Città Metropolitana di Palermo

Manuale di gestione documentale

ANNO 2026

Manuale di gestione del protocollo informatico, dei documenti e dell'archivio

Area Organizzativa Omogenea: AF073F9

codice IPA: p_pa

ai sensi delle Linee guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, adottate ai sensi dell'art. 71 del D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 (Codice dell'Amministrazione Digitale – CAD)

N.Version/Rev/Bozza	Data emissione	Modifiche	Osservazioni
1.0	23.12.2025	Prima stesura	
1.1	29.01.2026	Revisione (agg.par.2.6)	
1.2	21.05.2026	Corr. refusi	
1.3	09.07.2026	Corr. su segnalazione	
1.4	23.07.2026	Aggiunta reg.particolari	
1.5	**28.09.2026**	**Recepimento indicazioni Soprintendenza**	**Rev. frontespizio e paragrafi 1.1-1.2-1.4**

Emissione

Azione	Data	Nominativo	Funzione
Redazione	23.12.2025	Fabio D'Anna	RGD
Verifica	13.08.2026	Mattea Volpe	Dirigente
Adozione	10.09.2026	Roberto Lagalla	Sindaco Metropolitano DCR.186/2026
Recep. Indic.	28.09.2026	Fabio D'Anna	RGD

Città Metropolitana di Palermo
Via Maqueda, 100
90134 PALERMO

PEC: cm.pa@cert.cittametropolitana.pa.it
www.cittametropolitana.pa.it

C.F. 80021470820

Sommario

CAPITOLO 1 - Principi Generali 3
CAPITOLO 2 - Formazione dei documenti 10
CAPITOLO 3 - Registrazione di protocollo 15
CAPITOLO 4 - Gestione dei flussi documentali 21
CAPITOLO 5 - Classificazione, fascicolazione e conservazione 31
CAPITOLO 6 - Piano di sicurezza informatica 38
CAPITOLO 7 - Registrazioni particolari 41
CAPITOLO 8 - Note legali e di attuazione 43

Città Metropolitana di Palermo
Via Maqueda, 100
90134 PALERMO

PEC: cm.pa@cert.cittametropolitana.pa.it
www.cittametropolitana.pa.it

C.F. 80021470820

CAPITOLO 1

Principi Generali

1.1 Premessa

Il presente Manuale di gestione documentale è adottato dalla Città Metropolitana di Palermo nel rispetto della normativa vigente in materia di documentazione amministrativa, protocollo informatico, formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, nonché delle disposizioni in materia di procedimento amministrativo, tutela dei dati personali, trasparenza, accesso e tutela del patrimonio archivistico.

Il sistema di gestione documentale dell'Ente trova il proprio fondamento nel D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, recante il Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa, con particolare riferimento alle disposizioni concernenti il sistema di gestione informatica dei documenti, il protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi e, in particolare, agli articoli 50 e seguenti e all'articolo 61, concernente il servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi.

La disciplina è integrata dal D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 – Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), e successive modificazioni e integrazioni, con particolare riferimento alle disposizioni in materia di documento informatico, documento amministrativo informatico, fascicolo informatico, trasmissione dei documenti, gestione e conservazione dei documenti informatici e alle regole tecniche di cui all'articolo 71.

Costituiscono, in particolare, riferimento tecnico e organizzativo per il presente Manuale le Linee guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, adottate ai sensi dell'articolo 71 del Codice dell'Amministrazione Digitale e successive modificazioni e integrazioni, che definiscono il quadro unitario di riferimento per la formazione, la gestione e la conservazione dei documenti informatici.

In particolare, il paragrafo 3.5 delle Linee guida AgID disciplina il Manuale di gestione documentale, che descrive il sistema di gestione informatica dei documenti e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi. Il Manuale deve essere adottato con provvedimento formale dall'Amministrazione e pubblicato sul sito istituzionale, in una parte chiaramente identificabile dell'area "Amministrazione trasparente".

Il sistema di gestione documentale costituisce pertanto una componente essenziale dell'organizzazione amministrativa dell'Ente e concorre ad assicurare la corretta formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione, assegnazione, trasmissione, reperimento, accesso e conservazione dei documenti, nonché la corretta gestione dei flussi documentali e dei procedimenti amministrativi.

La gestione documentale non si esaurisce nella mera informatizzazione delle attività di protocollazione, ma comprende l'insieme delle regole organizzative, delle procedure, delle responsabilità e delle soluzioni tecnologiche attraverso le quali l'Ente assicura la corretta gestione del documento lungo il suo ciclo di vita, dalla formazione o acquisizione fino alla conservazione e, ove previsto, alla selezione e allo scarto.

In tale prospettiva, il sistema di protocollo informatico costituisce una componente del più ampio sistema di gestione documentale e assicura, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, la registrazione e la segnatura dei documenti, nonché la tracciabilità delle operazioni effettuate sui documenti e sui flussi documentali.

Il sistema di gestione documentale deve inoltre garantire l'interoperabilità e l'interscambio dei documenti con le altre pubbliche amministrazioni e con i soggetti esterni, nel rispetto delle modalità tecniche previste dalla normativa vigente e dalle Linee guida AgID, nonché dei requisiti di sicurezza, integrità, autenticità, reperibilità e accessibilità dei documenti.

Città Metropolitana di Palermo
Via Maqueda, 100
90134 PALERMO

PEC: cm.pa@cert.cittametropolitana.pa.it
www.cittametropolitana.pa.it

C.F. 80021470820

Il presente Manuale disciplina, nell'ambito dell'ordinamento normativo vigente, il sistema di gestione documentale della Città Metropolitana di Palermo, con particolare riferimento alla tenuta del protocollo informatico, alla gestione dei flussi documentali e degli archivi, alla formazione e acquisizione dei documenti, alla registrazione di protocollo, alla classificazione, alla fascicolazione, all'assegnazione e alla trasmissione dei documenti, nonché alle modalità di accesso e di gestione dei documenti e dei fascicoli.
Esso definisce altresì le responsabilità e le modalità operative connesse alla gestione documentale, in coerenza con l'assetto organizzativo dell'Ente e con le competenze attribuite al Responsabile della gestione documentale, al Responsabile della conservazione e agli altri soggetti coinvolti nei processi di formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici.
Il presente Manuale è adottato ai sensi della normativa vigente e, in particolare, in conformità al paragrafo 3.5 delle Linee guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, nonché alle disposizioni del D.P.R. n. 445/2000 e del D.Lgs. n. 82/2005.
Il Manuale è integrato dal piano di conservazione, dal sistema di classificazione e dagli ulteriori allegati e strumenti previsti dalle Linee guida AgID e dalla disciplina interna dell'Ente, nonché il Manuale di conservazione adottato dalla Città Metropolitana di Palermo.
La gestione documentale dell'Ente è inoltre attuata nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, trasparenza, accesso ai documenti amministrativi, sicurezza informatica e tutela degli archivi e del patrimonio documentale.

1.2 Fonti normative

Per redigere il presente documento sono state prese come riferimento:

- D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 – Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa
- Decreto Legislativo n. 82 del 7 marzo 2005 Codice dell'amministrazione digitale e ss.mm.ii.
- Linee guida AgID su formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici
- D. Lgs. 22 gennaio 2004, n. 42 – Codice dei beni culturali e del paesaggio
- Legge 7 agosto 1990 n. 241
- GDPR - Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati 2016/679
- D. Lgs. 14 marzo 2013, n. 33
- D.P.C.M. 3 dicembre 2013, recante "Regole tecniche per il protocollo informatico", limitatamente alle disposizioni non abrogate dalle Linee guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici e, in particolare, agli artt. 2, comma 1, 6, 9, 18, commi 1 e 5, 20 e 21.

