



COMUNE DI PAVULLO NEL FRIGNANO

PROVINCIA DI MODENA

**MANUALE DI GESTIONE
DOCUMENTALE**

ALLEGATO N. 10

CASISTICHE E COMPORTAMENTI

Sommario

1. Spedizione documenti.....	4
1.1. Invio a mezzo PEC con oscuramento destinatari	4
1.2. Multi selezione degli allegati da file compresso	5
1.3. Verifica validità della firma su un documento protocollato da inviare	6
1.4. Trasmissione tramite servizi di <i>file sharing</i>	6
2. Ricezione documenti.....	7
2.1. Verifica del documento informatico ricevuto via PEC: compiti del RPA	7
2.2. Trattamento messaggi PEC: dimensioni massime, formato dei <i>file</i> e pluralità di mittenti	7
2.3. Gestione spam nella casella PEC istituzionale.....	8
2.4. Gestione testo messaggio	8
2.5. Documenti pervenuti a mezzo posta elettronica ordinaria (PEO)	8
2.6. Documenti non di competenza del Comune di Pavullo nel Frignano	10
2.7. Documenti di competenza in parte del Comune di Pavullo nel Frignano e in parte di altra Amministrazione	10
2.8. Gestione documenti anonimi, documenti con firma illeggibile o mancante, documenti sottoscritti in nome collettivo	11
2.9. Documenti informatici ricevuti in formati non accettati	12
2.10. Documenti indirizzati nominativamente al personale del Comune.....	12
2.11. Documento inviato a più soggetti dell'Ente o accompagnato da copie per conoscenza	13
2.12. Documenti interni con più destinatari	13
2.13. Medesimi documenti pervenuti da canali diversi.....	13
2.14. Documenti informatici prodotti da portali del Comune	14
2.15. Ricezione di corrispondenza con più oggetti.....	15
2.16. Ricezione di documenti informatici con più allegati incorporati in invii successivi	15
2.17. Gestione dei documenti pervenuti con caratteri speciali nella denominazione dei file	15
2.18. Trasmissione di documenti tramite link esterni.....	16
3. Criteri e modalità di protocollazione.....	17
3.1. Protocollazione secondo priorità di arrivo	17
3.2. Protocollazione urgente	17
3.3. Protocollazione di integrazioni documentarie	17
3.4. Protocollazione di un numero consistente di documenti	18
3.5. Utilizzo della funzione "Tipo Documento".....	18
4. Gestione di specifiche tipologie documentali	18
4.1. Concorsi e selezioni.....	18

4.2. Atti giudiziari	19
4.3. Fatture elettroniche.....	19
4.4. DURC.....	20
4.5. Denunce di infortuni sul lavoro.....	20
4.6. Documentazione relative a bandi di gara	21
4.7. Gestione documenti prodotti da operatori economici affidatari di servizi per conto del Comune	21

1. Spedizione documenti

1.1. Invio a mezzo PEC con oscuramento destinatari

Nel caso in cui vi sia la necessità che i destinatari di un invio di protocollo a mezzo PEC non vedano gli altri destinatari dello stesso (ad es., in caso di invio di convocazione a gara), nel sistema di protocollo è presente un'apposita funzione che permette di scegliere se inviare una segnatrice completa di tutti i destinatari di protocollo o una segnatrice che oscura ai singoli destinatari gli altri invitati.

E' possibile modificare i *flag* selezionando “Invio Singolo” e “Invia la Segnatrice”, deselegnando il *flag* “Segnatrice con tutti i destinatari”. In questa configurazione viene inviata una PEC diversa ad ogni destinatario inserito, quindi nel campo della e-mail in cui si inserisce il soggetto a cui è rivolto il messaggio, ogni destinatario vedrà solo sé stesso e verrà generata una *Segnatrice.xml* diversa per PEC contenente solo il destinatario della stessa (rendendo, quindi, di fatto impossibile per il destinatario sapere se vi sono altri destinatari del protocollo stesso).

The screenshot shows the 'Invio Mail' form with the following details:

- Mittente:** (DEF) UFFICIO PROTOCOLLO
- eMail:** protocollo.prisma@ads.it
- Tag invio:** PPROTOCOLLO
- Tipo consegna:** COMPLETA

Red text warning: Si ricorda che la P.E.C. non consente l'invio per sola conoscenza, è necessario indicare almeno un destinatario effettivo. Si ricorda inoltre che i file inviati con contenuto testuale (formati .txt e .html) potrebbero non essere riconosciuti correttamente dal sistema ricevente. Se ne consiglia la conversione in pdf.

Destinatari	Allegati
☒ Destinatario	E-mail
☒ ADS AUTOMATED DATA SISTEM	m.rossi@ads.it
☒ LUCONI ELENA	m.verdi@yahoo.it

Oggetto: (Rif. 2023/67 PROT) VISURA CAMERALE AGGIORNATA

Testo

At the bottom, a red box highlights the following options:

☒ Invio singolo ☒ Invia la segnatrice ☐ Segnatrice con tutti i destinatari

Buttons: Invia, Invia e Chiudi, Chiudi

Se, invece, viene selezionato, in fase di invio, solo il *flag* “Invio Singolo”, deselegnando gli altri due, il risultato è che viene inviata una PEC ad ogni destinatario inserito, senza il *file*

della *Segnatura.xml*. Ogni destinatario vedrà esclusivamente sé stesso nel testo della PEC. Questa opzione è fortemente sconsigliata, in quanto non generando la segnatura la PEC non viene mandata in regime di interoperabilità.

