di pacchi e merci dovrebbe invece riportare con chiarezza l'ufficio destinatario.

##### 8.1.1.1. Rilascio di ricevuta di un documento consegnato a mano

A richiesta dell'interessato, l'Ufficio Protocollo appone un timbro datario su una fotocopia del documento consegnato a mano all'Ufficio stesso. Tale fotocopia ha valore di ricevuta.

Dal giorno lavorativo successivo a quello della consegna è possibile rivolgersi all'Ufficio Protocollo (tel. 0171 444265) per conoscere il numero di protocollo che è stato assegnato al documento.

##### 8.1.1.2. Apertura della corrispondenza

Al fine di evitare movimentazioni inutili, dal momento che pressoché la totalità della corrispondenza che giunge al Comune tramite il servizio postale riguarda l'attività amministrativa dell'Ente, anche quando è indirizzata nominativamente, si è stabilito di aprire tutta la corrispondenza sulla quale non sia riportata una dicitura del tipo "Riservata", "Personale", "Confidenziale" ecc.

##### 8.1.1.3. Corrispondenza riservata, SPM, lettere anonime

Dal momento che una delle funzioni più importanti del registro di protocollo è essenzialmente quella di attestare che un determinato documento è pervenuto presso l'Ente o è partito da un suo Settore / Ufficio, la corrispondenza riservata, recante la dicitura SUE PROPRIE MANI vengono protocollate, indicando il mittente e contrassegnando l'oggetto come "Riservato"

Le lettere anonime vengono protocollate per testimoniare l'ingresso, indicando "Anonimo" nel campo del mittente, contrassegnando l'oggetto come "Riservato".

##### 8.1.1.4. Data di protocollazione

La protocollazione avviene di norma nella stessa giornata lavorativa in cui gli atti e documenti pervengono al Protocollo generale. Tuttavia, per la documentazione consegnata a mano ed inviata al Protocollo tramite gli uscieri, se tale corrispondenza arriva dopo le ore 16 dal lunedì al giovedì, o dopo le 10 del venerdì, non è possibile assicurare che sia protocollata nella giornata di consegna, ma si garantisce che venga comunque protocollata entro il successivo giorno lavorativo. Casi di particolare urgenza possono sempre essere segnalati al Protocollo generale, che in ogni caso si adopera per soddisfare le esigenze degli altri Settori / Uffici.

#### 8.1.1.5. Protocollazione di offerte

La protocollazione della documentazione di gara e delle offerte, scaricabili dalle piattaforme e-procurement dei mercati elettronici della Pubblica Amministrazione, della Regione o da altre piattaforme conformi alla normativa vigente, non è necessaria quando i gestori di tali sistemi assicurano la conservazione a tempo indeterminato della documentazione relativa alle singole gare. In tali casi si ritiene comunque opportuno, anche se non necessario, la protocollazione della richiesta d'offerta o dell'ordine diretto di acquisto e dell'offerta dell'impresa aggiudicataria acquisendo, per questa, tutti i documenti relativi e specificando, negli appositi campi, data e ora di arrivo.

#### 8.1.1.6. Posta elettronica

La normativa vigente, in particolare il D.Lgs 82/2005 recante il Codice dell'Amministrazione Digitale, attribuisce rilevanza giuridico - probatoria ai documenti trasmessi via posta elettronica se questi ed il sistema di ricezione soddisfano i requisiti espressi negli articoli 20, 21, 24, 45, 47, 48 del CAD e negli artt. 8, 9, 19 del D.Lgs 159/2006.

Il Comune di Cuneo ha definito una casella di posta elettronica, denominata casella istituzionale, il cui indirizzo è “[ufficio.protocollo@comune.cuneo.it](mailto:ufficio.protocollo@comune.cuneo.it)”, e una casella di posta elettronica certificata, il cui indirizzo è “[protocollo.comune.cuneo@legalmail.it](mailto:protocollo.comune.cuneo@legalmail.it)”, entrambe **adibite a finalità di protocollazione**.

L'addetto all'Ufficio Protocollo controlla i messaggi pervenuti in queste caselle di posta elettronica e verifica se siano o meno da protocollare: in caso negativo, li inoltra direttamente al Settore o Servizio competente; se invece sono da protocollare, stampa il documento pervenuto nella casella di posta elettronica istituzionale, lo protocolla, appone sulla versione cartacea la segnatura di protocollo, lo carica sui registri di carico e scarico e lo smista come qualsiasi altro documento cartaceo. Se il documento è pervenuto nella casella di posta elettronica certificata, lo protocolla attraverso la procedura del protocollo informatico, associando ad esso la segnatura informatica, e lo smista al Settore competente, specificando il numero di protocollo assegnato al documento.

Verranno protocollati solamente i messaggi inviati alla casella istituzionale di posta elettronica e alla casella di posta elettronica certificata.

I messaggi eventualmente pervenuti ad una casella diversa da quella istituzionale dovranno essere reindirizzati dai destinatari alla casella di posta istituzionale e, nel caso di reiterato invio, per conoscenza al mittente.

Qualora un messaggio di posta elettronica non sia conforme agli standard prescritti dalla normativa vigente e si renda comunque necessario attribuire ad esso una efficacia probatoria, il messaggio o il documento trasmesso via posta elettronica deve essere stampato, deve esservi apposta la dicitura “Documento ricevuto via posta elettronica” e successivamente è possibile trattarlo come un normale documento cartaceo.

