

# **MANUALE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO**

(adottato ai sensi del 'art. 5 del D.P.C.M. 3/12/2013)

**Adottato con Delibera di G.C. nr. 126 del 29/09/2015**

# MANUALE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO

## Indice generale

<b>I – PRINCIPI GENERALI.....</b>	<b>6</b>
Art. 1: Oggetto.....	6
Art. 2: Definizioni.....	6
Art. 3: Area Organizzativa Omogenea (AOO).....	7
Art. 4: Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi.....	7
Art. 5: Conservazione delle copie del registro informatico di protocollo.....	8
Art. 6: Firma digitale qualificata. Abilitazione dei dipendenti.....	8
Art. 7: Caselle di Posta elettronica.....	8
Art. 8: Sistema di classificazione dei documenti.....	9
<b>II – PROTOCOLLI DIVERSI DAL PROTOCOLLO INFORMATICO.....</b>	<b>9</b>
Art. 9: Protocolli diversi dal protocollo informatico.....	9
<b>III – PIANO PER LA SICUREZZA INFORMATICA.....</b>	<b>9</b>
Art. 10: Piano per la sicurezza informatica.....	9
<b>IV – MODALITA' DI UTILIZZO DI STRUMENTI INFORMATICI PER LA FORMAZIONE E LO SCAMBIO DI DOCUMENTI.....</b>	<b>10</b>
Art. 11: Principi generali.....	10
Art. 12: Documento ricevuto dall'Amministrazione.....	11
Art. 13: Documento inviato dall'Amministrazione.....	11
Art. 14: Documento interno formale.....	11
Art. 15: Documento interno informale.....	12
<b>V – DESCRIZIONE DEL FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI.....</b>	<b>12</b>
Art. 16: Ricezione di documenti informatici sulla casella di posta istituzionale.....	12
Art. 17: Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili.....	12

Art. 18: Ricezione di documenti cartacei a mezzo posta convenzionale.....	13
Art. 19: Documenti cartacei ricevuti a mezzo posta convenzionale e tutela dei dati personali.....	13
Art. 20: Errata ricezione di documenti digitali.....	14
Art. 21: Errata ricezione di documenti cartacei.....	14
Art. 22: Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici.....	14
Art. 23: Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti cartacei.....	14
Art. 24: Archiviazione dei documenti informatici.....	15
Art. 25: Classificazione, assegnazione, fascicolazione e presa in carico dei documenti.....	15
Art. 26: Verifica formale dei documenti da spedire.....	15
Art. 27: Registrazioni di protocollo e segnatura dei documenti in partenza e interni.....	16
Art. 28: Trasmissione di documenti informatici .....	16
Art. 29: Spedizione di documenti cartacei a mezzo posta.....	16
Art. 30: Ricezione e trasmissione di documenti cartacei a mezzo telefax.....	16
Art. 31: Ricevute di trasmissione .....	17
 <b>VI – REGOLE DI ASSEGNAZIONE E SMISTAMENTO DEI DOCUMENTI RICEVUTI.....</b>	<b>17</b>
Art. 32: Regole generali.....	17
Art. 33: Assegnazione e smistamento di documenti ricevuti in formato digitale.....	18
Art. 34: Assegnazione e smistamento di documenti ricevuti in formato cartaceo.....	18
 <b>VII – U.O. RESPONSABILI DELLE ATTIVITA' DI REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO, DI ORGANIZZAZIONE E TENUTA DEI DOCUMENTI.....</b>	<b>19</b>
Art. 35: Ufficio Protocollo .....	19
Art. 36: Servizio per la conservazione elettronica dei documenti.....	20
 <b>VIII –DOCUMENTI ESCLUSI DALLA REGISTRAZIONE O SOGGETTI A REGISTRAZIONE PARTICOLARE</b>	
Art. 37: Documenti esclusi dalla registrazione di protocollo.....	20
Art. 38: Documenti soggetti a registrazione particolare.....	20
 <b>IX -SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE E PIANO DI CONSERVAZIONE .....</b>	<b>21</b>
Art. 39: Generalità.....	21

Art. 40: Piano di conservazione.....	21
Art. 41: Titolario di classificazione.....	21
Art. 41-bis: Prontuario per la classificazione.....	22
Art. 42: Sistema di Fascicolazione dei documenti.....	22
Art. 43: Fascicolazione dei documenti.....	23
Art. 44: Apertura e chiusura del fascicolo.....	24
Art. 45: Modifica delle assegnazioni dei documenti ai fascicoli.....	24
Art. 46: Repertorio dei fascicoli.....	25

#### **X – MODALITA' DI PRODUZIONE E CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO**

Art. 47: Unicità del protocollo informatico.....	25
Art. 48: Registro giornaliero di protocollo.....	26
Art. 49: RegISTRAZIONI di protocollo.....	26
Art. 50: Elementi facoltativi delle registrazioni di protocollo.....	27
Art. 51: Segnatura di protocollo dei documenti.....	27
Art. 52: Annullamento delle registrazioni di protocollo.....	28
Art. 53: Documenti con più destinatari.....	29
Art. 54: Protocollo di telegrammi.....	29
Art. 55: Protocollo di telefax.....	29
Art. 56: Protocollo di corrispondenza digitale già pervenute cartacea.....	29
Art. 57: Corrispondenza relativa alle gare d'appalto.....	30
Art. 58: Corrispondenza pervenuta per posta raccomandata.....	30
Art. 59: Protocolli urgenti.....	30
Art. 60: Documenti anonimi o non firmati.....	30
Art. 61: Corrispondenza personale o riservata.....	31
Art. 62: Corrispondenza consegnata con ricevuta.....	31
Art. 63: Integrazioni documentarie.....	31

## **XI – DESCRIZIONE FUNZIONALE ED OPERATIVA DEL SISTEMA DI PROTOCOLLO INFORMATICO**

Art. 64: Descrizione del sistema di protocollo informatico.....	31
-----------------------------------------------------------------	----

## **XII – RILASCIO DELLE ABILITAZIONI DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI DOCUMENTALI**

Art. 65: Generalità.....	32
Art. 66: Profili di accesso.....	32
Art. 67 : Rete delle comunicazioni di avvenuta protocollazione.....	32

## **XIII – MODALITA' DI UTILIZZO DEL REGISTRO DI EMERGENZA.....**

Art. 68: Registro di emergenza.....	33
Art. 69: Apertura del registro di emergenza.....	33
Art. 70: Utilizzo del registro di emergenza.....	33
Art. 71: Chiusura e recupero del registro di emergenza.....	34

## **XIV - NORME GENERALI PER LA PRESENTAZIONE DI PRATICHE DEMATERIALIZZATE**

Art. 72 – Modalità di invio telematico.....	34
Art. 73 - Procedure d'emergenza.....	35
Art. 74- Invii multipli e successivi.....	35
Art. 75 – Arrivi multipli e successivi.....	35
Art. 76 - Pratiche inviate su supporto cartaceo.....	36
Art. 77 - Bolli, imposte e diritti.....	36

## **XV – NORME TRANSITORIE E FINALI**

Art. 78: Norma transitoria relativa alla irretroattività del titolare.....	36
Art. 79: Pubblicità del presente manuale.....	36
Art. 80: Entrata in vigore.....	37

Allegato “A” - Definizioni

Allegato “B” - Descrizione della AOO

Allegato “C” - Elenco documenti esclusi dalla registrazione di protocollo

Allegato “D” - Elenco documenti soggetti a registrazione particolare

Allegato “E” - Schema riassuntivo del piano di classificazione per l'archivio comunale

Allegato “E-bis” - Titolare

Allegato “E-ter” - Prontuario per la classificazione

Allegato “E-quater” - Linee guida per l'organizzazione dei fascicoli e delle serie dei documenti in riferimento al piano di classificazione

Allegato “F” - Copertina del fascicolo

Allegato “G” - Descrizione funzionale ed operativa del sistema di protocollo informatico.

## **I – PRINCIPI GENERALI**

### **Art. 1: Oggetto**

1. Il presente Manuale di Gestione, adottato ai sensi della normativa vigente, disciplina le di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione ed archiviazione dei documenti, oltre che la gestione dei flussi documentali ed archivistici, in relazione ai procedimenti amministrativi del Comune di Coriano.

### **Art. 2: Definizioni**

1. Ai fini del presente manuale di gestione si intende per:

- a) “AMMINISTRAZIONE”, il Comune di Coriano;
- b) “TESTO UNICO”, il D.P.R. 20.12.2000, n. 445 recante “Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa”;
- c) “C.A.D.”, il D. Lgs. 7.3.2005, n. 82 recante “Codice dell'amministrazione digitale”;
- d) “REGOLE TECNICHE PI”, il D.P.C.M. 3.12.2013 recante “Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71 del C.A.D.”;

d-bis) “REGOLE TECNICHE CONS”, D.P.C.M. 3,12,2013 “Regole tecniche in materia di sistema di conservazione ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5-bis, 23-ter, comma 4, 43, commi 1 e 3, 44, 44-bis e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005”;

e) “AOO”, l'Area Organizzativa Omogenea;

f) “MdG”, il Manuale di Gestione;

g) “RPA”, il Responsabile del Procedimento Amministrativo;

h) “RSP”, il Responsabile per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi;

i) “UOP”, l'Unità Organizzativa di registrazione di Protocollo, cioè l'ufficio che svolge attività di registrazione di protocollo;

l) “UU”, l'Ufficio Utente, cioè l'ufficio destinatario del documento, così come risulta dalla segnatura di protocollo nei campi opzionali; in linea di massima ogni UU corrisponde ad un Servizio dell'Amministrazione.