Se viene selezionato solo il *flag* “*Invia la segnatura*” viene comunque inviata una sola PEC con tutti i destinatari inseriti nel campo dell’e-mail in cui si inseriscono i soggetti cui è rivolto il messaggio, e la segnatura comprendente i dati di tutti i destinatari.

1.2. Multi selezione degli allegati da file compresso

Al fine di gestire correttamente le cartelle compresse (zippate) inserite come allegati da inviare, occorre utilizzare l’apposita funzione di “multi selezione” apprestata dal sistema.

Trattasi di una funzione significativa finalizzata a risolvere la problematica relativa al mancato riversamento in conservazione della tipologia documentale in parola.

6. Gestione allegati

6.1 Multi selezione degli allegati da file compresso

Nella sezione degli allegati al documento, in presenza di un allegato contenente una cartella compressa, è possibile utilizzare la multi selezione per importare velocemente i file desiderati. L’elenco dei file contenuti nella cartella compressa, viene presentato agendo sul pulsante contrassegnato in figura.

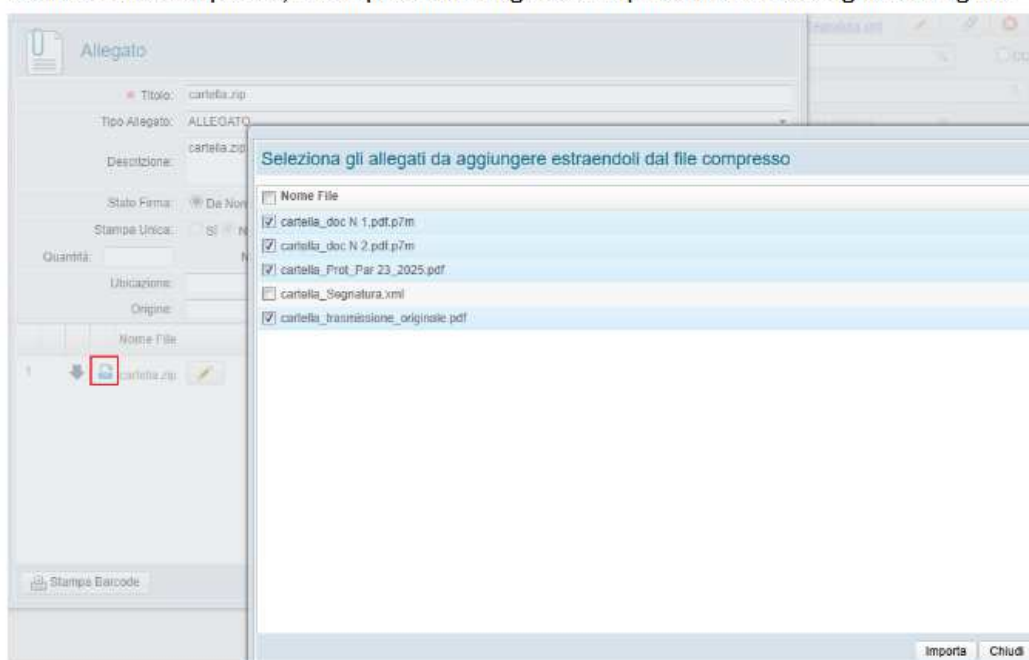


Figura 36 Multi selezione dei file

1.3. Verifica validità della firma su un documento protocollato da inviare

Il sistema di protocollo informatico include una funzionalità di controllo della validità della firma digitale associata al documento informatico principale da effettuare in fase di protocollazione oppure successivamente, all'invio PEC.

Spetta all'utente amministratore impostare tale funzione, potendo anche diversificare la tipologia del soggetto mittente tra PA e altri soggetti.

A titolo esemplificativo, se il sistema rileva la presenza di un documento principale non firmato con almeno un destinatario PA o di un documento principale firmato, ma con firma non valida e con almeno un destinatario PA, allora segnala l'errore. Al contrario, se il documento principale non è firmato e ha come destinatario un soggetto diverso, allora l'invio va a buon fine e viene visualizzato un messaggio di conferma dell'avvenuto invio.

1.4. Trasmissione tramite servizi di *file sharing*

Nel caso in cui la dimensione complessiva dei documenti da trasmettere superi il limite massimo consentito dal provider di posta elettronica (mail o PEC), la trasmissione al destinatario è consentita tramite caricamento dei file di grandi dimensioni da trasmettere su **servizi di *file sharing***. In tal caso, tramite PEC dovrà essere trasmesso **solo il documento principale**, il quale deve contenere:

- l'**elenco completo** degli allegati;
- il **link** per il download della documentazione;
- eventuali **informazioni aggiuntive** necessarie al recupero dei file (es. password di accesso, scadenze del link, istruzioni operative).

Gli **allegati caricati** sul link, se non vi sono limiti tecnici dovuti alla dimensione, devono successivamente essere **inseriti nella registrazione di protocollo**, al fine di garantirne la **corretta conservazione** e la **tracciabilità** dei documenti trasmessi.

2. Ricezione documenti

2.1. Verifica del documento informatico ricevuto via PEC: compiti del RPA

La PEC è un vettore attraverso il quale è spedito/ricevuto un documento informatico che può essere allegato o incorporato nel corpo stesso.

La verifica della validità della firma digitale apposta sul documento informatico è a cura del responsabile del procedimento amministrativo (RPA).

Il documento ricevuto, pertanto, viene registrato a protocollo indipendentemente dalla presenza della firma digitale. Spetta al RPA valutare se accettare il documento informatico assegnato non sottoscritto o non conforme agli *standard* e se richiedere al mittente un nuovo invio.