#### 8.1.1.7. Documenti con firma digitale o firma elettronica qualificata

Nel caso di documenti dotati di firma digitale, il dirigente o il Responsabile del procedimento, o un loro delegato, hanno il compito di verificare l'autenticità della firma digitale e l'integrità del documento pervenuto.

L'ufficio destinatario è responsabile della verifica dell'integrità del documento e del riconoscimento del mittente.

Il Responsabile del procedimento o un suo delegato identifica l'autorità di certificazione che ha rilasciato il certificato ed accede ad essa per verificare che non vi siano atti di revoca o di sospensione dello stesso.

Utilizzando il software di verifica della firma, egli decodifica poi il messaggio ottenendo la certezza o meno dell'autenticità del mittente e l'integrità del messaggio.

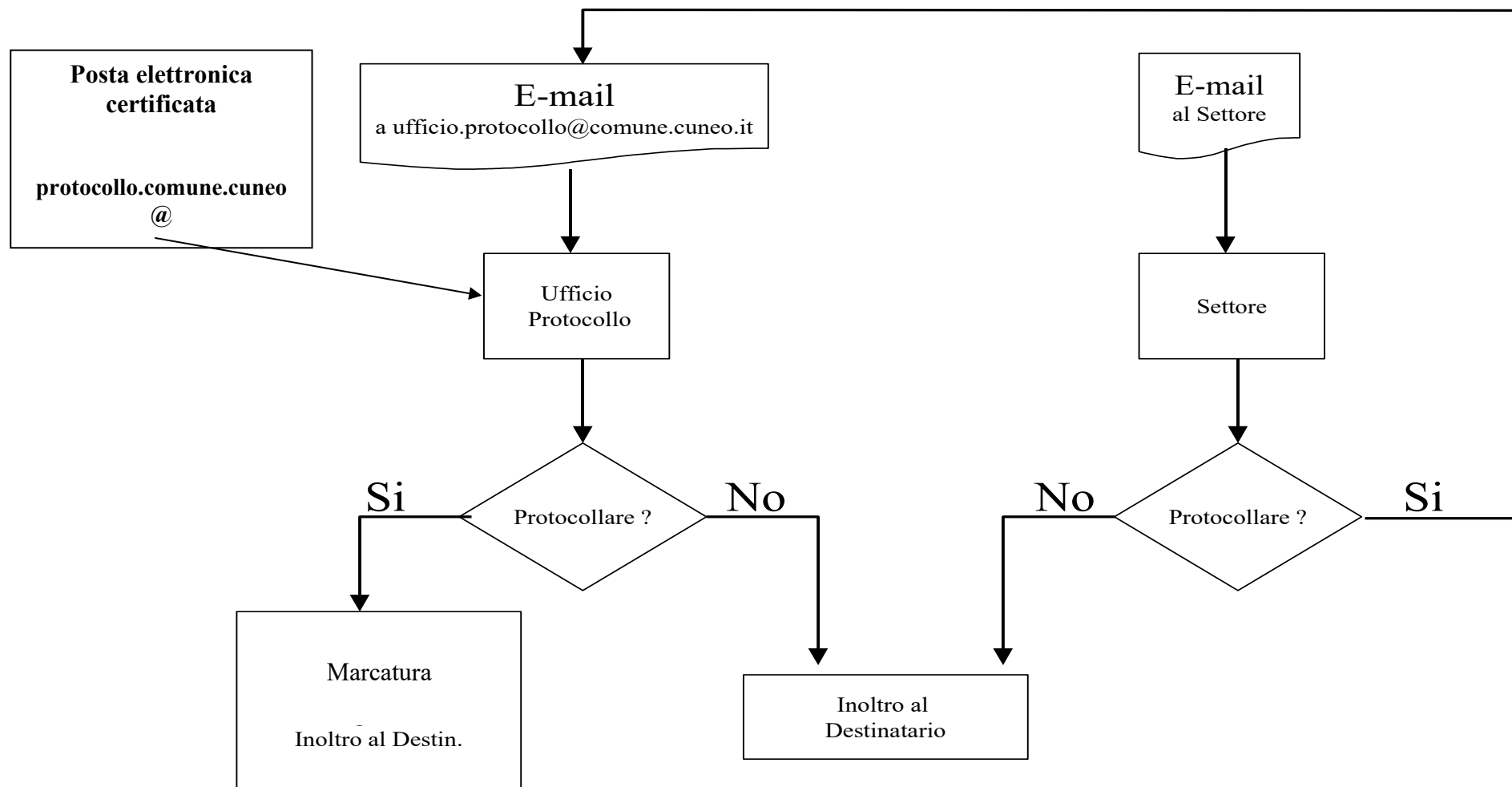
Se la verifica dell'integrità del documento va a buon fine, il documento dotato di firma digitale o firma elettronica qualificata è da considerarsi informazione primaria ed originale e fa parte a tutti gli effetti del fascicolo del procedimento al quale si riferisce (art. 22 del CAD).