2. Per le altre definizioni si rimanda all'Allegato “A” del presente MdG.

### **Art. 3: Area Organizzativa Omogenea (AOO)**

1. Per la gestione unica e coordinata dei documenti, l'Amministrazione individua un'unica Area Organizzativa Omogenea (AOO) denominata Comune di Coriano, come meglio specificato nella scheda riportata nell'Allegato “B” del presente MdG.

### **Art. 4: Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi**

1. Ai sensi della normativa vigente, l'Amministrazione è dotata del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi, individuandolo nella Unità Organizzativa cui afferiscono le funzioni del Protocollo e dell'Archivio.

2. Al Servizio è preposto il Responsabile della predetta Unità Organizzativa.

3. Il Servizio svolge i seguenti compiti:

a) attribuisce il livello di autorizzazione per l'accesso alle funzioni della procedura, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione e abilitazioni all'inserimento e alla modifica delle informazioni;

b) garantisce che le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo si svolgano nel rispetto della normativa vigente;

c) garantisce la produzione e conservazione del registro giornaliero di protocollo;

d) cura, di concerto con il Servizio Informatico, che le funzionalità del sistema, in caso di guasti o anomalie, vengano ripristinate entro 24 ore dal blocco delle attività e, comunque, nel più breve

tempo possibile;

e) cura, di concerto con il Servizio Informatico, la conservazione delle copie di cui alla normativa vigente in luoghi sicuri differenti;

f) garantisce il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali, incluse le funzionalità di accesso e le attività di gestione degli archivi;

g) autorizza, con appositi provvedimenti, le operazioni di annullamento delle registrazioni di protocollo;

h) vigila sull'osservanza delle disposizioni del presente MdG da parte del personale autorizzato e degli incaricati;

i) cura, ai sensi della normativa vigente il trasferimento dei documenti dagli uffici agli archivi e la conservazione degli archivi medesimi;

j) cura il costante aggiornamento del presente MdG e di tutti i suoi allegati.

#### **Art. 5: Conservazione delle copie del registro informatico di protocollo**

1. Ai sensi della normativa vigente, il registro giornaliero di protocollo è trasmesso al PARER, quale conservatore certificato iscritto all'apposito registro tenuto dall'AGID attraverso un sistema di salvataggio di tipo BATCH massivo, garantendone l'immodificabilità del contenuto.

#### **Art. 6: Firma digitale qualificata. Abilitazione dei dipendenti**

1. Per l'espletamento delle attività istituzionali, qualora se ne abbia la necessità, l'Amministrazione fornisce la firma digitale o elettronica qualificata ai dipendenti da essa delegati a rappresentarla.

#### **Art. 7: Caselle di Posta elettronica**

1. L'AOO è dotata della casella di Posta Elettronica Certificata istituzionale per la corrispondenza, sia in ingresso che in uscita, pubblicata sull'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA) e sulla Home Page del sito istituzionale del Comune di Coriano. Tale casella costituisce l'indirizzo virtuale dell'AOO e di tutti gli uffici che ad essa fanno riferimento.

3. Le caselle di Posta Elettronica Certificata sono accessibili, per la ricezione solo dall'Ufficio Protocollo, mentre per l'invio da tutti gli uffici dell'Ente.

4. Ogni Servizio è dotato di e- mail istituzionale non certificata, le e- mail sono costruite come segue: per ciascun dipendente ovvero amministratore con l'iniziale del nome seguita dal punto e



dal cognome (es. Mario Rossi E- mail : [m.rossi@comune.coriano.rn.it](mailto:m.rossi@comune.coriano.rn.it)).

Con provvedimento della Giunta Comunale sono definiti gli elenchi degli account di posta elettronica non certificata, distinguendo tra account personali e account dell'ufficio /servizio.

Gli account degli uffici e dei servizi sono pubblicati nel sito istituzionale in conformità alla normativa vigente.

#### **Art. 8: Sistema di classificazione dei documenti**

1. A seguito dell'introduzione del protocollo unico di cui al successivo art. 47 e per garantire la corretta classificazione e organizzazione dei documenti nell'archivio, a partire dalla fase corrente, viene adottato il "Titolario di classificazione" di cui al successivo art. 41.

### **II – PROTOCOLLI DIVERSI DAL PROTOCOLLO INFORMATICO**

#### **Art. 9: Protocolli diversi dal protocollo informatico**

1. Tutti i documenti inviati e ricevuti dall'Amministrazione sono registrati all'interno del registro di protocollo informatico.
2. Sono consentite, tuttavia, forme di registrazione particolari per alcune tipologie di documenti come specificato al successivo art.38.

### **III – PIANO PER LA SICUREZZA INFORMATICA**

#### **Art. 10: Piano per la sicurezza informatica**

1. E' messo in atto ai sensi della normativa vigente<sup>1 2</sup> il piano della sicurezza informatica relativo alla conservazione dei documenti informatici nel rispetto delle misure minime di sicurezza previste nel disciplinare tecnico pubblicato in allegato B del decreto legislativo del 30 giugno 2003, n. 196 e successive modificazioni, d'intesa con il responsabile della conservazione, il responsabile dei sistemi informativi. L'adozione di tale piano è demandata alla Giunta Comunale, la quale si avvale di soggetti conservatori accreditati ai sensi della normativa vigente attraverso

---

<sup>1</sup> Art. 4, lett. c, del e "REGOLE TECNICHE"

<sup>2</sup> Artt 40 e 71 del C.A.D.

apposita convenzione.

#### **IV – MODALITA' DI UTILIZZO DI STRUMENTI INFORMATICI PER LA FORMAZIONE E LO SCAMBIO DI DOCUMENTI**

##### **Art. 11: Principi generali**

1. L'amministrazione forma gli originali dei propri documenti con mezzi informatici secondo la normativa vigente. La Giunta Comunale recepisce gli obblighi imposti dalla normativa in materia nei termini in essa previsti.
2. Fermo restando quanto previsto al comma 1, la redazione di documenti originali su supporto cartaceo, nonché la copia di documenti informatici sul medesimo supporto è consentita solo ove risulti necessaria ovvero qualora la normativa in materia lo consenta.
3. Ogni documento per essere inoltrato in modo formale, all'esterno o all'interno dell'Amministrazione:
  - a) deve trattare un unico argomento indicato in modo sintetico ma esaustivo, a cura dell'autore, nello spazio riservato all'oggetto;
  - b) deve riferirsi ad un solo protocollo;
  - c) può fare riferimento a più fascicoli.
4. Le firme necessarie alla redazione e perfezione giuridica del documento in partenza devono essere apposte prima della sua protocollazione.
5. Il documento deve consentire l'identificazione dell'Amministrazione mittente attraverso le seguenti informazioni:
  - a) la denominazione e il logo dell'Amministrazione;
  - b) l'indirizzo completo dell'Amministrazione;
  - c) il codice fiscale dell'Amministrazione;
  - d) l'indicazione completa dell'ufficio dell'Amministrazione che ha prodotto il documento corredata dai numeri di telefono, posta elettronica e fax.
6. Il documento, inoltre, deve recare almeno le seguenti informazioni:
  - a) il luogo di redazione del documento;
  - b) la data (giorno, mese, anno);
  - c) il numero di protocollo;
  - d) il numero degli allegati (se presenti);
  - e) l'oggetto del documento;
  - f) se trattasi di documento informatico, la firma elettronica qualificata da parte del RPA e/o del responsabile del provvedimento finale;

g) se trattasi di documento cartaceo, la sigla autografa da parte del RPA e/o del responsabile del provvedimento finale.

#### **Art. 12: Documento ricevuto dall'Amministrazione**

1. Il documento informatico può essere recapitato all'Amministrazione:

- a) a mezzo posta elettronica certificata;
- b) a mezzo posta elettronica ordinaria qualora l'ufficio del Comune ricevente attesti l'identità del mittente;
- b) su supporto rimovibile (cd rom, dvd, floppy disk, chiave usb, etc.) consegnato direttamente all'Amministrazione o inviato per posta convenzionale, posta raccomandata o corriere;
- c) tramite servizi di e-government on line;

2. Il documento su supporto cartaceo può essere recapitato:

- a) a mezzo posta convenzionale, posta raccomandata o corriere;
- b) a mezzo telefax o telegramma;
- c) a mezzo consegna diretta all'Amministrazione

#### **Art. 13: Documento inviato dall'Amministrazione**

1. I documenti informatici, compresi gli eventuali allegati, anch'essi informatici, sono inviati per mezzo di posta certificata.

2. In alternativa, il documento informatico può essere riversato su supporto rimovibile non modificabile e trasmesso con altri mezzi di trasporto al destinatario.

3. I documenti su supporto cartaceo sono inviati:

- a) a mezzo posta convenzionale, posta raccomandata o corriere;
- b) a mezzo telefax o telegramma;
- c) a mezzo consegna diretta al destinatario.

#### **Art. 14: Documento interno formale**

1. I documenti interni dell'Amministrazione sono **formati e trasmessi** con tecnologie informatiche fatte salve le ipotesi in cui vi sia impossibilità di trasporre in forma digitale i documenti stessi

ovvero la trasposizione sia eccessivamente gravosa.

2. Lo scambio tra gli uffici dell'Amministrazione di documenti informatici di rilevanza amministrativa giuridico-probatoria deve avvenire per mezzo della procedura di protocollo informatico.

3. Il documento informatico da scambiare previa sottoscrizione deve essere trasmesso per via digitale.

4. E' consentito lo scambio di documenti interni sottoscritti con firma autografa ciò qualora necessario per impossibilità di trasporre in forma digitale i documenti stessi. In questa ipotesi il documento interno formale può essere di tipo analogico e lo scambio deve aver luogo con Posta Elettronica Certificata per la comunicazione di avvenuta trasmissione e gli eventuali allegati cartacei possono essere consegnati con i mezzi tradizionali all'interno dell'Amministrazione.