2.2 Trattamento messaggi PEC: dimensioni massime, formato dei *file* e pluralità di mittenti

La dimensione massima di un messaggio di posta certificata accettabile dal gestore del servizio è di 150 MB (comprende tutti gli allegati e il corpo del messaggio). La presenza di *file* troppo pesanti provoca il mancato invio o la mancata ricezione. Pertanto:

- in partenza, prima di inviare via PEC documenti protocollati, verificare che essi non siano eccessivamente ed inutilmente pesanti e, nel caso, frazionare l'invio con allegati plurimi. Per evitare problemi tecnici, si raccomanda in ogni caso di non superare i 70 MB complessivi tra corpo del messaggio e allegati.
- in ricezione è necessario chiedere ai mittenti l'invio di documenti che non superino i 150 MB di pesantezza;
- associare *file* in formato PDF/A, anche allo scopo di assicurare l'accettazione e la gestione reciproca, salvo prescrizioni imposte dal destinatario.

Per quanto riguarda la corretta identificazione del mittente, bisogna tenere presente che la PEC è solo un vettore, il mittente è colui che sottoscrive il documento allegato o, nel caso di testo nel corpo del messaggio (*body message*) senza allegato, colui che lo trasmette.

Nel caso in cui, con uno stesso messaggio PEC, pervengano documenti di firmatari diversi, senza alcun documento con funzione di lettera di trasmissione, è lasciato l'indirizzo così come pervenuto e nell'oggetto è scritto: "*Trasmissione di documenti con firmatari diversi*". Oppure, se si evince che l'indirizzo PEC è riconducibile in mondo certo a uno dei firmatari dei documenti trasmessi, si indica nell'oggetto: "*Cognome Nome trasmette per sé e per ...*".

2.3 Gestione spam nella casella PEC istituzionale

Le comunicazioni riconducibili alla categoria del cosiddetto “spam”, pervenute alla casella PEC istituzionale del Comune, non devono essere eliminate direttamente dall’UO Protocollo, ma devono essere scartate utilizzando l’apposita **funzione “scartare”** del sistema di gestione documentale. Attraverso questa operazione, le comunicazioni non vengono protocollate né assegnate a un’unità organizzativa, ma restano consultabili dall’operatore di protocollo, consentendone l’eventuale recupero e la successiva gestione qualora, in un secondo momento, dovessero risultare rilevanti.

Solo nel caso in cui la comunicazione presenti evidenti segnali di contenere virus informatici, è ammessa la eliminazione diretta del messaggio, al fine di tutelare l’integrità dei sistemi informativi dell’Ente.

Per quanto riguarda le comunicazioni aventi carattere meramente promozionale (ad es., pubblicità commerciale, newsletter, invii automatici di materiale informativo non richiesto), l’UO Protocollo può utilizzare l’apposita funzione che consente l’inoltro alla UO potenzialmente interessata, senza necessità di procedere alla protocollazione. Sarà cura della UO destinataria valutare l’eventuale interesse istituzionale del contenuto e, qualora lo ritenga necessario, richiedere all’UO Protocollo la protocollazione del messaggio.

2.4. Gestione testo messaggio

In caso di messaggi che non provengano da interoperabilità, se il messaggio non contiene allegati ma è presente solo il testo della e-mail/PEC, quest’ultimo va protocollato.

Il sistema consente di recepire in automatico il testo della e-mail/PEC come *file* principale del documento. In particolare, cliccando su “*Funzionalità → Crea Protocollo*” il sistema crea in automatico il documento “Testo del Messaggio” che riporta il testo del messaggio come documento principale, senza che l’utente protocollatore debba scaricare il testo del messaggio e allegarlo o effettuare altra operazione di importazione del dato.

2.5. Documenti pervenuti a mezzo posta elettronica ordinaria (PEO)

Se un dipendente riceve nella propria casella di posta elettronica ordinaria fornita dall’Amministrazione documenti concernenti affari o procedimenti amministrativi dell’Ente che necessitano di protocollazione, è tenuto a inoltrare il messaggio all’UO Protocollo.

Per una trasmissione corretta, occorre utilizzare la **funzione** – disponibile presso il programma di posta elettronica in uso cliccando con il tasto destro sul messaggio – “**Inoltra**”

e reinderizza → come allegati". In questo modo, il messaggio originale viene inserito direttamente come allegato nella e-mail di trasmissione all'UO Protocollo.

Qualora, in via residuale, non fosse possibile utilizzare la modalità suddetta, è possibile seguire i seguenti passaggi:

- provvede a scaricare il file EML contenente il messaggio in arrivo: è sufficiente aprire il testo della e-mail ricevuta, cliccare su "*Altro / Salva come*" e salvare in una cartella di appoggio il file EML.
- inoltra il file EML salvato, come allegato, all'indirizzo di posta ordinaria dell'UO Protocollo esplicitando nell'oggetto la richiesta di protocollazione.

In ogni caso, l'operatore di protocollo dovrà procedere alla conversione del messaggio inoltrato in allegato (da file EML a file PDF/A) e, conseguentemente, alla registrazione nel sistema di protocollo informatico di entrambi i formati.

Si evidenzia, pertanto, che non deve essere registrato il messaggio di inoltro ricevuto, bensì il messaggio inoltrato in allegato dalla UOR.

Se il messaggio inoltrato all'UO Protocollo è corredato da allegati, occorre scaricare anche questi ultimi e registrarli nel sistema di protocollo informatico come allegati al documento principale.

Occorre precisare che il mittente è l'autore della e-mail e non la UOR competente che ha inoltrato il file all'UO Protocollo.