1.3 Attività dell'Ente

La Città Metropolitana di Palermo è un ente territoriale che ha il compito di coordinare e gestire funzioni amministrative di area vasta nell'ambito del territorio metropolitano, garantendo servizi e interventi a supporto dei 82 comuni che la compongono. Le principali attività dell'Ente includono la pianificazione strategica del territorio, la gestione della viabilità e dei trasporti, la tutela ambientale, il coordinamento dello sviluppo economico e sociale, la programmazione dell'edilizia scolastica per le scuole secondarie superiori e la promozione culturale e turistica. Inoltre, la Città Metropolitana di Palermo assicura il corretto svolgimento delle proprie funzioni istituzionali attraverso una gestione documentale efficiente, basata su principi di trasparenza, tracciabilità e conservazione degli atti, nel rispetto della normativa vigente in materia di documentazione amministrativa e dematerializzazione.
Nel portale IPA (https://indicepa.gov.it/) è descritta la suddivisione dell'Ente nelle varie articolazioni organizzative che lo compongono, in ogni caso va sottolineato che l'Ente ha scelto di mantenere una unica Area Organizzativa Omogenea.

Città Metropolitana di Palermo
Via Maqueda, 100
90134 PALERMO
PEC: cm.pa@cert.cittametropolitana.pa.it
www.cittametropolitana.pa.it
C.F. 80021470820

1.4 Definizioni

Ai fini del presente Manuale si applicano le definizioni contenute nella normativa vigente in materia di documentazione amministrativa, documento informatico, gestione documentale, protocollo informatico e conservazione, con particolare riferimento al D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, al D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 (Codice dell'Amministrazione Digitale – CAD) e alle Linee guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici.
In particolare, per i termini tecnici relativi alla gestione del documento informatico si fa riferimento, ove applicabile, alle definizioni contenute nell'Allegato 1 – Glossario dei termini e degli acronimi delle citate Linee guida AgID. Tale Allegato costituisce riferimento terminologico per il presente Manuale.
Per le esigenze organizzative e operative dell'Ente sono inoltre utilizzate le seguenti definizioni.
Amministratore di sistema: soggetto cui sono attribuite dall'Amministrazione le attività di gestione e manutenzione dei sistemi informatici e delle relative componenti infrastrutturali, nell'ambito delle competenze assegnate e nel rispetto delle disposizioni in materia di sicurezza e protezione dei dati personali.
Area Organizzativa Omogenea (AOO): insieme di funzioni e strutture dell'Amministrazione che opera su tematiche omogenee e presenta esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato, secondo quanto previsto dall'articolo 50, comma 4, del D.P.R. n. 445/2000 e dalla normativa vigente.
Assegnazione: operazione attraverso la quale un documento viene attribuito alla struttura organizzativa o al soggetto competente per la gestione e per gli adempimenti di rispettiva competenza.
Casella di posta elettronica istituzionale: casella di posta elettronica, ordinaria o certificata, istituita dall'Amministrazione per la ricezione e/o la trasmissione di comunicazioni e documenti nell'ambito delle proprie attività istituzionali. Le caselle di posta elettronica certificata dell'Ente sono individuate e pubblicate secondo la normativa vigente e le modalità previste per l'Indice dei domicili digitali delle pubbliche amministrazioni.
Documento amministrativo: ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzata ai fini dell'attività amministrativa, ai sensi dell'articolo 1, comma 1, lettera a), del D.P.R. n. 445/2000.
Documento informatico: documento elettronico che contiene la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti, ai sensi dell'articolo 1, comma 1, lettera p), del CAD.
Documento analogico: rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti, ai sensi dell'articolo 1, comma 1, lettera p-bis), del CAD.
Documento amministrativo informatico: documento amministrativo formato dalle pubbliche amministrazioni con strumenti informatici, nonché dati e documenti informatici detenuti dalle stesse, ai sensi dell'articolo 23-ter del CAD e delle Linee guida AgID.
Fascicolo: unità archivistica costituita dall'insieme organizzato dei documenti relativi a una determinata attività, affare, procedimento amministrativo o persona, secondo il sistema di classificazione adottato dall'Ente.
Fascicolo informatico: aggregazione documentale informatica strutturata e univocamente identificata, contenente atti, documenti o dati informatici prodotti e funzionali all'esercizio di un'attività o allo svolgimento di uno specifico procedimento, secondo la definizione contenuta nell'Allegato 1 alle Linee guida AgID.
Aggregazione documentale informatica: aggregazione di documenti informatici o di fascicoli informatici riuniti per caratteristiche omogenee, secondo criteri definiti dall'organizzazione, dalla classificazione o dalla funzione amministrativa.
Firma digitale: particolare tipo di firma qualificata basata su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate tra loro, che consente di rendere manifesta e verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici, ai sensi del CAD e della normativa europea applicabile in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari.

Città Metropolitana di Palermo
Via Maqueda, 100
90134 PALERMO
PEC: cm.pa@cert.cittametropolitana.pa.it
www.cittametropolitana.pa.it
C.F. 80021470820

Gestione documentale: insieme delle attività organizzative, procedurali e tecnologiche finalizzate alla formazione, acquisizione, registrazione, classificazione, fascicolazione, assegnazione, gestione, reperimento, accesso, trasmissione e conservazione dei documenti, secondo le regole e le procedure adottate dall'Amministrazione.
Gestione dei documenti: insieme delle attività finalizzate alla registrazione di protocollo nonché alla classificazione, organizzazione, assegnazione e reperimento dei documenti amministrativi formati o acquisiti dall'Amministrazione nell'ambito del sistema di classificazione adottato, ai sensi dell'articolo 1, comma 1, lettera q), del D.P.R. n. 445/2000.
Piano di conservazione: documento, allegato al Manuale di gestione e integrato con il sistema di classificazione, nel quale sono definiti i criteri di organizzazione dell'archivio, di selezione periodica e di conservazione della documentazione, ai sensi della normativa vigente.
Protocollo informatico: sistema e insieme di procedure attraverso i quali sono effettuate le operazioni di registrazione e segnatura di protocollo e le ulteriori attività previste dalla normativa nell'ambito della gestione documentale dell'Amministrazione.
Registro di protocollo: registro informatico nel quale sono memorizzate le informazioni prescritte dalla normativa per i documenti ricevuti e spediti dall'Ente e per i documenti informatici dell'Ente soggetti a registrazione di protocollo.
Registro particolare: registro informatico individuato dall'Amministrazione per la memorizzazione delle informazioni relative a documenti soggetti a registrazione particolare.
Repertorio: registro nel quale sono annotati con numerazione progressiva i fascicoli secondo l'ordine cronologico di costituzione nell'ambito delle suddivisioni del piano di classificazione.
Responsabile del procedimento amministrativo (RP): soggetto individuato dall'Amministrazione ai sensi della Legge 7 agosto 1990, n. 241, al quale sono attribuite le responsabilità e le funzioni previste dalla normativa in relazione al procedimento amministrativo di competenza.
Responsabile della gestione documentale (RGD): soggetto responsabile della gestione del sistema documentale ovvero responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, ai sensi dell'articolo 61 del D.P.R. n. 445/2000 e secondo la definizione contenuta nell'Allegato 1 alle Linee guida AgID.
Responsabile della conservazione: soggetto che definisce e attua le politiche complessive del sistema di conservazione e ne governa la gestione con piena responsabilità e autonomia, secondo quanto previsto dalla normativa vigente e dal Manuale di conservazione dell'Ente.
Segnatura di protocollo: apposizione o associazione all'originale del documento, in forma permanente e non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso, secondo le modalità previste dalla normativa vigente.
Serie: raggruppamento di documenti con caratteristiche omogenee; possono essere individuate, in particolare, serie documentarie e serie di fascicoli, secondo i criteri previsti dal sistema di classificazione e dall'organizzazione archivistica dell'Ente.
Servizio per la gestione documentale: struttura organizzativa alla quale sono attribuite le funzioni relative alla tenuta del protocollo informatico, alla gestione dei flussi documentali e degli archivi, ai sensi dell'articolo 61 del D.P.R. n. 445/2000 e secondo l'organizzazione dell'Ente.
Selezione: operazione mediante la quale, sulla base del piano di conservazione e della disciplina archivistica, vengono individuati i documenti destinati alla conservazione permanente e quelli suscettibili di scarto.
Scarto: operazione con cui si eliminano definitivamente, secondo quanto previsto dalla normativa vigente e previa acquisizione delle autorizzazioni eventualmente prescritte, i documenti ritenuti non più rilevanti ai fini giuridico-amministrativi e storico-culturali.
Sistema di gestione informatica dei documenti: insieme delle risorse di calcolo, degli apparati, delle reti di comunicazione e delle procedure informatiche utilizzati dall'organizzazione per la gestione dei documenti, secondo la definizione contenuta nell'Allegato 1 alle Linee guida AgID e nell'articolo 52 del D.P.R. n. 445/2000.