#### **Art. 15: Documento interno informale**

1. Per questa tipologia di corrispondenza, la cui conservazione è facoltativa, vale il disposto del precedente articolo 14, ad eccezione dell'obbligatorietà dell'operazione di sottoscrizione e di protocollazione.

### **V – DESCRIZIONE DEL FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI**

#### **Art. 16: Ricezione di documenti informatici sulla casella di posta istituzionale**

1. La casella di Posta Elettronica Certificata è accessibile solo all'Ufficio Protocollo, che procede alla registrazione di protocollo previa verifica dell'integrità e leggibilità dei documenti stessi.

2. Qualora il messaggio di posta elettronica non sia conforme agli standard indicati dalla normativa vigente, la valenza giuridico-probatoria di un messaggio così ricevuto è assimilabile a quella di una missiva non sottoscritta e comunque valutabile dal RPA.

3. Per le caselle di posta elettronica non certificata è a discrezione del Responsabile del Servizio o del dipendente a cui è affidata la gestione della casella di posta elettronica la trasmissione al protocollo per un'acquisizione formale qualora sia possibile attestare la provenienza del documento.

#### **Art. 17: Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili**

1. L'amministrazione acquisisce e tratta tutti i documenti informatici definiti dall'allegato 2 del DPCM 13-11-2014:

- a) PDF - PDF/A
- b) TIFF
- c) JPG
- d) Office Open XML (OOXML)
- e) Open Document Format
- f) XML
- g) TXT

2. Qualora il documento informatico su supporto rimovibile venga consegnato direttamente all'Amministrazione e sia accompagnato da una lettera di trasmissione, è quest'ultima ad essere protocollata; qualora, invece, manchi la lettera di trasmissione, sarà protocollato previa la compilazione dell'interessato di un documento autografo di presentazione.

#### **Art. 18: Ricezione di documenti cartacei a mezzo posta convenzionale**

1. Il personale dell'Ufficio Protocollo provvede a ritirare dagli uffici postali la corrispondenza quotidiana.
2. 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.
3. La corrispondenza relativa a procedure negoziali aperte o ristrette è registrata e successivamente consegnata chiusa all'ufficio responsabile della gara.
4. La corrispondenza recante la dicitura "RISERVATA" o "PERSONALE" viene trattata con le modalità stabilite al successivo articolo 61;
5. La corrispondenza ricevuta via telegramma o via telefax, per ciò che concerne la registrazione di protocollo, viene trattata con le modalità descritte nei successivi artt. 54 e 55.

#### **Art. 19: Documenti cartacei ricevuti a mezzo posta convenzionale e tutela dei dati personali**

1. Il personale preposto all'apertura e alla registrazione della corrispondenza deve essere regolarmente autorizzato al trattamento dei dati personali.
2. Qualora la corrispondenza riservata personale venga recapitata per errore ad un ufficio dell'Amministrazione quest'ultimo, a tutela dei dati personali eventualmente contenuti, non apre le buste o i contenitori e li rinvia, nella stessa giornata, all'Ufficio Protocollo.

**Art. 20: Errata ricezione di documenti digitali**

1. Nel caso in cui pervengano sulle caselle di posta elettronica certificata messaggi dal cui contenuto si rileva che sono stati erroneamente ricevuti, l'operatore di protocollo rispedisce il messaggio al mittente con la dicitura : "MESSAGGIO PERVENUTO PER ERRORE – NON DI COMPETENZA DI QUESTA AOO".

**Art. 21: Errata ricezione di documenti cartacei**

1. Nel caso in cui pervengano erroneamente al Protocollo dell'Amministrazione documenti indirizzati ad altri soggetti le buste o i contenitori si restituiscono alla posta.
2. Qualora la busta o il contenitore venga aperto per errore, il documento è protocollato in entrata e in uscita inserendo nel campo oggetto la nota: "PERVENUTO PER ERRORE" e si invia al mittente apponendo sulla busta la dicitura "PERVENUTO ED APERTO PER ERRORE".

**Art. 22: Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici**

1. Nel caso di ricezione di documenti informatici mediante la casella di posta elettronica certificata, la notifica al mittente dell'avvenuto recapito del messaggio è assicurata dagli specifici standard del servizio di posta elettronica certificata dell'AOO.
2. Nel caso di ricezione di documenti informatici mediante la casella di posta elettronica non certificata, la notifica al mittente dell'avvenuto recapito del messaggio è a discrezione del dipendente che gestisce la casella di posta in conformità a quanto stabilito al precedente art. 16.

**Art. 23: Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti cartacei**

1. Gli addetti al protocollo non possono rilasciare ricevute per i documenti che non sono soggetti a protocollazione.
2. Quando il documento cartaceo non soggetto a protocollazione è consegnato direttamente ad una UOP (unità operativa di protocollo) ed è richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, la UOP (unità operativa di protocollo) che lo riceve è autorizzata a fotocopiare gratuitamente la prima pagina del documento e apporvi il timbro dell'Amministrazione con la data e l'ora d'arrivo e la sigla dell'operatore.
3. La semplice apposizione del timbro dell'Amministrazione con la data e l'ora d'arrivo e la sigla dell'operatore sulla copia non ha alcun valore giuridico e non comporta alcuna responsabilità del

personale dell'UOP (unità operativa di protocollo) in merito alla ricezione e all'assegnazione del documento.

4. Nel caso, invece, si tratti di documenti soggetti a protocollazione, quando il documento cartaceo è consegnato direttamente ad una UOP (unità operativa di protocollo) ed è richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, la UOP (unità operativa di protocollo) che lo riceve deve rilasciare la ricevuta in questione o in alternativa l'UOP (unità operativa di protocollo) è autorizzata a fotocopiare gratuitamente la pagina del documento su cui è stata apposta la segnatura di protocollo.

#### **Art. 24: Archiviazione dei documenti informatici**

1. I documenti informatici sono archiviati, secondo le norme vigenti, su supporti di memorizzazione, in modo non modificabile, contestualmente alle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo.
2. I documenti ricevuti in via telematica sono resi disponibili agli uffici dell'Amministrazione, attraverso la rete interna, subito dopo l'operazione di smistamento e di assegnazione.

#### **Art. 25: Classificazione, assegnazione, fascicolazione e presa in carico dei documenti**

1. Gli addetti alla UOP a seguito di una verifica di congruità in base alle proprie competenze, classificano il documento sulla base del titolario e del prontuario allegato e lo inseriscono nei fascicoli di destinazione; in caso di errore il documento è ritrasmesso alla UOP, mentre in caso di verifica positiva l'UU esegue l'operazione di presa in carico del documento smistandolo al proprio interno.
2. Per la fascicolazione si procede ad inserire il documento nel fascicolo opportuno, se chiaramente individuabile, altrimenti gli addetti alla UOP interagiscono con l'UU per procedere all'individuazione dello stesso.

#### **Art. 26: Verifica formale dei documenti da spedire**

1. Tutti i documenti da spedire, siano essi in formato digitale o analogico, sono inoltrati da ciascun ufficio secondo le procedure opportune.
2. In ogni caso i documenti sono sottoposti, a cura degli uffici mittenti, a verifica formale dei loro requisiti essenziali ai fini della spedizione: oggetto sintetico ed esaustivo, corretta indicazione del mittente, corretta indicazione del destinatario e del suo indirizzo fisico o pec, sottoscrizione digitale o autografa, presenza di allegati se dichiarati, etc.
3. Se il documento è completo, esso è protocollato e su di esso viene apposta la segnatura di protocollo.

#### **Art. 27: Registrazioni di protocollo e segnatra dei documenti in partenza e interni**

1. Le operazioni di registrazione e di apposizione della segnatra del documento in partenza sono effettuate da ciascun ufficio
  2. In nessun caso gli operatori di protocollo sono autorizzati a prenotare numeri di protocollo per documenti non ancora resi disponibili.
  3. La compilazione dei moduli se prevista (ad esempio: ricevute di ritorno per raccomandate, posta celere, corriere) è a cura dei singoli uffici.
  4. I documenti cartacei in partenza o interni, dopo le operazioni di registrazione e segnatra di protocollo, prima della spedizione o dell'inoltro all'ufficio competente vengono acquisiti digitalmente, il formato da usare ai fini della conservazione è il pdf/a.
  5. Ciascun ufficio verifica la leggibilità, la accessibilità e la qualità del file acquisito e verifica che il file sia associato alla rispettiva registrazione di protocollo.
  6. Tutti i tipi di documenti in formato A4, comunque separabili o leggibili dal supporto tecnico vengono digitalizzati con lo scanner. In caso di planimetrie o volumi non separabili si potrà comunque procedere a digitalizzare con lo scanner il frontespizio.
- La digitalizzazione con lo scanner potrà comunque avvenire anche in un secondo tempo rispetto alle procedure di protocollazione.

#### **Art. 28: Trasmissione di documenti informatici**

1. I documenti informatici da inviare all'esterno dell'Amministrazione sono trasmessi, a cura degli uffici interni mittenti, previa la verifica di cui al precedente articolo 26, mediante le caselle di posta elettronica certificata di cui al precedente art. 7.
2. Se il documento informatico è su supporto rimovibile la trasmissione avviene a mezzo posta ordinaria, salvo diversa indicazione da parte dell'ufficio interno mittente.