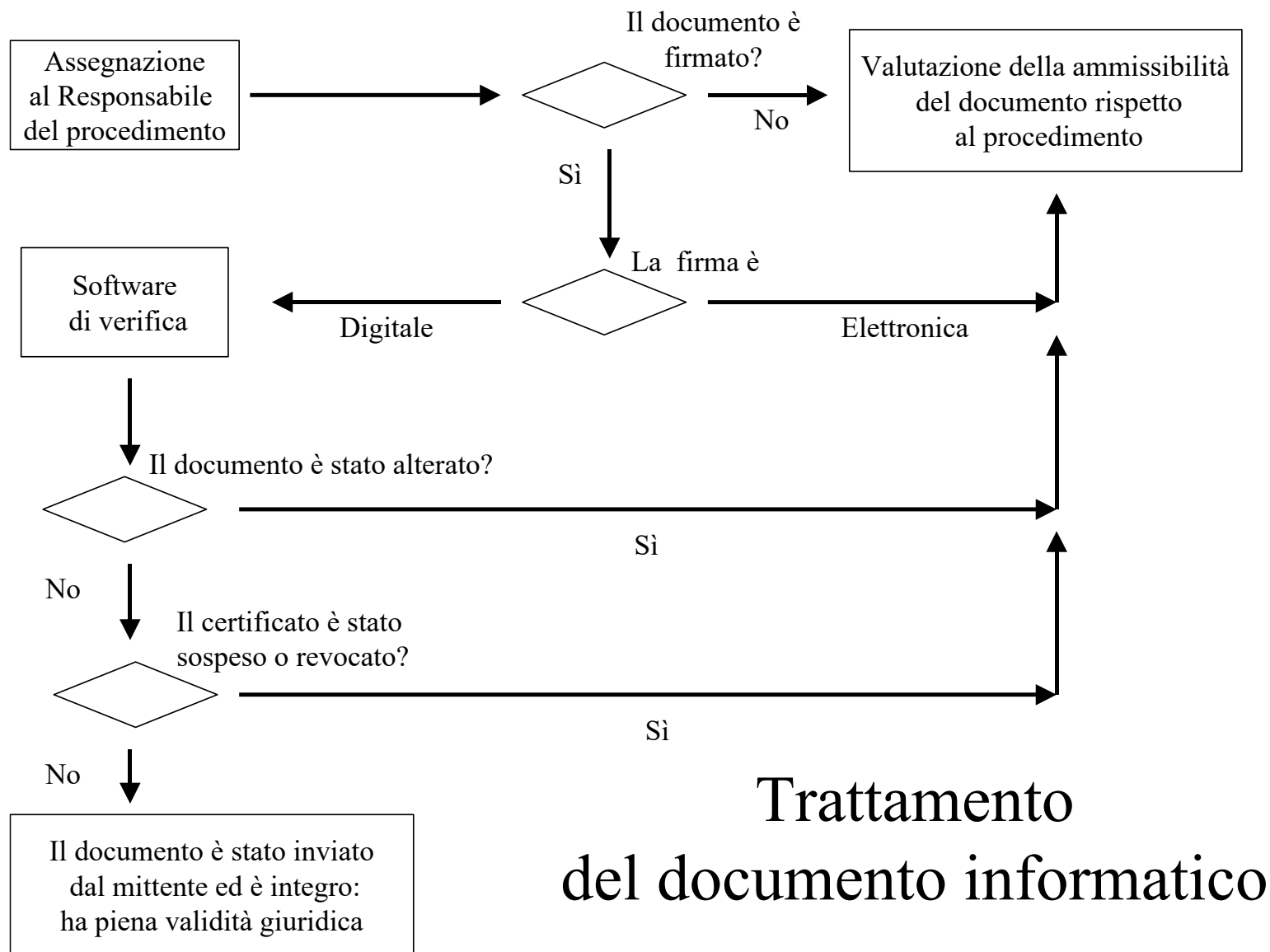
Se la verifica di integrità fallisce, il Responsabile del procedimento decide se attribuire o meno rilevanza giuridico-probatoria al documento.

*8.1.1.8. Documenti con Firma Elettronica*

Spetta al Responsabile del procedimento valutare di volta in volta se accettare il documento dotato di firma elettronica o richiedere ulteriore documentazione. In caso di accettazione, il documento deve essere inoltrato all'Ufficio Protocollo per la protocollazione.

# Ricezione e trattamento di una e-mail





### 8.1.2. Smistamento

L'Ufficio Protocollo smista la corrispondenza in ingresso, aperta e protocollata, indirizzando l'originale di ciascun documento al Settore o all'Ufficio che, per quanto a conoscenza dell'Ufficio Protocollo stesso, ha competenza sull'oggetto specificato nel documento: così come il documento, anche la registrazione di protocollo sulla procedura informatica risulta "assegnata" ad un determinato ufficio, che è l'unico, insieme al Protocollo generale, che può apportarvi modifiche ed integrazioni. Ad altri Settori o Uffici, indicati sull'originale successivamente al primo, può essere inviata una copia del documento per conoscenza.

### 8.1.3. Assegnazione

Il Dirigente o Responsabile del Servizio o un loro incaricato provvedono ad assegnare ciascun documento in ingresso al Responsabile del relativo procedimento amministrativo.

Spettano al Responsabile del procedimento amministrativo le incombenze relative alla gestione del documento: l'inserimento nel fascicolo di competenza preesistente o eventualmente in un nuovo fascicolo, l'integrazione o la correzione del codice di classificazione assegnato dal Protocollo generale, l'effettuazione, tramite la procedura del protocollo informatico, dei collegamenti ai protocolli precedenti.