In caso di ricezione di una e-mail da cui non sia possibile desumere l'indicazione di nome e cognome, quest'ultima è considerata come missiva anonima.

In caso di ricezione di un documento fornito di firma digitale, quest'ultimo viene valutato alla stregua di un documento elettronico.

In caso di ricezione di un documento scansionato e dotato di firma autografa, quest'ultimo è trattato come un documento pervenuto via fax.

E' in ogni caso cura del RPA della UOR competente verificare la sicura provenienza del documento pervenuto via e-mail, valutare se accettare la firma elettronica semplice o eventualmente chiedere al mittente un documento informatico firmato digitalmente e inviato via PEC. In questo caso sarà un nuovo protocollo e non un secondo esemplare, in quanto quest'ultimo è sottoscritto. In caso, poi, di mittente non verificabile, il RPA valuta discrezionalmente l'opportunità di utilizzare o meno il documento così pervenuto.

Al fine di evitare doppie registrazioni dello stesso documento, prima dell'inoltro per la registrazione, l'UOR competente deve verificare se nella comunicazione è stato indicato

anche il recapito PEC. In tale caso, infatti, non serve provvedere all'inoltro all'UO Protocollo per la protocollazione.

2.6. Documenti non di competenza del Comune di Pavullo nel Frignano

Qualora pervenga all'AOO un documento di competenza di altro Ente o non riconducibile ai procedimenti dell'Amministrazione, esso non viene protocollato (se ciò è rilevabile prima della registrazione) e viene trasmesso all'Ente competente oppure, in mancanza di riferimenti, restituito al mittente.

Se il documento è in formato analogico, viene restituito tramite il servizio postale.

Se il documento è informatico ed è stato ricevuto telematicamente, viene rispedito al mittente con la dicitura "*Messaggio pervenuto per errore - non di competenza del Comune di Pavullo nel Frignano*" (l'operazione è definita tecnicamente "ripudio").

Se, invece, il documento è stato erroneamente registrato al protocollo e risulta successivamente che non sia di competenza del Comune di Pavullo nel Frignano, il documento viene trasferito all'Ente competente o restituito al mittente. Sul registro di protocollo viene apposta una **nota motivata** del trasferimento.

2.7. Documenti di competenza in parte del Comune di Pavullo nel Frignano e in parte di altra Amministrazione

Qualora pervenga un documento la cui competenza risulti in parte attribuibile al Comune di Pavullo nel Frignano e in parte ad altra Amministrazione, il documento è comunque oggetto di registrazione di protocollo secondo le ordinarie modalità. L'inoltro del documento all'altra Amministrazione competente è effettuata dall'UO Protocollo esclusivamente nei casi previamente definiti e formalizzati, nei quali l'UO Protocollo sia stata preventivamente istruita in merito alle modalità di inoltro.

In assenza di tali previsioni, la trasmissione del documento all'altra Amministrazione rientra nella responsabilità dell'UO competente per il procedimento, a seguito dell'assegnazione del documento.

2.8. Gestione documenti anonimi, documenti con firma illeggibile o mancante, documenti sottoscritti in nome collettivo

I documenti anonimi

E' considerato anonimo il documento che non contiene elementi idonei a identificare il mittente (nome, cognome, denominazione, indirizzo, PEC, contatti), né è possibile risalirvi con certezza attraverso il contenuto.

I documenti anonimi sono acquisiti al protocollo solo se rilevanti per l'attività istituzionale dell'Ente. Pertanto, non vengono registrati immediatamente al protocollo, ma inoltrati alle UOR competenti, le quali valuteranno l'opportunità di dare seguito a queste comunicazioni se contengono informazioni o dati di interesse per l'Amministrazione e individuano le eventuali procedure da sviluppare, nel rispetto della normativa vigente. In caso di urgenza, qualora il responsabile della UOR competente sia assente, il documento è inoltrato al soggetto individuato come sostituto secondo le disposizioni di organizzazione interna e/o al Responsabile della gestione e conservazione documentale (RGCD).

Casi di particolare rilevanza possono essere, altresì, sottoposti all'attenzione del Segretario Generale per specifica valutazione.

In fase di eventuale registrazione, se il documento è pervenuto a mezzo PEC, si lascia come mittente l'indirizzo PEC. In ogni caso, viene riportata l'annotazione *“Documento anonimo – mittente non identificabile”*.

I documenti con firma illeggibile

I documento sui quali è apposta una firma autografa non leggibile sono comunque acquisiti e registrati, purché l'autore possa essere individuato attraverso altri elementi presenti nel documento (intestazione, timbro, dati del mittente, riferimenti procedimentali, recapiti, ecc.).

In fase di registrazione, viene inserita l'annotazione *“Documento sottoscritto con firma illeggibile – autore identificato tramite ulteriori elementi presenti nel documento”*.

Qualora non sia possibile identificare l'autore in alcun modo, il documento è trattato secondo le disposizioni relative ai documenti anonimi.

I documenti privi di sottoscrizione

- I documenti per i quali la firma è richiesta dalla normativa (ad es., istanze, dichiarazioni sostitutive, procure, ecc.) pervenuti privi di sottoscrizione, vengono acquisiti e registrati con annotazione *“Documento privo di sottoscrizione”*. L'UO competente valuterà se avviare la procedura di richiesta di regolarizzazione al mittente secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

- I documenti pervenuti privi di sottoscrizione, per i quali la firma non è obbligatoria (ad es., comunicazioni generiche, invio di informative, ecc.), sono acquisiti e registrati regolarmente e, in fase di registrazione, viene riportata la dicitura “*Documento acquisito senza firma*”.