#### **Art. 29: Spedizione di documenti cartacei a mezzo posta**

1. L'Ufficio Protocollo provvede direttamente a tutte le operazioni necessarie alla spedizione della corrispondenza.
2. Al fine di consentire il regolare svolgimento di tali operazioni gli uffici dell'Amministrazione devono far pervenire la posta in partenza all'Ufficio Protocollo nelle ore stabilite dall'Ufficio stesso.
3. Eventuali situazioni di urgenza saranno valutate dal RSP che potrà autorizzare, in via eccezionale, procedure diverse da quella standard descritta.



### **Art. 30: Ricezione e trasmissione di documenti cartacei a mezzo telefax**

1. Il documento ricevuto o trasmesso mediante telefax soddisfa il requisito della forma scritta e, pertanto, ad esso, di norma, non deve far seguito la trasmissione dell'originale.
2. Ai sensi della normativa vigente in nessun caso dovranno essere trasmessi fax ad altre Pubbliche Amministrazioni.<sup>3</sup>
3. Qualora al documento faccia seguito l'originale, su quest'ultimo viene apposta la seguente dicitura; "GIA' PERVENUTO VIA FAX IL GIORNO...".
4. Il documento trasmesso dall'Amministrazione mediante telefax reca una delle seguenti diciture.
  - a) "ANTICIPATO VIA TELEFAX", se il documento originale viene successivamente inviato al destinatario;
  - b) "LA TRASMISSIONE VIA FAX DEL PRESENTE DOCUMENTO NON PREVEDE L'INVIO DEL DOCUMENTO ORIGINALE", nel caso in cui l'originale non venga spedito.
5. L'ufficio è, comunque, tenuto a spedire l'originale qualora il destinatario ne faccia motivata richiesta.

### **Art. 31: Ricevute di trasmissione**

1. L'Ufficio Protocollo cura anche l'invio delle ricevute di trasmissione o di ritorno (fax - raccomandate A/R) all'ufficio interno mittente che si fa carico di archiviarle nel relativo fascicolo fisico, per quanto riguarda le ricevute per l'archiviazione avviene in modo automatico tramite la procedura di protocollo, associando a ciascuna per le relative ricevute di consegna ed accettazione

## **VI – REGOLE DI ASSEGNAZIONE E SMISTAMENTO DEI DOCUMENTI RICEVUTI**

### **Art. 32: Regole generali**

1. Con l'assegnazione si procede all'individuazione dell'Ufficio destinatario del documento, mentre l'attività di smistamento consiste nell'inviare il documento protocollato e segnato all'U.U. destinatario, come meglio specificato negli articoli successivi.
2. L'assegnazione può essere estesa a tutti i soggetti ritenuti interessati.
3. L'Ufficio destinatario, mediante il sistema di protocollo informatico, provvede alla presa in carico dei documenti assegnati o al rinvio alla UOP degli stessi se non di competenza.
4. Nel caso di assegnazione errata, l'UU che riceve il documento, lo restituisce all'UOP che procede ad una nuova assegnazione e ad un nuovo smistamento.

---

<sup>3</sup> D.Lgs. 7-3-2005 n. 82

5. I termini per la definizione del procedimento amministrativo che, eventualmente, prende avvio dal documento, decorrono, comunque, dalla data di ricevimento del documento all'amministrazione.
6. Il sistema di gestione informatica dei documenti memorizza tutti i singoli passaggi conservandone, per ciascuno di essi, l'identificativo dell'operatore, la data e l'ora di esecuzione.
7. La traccia risultante dalle operazioni di cui al comma precedente definisce, ai fini normativi e regolamentari, i tempi del procedimento amministrativo ed i conseguenti riflessi sotto il profilo della responsabilità

### **Art. 33: Assegnazione e smistamento di documenti ricevuti in formato digitale**

1. I documenti ricevuti dall'Ufficio Protocollo per via telematica, o comunque disponibili in formato digitale, sono assegnati e smistati all'UU competente attraverso canali telematici interni al termine delle operazioni di registrazione, segnatura di protocollo e memorizzazione su supporti informatici in forma non modificabile.
2. L'UU competente ed il Responsabile d'Area a cui sottendono i vari UU hanno notizia, immediatamente, al termine della procedura di protocollazione, dell'arrivo della posta indirizzata agli UU, direttamente o per conoscenza, tramite il sistema informatico (Sezione Comunicazioni della procedura in dotazione all'Ente) .
3. Gli addetti all'UU possono visualizzare i documenti attraverso l'utilizzo dell'applicazione di protocollo informatico e, in base alle abilitazioni previste, potranno:
  - a) visualizzare gli estremi del documento;
  - b) visualizzare il contenuto del documento.
4. La presa in carico dei documenti informatici viene registrata dal sistema di protocollo informatico in modo automatico e la data di ingresso dei documenti negli UU competenti coincide con la data di assegnazione degli stessi.
5. Ogni responsabile degli UU ha la possibilità di archiviare e/ sub assegnare le pratiche al personale dell'UU che ritiene più opportuno.

### **Art. 34: Assegnazione e smistamento di documenti ricevuti in formato cartaceo**

1. Per l'assegnazione e lo smistamento dei documenti ricevuti in forma cartacea, la procedura sarà la seguente:
  - a) La compilazione/firma per ricevuta dei moduli se prevista (ad esempio: ricevute di ritorno per raccomandate, posta celere, corriere) è a cura dell'ufficio Protocollo.
  - b) I documenti cartacei ricevuti, dopo le operazioni di registrazione e segnatura di protocollo, prima dell'inoltro all'ufficio competente vengono acquisiti digitalmente, il formato da usare ai fini

della conservazione è il pdf/a.

b.1) L'Ufficio protocollo verifica la leggibilità, la accessibilità e la qualità del file acquisito e verifica che il file sia associato alla rispettiva registrazione di protocollo.

b.2) Tutti i tipi di documenti in formato A4, comunque separabili o leggibili dal supporto tecnico vengono digitalizzati con lo scanner. In caso di planimetrie o volumi non sperabili si potrà comunque procedere a digitalizzare con lo scanner il frontespizio. La digitalizzazione con lo scanner potrà comunque avvenire anche in un secondo tempo rispetto alle procedure di protocollazione.

c) al termine delle operazioni di cui al punto precedente, il sistema di protocollo informatico segnala automaticamente ai vari UU ed ai loro Responsabili gli estremi dei documenti assegnati;

d) dopo lo svolgimento delle operazioni di cui al precedente punto b), b.1) e b.2) da parte dell'Ufficio Protocollo, i documenti vengono smistati in cartelle, una per ogni area di competenza

e) Il responsabile d'Area in cui sottendono gli UU provvede alla presa in carico ed al prelievo fisico dei documenti di competenza o all'eventuale rifiuto se non di competenza.

2. Il prelievo della corrispondenza da parte degli addetti presso l'Ufficio Protocollo avviene di norma ogni mattina per le pratiche ricevute durante tutta la giornata precedente; eventuali situazioni di urgenza saranno valutate dal RSP che potrà autorizzare, in via eccezionale, procedure diverse.

## **VII – U.O. RESPONSABILI DELLE ATTIVITA' DI REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO, DI ORGANIZZAZIONE E TENUTA DEI DOCUMENTI**

### **Art. 35: Ufficio Protocollo**

1. Secondo quanto stabilito al precedente articolo 4, è istituito il Servizio per la tenuta del Protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi, individuandolo nell'Area Servizi Generali, Servizio URP Protocollo;

2. Nell'ambito della predetta Area, l'ufficio URP Protocollo svolge le funzioni relative alla tenuta e alla gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali, ampiamente descritte in tutto il presente MdG; esso inoltre:

a) costituisce il punto centralizzato di apertura al pubblico per il ricevimento della corrispondenza indirizzata all'Amministrazione;

b) costituisce il punto centralizzato di spedizione della corrispondenza ordinaria;

c) cura il ritiro, presso gli uffici postali, della corrispondenza indirizzata all'Amministrazione;

d) cura la consegna agli uffici postali della corrispondenza in partenza dall'Amministrazione;

e) cura le pubblicazioni all'Albo Pretorio secondo quanto stabilito dal Regolamento di gestione dell'Albo Pretorio on line;

f) cura lo smistamento agli uffici competenti di destinazione della corrispondenza ricevuta dall'Amministrazione;

g) gestisce le caselle di Posta Elettronica Certificata dell'AOO, relativamente alla posta in arrivo;

- h) gestisce il ricevimento delle gare;
- i) gestisce la corrispondenza delle persone residenti presso la Casa comunale.

#### **Art. 36: Servizio per la conservazione elettronica dei documenti**

1. Il Servizio per la conservazione elettronica dei documenti è svolto dal “Servizio Informatico” dell’Amministrazione che cura la gestione del Server in cui sono memorizzati i dati dell’Ente.
2. Il Sistema informatico, implementato presso l’Ente per la conservazione dei dati dello stesso, garantisce che le informazioni in esso memorizzate siano sempre consultabili ed estraibili.
3. E' nominato un responsabile per la conservazione a norma (cosiddetta “conservazione sostitutiva”) che sovrintende al processo di conservazione sostitutiva dei documenti informatici, secondo quanto previsto dalla normativa vigente; egli inoltre d’intesa con il RSP e valutati i costi e i benefici, può proporre l’operazione di conservazione sostitutiva dei documenti analogici su supporti di memorizzazione sostitutivi del cartaceo, in conformità alle disposizioni vigenti <sup>4</sup>.

### **VIII – DOCUMENTI ESCLUSI DALLA REGISTRAZIONE O SOGGETTI A REGISTRAZIONE PARTICOLARE**

#### **Art. 37: Documenti esclusi dalla registrazione di protocollo**

1. Le tipologie di documenti esclusi dalla registrazione di protocollo sono riportate nell’allegato “C” del presente MdG.