#### 8.1.3.1. Variazioni nell'ufficio di carico di un documento

##### 8.1.3.1.1. Documento di competenza di altro Settore / Ufficio

Nel caso in cui un Settore o Ufficio riceva un documento originale relativo a materie estranee alla propria specifica competenza, oppure, a causa di un disguido o di un errore, un documento indirizzato ad altri, il Dirigente o Responsabile può scegliere:

- a) **Di far recapitare all'Ufficio Protocollo il documento per l'invio al Settore competente;** l'Ufficio Protocollo provvederà anche a registrare l'avvenuta movimentazione sul registro di protocollo e sui quaderni di carico della corrispondenza (cartacei o informatici), oppure
- b) **Di inoltrare direttamente il documento al Settore / Ufficio competente,** curando che tale passaggio di competenze venga registrato sul protocollo tramite la funzionalità "Movimento protocollo".

##### 8.1.3.1.2. Passaggio per competenza da un Ufficio ad un altro per acquisizione pareri ecc.

Quando, nel corso dell'iter di un procedimento, un documento debba passare da un ufficio ad un altro per l'acquisizione di pareri ecc., **l'Ufficio che ha in carico il documento e che lo trasmette ad altra unità organizzativa deve provvedere a segnalare il passaggio anche sul protocollo**, tramite la funzionalità "Assegnazione", in modo che sia sempre possibile sapere dove si trova il documento e chi ne ha la responsabilità.

##### 8.1.3.1.3. Documento inviato in copia ad altri uffici

Qualora il Responsabile del procedimento ritenga opportuno portare altri uffici a conoscenza del contenuto di un documento inviandogliene una copia, deve provvedere altresì ad aggiungere tale informazione sul protocollo informatico.

## 8.2. Documenti interni

Le specifiche modalità di gestione della corrispondenza interna sono, al momento, allo studio: qualunque particolare esigenza in proposito deve essere segnalata al Responsabile della gestione documentale, che si farà carico di coordinarle e armonizzarle, e di dare indicazioni univoche a tutti i Settori.

Allo stato attuale, tutti i documenti rilevanti dal punto di vista giuridico - probatorio devono essere protocollati in uscita dai singoli uffici.

Particolari modalità di assegnazione di documenti ad articolazioni organizzative del Settore o a specifici responsabili, per le quali in passato poteva risultare utile il ricorso al protocollo interno, possono essere gestite con il protocollo informatico: il Responsabile della gestione documentale è a disposizione dei Settori per verificare specifiche esigenze e coordinare l'adozione di soluzioni condivise e coerenti. È comunque sempre possibile indicare il responsabile di un documento (del procedimento a cui il documento appartiene).

### **8.3. Documenti in uscita**

I documenti posti in essere da personale in servizio presso il Comune nello svolgimento delle proprie funzioni e destinati all'esterno dell'Ente sono protocollati, a cura del Responsabile del procedimento, di norma da una delle stazioni di protocollazione situate nel Settore di appartenenza.

In fase di protocollazione devono essere attuati i collegamenti ai documenti registrati precedentemente appartenenti allo stesso fascicolo.

La trasmissione dei documenti all'esterno dell'Ente può avvenire per mezzo del servizio postale (lettera semplice, raccomandata, posta prioritaria, posta celere ecc.), per mezzo di corrieri o via telefax per i documenti analogici, e tramite posta elettronica per i documenti informatici.

La scelta del mezzo di trasmissione più opportuno, quando non espressamente indicata dalla normativa vigente, spetta al Responsabile del procedimento amministrativo.

Per trasmettere un documento informatico via posta elettronica, il Responsabile del procedimento dopo averlo redatto, lo protocolla e lo inserisce nel fascicolo del procedimento. Se il documento informatico viene firmato digitalmente, deve essere protocollato direttamente attraverso la procedura di protocollo, che associa ad esso una segnatura informatica, e inviato via posta elettronica certificata all'indirizzo elettronico del destinatario. Il documento dotato di firma digitale o firma elettronica qualificata è da considerarsi informazione primaria ed originale e fa parte a tutti gli effetti del fascicolo del procedimento al quale si riferisce (art. 22 del CAD).

## **9. GESTIONE E CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI**

Il processo di conservazione è descritto nel manuale di conservazione, allegato al presente manuale di gestione.

### **9.1. Archivio corrente**

Per archivio corrente si intende il complesso dei documenti relativi ad affari e a procedimenti amministrativi non ancora conclusi.

Tale documentazione è custodita direttamente dal Responsabile del procedimento, che è responsabile anche della corretta organizzazione e gestione e della classificazione dei documenti che tratta, indipendentemente dal supporto e dalle modalità di trasmissione.

#### **9.1.1. Fascicoli e Serie**

I documenti possono essere aggregati sulla base dell'affare o del procedimento cui si riferiscono, oppure sulla base della loro omogeneità di forma (delibere, contratti, mandati di pagamento ecc.).

Nel primo caso si formano dei fascicoli, costituenti una “serie generale”, nel secondo delle “serie particolari”. La scelta di organizzare i documenti in un modo piuttosto che in un altro dipende esclusivamente da esigenze funzionali.