I documenti sottoscritti in nome collettivo

I documenti pervenuti sottoscritti in nome collettivo, come ad esempio “*il condominio, i genitori*” vengono registrati indicando come mittente il soggetto collettivo risultante dal documento (ad esempio: condominio, genitori, comitato, gruppo, associazione di fatto). Eventuali nominativi dei soggetti che compongono il soggetto collettivo possono essere riportati, se rilevanti, nei campi descrittivi della registrazione di protocollo.

Qualora ai documenti sottoscritti in nome collettivo siano allegati elenchi di firmatari, tali elenchi sono acquisiti come allegati alla registrazione di protocollo e ne costituiscono parte integrante. La presenza dell’elenco non comporta la registrazione separata dei singoli firmatari, che non sono indicati come mittenti nella registrazione di protocollo, salvo diversa previsione normativa o specifiche esigenze procedurali.

2.9. Documenti informatici ricevuti in formati non accettati

Qualora pervengano documenti informatici in formati non compatibili con l’elenco riportato nell’allegato al presente manuale, l’UO Protocollo inoltra via e-mail il documento con gli allegati all’UO di destinazione, se desumibile, affinché lo stesso possa tempestivamente contattare il mittente che dovrà procedere ad un nuovo invio utilizzando *file* in formati accettati. Nei casi in cui l’UO di riferimento non sia desumibile dal contenuto della comunicazione, l’UO Protocollo non effettua la registrazione e rispedisce il messaggio al mittente, invitandolo a procedere ad un nuovo invio utilizzando file in formati accettati.

L’accettazione di formati non previsti dal manuale di gestione può essere consentita nel caso in cui, per obiettive e motivate esigenze rappresentate dal mittente, il documento non può essere riversato in altro formato tra quelli ammessi.

2.10. Documenti indirizzati nominativamente al personale del Comune

La posta indirizzata nominativamente al personale dell’Amministrazione è regolarmente aperta e registrata al protocollo nella convinzione che nessun dipendente utilizzi l’Amministrazione come fermoposta o casella postale privata, in quanto tassativamente vietato.

Per rispetto del segreto epistolare non vengono aperte le lettere che recano le diciture "riservata", "personale", "s.p.m.", o dalla cui confezione si evinca il carattere di corrispondenza privata. Tale corrispondenza viene consegnata in busta chiusa al destinatario il quale, dopo averne preso visione, se accerta che il documento ricevuto riguardi affari, attività o procedimenti del Comune, è tenuto a trasmetterlo con la massima celerità all'UO Protocollo abilitata alla registrazione di protocollo dei documenti in arrivo.

2.11. Documento inviato a più soggetti dell'Ente o accompagnato da copie per conoscenza

Al documento inviato a più soggetti dell'Ente o accompagnato da copie per conoscenza deve sempre essere assegnato un solo e unico numero di protocollo, indipendentemente dal numero dei destinatari all'interno del Comune. Qualora pervenga un documento dal quale risultino più destinatari si rende necessario, prima della protocollazione, verificare che non sia già stato protocollato, limitandosi a riportare sull'esemplare o sugli esemplari la stessa segnatura ed apporre la dicitura "*copia*".

2.12. Documenti interni con più destinatari

Le disposizioni generali, ordini di servizio 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, possono essere contenuti in appositi elenchi allegati al documento.

Nella registrazione di protocollo va riportato, in ogni caso, il nominativo dei relativi destinatari.

2.13. Medesimi documenti pervenuti da canali diversi

Nel caso in cui un medesimo documento venga trasmesso all'UO Protocollo attraverso canali differenti (ad esempio, prima via e-mail, poi cartaceo; via e-mail e poi via PEC; via fax e poi cartaceo), si procede alla registrazione a protocollo del primo esemplare ricevuto, fatto salvo quanto segue:

- Qualora il documento pervenga inizialmente via fax e successivamente in originale su supporto cartaceo, a quest'ultimo sarà attribuito lo stesso numero e la stessa data di protocollo già assegnati al fax, a condizione che il sistema di gestione informatica dei documenti consenta un'immediata e inequivocabile individuazione della corrispondenza tra i due.

- Nel caso in cui non sia possibile riscontrare con certezza l'avvenuta registrazione del fax, ovvero il documento ricevuto successivamente presenti difformità rispetto a quello precedentemente pervenuto, il documento cartaceo sarà registrato autonomamente.
- Nei restanti casi di ricezione multipla del medesimo documento da parte dello stesso mittente (ad esempio: trasmissione via e-mail seguita da PEC, oppure da invio cartaceo), le versioni successive alla prima, qualora riconosciute come duplicati dal personale addetto al protocollo, non saranno registrate nuovamente, ma saranno comunque inoltrate all'ufficio competente con riferimento al numero di protocollo già assegnato.

Si rammenta, infine, che la registrazione di protocollo effettuata su un documento già oggetto di precedente protocollazione (*c.d. doppia protocollazione del medesimo documento*) costituisce un caso di annullamento della registrazione di protocollo, da effettuarsi secondo le modalità indicate dall'art. 72 del manuale di gestione documentale.

2.14. Documenti informatici prodotti da portali del Comune

I documenti inseriti e convalidati da portali del Comune che arrivano nel sistema di gestione documentale sono, di norma, gestiti in automatico dal sistema che li protocolla, attribuisce loro la classificazione, li assegna alla UOR e al Responsabile del procedimento di competenza attraverso servizi di *web service*.