Città Metropolitana di Palermo
Via Maqueda, 100
90134 PALERMO
PEC: cm.pa@cert.cittametropolitana.pa.it
www.cittametropolitana.pa.it
C.F. 80021470820

Sistema di conservazione: insieme di regole, procedure e tecnologie che assicurano la conservazione dei documenti informatici in attuazione dell'articolo 44, comma 1, del CAD.
Smistamento: operazione attraverso la quale un documento viene indirizzato alla struttura organizzativa competente per la successiva gestione e per gli adempimenti di competenza.
Titolario di classificazione: sistema precostituito di partizioni astratte, gerarchicamente ordinate, individuate sulla base delle funzioni e delle competenze dell'Amministrazione, al quale sono ricondotti i documenti prodotti o acquisiti dall'Ente ai fini della loro organizzazione logica e funzionale.
Unità Organizzativa Responsabile (UOR): struttura organizzativa dell'Ente competente alla gestione di una determinata attività, affare o procedimento, alla quale sono assegnati i documenti secondo l'organizzazione vigente.
Utente: persona, ente o sistema che interagisce con i servizi del sistema di gestione informatica dei documenti e/o del sistema di conservazione al fine di fruire delle informazioni di interesse.

Per i termini non espressamente definiti nel presente Manuale si applicano, in ordine di prevalenza, le definizioni contenute nella normativa vigente, nel CAD, nel D.P.R. n. 445/2000 e nell'Allegato 1 – Glossario dei termini e degli acronimi delle Linee guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici. In caso di aggiornamento delle predette fonti, la terminologia del presente Manuale deve essere adeguata alle definizioni vigenti.

1.5 Quadro organizzativo

L'Ente possiede una casella di posta elettronica certificata istituzionale per le comunicazioni ufficiali, sia in ingresso che in uscita. Le singole Direzioni hanno facoltà di possedere altre PEC per una gestione più rapida ed efficace di procedimenti amministrativi e dei processi gestiti internamente alla Direzione stessa. Tutte le PEC direzionali devono essere integrate o soggette a riversamento automatico su protocollo. Ogni Dirigente possiede un dispositivo di firma elettronica digitale.
In attuazione di quanto previsto dalla Direttiva del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie 18 novembre 2005 sull'impiego della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni, l'amministrazione ha assegnato ai propri dipendenti, compresi quelli per i quali non sia prevista la dotazione di un personal computer, una casella di posta elettronica convenzionale. Il Titolario di Classificazione è unico per tutto l'Ente, la definizione del sistema di classificazione è stato adottato prima dell'attivazione del sistema informatico ma viene modificato in corrispondenza dell'approvazione del presente manuale e sarà probabilmente oggetto di rivisitazione in futuro in relazione alle mutate esigenze dell'amministrazione. La Città Metropolitana di Palermo prevede un'unica Area Organizzativa Omogenea. L'organigramma generale e la suddivisione organizzativa in Direzioni viene stabilità mediante Decreto del sindaco Metropolitano e pubblicata sul sito della Città Metropolitana.
Il Decreto del Sindaco Metropolitano n.49 del 19/3/2026 ha stabilito che le linee di attività riguardanti: Ricezione corrispondenza, assegnazione e protocollazione tramite flussi documentali, archiviazioni dei documenti, supporto alle direzioni nella gestione del sistema di protocollazione, verifica e ricerca, spedizione corrispondenza, gestione PEC istituzionale e supporto alle direzioni, gestione corrispondenza e del protocollo informatico e del sistema di gestione documentale, gestione archivio corrente sono assegnate alla Direzione Servizi Generali ed Istituzionali. Nell'ambito della Direzione Servizi Generali ed Istituzionali, le attività menzionate sono competenza di un apposito servizio denominato "Servizi Generali ed Istituzionali, Archivistici e Documentali, Cerimoniale e Comunicazione Istituzionale", al suddetto servizio è preposto un E.Q. che esegue le funzioni del Responsabile del Servizio di Protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, il suddetto responsabile è stato nominato Responsabile Gestione Documentale (RGD).
È vietato l'uso dei cosiddetti protocolli interni (cioè di settore, di divisione, protocolli multipli, protocollo del telefax, ecc.) o altri sistemi di registrazione o registrazione dei documenti diversi dal protocollo unico dell'AOO. In particolare, si richiama l'attenzione sulle seguenti prescrizioni:

Città Metropolitana di Palermo
Via Maqueda, 100
90134 PALERMO
PEC: cm.pa@cert.cittametropolitana.pa.it
www.cittametropolitana.pa.it
C.F. 80021470820

- la numerazione delle registrazioni di protocollo è unica e progressiva per tutta l'AOO. Essa si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia da 1 all'inizio dell'anno successivo;
- il numero di protocollo è costituito da almeno sette cifre numeriche, ai sensi dell'articolo 57 del Testo unico;
- non è consentita l'identificazione dei documenti mediante l'assegnazione manuale di numeri di protocollo che il sistema informatico ha già attribuito ad altri documenti, anche se questi documenti sono strettamente correlati tra loro;
- il Responsabile della Gestione Documentale deve periodicamente effettuare controlli a campione sulla congruità delle registrazioni, sulla corretta sequenza della catena documentale e sull'utilizzo di un solo registro informatico, verificando, previ controlli e ispezioni mirati nelle varie strutture organizzative, la classificazione e la fascicolazione archivistica.