A ciascun fascicolo e a ciascuna serie è attribuito un indice di classificazione specifico, capace, insieme alla data di istruzione e all'oggetto, di identificarli univocamente.

Ciascun Settore, Servizio e Ufficio è titolare dei fascicoli e delle serie documentarie che produce: la titolarità è univoca e attraverso il Repertorio fascicoli è possibile individuare e reperire agevolmente i fascicoli, assegnati ad una precisa posizione logica e fisica all'interno del sistema di gestione documentale dell'Ente.

#### **9.1.2. Chiusura di un fascicolo e versamento all'archivio di deposito**

Quando il procedimento amministrativo o l'affare è concluso, il relativo fascicolo deve essere chiuso prima di essere trasferito (versato) all'archivio di deposito.

Le operazioni di chiusura del fascicolo comprendono la verifica dell'ordinamento e l'identificazione delle copie che possono essere eliminate nell'ambito delle attività di selezione e scarto.

Le operazioni di versamento all'archivio di deposito devono essere effettuate dai Settori, Servizi e Uffici comunali attraverso un modulo da compilare reperibile sul sito Intranet del Comune di Cuneo, oppure, per i fascicoli formati successivamente all'introduzione del Repertorio fascicoli web, attraverso la specifica procedura per produrre gli elenchi di versamento prevista all'interno di tale applicazione.

### **9.2. Archivio di deposito**

Per archivio di deposito si intende il complesso dei documenti relativi ad affari e a procedimenti amministrativi conclusi da meno di 40 anni, per i quali non risulta più necessaria una trattazione o comunque verso i quali sussista un interesse sporadico.

### **9.3. Selezione e scarto**

Nell'ambito dell'archivio di deposito vengono effettuate le operazioni di selezione e scarto, curate dal Servizio Archivio in collaborazione con il Settore che conserva la documentazione.

I documenti selezionati per lo scarto, privi di rilevanza amministrativa e legale, nonché di importanza storica, devono essere descritti in un elenco, compilato a cura del Responsabile dell'Ufficio Archivio in stretta collaborazione con i Responsabili degli uffici, in grado di precisare la natura e i termini di prescrizione degli atti prodotti.

I Responsabili dei singoli uffici non possono procedere in autonomia a scarti indiscriminati: lo scarto abusivo è punibile con le sanzioni previste dall'art. 351 del Codice Penale ("Violazione della pubblica custodia di cose").

L'elenco-proposta di scarto deve riportare il numero e la tipologia delle unità archivistiche (falconi, fascicoli, registri, pacchi, ecc.), la descrizione della documentazione, gli estremi cronologici, i riferimenti di classificazione e i motivi specifici della proposta di scarto. Tale elenco deve essere trasmesso in duplice copia alla Soprintendenza Archivistica competente per territorio, per la concessione della necessaria autorizzazione, ai sensi dell'art. 21 del D. Lgs. 42/2004.

Ottenuto il nulla-osta della Soprintendenza, con determinazione del Dirigente del settore di appartenenza dell'Ufficio Archivio si effettua lo scarto della documentazione: ai sensi del RDL 84/1930, convertito nella L. 578/1930 e successive proroghe, gli atti sottoposti a procedura di scarto devono essere ceduti gratuitamente ai Comitati Provinciali della Croce Rossa Italiana.

Tuttavia, i suddetti Comitati sempre più frequentemente dichiarano di trovarsi nella materiale impossibilità di ritirare la documentazione destinata al macero. In tal caso l'ente, ricevuta nota scritta dalla CRI circa tale impossibilità di ritiro, può procedere in proprio all'eliminazione del materiale, individuando modalità di distruzione che garantiscano dalla dispersione di documenti, in particolare di quelli che contengono informazioni di carattere riservato o che concernono persone individuate, allo scopo di evitarne usi impropri. Dell'avvenuta eliminazione e delle modalità adottate occorre conservare memoria "agli atti" e trasmettere alla Soprintendenza Archivistica, quale atto conclusivo dell'intera procedura di scarto, regolare attestazione della avvenuta distruzione delle carte.

Le operazioni di selezione e scarto sono sempre preliminari al passaggio della documentazione all'archivio storico, o comunque alla consegna all'Ufficio Archivio.

#### **9.4. Archivio storico**

Per archivio storico si intende il complesso dei documenti relativi ad affari e a procedimenti amministrativi conclusi da oltre 40 anni e destinati, previa effettuazione delle operazioni di scarto, alla conservazione permanente per finalità storiche e culturali.

Le carte dell'archivio storico sono custodite presso il Centro di Documentazione Territoriale di Cuneo, Largo Barale 11/13.

Il Comune provvede al riordinamento del proprio patrimonio documentario e all'inventariazione dell'archivio storico<sup>8</sup>, e ne consente la consultazione per finalità storiche e scientifiche.

#### **9.5. Accesso ai documenti amministrativi**

L'accesso ai documenti dell'Archivio del Comune di Cuneo è disciplinato dal Regolamento per l'accesso dei cittadini alle informazioni e ai documenti amministrativi e per la tutela dei dati personali, adottata con deliberazione del Commissario Straordinario n. 28 del 10 aprile 1998, in vigore dal 1° luglio 1998.

#### **9.6. Riproduzione di documenti**

I documenti appartenenti all'archivio di deposito e all'archivio storico possono essere fotocopiati solamente se da tale operazione non derivi danno al documento stesso.