L'ente riceve istanze e segnalazioni per mezzo di servizi online pubblicati sulla propria pagina istituzionale. L'accesso ai servizi da parte dell'utenza è consentito tramite l'utilizzo degli strumenti di identificazione SPID, CIE e CNS. I dati immessi dal richiedente sono acquisiti e memorizzati nel sistema di gestione informatica dei documenti.

Le istanze così formate rappresentano documenti amministrativi informatici e vengono protocollate e assegnate agli uffici di competenza. Il sistema registra i *file* di *log* relativi agli accessi e alle attività svolte dagli utenti.

Le informazioni e l'accesso ai servizi online sono disponibili sul sito web del Comune e, in particolar modo, nella pagina relativa ai "[Servizi online](#)", dove il cittadino può recuperare i punti di accesso diretti ai servizi e alle prestazioni offerte dal Comune.

In ogni caso, prima di attivare una procedura automatica, il Responsabile del procedimento, in collaborazione con il Responsabile dei sistemi informativi e il RGCD, dovrà stabilire le modalità del flusso e le condizioni per la protocollazione automatica, che devono

comprendere anche la valutazione della possibilità o meno di trattare adeguatamente dati sensibili.

2.15. Ricezione di corrispondenza con più oggetti

Qualora il documento ricevuto tratti una pluralità di oggetti, afferenti a procedimenti diversi, il personale dell'UO Protocollo deve redigere l'oggetto in maniera esaustiva con tutte le informazioni necessarie a comprendere i vari argomenti, individuare la classifica prevalente e smistare per competenza il documento acquisito a tutte le UO competenti. Il Responsabile del procedimento provvederà ad inoltrare il documento ad eventuali ulteriori assegnatari. Ciascuna UOR corresponsabile provvederà a creare la propria copia informatica al fine di proseguire con la gestione e la fascicolazione.

2.16. Ricezione di documenti informatici con più allegati scorporati in invii successivi

Qualora il mittente faccia pervenire il documento principale e parte degli allegati con un primo invio e faccia poi seguire i restanti allegati in uno o più invii aggiuntivi, tutte le e-mail/PEC ricevute verranno protocollate. Se tale concatenazione è identificabile dall'UO Protocollo verrà effettuata una concatenazione dei protocolli attraverso la funzionalità messa a disposizione dal sistema gestionale e indicato nell'oggetto del protocollo la sequenza di ricezione (es. 1/4 – 2/4 ecc.). Sarà cura del Responsabile del procedimento utilizzare come riferimento dell'istanza il primo numero di protocollo in ordine cronologico e di darne eventuale notizia al mittente, con le modalità ritenute più opportune.

2.17. Gestione dei documenti pervenuti con caratteri speciali nella denominazione dei file

Nel caso in cui pervengano al Comune documenti informatici la cui denominazione contenga caratteri speciali (ad esempio, caratteri alfanumerici o simboli particolari), il sistema di protocollo informatico potrebbe non consentire l'allegazione del documento principale e/o degli allegati alla registrazione di protocollo.

In tali circostanze, al solo fine di consentire la corretta registrazione di protocollo, l'operatore di protocollo è autorizzato a rinominare il file, rimuovendo i caratteri speciali e sostituendoli, ove necessario, con caratteri alfanumerici standard. La rinominazione riguarda esclusivamente il nome del file e non comporta in alcun modo la modifica del contenuto del documento informatico, il quale deve rimanere integro e immutato.

Nella registrazione di protocollo è opportuno dare evidenza dell'operazione di rinomina, mediante annotazione nel campo "note", indicando che il file è stato rinominato per motivi tecnici e, ove possibile, riportando il nome del file originario.

2.18. Trasmissione di documenti tramite link esterni

Nel caso in cui la dimensione complessiva dei documenti da trasmettere superi il limite massimo consentito dal provider di posta elettronica (mail o PEC), la trasmissione al Comune potrà avvenire mediante **collegamenti a servizi di file sharing**.

In tali casi, il **documento principale** deve essere comunque inviato tramite **PEC** e deve contenere:

- il **link** per l'accesso alla documentazione condivisa;
- l'**elenco completo dei documenti** da scaricare, con l'indicazione dei **nomi dei file** corrispondenti.

L'U.O. Protocollo provvede a:

- **registrare** nel protocollo il messaggio PEC ricevuto;
- **scaricare** i documenti tramite il link indicato;
- **allegare** i file scaricati alla registrazione di protocollo.

Le Unità organizzative responsabili (UOR) verificano:

- la **leggibilità** dei documenti scaricati;
- la **corrispondenza** tra i nomi dei file e quanto dichiarato nel messaggio PEC;
- l'utilizzabilità dei documenti ai fini del procedimento amministrativo.

Tutti gli allegati devono essere **sempre inseriti nel protocollo**, al fine di garantirne la **conservazione digitale** insieme al messaggio PEC.

3. Criteri e modalità di protocollazione

3.1. Protocollazione secondo priorità di arrivo

Indipendentemente dal mezzo telematico di trasmissione, è data priorità nella registrazione a protocollo all'ordine cronologico di arrivo. Tuttavia viene posta particolare attenzione a:

- atti giudiziari notificati;
- documenti della Emilia-Romagna e dei Ministeri, della Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo, Questura, Tribunali;
- documenti di rilevanza finanziario – contabile (MEF, Corte dei Conti, ecc.);
- documenti inerenti a procedure ispettive;
- fatture passive pervenute al di fuori del Sistema di interscambio (es. le fatture in formato elettronico provenienti da fornitori esteri);
- documenti di trasmissione di assegni o altri valori di debito/credito;
- documenti consegnati *brevi manu* all'UO Protocollo.