La P.E.C. istituzionale viene associata direttamente al programma di protocollo informatico, sono assolutamente da evitare pratiche quali la ricezione di documenti tramite caselle di posta certificata non collegate al protocollo e conseguente trasmissione, a volte persino in cartaceo, dei documenti stessi all'ufficio di protocollo o la trasmissione di documenti protocollati mediante caselle di posta elettronica certificata non direttamente collegate al protocollo. Il collegamento diretto, oltre a offrire garanzie e immediatezza molto maggiori, rende possibili le seguenti funzionalità:
- Gestione automatica della ricevuta di accettazione e di consegna;
- Interoperabilità (L'art. 20 del D.P.C.M. 3 dicembre 2013 richiede che vengano associati ad un documento trasmesso da un'area organizzativa omogenea i dati relativi alla segnatura di protocollo);
- Eliminazione automatica dalla lista dei documenti in arrivo da protocollare (induce ad evitare errori umani nel trascurare documenti da protocollare).

Nell'ambito dei piani formativi richiesti a tutte le pubbliche amministrazioni sulla formazione e la valorizzazione del personale, l'amministrazione stabilisce periodicamente percorsi formativi, specifici e generali, che coinvolgono tutte le figure professionali.
L'amministrazione, nell'ambito degli adempimenti previsti, si è accreditata presso l'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA), fornendo le informazioni che individuano l'amministrazione e l'articolazione dei suoi uffici.

1.6 Il Responsabile della Gestione Documentale

Il Responsabile della Gestione Documentale (RGD) e il Protocollo Informatico, è un funzionario in possesso di idonei requisiti professionali di professionalità tecnico archivistica acquisita a seguito di processi di formazione definiti in base alle procedure descritte dalla disciplina vigente. E' nominato altresì un vicario del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, per i casi di vacanza, assenza o impedimento del Responsabile. Tali figure sono individuate nell'ambito della Direzione e del servizio a cui è stata assegnata la relativa linea di attività.

Il Responsabile provvede a:

a) pubblicare il presente Manuale di gestione del protocollo informatico anche su internet;
b) predisporre il piano per la sicurezza informatica relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio, all'accesso, alla conservazione dei documenti informatici;
c) individuare gli utenti ed attribuire loro un livello di autorizzazione per l'uso delle funzioni della procedura informatica;
d) individuare gli uffici, diversi dall'ufficio protocollo, che hanno accesso alle varie funzionalità ed, in particolare, gli uffici che possono procedere alla protocollazione in uscita;
e) garantire che le operazioni di registrazione e segnatura di protocollo si svolgano nel rispetto della normativa vigente;

Città Metropolitana di Palermo
Via Maqueda, 100
90134 PALERMO
PEC: cm.pa@cert.cittametropolitana.pa.it
www.cittametropolitana.pa.it
C.F. 80021470820

f) autorizzare le operazioni di annullamento della registrazione di protocollo;
g) garantire la corretta produzione e la conservazione del registro giornaliero di protocollo;
h) garantire 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 esterno o da altre Amministrazioni e le attività di gestione degli archivi, quali, il trasferimento dei documenti all'archivio di deposito, le disposizioni per la conservazione degli archivi e gli archivi storici;
i) verificare che le funzionalità del sistema in caso di guasti o anomalie siano ripristinate entro 24 ore dal blocco delle attività e, comunque, nel più breve tempo possibile;
j) autorizzare lo svolgimento anche manuale delle operazioni di registrazione di protocollo su uno o più registri di emergenza ogni qual volta per cause tecniche non sia possibile utilizzare la normale procedura informatica;
k) conservare copie di salvataggio delle informazioni del sistema e del registro di emergenza in luoghi sicuri differenti;
l) garantire la leggibilità nel tempo di tutti i documenti trasmessi o ricevuti adottando i formati previsti dalla normativa corrente, ovvero altri formati non proprietari;
m) controllare l'osservanza delle presenti norme da parte del personale addetto;
n) promuovere la formazione e l'aggiornamento degli operatori;
o) promuovere, periodicamente, opportune verifiche sulle tipologie di documenti protocollati.

Il Responsabile della Gestione Documentale è competente a gestire l'intera documentazione archivistica - ovunque trattata, distribuita o conservata - ai fini della sua corretta collocazione, classificazione e conservazione. Le Direzioni incaricate della tenuta degli archivi correnti di competenza devono comunque attenersi alle indicazioni di carattere generale dettate dal Responsabile della Gestione Documentale.

1.7 Referenti della Gestione Documentale

Al fine di sensibilizzare tutte le Direzioni ad una corretta gestione documentale e migliorare la comunicazione tra tutti i reparti dell'Ente, ogni Direzione nomina un proprio Referente, il quale mantiene attivo un canale di comunicazione diretto con il Responsabile della Gestione Documentale e/o il suo Vicario. Il Referente ha il compito di veicolare le esigenze della Direzione che riguardano la gestione documentale nei confronti del RGD e viceversa diffondere al personale addetto della propria Direzione le comunicazioni e le istruzioni diffuse dal RGD.

1.8 Consiglio Metropolitano

Nell'ambito della gestione documentale, come il Sindaco, il Consigliere Metropolitano è da considerare una componente interna all'Ente.
Seppur ricopra una carica elettiva e non sia un dipendente con un rapporto di lavoro subordinato in senso stretto, il consigliere opera all'interno della struttura organizzativa dell'Ente. Partecipa agli organi di governo, ha accesso a documenti interni per l'esercizio delle sue funzioni (controllo, indirizzo politico, ecc.) e produce a sua volta atti e documenti che entrano a far parte del patrimonio informativo dell'Ente.
Le sue attività e la documentazione da esse generata sono strettamente legate alla vita amministrativa e politica della Città Metropolitana, rendendolo a tutti gli effetti un soggetto interno per le finalità della gestione documentale. Lo scambio di documentazioni tra gli uffici ed il Consiglio Metropolitano dovrà essere dunque considerata attività interna dell'Ente e quindi applicato quanto già descritto nel relativo paragrafo. La Città Metropolitana di Palermo al fine di permettere al Consigliere Metropolitano di poter separare efficientemente le proprie attività, fornirà agli stessi una casella di posta elettronica dedicata alle correlate attività istituzionali per tutta la durata del loro mandato con la garanzia di ulteriori 60

Città Metropolitana di Palermo
Via Maqueda, 100
90134 PALERMO
PEC: cm.pa@cert.cittametropolitana.pa.it
www.cittametropolitana.pa.it
C.F. 80021470820

giorni dal termine dello stesso per permettere le opportune attività di archiviazione prima della disattivazione.
Le caselle di posta elettronica certificata (PEC) assegnate dalla Città metropolitana ai Consiglieri metropolitani, al Sindaco metropolitano e agli altri amministratori, appartenenti al dominio istituzionale dell'Ente, costituiscono caselle istituzionali nominative destinate all'esercizio delle funzioni pubbliche connesse al mandato e non sono assimilabili a caselle PEC personali del relativo titolare.
Tali caselle sono utilizzate per la ricezione delle convocazioni degli organi collegiali, delle comunicazioni istituzionali e per la trasmissione di documenti inerenti all'esercizio delle funzioni istituzionali dell'amministratore.
I documenti amministrativi formati o trasmessi mediante tali caselle, qualora siano destinati a produrre effetti **giuridici o amministrativi** ovvero risultino rilevanti ai fini dell'attività istituzionale dell'Ente, sono soggetti alle ordinarie regole di gestione documentale e, ove ricorrano i presupposti previsti dalla normativa vigente e dal presente Manuale, sono registrati nel protocollo informatico, classificati, fascicolati e conservati secondo il sistema di gestione documentale dell'Ente.
Non sono invece soggette a registrazione di protocollo le comunicazioni prive di rilevanza amministrativa, quali, a titolo esemplificativo, i messaggi aventi carattere meramente organizzativo, interlocutorio, informativo o di cortesia, fermo restando che la valutazione circa la rilevanza documentale della comunicazione è effettuata secondo i criteri stabiliti dal presente Manuale.
La protocollazione dei documenti trasmessi dagli amministratori mediante le caselle PEC istituzionali è effettuata dall'Ufficio Assistenza agli Organi Istituzionali, a cui i Consiglieri sono invitati a rivolgersi ogni volta intendano trasmettere una comunicazione con effetti giuridici o amministrativi o ricevano una comunicazione dall'esterno che ritengono, alla luce delle indicazioni del presente manuale, soggetta a protocollazione, al fine di garantire la corretta registrazione, classificazione, fascicolazione e conservazione dei documenti amministrativi.