I documenti che non possono essere fotocopiati per ragioni di conservazione possono sempre essere fotografati.

---

<sup>8</sup> D. lgs. 29 ottobre 1999, n. 490, art. 40.

La fotocopiatrice o l'eventuale fotografia dei documenti devono svolgersi all'interno dei locali comunali. Per particolari documentate esigenze, il Responsabile dell'Ufficio Archivio può autorizzare lo svolgimento di tali operazioni al di fuori dei locali comunali.

Nel caso di richiesta di scansione di documenti d'archivio, l'amministrazione si riserva la facoltà di applicare costi di acquisizione delle immagini, conformemente alla normativa vigente in materia di accesso e riutilizzo dei documenti.

## **10. DESCRIZIONE DEL SISTEMA DI PROTOCOLLO INFORMATICO**

### **10.1. Descrizione funzionale**

La descrizione funzionale del protocollo informatico è costituita dal Manuale Utente fornito dalla ditta produttrice del sistema, aggiornato alla release in uso.

### **10.2. Descrizione operativa**

La descrizione operativa del sistema di protocollo informatico è costituita dal Manuale operativo del protocollo.

### **10.3. Modalità di produzione e conservazione delle registrazioni di protocollo informatico**

Ogni registrazione di protocollo è generata nel momento in cui l'operatore, avendo inserito i dati relativi al documento che sta protocollando, conferma l'inserimento: il sistema genera un nuovo numero di protocollo ed attribuisce automaticamente la data e l'ora di protocollazione. Ciascuna registrazione produce un apposito record sul sistema centrale che viene accodato in una base dati.

Per le modalità di conservazione e sicurezza delle registrazioni si rimanda al cap. 11 (Piano di sicurezza dei documenti informatici).

Si è scelto di utilizzare sistemi di segnatrice con dicitura: "Comune di Cuneo – Protocollo generale" sui documenti cartacei e sistemi di segnatrice informatica da associare ai documenti informatici ricevuti o inviati via posta elettronica certificata. Per i documenti in uscita o interni prodotti con strumenti informatici, il numero di protocollo può essere inserito direttamente nel testo del documento prima dell'eventuale stampa o apposizione di firma digitale.

Le registrazioni possono essere modificate nei dati relativi, ad esempio, al codice di classificazione, al tipo di spedizione, alle annotazioni, all'ufficio di carico e al responsabile del documento: queste ultime due informazioni possono essere storicizzate.

A norma dell'art. 53 del DPR 445/2000, la tabella di setup della procedura è impostata in modo che il numero di protocollo, la data e ora di protocollazione vengano assegnate automaticamente dal sistema e non siano modificabili in sede di variazione delle registrazioni, così come il mittente o destinatario e l'oggetto del documento. L'abilitazione all'uso della tabella di setup è riservata agli utenti del Protocollo generale (vedi par. 13.1) e agli amministratori del sistema.

L'annullamento di una registrazione o dei dati relativi a mittente e destinatario e oggetto del documento viene effettuato tramite una procedura che richiede l'indicazione del numero e della data del provvedimento di autorizzazione all'annullamento (registrato in apposito registro cartaceo tenuto dal Responsabile del Servizio Archivio); dopo che l'annullamento è stato effettuato e confermato è sempre possibile, richiamando la registrazione in modalità variazione, vedere l'utente che ha effettuato l'annullamento e i dati precedenti all'operazione di annullamento stesso.

## **11. PIANO DI SICUREZZA DEI DOCUMENTI INFORMATICI**

Questo capitolo riporta le contromisure, decise dall'Amministrazione del Comune di Cuneo e finalizzate a rendere sicuro il sistema informatico.

Esse sono raggruppate all'interno di tre aree principali:

- a) Sicurezza Fisica
- b) Sicurezza Logica
- c) Sicurezza Organizzativa

### **11.1. Sicurezza Fisica**

Il ruolo della sicurezza fisica è quello di proteggere le persone che operano sui sistemi, le aree e le componenti del sistema informativo; essa è stata suddivisa in due parti:

#### *11.1.1. Sicurezza di area*

Il sistema informatico del Comune di Cuneo è contenuto in un unico sito, a cui fanno capo le reti di telecomunicazioni sia pubbliche che private. Un altro sito è dedicato al salvataggio dei dati.

Il primo sito possiede un accesso, dotato di sistemi che consentono il riconoscimento delle persone in ingresso ed in uscita. Esso è inoltre protetto da un sistema di allarme collegato con le forze dell'ordine e con i servizi di sorveglianza che effettuano anche attività di controllo notturno.

Le chiavi di accesso ai locali sono distribuite ai soli dipendenti ed ai servizi di sorveglianza notturna.

La sala server è isolata ed è dotata di impianti automatici di condizionamento, impianti di rilevazione fumi ed estinzione incendi.

#### *11.1.2. Sicurezza delle apparecchiature hardware*

L'isolamento della sala server garantisce la protezione delle apparecchiature da danneggiamenti accidentali o intenzionali.

Il suo impianto di alimentazione è protetto da un gruppo di continuità con dispositivo di allarme in grado di comunicare il proprio stato ai sistemi collegati sulla rete telematica.