È data, inoltre, priorità ai documenti pervenuti con PEC in considerazione del fatto che il sistema rilascia automaticamente al mittente la ricevuta di avvenuta consegna del documento. Tale casistica è soltanto indicativa ed è suscettibile di variazione in concomitanza con altre priorità che si dovessero presentare (scadenze bandi di concorso, gare, ecc.).

3.2. Protocollazione urgente

Il RGCD può disporre la protocollazione immediata di documenti in entrata urgenti, nel caso in cui il carattere d'urgenza emerga dal contenuto del documento stesso.

3.3. Protocollazione di integrazioni documentarie

In caso di acquisizione all'UO Protocollo di integrazioni documentarie, il personale dell'UO Protocollo non è tenuto a verificare la completezza della documentazione pervenuta, in quanto tale compito spetta al Responsabile del procedimento amministrativo. Il personale dell'UO Protocollo è comunque tenuto a registrare in ogni caso il documento ed eventuali allegati ricevuti successivamente. I documenti pervenuti successivamente come integrazioni alla domanda presentata sono nuovamente registrati a protocollo con la dicitura in oggetto "Integrazione al prot. n. del GG/MM/AAAA" e collegati al precedente protocollo attraverso le funzionalità offerte dal gestionale applicativo, qualora tali informazioni siano desumibili dalla documentazione presentata.

3.4. Protocollo di un numero consistente di documenti

Qualora si presenti la necessità di protocollare un numero consistente di documenti, sia in ingresso che in uscita, **l'UO interessata deve darne comunicazione all'UO Protocollo con congruo anticipo**, al fine di concordare tempi e modi di protocollazione e di spedizione.

3.5. Utilizzo della funzione “Tipo Documento”

E' consigliato utilizzare la funzione “Tipo Documento”, in quanto tramite questa funzione è possibile standardizzare le registrazioni di protocollo: in particolar modo, ogni tipo di documento riesce a descrivere i dati di registrazione del documento (oggetto); i dati di gestione documentale (fascicolazione e classificazione); i dati dell'iter documentale (smistamenti).

Un uso intensivo di questo vocabolario controllato in sede di registrazione dei documenti potrebbe aiutare a velocizzare e standardizzare le registrazioni, aiutando anche ad effettuare una fascicolazione secondo un piano di fascicolazione condiviso.

L'utilizzo del tipo documento permette, inoltre, di gestire eventuali notifiche di scadenza sui procedimenti per i quali è stata impostata la durata in giorni: sulla base di questi conteggi il sistema invia apposite notifiche di scadenza avvisando gli utenti relativamente al mancato invio di risposta nei tempi previsti.

L'utilizzo del tipo documento permette inoltre di gestire l'obbligatorietà della fascicolazione sui protocolli in entrata, legandola alla UO di Smistamento: per ogni UO di Smistamento in competenza/conoscenza può essere infatti indicata o meno l'obbligatorietà della fascicolazione del protocollo, legandola alla possibilità di eseguire l'iter documentale.

4. Gestione di specifiche tipologie documentali

4.1. Concorsi e selezioni

Le istanze di partecipazione a concorsi e procedure di selezione sono inviate esclusivamente in modalità telematica attraverso la piattaforma del Dipartimento della Funzione Pubblica denominata “Inpa – Portale del reclutamento”.

L'inoltro della domanda implica l'archiviazione della stessa all'interno della piattaforma. Il portale al momento non consente la protocollazione delle domande o integrazioni con i sistemi di protocollo utilizzati dai vari Enti.

4.2. Atti giudiziari

Ai fini dell'identificazione del corrispondente di atti e/o note inerenti a contenzioso, occorre tenere presente la differenza tra la notifica (effettuata direttamente all'Amministrazione) e altri tipi di comunicazione.

La notifica avviene con la consegna dell'atto eseguita dall'ufficiale giudiziario, nelle mani proprie del destinatario o a soggetto rappresentante dell'amministrazione autorizzato a ricevere l'atto, o da altro soggetto abilitato tramite servizio postale, a mezzo PEC o nelle altre modalità stabilite dalla legge.

Ai sensi dell'art. 149-bis c.p.c., la copia estratta dal documento originale deve essere firmata digitalmente dall'ufficiale giudiziario e, se non è fatto espresso divieto dalla legge, la notificazione può eseguirsi a mezzo posta elettronica certificata, anche previa estrazione di copia informatica del documento analogico. In questo caso, l'ufficiale giudiziario trasmette copia informatica dell'atto sottoscritta con firma digitale all'indirizzo di posta elettronica certificata del destinatario risultante da pubblici elenchi o comunque accessibili alle pubbliche amministrazioni.

Per mittente si intende la parte istante, cioè il legale/avvocato delegato mediante procura alle liti che agisce in nome e per conto del soggetto interessato e che ha richiesto la notifica dell'atto. Anche un sindacato o un'associazione non riconosciuta, può essere mittente, nel caso in cui agisca in nome e per conto di un lavoratore in una controversia sindacale. Il mittente del documento non è l'organo giudiziario indicato generalmente sul frontespizio dell'atto (ad es., Tribunale, Corte di Appello, ecc.), ma colui che ha richiesto la notificazione, generalmente il legale a cui il ricorrente/attore che ha conferito mediante mandato la procura alle liti. Diverse sono poi le comunicazioni (ad es., quelle consistenti in avvisi di deposito di note o di fissazione di udienza) che provengono direttamente dalla cancelleria dell'autorità giudiziaria (Tribunale, Corte di appello, ecc.) innanzi a cui pende il giudizio. In questi casi, il mittente è sicuramente l'autorità giudiziaria medesima.