1.9 Formazione del personale

Nell'ambito dei piani formativi richiesti a tutte le pubbliche amministrazioni sulla formazione e la valorizzazione del personale, l'amministrazione stabilisce periodicamente percorsi formativi, specifici e generali, che coinvolgono tutte le figure professionali sulla gestione documentale e la digitalizzazione della pubblica amministrazione.

Città Metropolitana di Palermo
Via Maqueda, 100
90134 PALERMO
PEC: cm.pa@cert.cittametropolitana.pa.it
www.cittametropolitana.pa.it
C.F. 80021470820

CAPITOLO 2

Formazione dei documenti

2.1 Principi nella formazione dei documenti

La fase di formazione del documento costituisce il momento iniziale e fondamentale del ciclo di vita documentale, in cui prende forma il contenuto informativo che la pubblica amministrazione produce o riceve nell'esercizio delle proprie funzioni istituzionali. Essa deve avvenire nel rispetto dei principi di autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità e reperibilità, garantendo la piena validità giuridica e probatoria del documento amministrativo.
Ai sensi dell'articolo 40 del Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. 82/2005), le pubbliche amministrazioni **formano gli originali dei propri documenti con mezzi informatici**, assicurando che essi siano redatti, gestiti e conservati in modalità digitale, nel rispetto delle Linee guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici.
In questa prospettiva, la formazione del documento deve essere accompagnata dall'attribuzione dei metadati necessari, dall'applicazione delle regole di classificazione e fascicolazione, nonché dalla registrazione nel sistema di protocollo informatico dell'Ente. Tali operazioni assicurano la tracciabilità dei flussi documentali e la successiva gestione, accesso e conservazione dei documenti nel tempo.
Il presente manuale descrive i criteri, le responsabilità e le modalità operative adottate dall'amministrazione per la formazione dei documenti, sia in formato digitale che – nei casi residuali – cartaceo, nel rispetto della normativa vigente e dei principi di trasparenza, efficienza e semplificazione amministrativa.
Le regole concernenti la formazione dei documenti informatici, contenute nel D.P.C.M. 13 novembre 2014, sono in vigore dall'11 febbraio 2015. La formazione del documento informatico e del documento amministrativo informatico è regolata, rispettivamente, dagli articoli 3 e 9 del D.P.C.M. appena citato e il documento amministrativo informatico può essere classificato come una particolare species del documento informatico. L'importanza che assume il momento di formazione dei documenti informatici è fondamentale, poiché solo una corretta formazione del documento è in grado di garantirne un'efficace gestione e una valida conservazione a lungo termine. In ambito digitale infatti, la conservazione dei documenti informatici non può essere considerata un'attività ex-post, ma deve necessariamente costituire una componente irrinunciabile della fase di formazione dei documenti stessi.

2.2 Formazione dei documenti

L'amministrazione impronta la sua azione alla realizzazione di procedure tali da consentire, in coerenza con le disposizioni normative e regolamentari in materia, che nella AOO siano prodotti, gestiti, inviati e conservati solo documenti informatici.
È prevista la riproduzione su carta degli originali informatici firmati e protocollati solo nel caso in cui il destinatario non sia nelle condizioni di ricevere e visualizzare i documenti informatici.
Gli eventuali documenti cartacei ricevuti, contestualmente alla registrazione e segnatura di protocollo, dovranno essere sottoposti al processo di digitalizzazione per la loro dematerializzazione.
Nella fase di formazione dei documenti si dovranno adottare tutti gli accorgimenti e gli strumenti opportuni per la loro corretta produzione, anche in ragione delle diverse tipologie documentali, della loro differente natura e contenuto o della loro destinazione. Dovrà essere garantita la loro integrità, immodificabilità, identificazione, classificazione, fascicolazione, leggibilità, memorizzazione e conservazione in conformità alle norme e alle regole tecniche che presidiano la corretta tenuta e gestione dei documenti di una Pubblica Amministrazione. Inoltre gran parte della documentazione prodotta è destinata, in virtù delle norme sulla trasparenza amministrativa, ad essere pubblicata, in tale

Città Metropolitana di Palermo
Via Maqueda, 100
90134 PALERMO
PEC: cm.pa@cert.cittametropolitana.pa.it
www.cittametropolitana.pa.it
C.F. 80021470820

ambito prevedere la formazione fin dall'origine di documenti con i necessari requisiti di accessibilità consente di provvedere con efficienza e velocità e permette di ridurre la necessità di revisioni e adattamenti successivi.
Ai sensi dell'art. 3, del D.P.C.M. 13 novembre 2014, il documento informatico può essere formato mediante una delle seguenti quattro modalità: redazione, acquisizione, registrazione informatica di informazioni o dati e generazione o raggruppamento di un insieme di dati o registrazioni.
La formazione del documento informatico mediante la sua redazione tramite l'utilizzo di appositi strumenti software, rappresenta oggi la principale modalità di produzione di documenti informatici da parte di una Pubblica Amministrazione; si tratta della più tradizionale modalità di formazione di un documento che interviene utilizzando applicazioni di office automation deputate, il più delle volte, alla redazione di documenti contenenti testo.
Una volta memorizzato nel suo formato originale di produzione, il documento informatico potrà essere consolidato in una o più versioni, sino ad arrivare alla sua versione definitiva, ossia la versione che non subirà alcuna ulteriore modifica di contenuto da parte del suo autore. Solo dopo questa fase, il documento assumerà anche una forma definitiva o, meglio, un formato definitivo in grado di rendere immodificabile il suo contenuto e, ove necessario, predisposto per una eventuale sottoscrizione digitale.
Immodificabilità e staticità sono, quindi, due caratteristiche essenziali che devono essere obbligatoriamente garantite. Le caratteristiche di immodificabilità e di integrità sono determinate da una o più delle seguenti operazioni:
1) la sottoscrizione con firma digitale ovvero con firma elettronica qualificata;
2) l'apposizione di una validazione temporale;
3) il trasferimento a soggetti terzi con posta elettronica certificata con ricevuta completa;
4) la memorizzazione su sistemi di gestione documentale che adottino idonee politiche di sicurezza;
5) il versamento ad un sistema di conservazione.
I documenti informatici prodotti dall'Amministrazione, indipendentemente dal software utilizzato, prima della loro sottoscrizione con firma elettronico/digitale, sono convertiti in uno dei formati standard previsti dalla normativa vigente in materia di conservazione, al fine di garantire la loro inalterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura.
Il documento informatico, identificato in modo univoco e persistente, è memorizzato nel sistema di gestione documentale in uso nella AOO che ne garantisce l'inalterabilità, la riservatezza e la fruibilità da parte di persone dotate di adeguate autorizzazioni. Gli altri sistemi informatici utilizzati dovranno contenere il documento solo per il ragionevole lasso di tempo necessario allo svolgimento delle attività lavorative, non sono ipotizzabili ulteriori database o archivi documentali alternativi o in duplicazione che non possiedano le necessarie caratteristiche di robustezza, affidabilità, riservatezza e sicurezza informatica previsti dalle norme.
L'Ente per la formazione dei documenti informatici, delle copie e degli estratti informatici adotta i seguenti formati: PDF/A; XML; OOXML; ODF; TXT; TIFF; PNG; SVG; EML; WAV. Formati diversi possono essere scelti solo in virtù di particolari esigenze tecniche che i predetti formati non soddisfano.
I documenti formati dall'Ente devono trattare un unico argomento, indicato dall'autore, in maniera sintetica ma esaustiva, nello spazio riservato all'oggetto, le firme necessarie alla redazione e il perfezionamento, sotto il profilo giuridico, del documento in partenza devono essere apposte prima della sua protocollazione. Le regole per la determinazione dei contenuti e della struttura dei documenti informatici sono definite dai responsabili dei singoli uffici.
Il documento da trasmettere (o almeno quello accompagnatorio) deve consentire l'identificazione dell'amministrazione mittente attraverso le seguenti informazioni:

- la denominazione e il logo dell'Ente;
- l'indicazione completa della Direzione, Servizio e Ufficio che ha prodotto il documento;

Città Metropolitana di Palermo
Via Maqueda, 100
90134 PALERMO
PEC: cm.pa@cert.cittametropolitana.pa.it
www.cittametropolitana.pa.it
C.F. 80021470820

- riferimenti di contatto dell'ufficio emittente, in particolare il recapito telematico a cui è preferibile che il mittente risponda in relazione al processo o procedimento del documento trattato;
- il codice fiscale dell'amministrazione.

E' fortemente raccomandato inoltre inserire:

- Data ed il luogo di redazione o emissione;
- Oggetto, che deve descrivere l'argomento trattato in maniera sintetica ma esaustiva;
- Destinatari interni ed esterni;
- Sottoscrizione secondo la formalità dell'atto;
- Elenco e descrizione di eventuali allegati.

I documenti dell'ente oltre che da applicativi di videoscrittura o text editor utilizzano software appositamente creati per produrre atti per la Città Metropolitana di Palermo, tali risorse garantiscono una formazione dei documenti con le seguenti caratteristiche:

- identificabilità del soggetto o dei soggetti che hanno contribuito a formare il documento;
- la sottoscrizione con firma digitale ai sensi delle vigenti norme tecniche;
- l'idoneità dei documenti ad essere gestiti mediante strumenti informatici e ad essere registrati mediante il protocollo informatico;
- l'accesso e la ricerca dei documenti mediante sistemi automatizzati;
- la leggibilità dei documenti nel tempo;
- la gestione dei flussi ed iter autorizzativi all'interno dell'ente;
- la visibilità solo al gruppo di utenti autorizzati;
- la produzione di documenti accessibili.

L'utilizzo di tale strumento è dunque preferibile ad ogni altro strumento alternativo e dovrà costituire una scelta prioritaria a meno di motivati impedimenti. In ogni caso qualunque sistema che preveda l'inserimento di allegati in vari formati non può essere in grado da solo di garantire le già richiamate caratteristiche che i documenti informatici devono avere, l'attenzione va sempre quindi posta sin dall'origine del documento, da parte di chi è chiamato a formare il documento stesso.
Per attribuire una data certa a un documento informatico prodotto all'interno della AOO, si applicano le regole per la validazione temporale e per la protezione dei documenti informatici di cui al DPCM 13 novembre 2014 ("Regole tecniche per la formazione, la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione, anche temporale, dei documenti informatici").

2.3 Strumenti operativi

Al fine di garantire la produzione di documenti coerente con la normativa la Città Metropolitana si è dotata di una serie di strumenti software, oltre che per la gestione documentale a norma, anche per la formazione degli atti ed ha provveduto ad istruire i propri dipendenti all'utilizzo degli stessi. I dipendenti sono quindi obbligati ad utilizzare tali strumenti per la formazione dei documenti della Città Metropolitana, in alcuni casi per garantire l'uniformità e la qualità dei documenti, il Responsabile della Gestione Documentale può inviare, anche su impulso dei vertici dell'ente, di istruzioni operative ed indicazioni sull'utilizzo degli stessi a tutti gli utenti. In tutti quei casi in cui è necessario utilizzare altri software per produrre testi, immagini, video, audio o altri formati comunque costituenti documenti destinati ad essere trasferiti anche all'esterno dell'ente, il produttore avrà cura di creare documenti informatici conformi al CAD, alle Linee Guida AGID, alle norme sull'accessibilità e alle indicazioni del presente manuale. La descrizione completa delle funzionalità dell'applicativo di protocollo è disponibile e consultabile insieme ai manuali operativi nella intranet dell'Ente.

Città Metropolitana di Palermo
Via Maqueda, 100
90134 PALERMO
PEC: cm.pa@cert.cittametropolitana.pa.it
www.cittametropolitana.pa.it
C.F. 80021470820

2.4 Tipologia di documenti e trasmissione dei documenti informatici

I documenti si distinguono in documenti in arrivo, documenti in partenza e documenti interni. Ai sensi della Direttiva MIT per l'impiego della posta elettronica nelle Pubbliche Amministrazioni del 27 novembre 2003 nonché del D.P.R. 11 febbraio 2005 n. 68 le stringhe di testo ricevute e/o inviate a mezzo posta elettronica sono da considerarsi documenti informatici* e quindi soggetti a protocollazione obbligatoria. [*si noti la definizione di documento informatico al paragrafo 1.4]
Ciò significa che non tutte le email vanno protocollate, ma quelle aventi rilevanza giuridico-amministrativa. Inoltre, è bene ricordare che se provenienti da email/PEC, data la natura del mezzo trasmissivo, sono **necessariamente** dei file informatici, qualunque sia la forma in cui sono rappresentati o siano stati formati originariamente.
Gli addetti alle operazioni di trasmissione per via telematica di atti, dati e documenti formati con strumenti informatici non possono prendere cognizione della corrispondenza telematica, duplicare con qualsiasi mezzo o cedere a terzi, a qualsiasi titolo, informazioni anche in forma sintetica o per estratto sull'esistenza o sul contenuto di corrispondenza, comunicazioni o messaggi trasmessi per via telematica, salvo che si tratti di informazioni che, per loro natura o per espressa indicazione del mittente, sono destinate ad essere rese pubbliche.
Come previsto dalla normativa vigente, i dati e i documenti trasmessi per via telematica sono di proprietà del mittente sino a che non sia avvenuta la consegna al destinatario.
Al fine di tutelare la riservatezza dei dati personali, i dati, i certificati ed i documenti trasmessi all'interno della AOO, contengono soltanto le informazioni relative a stati, fatti e qualità personali di cui è consentita la diffusione e che sono strettamente necessarie per il perseguimento delle finalità per le quali vengono trasmesse.