Tutti i dispositivi classificati "di sistema" sono coperti da un servizio di manutenzione triennale che garantisce tempi di intervento per diagnostica inferiori alle otto ore lavorative.

### **11.2. Sicurezza Logica**

Per Sistema di Sicurezza Logica si intende il sottosistema di sicurezza finalizzato alla implementazione dei requisiti di sicurezza nelle architetture informatiche, dotato quindi di meccanismi opportuni e di specifiche funzioni di gestione e controllo.

L'architettura si basa sulla realizzazione di servizi di sicurezza, ovvero su funzioni garantite dal sistema utilizzato su tutte le piattaforme del sistema informatico comunale.

I servizi attivi sono i seguenti:

- a) Controllo Accessi
- b) Autenticazione
- c) Confidenzialità
- d) Integrità

I Meccanismi di Sicurezza utilizzati, ovvero le modalità tecniche attraverso le quali è possibile realizzare i servizi di sicurezza sono i seguenti:

1. Meccanismi per il controllo degli accessi
2. Meccanismi per l'autenticazione

3. Controllo Instradamento
4. Cifratura
5. Meccanismi di salvataggio dati
6. Antivirus

Nel seguito vengono descritti i principali servizi e strumenti utilizzati.

#### *11.2.1. Controllo degli accessi*

Il controllo degli accessi consiste nel garantire che tutti gli accessi agli oggetti del sistema informatico avvengano esclusivamente secondo modalità prestabilite.

Il controllo accessi viene visto come un sistema caratterizzato da soggetti (utenti, processi) che accedono a oggetti (applicazioni, dati, programmi) mediante operazioni (lettura, aggiornamento, esecuzione).

Funzionalmente è costituito da:

- un insieme di politiche e di regole di accesso che stabiliscono le modalità (lettura, modifica, cancellazione, esecuzione) secondo le quali i vari soggetti possono accedere agli oggetti;
- un insieme di procedure di controllo (meccanismi di sicurezza) che controllano se la richiesta di accesso è consentita o negata, in base alle suddette regole (validazione della richiesta)

#### *11.2.2. Autenticazione*

Per garantire quanto sopra esposto, il sistema informatico comunale è basato su un meccanismo che costringe ogni utente ad autenticarsi (cioè dimostrare la propria identità) prima di poter accedere ad un calcolatore.

Ogni nome utente è associato ad una ed una sola password, disabilitata dagli amministratori di sistema qualora non sia più autorizzata.

Il sistema utilizzato impone agli utenti di cambiare periodicamente la password, impedendo il riuso di password utilizzate in precedenza.

Al fine di proteggere il sistema da accessi illegali, vengono rilevati i login falliti e disabilitati i login name al terzo tentativo.

Alcuni nomi utente sono autorizzati ad utilizzare solo alcune stazioni di lavoro.

L'autenticazione viene ripetuta durante l'accesso al sistema informativo del protocollo.

#### *11.2.3. Confidenzialità*

Ogni utente autorizzato può accedere ad un'area di lavoro riservata per il settore di appartenenza a cui hanno diritto di accesso i soli componenti del gruppo di appartenenza. Egli può inoltre impostare particolari restrizioni di accesso ai file.

#### *11.2.4. Integrità fisica*

L'integrità fisica dei dati viene garantita con un duplice meccanismo.

Tutti i dati dei sistemi informativi ed i file utente presenti sui server centralizzato sono residenti su architetture di dischi mantenute in configurazione RAID 5 e 50.

La garanzia viene estesa da una politica di backup periodico su base giornaliera con controllo dell'avvenuto salvataggio. Il controllo viene effettuato da personale preposto allo scopo.

Le letture dei supporti di backup avvengono in occasione delle richieste di ripristino di dati.

I backup vengono conservati in altro sito, diverso da quello principale.

### *11.2.5. Integrità logica*

L'integrità logica si ottiene con il meccanismo di verifica dei privilegi di accesso ai file, garantito dai servizi cloud.

Ogni utente, superata la fase di autenticazione, avendo accesso ai propri dati residenti nella propria area di lavoro, non può accedere alle altre aree nè agli applicativi privo di autorizzazione.

Il sistema antivirus risiede sulle stazioni di lavoro utente. Esso controlla tutti i file in ingresso ed in uscita da ciascuna macchina.

Un abbonamento pluriennale fornisce il diritto di scaricare, via internet, gli aggiornamenti del sistema antivirus. Essi vengono distribuiti sulla rete ad ogni stazione di lavoro in modo trasparente all'utente.

## **11.3. Sicurezza Organizzativa**

Gli aspetti organizzativi riguardano principalmente la definizione di ruoli, compiti e responsabilità per la gestione di tutte le fasi del processo Sicurezza e l'adozione di specifiche procedure che vadano a completare e rafforzare le contromisure tecnologiche adottate.

All'interno del Settore Elaborazione Dati è stato costituito il servizio di gestione dei sistemi di elaborazione dati.

Quest'ultimo ha, a sua volta, creato e gestisce un gruppo di lavoro intersettoriale di referenti del Settore Elaborazione Dati che costituiscono le figure intermedie, collocate nei vari settori di appartenenza, abilitate a dialogare direttamente con il personale informatico in nome e per conto dei colleghi di settore.

Le mansioni dei referenti vanno dalla segnalazione dei problemi al Settore Elaborazione Dati, alla effettuazione di alcune configurazioni fino alla diffusione di informazioni nei confronti dei colleghi.