#### **Art. 38: Documenti soggetti a registrazione particolare**

1. Le tipologie di documenti soggetti a registrazione particolare sono riportate nell’allegato “D” del presente MdG.
2. Tale tipo di registrazione consente, comunque, di eseguire su tali documenti tutte le operazioni previste nell’ambito della gestione documentale, in particolare la classificazione, la fascicolazione, la repertoriatura.

---

<sup>4</sup> D.P.C.M. 3-12-2013 Regole tecniche in materia di sistema di conservazione;

## **IX – SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE E PIANO DI CONSERVAZIONE**

### **Art. 39: Generalità**

1. La classificazione dei documenti, destinata a realizzare una corretta organizzazione dei documenti nell'archivio, è obbligatoria per legge e si avvale del piano di conservazione di cui al successivo articolo 40 e del titolario di cui al successivo articolo 41;
2. Ai sensi della normativa vigente:
  - a) gli archivi e i singoli documenti dell'Amministrazione sono beni culturali inalienabili;
  - b) gli archivi non possono essere smembrati a qualsiasi titolo e devono essere conservati nella loro organicità;
  - c) lo spostamento della sede dell'archivio storico e dell'archivio di deposito è soggetto ad autorizzazione;
  - d) lo spostamento della sede dell'archivio corrente non è soggetto ad autorizzazione<sup>5</sup>;
  - e) lo scarto dei documenti degli archivi dell'Amministrazione è soggetto ad autorizzazione.<sup>6</sup>

### **Art. 40: Piano di conservazione**

1. Il piano di conservazione dei documenti analogici è definito con separato provvedimento della Giunta Comunale;

### **Art. 41: Titolario di classificazione**

1. Il titolario di classificazione è lo schema logico utilizzato per organizzare i documenti di archivio in base alle funzioni e alle materie di competenza dell'ente e si suddivide in titoli, classi, sottoclassi.
  - 1.1. E' adottato il titolario "ANCI", il cui "Schema riassuntivo del piano di classificazione per l'archivio comunale" è riportato all'allegato "E";

---

<sup>5</sup> Art. 21, comma 3, del D. Lgs. 42/2004

<sup>6</sup> Art. 21, comma 1, lett. d) del D. Lgs. 42/2004

2. I titoli in cui è suddiviso il titolario individuano le funzioni primarie e di organizzazione dell'Amministrazione; le successive partizioni corrispondono a specifiche competenze che rientrano concettualmente nella macro funzione descritte dal titolo.
3. Tutti i documenti ricevuti e prodotti dall'Amministrazione, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono classificati in base al titolario.
4. Il titolario può essere aggiornato a seguito di modifiche intervenute nelle funzioni e nelle competenze dell'Amministrazione in forza di leggi e regolamenti statali e/o regionale, ovvero rivisto qualora sorgesse l'esigenza di riorganizzarne la struttura interna.
5. Il RSP, anche in accordo con gli uffici eventualmente interessati, cura l'aggiornamento e/o la revisione del titolario provvedendo, dopo ogni modifica, ad informare tutti i soggetti abilitati all'operazione di classificazione dei documenti e a dare loro le istruzioni per il corretto utilizzo delle nuove classifiche.
6. Di norma le variazioni vengono introdotte a partire dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della loro approvazione e valgono almeno per l'intero anno.
7. Il sistema di protocollo informatico garantisce che per ogni modifica di una voce del titolario venga riportata la data di introduzione e la data di variazione della stessa; il sistema, inoltre, garantisce la storicizzazione delle variazioni di titolario e la possibilità di ricostruire le diverse voci nel tempo, mantenendo stabili i legami dei fascicoli e dei documenti con la struttura del titolario rispetto al momento della produzione degli stessi.
8. Il titolario adottato dall'Amministrazione così come acquisito nel programma informatico è riportato nell'allegato **"E-bis"** del presente Mdg.

#### **Art. 41-bis: Prontuario per la classificazione**

1. Tutti i documenti prodotti o ricevuti dall'Amministrazione, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono classificati usando il prontuario, predisposto anche esso da Anci, in supporto al titolario di classificazione, al fine di una classificazione omogenea da parte di tutti gli operatori di protocollo;
2. Il prontuario per la classificazione è un sistema concreto ed operativo a sostegno di chi effettua la classificazione;
3. Nel prontuario le voci, disposte in ordine alfabetico, sono indicative in parte dei procedimenti trattati dal Comune e in parte delle materie e degli affari dell'Ente;
4. Ad ogni "voce" del prontuario c'è il rinvio al titolo e alla classe relativi oppure al repertorio se usato (in alcuni casi si trovano spiegazioni sul trattamento archivistico di un documento particolare);
5. Il prontuario può essere aggiornato a seguito di modifiche intervenute nelle funzioni e nelle competenze dell'Amministrazione in forza di leggi e regolamenti statali e/o regionale, ovvero rivisto qualora sorgesse l'esigenza di riorganizzarne la struttura interna.
6. Il RSP qualora siano effettuate delle modifiche provvede ad informare tutti i soggetti abilitati all'operazione di classificazione dei documenti e a dare loro le istruzioni per il corretto utilizzo delle nuove voci di prontuario.
7. Il prontuario adottato dall'Amministrazione è riportato nell'allegato **"E-ter"** del presente Mdg.

## Art. 42: Sistema di Fascicolazione dei documenti

1. Il sistema di fascicolazione dei documenti è organizzato secondo le “Linee guida per l’organizzazione i fascicoli e delle serie dei documenti prodotti dai Comuni italiani in riferimento al piano di classificazione” riportato all'allegato “E-quater” del presente Mdg.
2. I fascicoli hanno una numerazione progressiva, non può essere assegnata la stessa numerazione a due o più fascicoli, neanche se aperti in anni diversi.
3. In prima istanza, per i documenti in arrivo, qualunque sia il loro formato, gli addetti al Protocollo fascicolano procedendo ad inserire il documento nel fascicolo opportuno, se chiaramente individuabile, altrimenti gli addetti alla UOP interagiscono con l'UU per procedere all'individuazione dello stesso; qualora il fascicolo non sia esistente gli addetti alla UOP provvederanno a crearne uno nuovo.
4. Per i documenti in partenza/interni qualunque sia il loro formato, ciascun ufficio provvederà a protocollare il documento assegnandolo al fascicolo di appartenenza. Qualora il fascicolo non sia presente sarà l'ufficio mittente stesso che provvederà a crearlo.

## Art. 43: Fascicolazione dei documenti

1. Per ogni procedimento l'Amministrazione raccoglie in un fascicolo informatico gli atti, i documenti e i dati del procedimento medesimo da chiunque formati. Tutti i documenti prodotti o ricevuti dall'Amministrazione, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono riuniti in fascicoli.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> **CAD, Art. 41.** *Procedimento e fascicolo informatico*

1-bis. La gestione dei procedimenti amministrativi è attuata in modo da consentire, mediante strumenti automatici, il rispetto di quanto previsto all'[articolo 54](#), commi 2-ter e 2-quater.

2. La pubblica amministrazione titolare del procedimento raccoglie in un fascicolo informatico gli atti, i documenti e i dati del procedimento medesimo da chiunque formati; all'atto della comunicazione dell'avvio del procedimento ai sensi dell'[articolo 8 della legge 7 agosto 1990, n. 241](#), comunica agli interessati le modalità per esercitare in via telematica i diritti di cui all'[articolo 10 della citata legge 7 agosto 1990, n. 241](#).

2-bis. Il fascicolo informatico è realizzato garantendo la possibilità di essere direttamente consultato ed alimentato da tutte le amministrazioni coinvolte nel procedimento. Le regole per la costituzione, l'identificazione e l'utilizzo del fascicolo sono conformi ai principi di una corretta gestione documentale ed alla disciplina della formazione, gestione, conservazione e trasmissione del documento informatico, ivi comprese le regole concernenti il protocollo informatico ed il sistema pubblico di connettività, e comunque rispettano i criteri dell'interoperabilità e della cooperazione applicativa; regole tecniche specifiche possono essere dettate ai sensi dell'[articolo 71](#), di concerto con il Ministro della funzione pubblica. <sup>(147)</sup>

2-ter. Il fascicolo informatico reca l'indicazione:

- a) dell'amministrazione titolare del procedimento, che cura la costituzione e la gestione del fascicolo medesimo;
  - b) delle altre amministrazioni partecipanti;
  - c) del responsabile del procedimento;
  - d) dell'oggetto del procedimento;
  - e) dell'elenco dei documenti contenuti, salvo quanto disposto dal comma 2-quater;
- e-bis) dell'identificativo del fascicolo medesimo <sup>(148)</sup> <sup>(144)</sup>

2. Ogni documento, dopo la sua classificazione, viene inserito nel fascicolo di riferimento.
3. I documenti sono archiviati all'interno di ciascun fascicolo o, all'occorrenza, sotto fascicolo o inserto, secondo l'ordine cronologico di registrazione.
4. Quando un nuovo documento viene recapitato all'Amministrazione l'ufficio competente stabilisce, anche con l'ausilio delle funzioni di ricerca del sistema di protocollo informatico, se il documento debba essere collegato ad un procedimento in corso, e pertanto debba essere inserito in un fascicolo già esistente, oppure se il documento si riferisce ad un nuovo procedimento per cui è necessario aprire un nuovo fascicolo.
5. Ogni ufficio può creare e gestire fascicoli autonomamente, inserendo al proprio interno tutti i documenti che ritiene necessari.
6. Un documento può stare all'interno di più fascicoli diversi.