2.5 Firma digitale

La sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, è ottenuta con un processo di firma digitale conforme alle disposizioni dettate dalla normativa vigente. Al fine di garantire la piena attuazione dei principi di digitalizzazione, efficienza amministrativa e dematerializzazione dei procedimenti, come previsti dal Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. 82/2005, art. 20 e ss.) e dalle Linee guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, si rende necessaria la dotazione della firma digitale a tutti i dirigenti e funzionari dell'Ente.
La firma digitale costituisce infatti lo strumento giuridico-tecnico che assicura autenticità, integrità e non ripudio dei documenti informatici prodotti o sottoscritti nell'ambito dei procedimenti amministrativi, conferendo loro piena validità legale ai sensi dell'articolo 24 del CAD. La disponibilità di tale strumento per tutti i soggetti che, in base alle proprie competenze e responsabilità, formano o approvano atti e documenti dell'Ente, è condizione indispensabile per la gestione digitale dei flussi documentali e per la corretta esecuzione delle funzioni di responsabilità amministrativa, contabile e gestionale.
L'adozione diffusa della firma digitale, inoltre, favorisce la dematerializzazione dei processi interni, riduce l'uso della carta, accelera i tempi di conclusione dei procedimenti e garantisce la tracciabilità e sicurezza delle operazioni di sottoscrizione elettronica. Essa rappresenta un presupposto operativo per la completa integrazione del protocollo informatico, del sistema di gestione documentale e della conservazione digitale, assicurando la conformità alle disposizioni in materia di amministrazione digitale, trasparenza e accesso agli atti.
I messaggi ricevuti, sottoscritti con firma digitale, sono sottoposti a verifica di validità. Tale processo si realizza con modalità conformi a quanto prescritto dalla normativa vigente in materia (si vedano le norme pubblicate sul sito www.agid.gov.it).
Il sistema di gestione documentale prevede forme automatiche di verifica della firma digitale, il Responsabile del Procedimento ha il compito di verificare, in relazione agli obblighi previsti per il relativo procedimento, la validità della firma ed annotare tutte le eventuali anomalie riscontrate.

Città Metropolitana di Palermo
Via Maqueda, 100
90134 PALERMO
PEC: cm.pa@cert.cittametropolitana.pa.it
www.cittametropolitana.pa.it
C.F. 80021470820

Qualora il formato del file sia un PDF è preferibile sottoscrivere un documento informatico mediante lo standard PAdES con firma grafica opportunamente posizionata nel documento, questo per ottimizzare la leggibilità del documento stesso all'utente.

2.6 Uso della carta intestata

La carta intestata dell'Ente è utilizzata esclusivamente per la formazione di documenti informatici aventi rilevanza amministrativa, giuridica o istituzionale ed è riservata ai soggetti autorizzati nell'esercizio delle rispettive funzioni. Nei documenti informatici, la carta intestata è resa mediante modelli (template) digitali conformi agli standard grafici approvati, contenenti la denominazione dell'Ente, gli elementi identificativi essenziali e i riferimenti istituzionali. Il logo ufficiale dell'Ente è pubblicato sul sito istituzionale, è vietato l'utilizzo di eventuali versioni difformi dallo stesso. I documenti così formati devono essere gestiti secondo le regole del sistema di gestione documentale e di conservazione, nel rispetto del Codice dell'Amministrazione Digitale e delle Linee guida AgID, garantendo integrità, autenticità, leggibilità, immodificabilità e tracciabilità nel tempo. È vietato l'utilizzo della carta intestata digitale al di fuori dei sistemi e delle procedure istituzionali dell'Ente, nonché per comunicazioni personali, informali, finalità private, propaganda politica o comunque non riconducibili all'attività istituzionale.
I documenti anche se redatti su carta intestata dell'Ente ma inviati da luoghi o server **esterni** non di pertinenza dell'amministrazione, trasmessi alla casella istituzionale, sono comunque soggetti a registrazione di protocollo in ingresso, essendo comunque provenienti attraverso un canale di trasmissione esterno.

Città Metropolitana di Palermo
Via Maqueda, 100
90134 PALERMO

PEC: cm.pa@cert.cittametropolitana.pa.it
www.cittametropolitana.pa.it

C.F. 80021470820

CAPITOLO 3

Registrazione di protocollo

3.1 Non soggetti a registrazione di protocollo

Come previsto dall'art.53 c.5 del DPR 445/2000 "Sono oggetto di registrazione obbligatoria i documenti ricevuti e spediti dall'amministrazione e tutti i *documenti informatici*. Ne sono esclusi:

- le gazzette ufficiali,
- i bollettini ufficiali e i notiziari della pubblica amministrazione,
- le note di ricezione delle circolari, direttive e altre disposizioni già conosciute dall'Ente,
- i materiali e rilevazioni statistiche,
- gli atti preparatori interni privi di rilevanza giuridico-probatoria autonoma,
- i giornali,
- le riviste ed i libri,
- i materiali pubblicitari (opuscoli informativi, dépliant e cataloghi),
- gli inviti a manifestazioni, convegni o eventi che non comportino attivazione di procedimenti,
- e tutti i documenti già soggetti a registrazione particolare dell'amministrazione".

La legge precisa che devono essere protocollati solo i documenti in senso proprio, non materiali informativi di altro genere o libri. Viene esclusa dalla registrazione tutta la corrispondenza che non rappresenta un vero e proprio documento, ovvero ciò che per natura non riveste alcuna rilevanza giuridica-amministrativa presente e futura, quali ad esempio:

- comunicazioni d'occasione (condoglianze, auguri, congratulazioni, ringraziamenti, ecc.);
- richieste di ferie e permessi;
- richieste di rimborso spese di missioni e documenti similari di natura contabile interna;
- i certificati di malattia del personale;
- informazioni su corsi di formazione ed aggiornamento;
- pubblicità ed offerte e preventivi non richiesti;
- ricevute di ritorno delle raccomandate;
- solleciti di pagamento, salvo che non costituiscano diffida formale o attivino un procedimento amministrativo;
- manuali d'uso, guide operative e documentazione tecnica a carattere informativo;
- altro materiale editoriale non destinato ad avviare procedimenti amministrativi;
- bolle di accompagnamento, documenti di trasporto e simili;
- i curricula non richiesti.

Inoltre non va ulteriormente registrato ciò che è già "soggetto a registrazione particolare dell'amministrazione", ovvero viene inserito in appositi repertori, organizzando in ordine cronologico documenti simili per forma e provenienza, non devono essere ulteriormente protocollati.
In virtù del comma 5 dell'art. 53 del Decreto del Presidente della Repubblica n. 445 del 28 dicembre 2000 sono esclusi dalla registrazione obbligatoria e, quindi, NON devono essere protocollati, le categorie precedentemente elencate, qualunque sia il mezzo trasmissivo utilizzato, ivi compresa la PEC.
Inoltre bisogna ricordare che se pur il D.Lgs.82/2005 (CAD) prevede che le pubbliche amministrazioni sono tenute a protocollare tutte le comunicazioni ufficiali, va altresì evidenziato che questo riguarda le comunicazioni destinate all'amministrazione stessa, e non quelle erroneamente indirizzate. Tra i principi del Regolamento UE 2016/679 c'è la necessità di trattare solo i dati pertinenti e necessari, una PEC errata potrebbe non rispettare questi criteri, rendendo la protocollazione non appropriata. L'addetto al protocollo non deve procedere alla protocollazione di PEC ricevuta per errore, esclusivamente se:

- il contenuto è manifestamente estraneo alle funzioni pubbliche dell'Ente;

Città Metropolitana di Palermo
Via Maqueda, 100
90134 PALERMO
PEC: cm.pa@cert.cittametropolitana.pa.it
www.cittametropolitana.pa.it
C.F. 80021470820

- il destinatario correttamente dedotto è **palesemente** diverso da qualunque ufficio della Città Metropolitana di Palermo;
- non integra alcuna istanza amministrativa;

Sovente per assonanza la Città Metropolitana di Palermo riceve documenti indirizzati al Comune di Palermo o al Sindaco del Comune di Palermo, il protocollista deve quindi fare molta attenzione a distinguere ciò che è reale competenza della Città Metropolitana, anche se con una intestazione errata e ciò che invece era destinata al Comune. In ogni caso fare riferimento al paragrafo "Gestione della posta non di competenza" per identificare con esattezza le attività da svolgere.