La formazione dei referenti ha coperto le problematiche inerenti a:

- a) Utilizzo del software: Installazione, licenze d'uso, modalità d'uso.
- b) Password: Modalità di assegnazione, gestione ed utilizzo, validità nel tempo.
- c) I virus informatici: Misure preventive, Regole operative, Norme sull'utilizzo dei programmi antivirus.
- d) L'accesso ad internet: Norme generali, Utilizzo corretto, Attivazione del servizio, Registrazione degli accessi:
- e) La posta elettronica: Norme generali, Utilizzo corretto, Attivazione del servizio
- f) Le risorse informatiche: Generalità, Diritto d'Uso, Autorizzazioni, Dismissione, Installazione
- g) delle postazioni, Ergonomia e salute del lavoratore, Sicurezza ambientale, Protezione da furti,
- h) Blocco fisico dell'apparato, Blocco dell'avvio da disco floppy, Protezioni logiche della risorsa
- i) I Supporti rimovibili, magnetici e ottici: Supporto di memorizzazione fisso o rimovibile, Distruzione dei supporti magnetici e ottici
- j) La rete: Gli utenti di rete, Directory condivise, Monitoraggio e Gestione, Backup Centralizzato di rete, Utilizzo della rete
- k) Sicurezza dei Personal Computer portatili
- l) Comportamenti illegali
- m) Norme disciplinari
- n) Riferimenti Normativi

Un ulteriore aspetto inerente la Sicurezza Organizzativa è quello concernente i controlli sulla consistenza e sulla affidabilità degli apparati.

È stata creata una banca dati di tutte le dotazioni HW, SW e di trasmissione dati.

Questo archivio viene tenuto aggiornato con le sostituzioni, riparazioni e con i consumi delle apparecchiature.

Questa banca dati fornisce una visione storica e precisa del patrimonio arricchita di informazioni statistiche sul grado di affidabilità e uso dei sistemi; è di aiuto nei processi di acquisto ed in quelli di pianificazione degli investimenti e delle scorte e materiali di consumo.

**12. MODALITÀ PER LO SCAMBIO DEI DOCUMENTI INFORMATICI**

Nella fase attuale, lo scambio di documenti informatici può avvenire in tre diverse modalità:

- a) Attraverso la posta elettronica, come più specificamente descritto nei capitoli e paragrafi precedenti;
- b) Attraverso supporti informatici non riscrivibili: in questo caso, il documento informatico è un allegato di un documento analogico regolarmente protocollato;
- c) Attraverso sistemi dedicati alla consultazione o allo scambio dei dati: ANPR (Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente), ACI-PRA (Automobile Club Italiano – Pubblico registro automobilistico), Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione, Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione Regionale. In questo caso, i documenti scambiati sono soggetti a forme particolari di registrazione e di norma non vengono protocollati.
- d) Attraverso la cooperazione applicativa, ovvero la capacità di sistemi informatici diversi di scambiarsi automaticamente informazioni e dati per svolgere insieme un compito o un servizio, senza bisogno che una persona intervenga. Alla data di stesura del presente manuale la cooperazione applicativa avviene tra i programmi GisMasterWeb e Protocollo Informatico.

**13. REGISTRO DI EMERGENZA**

Ogni qualvolta per cause tecniche non sia possibile utilizzare il sistema di protocollo informatico, il Responsabile del Servizio Archivio autorizza la protocollazione manuale dei documenti.

La protocollazione manuale di emergenza deve essere effettuata in maniera accentrata, esclusivamente presso l'Ufficio Protocollo generale: questo provvede a registrare manualmente il documento su un registro cartaceo e ad apporre la segnatura, utilizzando una numerazione di emergenza (che si azzerà ciascun anno e che è contraddistinta dalla lettera E).

Tranne che per casi particolari (gare ecc.), agli uffici vengono di norma inviate esclusivamente copie dei documenti protocollati, mentre i documenti originali protocollati vengono trattenuti presso il protocollo, che provvederà, non appena ripristinato il funzionamento della procedura, a riportare i dati di protocollazione sulla procedura stessa e ad apporre il relativo numero sul documento.

I documenti in uscita che dovessero necessariamente essere protocollati nel periodo di mancato funzionamento della procedura per il protocollo informatico devono essere inviati per la protocollazione all'Ufficio protocollo generale.

**14. FONTI BIBLIOGRAFICHE**

- ✓ M. Guercio, *Archivistica informatica*. Roma, Carocci, 2002
- ✓ *Manuale di gestione del protocollo informatico delle Università* (versione 1.1 del 10 luglio 2001) ([www.unipd.it/ammi/archivio/protocollo.html](http://www.unipd.it/ammi/archivio/protocollo.html))
- ✓ *MoReq – Model Requirements for the Management of Electronic Records* (<http://www.dlmforum.eu.org>)
- ✓ M. Guercio, *La gestione elettronica dei documenti e la tenuta degli archivi. Principi generali e requisiti archivistici* (<http://protocollo.aipa.it/02Libreria/02DocRiferimento/DocRif.htm>)
- ✓ G. Penzo Doria, *La linea dell'arco*  
(<http://protocollo.aipa.it/02Libreria/02DocRiferimento/DocRif.htm>)