#### **Art. 44: Apertura e chiusura del fascicolo**

1. Qualora un documento dia luogo all'avvio di un nuovo procedimento amministrativo, l'ufficio competente provvede alla formazione di un nuovo fascicolo mediante l'operazione di "apertura" che comprende la registrazione delle seguenti informazioni essenziali:
  - a) indice di classificazione (Categoria, Classe , Sottoclasse);
  - b) numero, oggetto e data di apertura del fascicolo;
  - c) indicazione dell'ufficio che ha aperto il fascicolo;
  - d) eventuale livello di riservatezza e/o gli uffici che vi possono accedere.
2. Il fascicolo, di norma, viene aperto all'ultimo livello della struttura gerarchica del titolare e le informazioni di cui ai punti da a) a d) del precedente comma 1 compaiono sulla copertina del fascicolo il cui modello è riportato nell'allegato "F" del presente MdG.
3. Il fascicolo viene chiuso al termine del procedimento amministrativo e archiviato rispettando l'ordine di classificazione e la data della sua chiusura; quest'ultima si riferisce alla data dell'ultimo documento prodotto.

---

*2-quater. Il fascicolo informatico può contenere aree a cui hanno accesso solo l'amministrazione titolare e gli altri soggetti da essa individuati; esso è formato in modo da garantire la corretta collocazione, la facile reperibilità e la collegabilità, in relazione al contenuto ed alle finalità, dei singoli documenti; è inoltre costituito in modo da garantire l'esercizio in via telematica dei diritti previsti dalla citata [legge n. 241 del 1990](#).*

*3. Ai sensi degli [articoli da 14 a 14-quinquies della legge 7 agosto 1990, n. 241](#), previo accordo tra le amministrazioni coinvolte, la conferenza dei servizi è convocata e svolta avvalendosi degli strumenti informatici disponibili, secondo i tempi e le modalità stabiliti dalle amministrazioni medesime.*



#### **Art. 45: Modifica delle assegnazioni dei documenti ai fascicoli**

1. Quando si verifica un errore nell'assegnazione di un documento ad un fascicolo, l'ufficio che ha avuto in carico il documento e si è accorto dell'errore provvederà rettificare le informazioni inserite nel sistema informatico e ad inviare il documento all'ufficio di competenza.
2. Il sistema di gestione informatizzata dei documenti tiene traccia di tutti i relativi passaggi, memorizzando per ciascuno di essi l'identificazione dell'operatore che effettua la modifica con la data e l'ora dell'operazione.

#### **Art. 46: Repertorio dei fascicoli**

1. Il repertorio dei fascicoli, tenuto in via informatica, è l'elenco ordinato e aggiornato dei fascicoli, riportante tutti i dati del fascicolo. Esso costituisce uno strumento di descrizione e di reperimento dell'archivio corrente.
2. Il repertorio dei fascicoli è costituito dai seguenti elementi:
  - a) anno di creazione;
  - b) classificazione completa (categoria, classe e sottoclasse);
  - c) numero di fascicolo (ed eventualmente di sottofascicolo);
  - d) anno di chiusura;
  - e) oggetto del fascicolo (ed eventualmente l'oggetto del sottofascicolo);
  - f) annotazione del passaggio dall'archivio corrente all'archivio di deposito (tempo conservazione);

### **X – MODALITA' DI PRODUZIONE E CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO**

#### **Art. 47: Unicità del protocollo informatico**

1. Nell'ambito della AOO l'Amministrazione istituisce un unico registro di protocollo generale, articolato in modo tale che sia possibile determinare se il documento sia in arrivo o in partenza, ovvero se si tratti di un documento interno.

2. La numerazione progressiva delle registrazioni di protocollo è unica, si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia dal 1° gennaio dell'anno successivo.
3. Ai sensi della normativa vigente il numero di protocollo è costituito da almeno sette cifre numeriche; esso individua un solo documento e, pertanto, ogni documento deve recare un solo numero di protocollo.
4. Non è consentita la protocollazione di documenti mediante l'assegnazione manuale di numeri di protocollo che il sistema informatico ha già attribuito ad altri documenti, anche se questi documenti sono strettamente correlati tra loro.
5. Non è consentita, in nessun caso, né la protocollazione di un documento già protocollato, né la cosiddetta "registrazione a fronte", vale a dire l'utilizzo di un unico numero di protocollo per il documento in arrivo e per il documento in partenza.
6. Il registro di protocollo è un atto pubblico che fa fede dell'effettivo ricevimento o spedizione di un documento, indipendentemente dalla regolarità del documento stesso, ed è idoneo a produrre effetti giuridici; esso, pertanto, è soggetto alle forme di pubblicità e di tutela delle situazioni giuridicamente rilevanti previste dalle norme.

#### **Art. 48: Registro giornaliero di protocollo**

1. La produzione del registro giornaliero di protocollo avviene, quotidianamente, mediante creazione automatica, su supporto informatico, dell'elenco dei protocolli e delle informazioni ad essi connesse, registrati nell'arco di uno stesso giorno.
2. Come già stabilito al precedente art. 5, il contenuto del registro informatico di protocollo è conservato a cura del responsabile del servizio per la conservazione elettronica dei documenti di cui al precedente articolo 36.

#### **Art. 49: Registrazioni di protocollo**

1. Ai sensi della normativa vigente e con le eccezioni previste dall'art. 37 e 38 su ogni documento ricevuto o spedito dall'AOO e sui documenti interni formali, viene effettuata una registrazione di protocollo con il sistema di gestione del protocollo informatico, consistente nella memorizzazione dei seguenti dati obbligatori:
  - a) il numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
  - b) la data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
  - c) il mittente per i documenti ricevuti o, in alternativa, il destinatario o i destinatari per i documenti spediti, registrati in forma non modificabile;
  - d) l'oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;

- e) la data e il numero di protocollo del documento ricevuto, se disponibili;
  - f) l'impronta<sup>8</sup> del documento informatico, se trasmesso per via telematica, costituita dalla sequenza di simboli binari in grado di identificarne univocamente il contenuto, registrata in forma non modificabile.
  - g) la classificazione del documento;
  - h) il canale di ricezione ovvero trasmissione del documento;
  - i) nel caso di protocollo in partenza, il numero di protocollo in arrivo cui si risponde;
2. La registrazione di protocollo di un documento informatico viene effettuata a seguito della procedura previste ai precedenti articoli 12, 16, 17, 20 e 26;
3. La registrazione di protocollo di un documento cartaceo viene effettuata a seguito delle procedure previste ai precedenti articoli 12, 18, 19, 21 e 26.

#### **Art. 50: Elementi facoltativi delle registrazioni di protocollo**

1. La registrazione di protocollo di un documento, oltre ai dati obbligatori di cui al precedente articolo 49, può contenere i seguenti elementi facoltativi:
- a) il luogo di provenienza o di destinazione del documento;
  - b) il collegamento ad altri documenti;
  - c) il riferimento agli allegati;
  - d) il nominativo dei destinatari delle copie per conoscenza;
  - e) l'UU competente;
  - h) il nominativo del RPA.
2. In caso di errore di registrazione gli elementi facoltativi di cui al comma precedente sono modificabili senza ricorrere alla procedura di cui al successivo articolo 52, fermo restando che il sistema informatico di protocollo registra tali modifiche.

#### **Art. 51: Segnatura di protocollo dei documenti**

1. La segnatura di protocollo è l'apposizione o l'associazione all'originale del documento, in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso.

---

<sup>8</sup> L'impronta è costituita dal file in uno dei formati previsti dal DPCM 13/11/2014, che deve essere allegato contestualmente alla registrazione del protocollo, al quale il sistema informatico del protocollo associa una stringa di numeri e lettere che garantisce l'autenticità e l'immodificabilità del medesimo (sequenza di HASH).

2. L'operazione di segnatura di protocollo è effettuata contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo.
3. I dati della segnatura di protocollo di un documento informatico sono contenuti in un file conforme alle specifiche tecniche previste dalla normativa vigente<sup>9</sup>.
4. La segnatura di protocollo di un documento cartaceo avviene attraverso l'apposizione su di esso di un segno grafico il quale, di norma, è realizzato con un'etichetta autoadesiva corredata da codice a barre o, in alternativa, con un timbro tradizionale.
5. La segnatura di protocollo sia per i documenti informatici che per quelli cartacei deve contenere obbligatoriamente, ai sensi della normativa vigente<sup>10</sup>, le seguenti informazioni:
  - a) l'indicazione in forma sintetica dell'Amministrazione;
  - b) data e numero di protocollo del documento.
6. Ad integrazione degli elementi obbligatori di cui al precedente comma 5, la segnatura di protocollo può contenere le seguenti informazioni facoltative:
  - a) denominazione dell'AOO;
  - b) indice di classificazione.
  - c) la tipologia di protocollo Arrivo/Partenza
7. L'acquisizione dei documenti cartacei in formato immagine è effettuata solo dopo che l'operazione di segnatura di protocollo è stata eseguita in modo da acquisire con l'operazione di scansione, come immagine, anche il segno sul documento; in tali casi il segno deve essere apposto sulla prima pagina dell'originale.

## **Art. 52: Annullamento delle registrazioni di protocollo**

1. Ai sensi della normativa vigente<sup>11</sup> l'annullamento e/o la modifica anche di uno solo dei dati obbligatori della registrazione di protocollo di cui al comma 1 del precedente articolo 49 devono essere richieste, con specifica nota motivata, al RSP o suoi delegati che sono i soli che possono autorizzare lo svolgimento delle relative operazioni; le modifiche effettuate direttamente dal RSP o dai suoi delegati equivalgono implicitamente ad autorizzazione, fermo restando che, in ogni caso, per l'annullamento di un numero di protocollo, occorre comunque l'adozione di apposito atto.
2. I dati annullati e/o modificati rimangono memorizzati nella procedura del protocollo informatico unitamente alle informazioni relative all'ora, alla data, al nominativo dell'operatore che effettua l'operazione.
3. L'annullamento del numero di protocollo comporta l'annullamento di tutta la registrazione.