4.3. Fatture elettroniche

La fattura elettronica destinata alla pubblica amministrazione è redatta nel rispetto dei requisiti di formato e contenuto previsti dal Decreto Ministeriale 3 aprile 2013, n. 55 e successive modificazioni, ed è trasmessa e ricevuta esclusivamente tramite il Sistema di Interscambio (SdI). In conformità alla normativa vigente, il Comune accetta esclusivamente fatture in formato elettronico per tutte le operazioni rientranti nel ciclo attivo e nel ciclo passivo, fatti salvi i casi espressamente esclusi dall'obbligo di fatturazione elettronica.

Le fatture elettroniche pervengono all'Ente attraverso una casella di posta elettronica certificata (PEC) dedicata, configurata quale canale di ricezione del servizio di fatturazione elettronica e registrata sull'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA). I documenti ricevuti tramite SdI sono automaticamente acquisiti dal sistema informativo dell'Ente e sottoposti a registrazione di protocollo mediante integrazione applicativa con il sistema di protocollo informatico, che assegna il numero di protocollo ufficiale.

Contestualmente alla protocollazione, le fatture elettroniche sono classificate e assegnate alla struttura organizzativa competente, la quale provvede alla fascicolazione secondo il piano di classificazione adottato dall'Ente. Le fatture sono, altresì, trasmesse al sistema di contabilità, ove vengono prese in carico per le verifiche di correttezza e conformità previste dalla normativa vigente e registrate nel registro delle fatture entro i termini di legge.

Il numero di protocollo assegnato è riportato all'interno del documento di fattura, assicurando l'integrazione e la tracciabilità tra il sistema di protocollo informatico e il sistema contabile. Le fatture elettroniche sono conservate esclusivamente in modalità digitale, nel rispetto delle disposizioni normative in materia di conservazione dei documenti informatici.

4.4. DURC

Ai sensi dell'art. 4 della Legge 78/2014 la verifica della regolarità contributiva avviene con modalità esclusivamente telematiche. Ogni RUP abilitato accede alle piattaforme telematiche di INPS e/o INAIL mediante autenticazione tramite SPID. L'operatore provvede quindi a richiedere il DURC e a verificarne la validità (data di scadenza). Il documento, in formato PDF, viene successivamente scaricato e archiviato nella cartella di rete condivisa tra tutti gli uffici dell'Ente.

4.5. Denunce di infortuni sul lavoro

Il datore di lavoro è tenuto a denunciare all'INAIL gli infortuni da cui siano colpiti i dipendenti prestatori d'opera, indipendentemente da ogni valutazione circa la ricorrenza degli estremi di legge per il relativo indennizzo. Le denunce di infortunio sono inviate esclusivamente in modalità telematica accedendo al portale dell'INAIL con apposite credenziali rilasciate ai dipendenti incaricati.

L'invio delle denunce tramite PEC è consentito solo in caso di malfunzionamento del sistema. Considerato che il sistema per l'invio telematico della denuncia prevede l'inserimento obbligatorio di dati ulteriori rispetto a quelli presenti sul certificato del pronto soccorso, è

onere del lavoratore consegnare la dichiarazione di infortunio sul lavoro compilata in ogni sua parte. Il delegato alle denunce riceve e protocolla in arrivo la certificazione di infortunio. La denuncia di infortunio inviata sul portale INAIL, invece, non viene registrata a protocollo in quanto viene gestito tutto direttamente sul portale stesso che rilascia, al contempo, il numero di protocollo di riferimento.

4.6. Documentazione relative a bandi di gara

Il Comune si avvale del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MePa) e di Sistemi Telematici Acquisti, per attivare e gestire gare telematiche. Per procedure nel mercato elettronico o acquisti effettuati mediante piattaforme informatiche in uso secondo la normativa vigente, tutta la documentazione originale è ricevuta telematicamente direttamente nel sistema, che ne garantisce la conservazione e riservatezza. Ad ogni modo, la documentazione di gara, trasmessa e ricevuta, per il tramite delle predette piattaforme informatiche, viene inserita nel relativo fascicolo informatico a cura del Responsabile del procedimento/progetto o dagli uffici/soggetti preposti alla gestione della procedura. Rimane a discrezione dell'operatore incaricato decidere se protocollare manualmente eventuale documentazione sul registro di protocollo informatico.

Nel caso di gare d'appalto al di fuori del mercato elettronico, le offerte o altri documenti da consegnarsi all'Ente in busta chiusa sono registrati al protocollo indicando come mittente l'operatore economico, come oggetto la descrizione della gara e come documento principale la scansione della busta chiusa dopo aver apposto sulla stessa l'etichetta riportante il numero, data del protocollo assegnato e il relativo codice a barre. Inoltre, per le offerte consegnate nel giorno di scadenza, l'UO Protocollo apporrà sulla busta anche l'ora di consegna.

Per motivi organizzativi, le UOR sono tenute ad informare preventivamente l'UO Protocollo di scadenza massive (gare, bandi, valutazioni comparative, ecc.).

4.7. Gestione documenti prodotti da operatori economici affidatari di servizi per conto del Comune

Nel caso di affidamento di servizi comportanti l'esecuzione, da parte degli operatori economici, di adempimenti amministrativi correlati al servizio affidato, devono essere fornite, nei documenti di gara/affidamento, le indicazioni necessarie alla corretta gestione, archiviazione e conservazione della documentazione prodotta.