---

<sup>9</sup> "REGOLE TECNICHE" e Circolare AIPA n. 28 del 7.5.2001

<sup>10</sup> Art. 55, comma 1, del "TESTO UNICO"

<sup>11</sup> Artt. 54 e 61 del "TESTO UNICO"

#### **Art. 53: Documenti con più destinatari**

1. Le circolari, le disposizioni generali e tutte le altre comunicazioni interne che abbiano più destinatari si registrano con un solo numero di protocollo generale; i destinatari, se in numero consistente, sono contenuti in appositi elenchi allegati alla minuta del documento.
2. Le stesse disposizioni di cui al comma precedente si applicano per i documenti in partenza con più destinatari.
3. Qualora il testo dei documenti in partenza con più destinatari sia analogo, ma presenti differenze in alcuni campi variabili, l'elenco dei destinatari di cui ai commi precedenti contiene anche, per ogni singolo destinatario, i dati relativi ai campi variabili.

#### **Art. 54: Protocollazione di telegrammi**

1. I telegrammi ricevuti dall'Amministrazione, ad eccezione di quelli esclusi dalla registrazione di cui all'allegato "C" del presente MdG, sono regolarmente protocollati e su di essi viene apposta la segnatura di protocollo.
2. I telegrammi spediti dall'Amministrazione, con le medesime eccezioni di cui al comma precedente, vengono anch'essi protocollati, tuttavia, poiché su di essi non è possibile apporre la segnatura di protocollo, gli elementi obbligatori di tale segnatura, di cui al comma 5 del precedente articolo 51, faranno parte del testo del telegramma medesimo.

#### **Art. 55: Protocollazione di telefax**

1. Qualora al documento ricevuto mediante telefax faccia seguito l'originale, l'operatore addetto alla registrazione di protocollo deve attribuire all'originale la stessa segnatura del documento ricevuto mediante telefax.
2. Qualora, invece, si riscontri una differenza, anche minima, tra il documento ricevuto mediante telefax e il successivo originale, quest'ultimo deve essere ritenuto un documento diverso e, pertanto, si deve procedere ad una nuova registrazione di protocollo.
3. La segnatura di protocollo deve essere apposta sul documento e non sulla copertina di trasmissione.
4. La copertina del telefax e il rapporto di trasmissione vengono anch'essi inseriti nel fascicolo per documentare tempi e modi dell'avvenuta spedizione.

#### **Art. 56: Protocollazione di corrispondenza digitale già pervenute cartacea**

1. Qualora il documento ricevuto in formato cartaceo sia seguito da un invio digitale dello stesso, l'operatore addetto alla registrazione di protocollo deve in ogni caso apporre una nuova

registrazione di protocollo, e, nel caso abbia già protocollato il documento cartaceo, indicare “ARRIVATO CARTACEO E PROTOCOLLATO IN DATA --- AL N. ----”

#### **Art. 57: Corrispondenza relativa alle gare d'appalto**

1. La corrispondenza relativa alla partecipazione alle gare d'appalto o dal cui involucro è possibile evincere che si riferisca alla partecipazione ad una gara, non deve essere aperta ma protocollata con l'apposizione della segnatura e dell'ora e dei minuti di registrazione direttamente sulla busta, plico o simili e deve essere inviata all'ufficio competente che la custodisce sino all'espletamento della gara stessa.
2. Per motivi organizzativi, tutti gli uffici sono tenuti ad informare preventivamente il RSP in merito alla scadenza di concorsi, gare e bandi di ogni genere.

#### **Art. 58: Corrispondenza pervenuta per posta raccomandata**

1. Tutta la corrispondenza pervenuta tramite posta raccomandata viene sottoposta alle operazioni di registrazione di protocollo e di segnatura anche nel caso in cui la tipologia rientri nel novero dei documenti esclusi dalla registrazione di protocollo, di cui all'allegato “C”, o dei documenti soggetti a registrazione particolare, di cui all'allegato “D” del presente MdG.

#### **Art. 59: Protocolli urgenti**

1. Relativamente alla posta in arrivo, il RSP può disporre la protocollazione immediata dei documenti urgenti o perché ritenuti tali dal RSP medesimo o perché il carattere d'urgenza è reso evidente dal contenuto del documento stesso.

#### **Art. 60: Documenti anonimi o non firmati**

1. I documenti anonimi sono sottoposti alle operazioni di registrazione di protocollo e di segnatura e su di essi viene apposta la dicitura “MITTENTE ANONIMO”.
2. Analogamente si procede per i documenti in cui vi è l'indicazione del mittente ma manca la sottoscrizione, e su di essi viene apposta la dicitura “DOCUMENTO NON SOTTOSCRITTO”.
3. Relativamente ai documenti di cui ai commi precedenti, spetta al RSP valutare la loro validità e trattarli di conseguenza.

**Art. 61: Corrispondenza personale o riservata**

1. La corrispondenza personale è regolarmente aperta dall'ufficio protocollo, a meno che sulla busta non sia riportata la dicitura "RISERVATA" o "PERSONALE" o formula equivalente;
2. La corrispondenza recante la dicitura "RISERVATA" o "PERSONALE" viene consegnata in busta chiusa al destinatario, accompagnata dalla ricevuta di cui al seguente articolo 62.
3. Il destinatario, se reputa che i documenti ricevuti debbano essere, comunque, protocollati, provvede a trasmetterli all'ufficio protocollo.

**Art. 62: Corrispondenza consegnata con ricevuta**

1. In casi particolari, a giudizio del RSP, la corrispondenza in arrivo può essere consegnata agli uffici interni di destinazione, dopo le operazioni di registrazione di protocollo e di segnatura, unitamente ad una ricevuta, appositamente predisposta dall'ufficio protocollo, in duplice copia, delle quali una viene trattenuta dall'ufficio di destinazione e l'altra, firmata da un addetto alla ricezione, viene restituita all'ufficio protocollo.

**Art. 63: Integrazioni documentarie**

1. Gli addetti al ricevimento della corrispondenza e alle registrazioni di protocollo non sono tenuti a verificare la completezza formale e sostanziale della documentazione pervenuta, ma unicamente a verificare la corrispondenza fra gli eventuali allegati dichiarati e gli allegati effettivamente presentati con la pratica.
2. La verifica di cui al comma 1 spetta all'ufficio competente o al RPA che, qualora ritenga necessario acquisire documenti che integrino quelli già pervenuti, provvede a richiederli al mittente con le comunicazioni del caso.

**XI – DESCRIZIONE FUNZIONALE ED OPERATIVA DEL SISTEMA DI PROTOCOLLO INFORMATICO****Art. 64: Descrizione del sistema di protocollo informatico**

1. La descrizione funzionale ed operativa del sistema di protocollo informatico in uso presso l'AOO è contenuta nell'allegato "G" del presente MdG.

## **XII – RILASCIO DELLE ABILITAZIONI DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI DOCUMENTALI**

### **Art. 65: Generalità**

1. Il controllo degli accessi è attuato al fine di garantire l'impiego del sistema informatico di protocollo esclusivamente secondo modalità prestabilite.
2. Gli utenti ed operatori del servizio di protocollo hanno autorizzazioni di accesso differenziate in base alle tipologie di operazioni richieste dall'ufficio di appartenenza e alle rispettive competenze.
3. Ad ogni operatore di protocollo è assegnata, oltre alla credenziale di accesso al sistema delle procedure in uso presso l'Ente , consistente in “userID” e “password”, una autorizzazione d'accesso, definita “profilo” al fine di limitare le operazioni di protocollo e gestione documentale alle sole funzioni necessarie e indispensabili a svolgere le attività di competenza dell'ufficio a cui l'utente appartiene.

### **Art. 66: Profili di accesso**

1. Sulla base delle richieste avanzate dagli uffici dell'Amministrazione, i diversi livelli di autorizzazione ed i conseguenti differenti profili sono assegnati agli utenti dal RSP il quale, inoltre, provvede all'assegnazione di eventuali nuove autorizzazioni, alla revoca o alla modifica di quelle già assegnate.
2. A tal fine sono individuati i seguenti tre profili di accesso, cui corrispondono altrettanti livelli diversificati di accesso alle funzioni del sistema di protocollo informatico:
  - a) Amministratore di sistema;
  - b) Responsabile di protocollo;
  - c) Operatore di protocollo;
  - d) Utente di consultazione.

### **Art. 67: Rete delle comunicazioni di avvenuta protocollazione.**

1. In relazione alla struttura organizzativa dell'Ente, su indicazione del Responsabile di Area, è individuata la corrispondenza fra gli UU e gli operatori che ricevono la comunicazione di avvenuta protocollazione di un documento diretto o in partenza da quella UU.
2. I responsabili di Area ricevono la comunicazione di avvenuta protocollazione di ogni documento partito o arrivato agli UU che sottendono alla propria Area.



### **XIII – MODALITA' DI UTILIZZO DEL REGISTRO DI EMERGENZA**

#### **Art. 68: Registro di emergenza**

1. Qualora si verificassero interruzioni, accidentali o programmate, nel funzionamento del sistema di protocollo informatico, l'AOO è tenuta, ai sensi della normativa vigente, ad effettuare le registrazioni di protocollo su un registro di emergenza.
2. Presso l'Ufficio Protocollo il registro di emergenza viene predisposto su indicazione del RSP e a secondo delle particolari condizioni o in forma cartacea oppure in forma digitale;
3. Al ripristino della funzionalità del sistema di protocollo informatico tutte le registrazioni effettuate mediante i registri di emergenza vengono recuperate dal sistema, continuando la numerazione del protocollo generale raggiunta al momento dell'interruzione del servizio.

#### **Art. 69: Apertura del registro di emergenza**

1. Il RSP autorizza, con proprio provvedimento, l'avvio dell'attività di protocollo sul registro di emergenza.
2. Sul registro di emergenza sono riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione del funzionamento del sistema informatico di protocollo.
3. Qualora l'interruzione nel funzionamento del sistema di protocollo informatico si prolunghi per più di ventiquattro ore, il RSP, ai sensi della normativa vigente<sup>12</sup>, autorizza l'uso del registro di emergenza per periodi successivi di non più di una settimana; in tali casi sul registro di emergenza, oltre alle notizie di cui al precedente comma 2, vengono riportati gli estremi del provvedimento di autorizzazione.

#### **Art. 70: Utilizzo del registro di emergenza**

1. La sequenza numerica utilizzata su un registro di emergenza può essere liberamente scelta ma deve comunque garantire l'identificazione univoca dei documenti registrati.
2. Il formato delle registrazioni di protocollo di emergenza, ovvero i campi obbligatori delle registrazioni sono gli stessi previsti per il sistema di protocollo informatico di cui al comma 1 del precedente articolo 49.
3. Per ogni giornata di registrazione di emergenza è riportato sul relativo registro il numero totale di operazioni registrate.

---

<sup>12</sup> Art. 63 del "TESTO UNICO

### Art. 71: Chiusura e recupero del registro di emergenza

1. Quando viene ripristinata la piena funzionalità del sistema di protocollo informatico, l'Ufficio Protocollo provvede alla chiusura del registro di emergenza, annotando sullo stesso il numero delle registrazioni effettuate e la data e l'ora di ripristino della funzionalità del sistema.
2. Le informazioni relative ai documenti protocollati in emergenza sono inserite nel sistema informatico di protocollo.
3. Durante la fase di recupero dei dati a ciascun documento registrato in emergenza viene attribuito un numero di protocollo generale che deve mantenere stabilmente la correlazione con il numero utilizzato in emergenza.

## XIV - NORME GENERALI PER LA PRESENTAZIONE DI PRATICHE DEMATERIALIZZATE

### Art. 72 – Modalità di invio telematico

1. L'amministrazione si conforma alle disposizioni previste dalla normativa vigente<sup>13</sup>.

---

<sup>13</sup> CAD, Art. 65. *Istanze e dichiarazioni presentate alle pubbliche amministrazioni per via telematica*

1. Le istanze e le dichiarazioni presentate per via telematica alle pubbliche amministrazioni e ai gestori dei servizi pubblici ai sensi dell'[articolo 38, commi 1 e 3, del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445](#), sono valide: <sup>(235)</sup>

a) se sottoscritte mediante la firma digitale o la firma elettronica qualificata, il cui certificato è rilasciato da un certificatore accreditato; <sup>(233)</sup>

b) ovvero, quando l'autore è identificato dal sistema informatico con l'uso della carta d'identità elettronica o della carta nazionale dei servizi, nei limiti di quanto stabilito da ciascuna amministrazione ai sensi della normativa vigente;

c) ovvero quando l'autore è identificato dal sistema informatico con i diversi strumenti di cui all'[articolo 64, comma 2](#), nei limiti di quanto stabilito da ciascuna amministrazione ai sensi della normativa vigente nonché quando le istanze e le dichiarazioni sono inviate con le modalità di cui all'[articolo 38, comma 3, del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445](#); <sup>(230)</sup>

c-bis) ovvero se trasmesse dall'autore mediante la propria casella di posta elettronica certificata purché le relative credenziali di accesso siano state rilasciate previa identificazione del titolare, anche per via telematica secondo modalità definite con regole tecniche adottate ai sensi dell'[articolo 71](#), e ciò sia attestato dal gestore del sistema nel messaggio o in un suo allegato. In tal caso, la trasmissione costituisce dichiarazione vincolante ai sensi dell'[articolo 6, comma 1, secondo periodo](#). Sono fatte salve le disposizioni normative che prevedono l'uso di specifici sistemi di trasmissione telematica nel settore tributario. <sup>(229) (236)</sup>

1-bis. Con decreto del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione e del Ministro per la semplificazione normativa, su proposta dei Ministri competenti per materia, possono essere individuati i casi in cui è richiesta la sottoscrizione mediante firma digitale. <sup>(231)</sup>

1-ter. Il mancato avvio del procedimento da parte del titolare dell'ufficio competente a seguito di istanza o dichiarazione inviate ai sensi e con le modalità di cui al comma 1, lettere a), c) e c-bis), comporta responsabilità dirigenziale e responsabilità disciplinare dello stesso. <sup>(234)</sup>

2. Le istanze e le dichiarazioni inviate o compilate su sito secondo le modalità previste dal comma 1 sono equivalenti alle istanze e alle dichiarazioni sottoscritte con firma autografa apposta in presenza del dipendente addetto al procedimento. <sup>(228)</sup>

[3. Dalla data di cui all'articolo 64, comma 3, non è più consentito l'invio di istanze e dichiarazioni con le modalità di cui al comma 1, lettera c). <sup>(232)</sup> ]

### **Art. 73 - Procedure d'emergenza**

1. In caso di mancato funzionamento degli strumenti e dei dispositivi informatici, messi a disposizione per l'effettuazione dell'invio di istanze secondo le modalità previste dall'articolo precedente, per un periodo superiore alle tre ore consecutive durante l'orario di apertura degli uffici competenti, l'utente è autorizzato ad utilizzare la modalità di cui all'articolo 38 del D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445. Di tale interruzione si dà atto in apposito provvedimento del Responsabile del servizio interessato.
2. Nell'ipotesi di cui al precedente comma, entro cinque giorni dal venir meno della causa che ha generato l'impedimento, l'interessato o il suo procuratore, è tenuto a provvedere, utilizzando una delle modalità previste dal precedente articolo, all'invio telematico di ogni documento analogico già trasmesso, comunicando gli estremi del protocollo assegnato o, in mancanza, gli estremi di tale trasmissione. In tal caso, l'utente è esentato dal ripetere il versamento di imposte e diritti e di ogni altra somma a tale titolo corrisposta.
3. Qualora l'invio elettronico successivo contenga materiale difforme da quanto inviato avvalendosi delle facoltà di cui al primo comma, valgono le regole per gli invii multipli di cui agli articoli seguenti.

### **Art. 74- Invii multipli e successivi**

1. Qualora le dimensioni complessive del materiale da trasmettere siano eccessive e tali da richiedere l'invio di più messaggi consecutivi. Gli stessi messaggi dovranno essere singolarmente composti e deve essere assolutamente chiaro che trattasi di invii multipli di un unico argomento. A tale proposito l'oggetto dei messaggi dovrà essere unico e ognuno dovrà differire solo per la scritta "INVIO x di n" con x progressivo da 1 ad n ed n costante, pari al totale degli invii.
2. Qualora, in relazione ad una medesima istanza, si effettuino invii successivi degli stessi documenti, l'invio successivo si intende ad integrazione o in sostituzione degli invii precedenti in base alle dizioni contenute nel nuovo messaggio.

### **Art. 75- Arrivi multipli e successivi**

1. Qualora le dimensioni complessive del materiale trasmesso abbiano necessitato l'invio di più messaggi consecutivi da cui si evince che trattasi della stessa pratica, l'oggetto dei messaggi multipli dovrà essere integrato con la scritta "ARRIVO x di n" con x progressivo da 1 ad n ed n costante, pari al totale degli invii.
2. Ognuno degli invii multipli avrà un numero di protocollo diverso e dovrà contenere nella nota che trattasi di invio multiplo e se possibile dovrà essere riportato il numero di tutti gli altri protocolli

---

4. Il comma 2 dell'[articolo 38 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445](#), è sostituito dal seguente:

«2. Le istanze e le dichiarazioni inviate per via telematica sono valide se effettuate secondo quanto previsto dall'[articolo 65 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82](#)».

dello stesso invio multiplo.

3. Qualora, in relazione ad una medesima istanza, si abbiano arrivi successivi degli stessi documenti, l'invio successivo si intende ad integrazione o in sostituzione degli invii precedenti in base alle dizioni contenute nel nuovo messaggio; l'ufficio protocollo procederà in ogni caso alla protocollazione, sarà cura dell'UU procedere all'archiviazione dello stesso qualora ritenga che trattasi di duplicato.

#### **Art. 76- Pratiche inviate su supporto cartaceo**

1. Per le pratiche in corso di esame presentate in forma cartacea, il procedimento è gestito in modalità informatica ma si conclude in forma cartacea.

#### **Art. 77 - Bolli, imposte e diritti.**

1. Per il pagamento delle imposte diritti e altre imposte, in occasione di invio di istanze o comunicazioni per via telematica, sarà effettuato secondo le modalità previste dalla normativa vigente.

### **XV – NORME TRANSITORIE E FINALI**

#### **Art. 78: Norma transitoria relativa alla irretroattività del titolare**

1. Il titolare di classificazione, di cui al precedente articolo 41, sarà in uso dal giorno successivo a quello dell'approvazione del presente MdG.

#### **Art. 79: Pubblicità del presente manuale**

1. Copia del presente MdG:

- a) è resa disponibile a tutto il personale dell'Amministrazione mediante spedizione via e-mail
- b) è pubblicata sul sito internet dell'Amministrazione.

**Art. 80: Entrata in vigore**

1. Il presente MdG entra in vigore il primo giorno successivo a quello della sua approvazione.