3.2 Documenti in arrivo

Per documenti in arrivo si intendono i documenti – cartacei o elettronici - acquisiti dall'AOO nell'esercizio delle proprie funzioni, indipendentemente dal mezzo tecnico utilizzato per il recapito. Ai sensi dell'art.43 del DPR n. 445/2000 e successive modificazioni, sono da considerarsi documenti che soddisfano la forma scritta i documenti trasmessi da chiunque all'Ente qualunque mezzo telematico od informatico idoneo ad accertarne la fonte di provenienza. L'operazione di protocollazione per i documenti in arrivo è effettuata centralmente presso l'ufficio del protocollo, sia per tutti i documenti cartacei recapitati nella sede legale, sia per ciò che perviene alla casella di posta istituzionale. Qualora un ufficio o del personale fosse destinatario di documenti da protocollare in caselle di posta diverse da quelle istituzionali esso provvederà a rinviare la documentazione al mittente pregandolo di rinviarle alla casella istituzionale corretta o protocollerà, se autorizzato, esso stesso in ingresso, certificando in questo modo mittente e data di ricezione. I documenti registrati vengono successivamente smistati all'ufficio a cui compete il procedimento. L'ufficio o personale destinatario a cui viene assegnato il documento deve confermare accettando la presa in carico del documento o rifiutare l'assegnazione sempre utilizzando il programma di gestione documentale, motivando il rifiuto. L'ufficio protocollo provvede allo smistamento seguendo le linee generali del presente manuale e le indicazioni e direttive della Direzione, in particolare trae indicazione dalla Tabella di procedimenti pubblicata sul sito istituzionale dell'Ente, la cui redazione è assegnata alle singole Direzioni di competenza; il RP (Responsabile del procedimento) è incaricato delle operazioni di fascicolazione, vale a dire della corretta creazione e gestione del fascicolo relativo all'affare o al procedimento amministrativo.
La corrispondenza in ingresso può essere acquisita dalla AOO con diversi mezzi e modalità, in base alla tecnologia di trasporto utilizzata dal mittente.
Un documento informatico può essere recapitato:
1. a mezzo posta elettronica convenzionale o certificata;
2. su supporto rimovibile quale, ad esempio, cd rom, dvd, floppy disk, tape, pen drive, consegnato direttamente alla UOP o inviato per posta convenzionale o corriere.
Un documento analogico può essere recapitato:
1. a mezzo posta convenzionale o corriere;
2. a mezzo posta raccomandata;
3. per telegramma;
4. con consegna diretta da parte dell'interessato, o tramite una persona dallo stesso delegata, alle UOP e/o agli UOR aperti al pubblico.
Ciascuna tipologia comporta metodi diversi di acquisizione.
Si noti che un documento ricevuto per posta elettronica, che sia convenzionale o certificata, è sempre un documento informatico, dunque dovrà essere sempre registrato a protocollo il file relativo, non può quindi essere ammissibile la registrazione di un file prodotto come conseguenza di una scansione di un cartaceo, anche se quest'ultimo è la stampa della relativa posta elettronica.

Città Metropolitana di Palermo
Via Maqueda, 100
90134 PALERMO
PEC: cm.pa@cert.cittametropolitana.pa.it
www.cittametropolitana.pa.it
C.F. 80021470820

3.3 Documenti in partenza

Per documenti in partenza si intendono i documenti prodotti dagli uffici nell'esercizio delle proprie funzioni e indirizzati a destinatari esterni all'AOO. Essendo nell'Ente un'unica AOO, i documenti inviati da una Direzione ad altre direzioni appartenenti esclusivamente alla Città Metropolitana di Palermo non sono mai da considerare documenti in partenza. La protocollazione dei documenti in partenza è effettuata dall'ufficio protocollo della Direzione o dall'ufficio di emissione del documento, in ogni caso la registrazione del documento in uscita è effettuata dalla stessa persona che provvede a spedire il documento, prediligendo tra le possibili opzioni la funzione automatica prevista nel programma di Gestione Documentale. L'Amministrazione produce tutti i suoi originali in formato digitale, il personale addetto provvede ad inviare il documento prediligendo canali telematici e **solo** in caso non sia possibile procedere con altro mezzo, provvede a stampare il documento e spedire per posta tradizionale o in alternativa (preferibile se le dimensioni della documentazioni sono elevate) il documento informatico viene copiato su supporto digitale rimovibile non modificabile e trasmesso al destinatario con altri mezzi di trasporto.

3.4 Documenti interni

Per documenti interni si intendono gli atti preparatori e/o di **esclusiva** rilevanza interna, anche informatici, scambiati tra le diverse unità organizzative della stessa AOO, che debbono, se considerati formali, essere registrati utilizzando le apposite funzioni del sistema di protocollo informatico in uso anche senza dotare tali atti di uno specifico numero di protocollo. Nel sistema di gestione documentale dell'Ente è prevista la protocollazione (o registrazione) interna, intesa come la registrazione di documenti informatici formati o scambiati esclusivamente all'interno dell'amministrazione, non destinati a soggetti esterni e privi di rilevanza giuridico-amministrativa verso terzi. Non può essere considerato interno un qualunque documento destinato, tra gli altri, ad essere anche trasmesso a soggetti esterni all'amministrazione, anche in semplice conoscenza. Non può essere altresì essere considerata documentazione interna se trasmesso mediante mezzi (email, PEC, ecc) non appartenenti agli strumenti in dotazione all'amministrazione stessa (server esterni).
La registrazione interna è effettuata a fini organizzativi, istruttori e di tracciabilità, al fine di:

- garantire l'ordinata gestione dei flussi documentali interni;
- consentire la ricostruzione delle fasi procedimentali;
- assicurare trasparenza, responsabilità e continuità amministrativa.

Tale registrazione non equivale alla protocollazione di cui al protocollo informatico generale, non attribuisce data certa opponibile a terzi e non conferisce al documento valenza giuridica autonoma.
I documenti oggetto di registrazione interna sono comunque soggetti alle regole di:

- classificazione;
- fascicolazione;
- conservazione digitale

secondo quanto previsto dal presente Manuale.
La registrazione dei documenti interni è affidata al Responsabile del Procedimento Amministrativo (RP) incaricato anche delle operazioni di creazione e gestione del fascicolo relativo all'affare o al procedimento amministrativo. Se il documento interno non è direttamente collegabile ad un procedimento amministrativo, l'inserimento sarà cura dell'ufficio amministrativo di riferimento a cui è relativo il documento o in caso di ulteriore impossibilità sarà affidato all'Ufficio Protocollo. A meno di una rilevanza probatoria o da operazione imposta da una norma di legge non è necessario provvedere alla protocollazione di documenti interni, in mancanza di rilevanza giuridica essi possono essere trasmessi anche con semplice email senza necessità di registrazione nel sistema di gestione documentale, in ogni caso possono essere preferibilmente inseriti come documenti non protocollati. In particolare, non devono essere protocollati i documenti a carattere informale, le bozze, le note di lavoro, le comunicazioni prive di rilevanza amministrativa, i documenti già registrati in altri sistemi

Città Metropolitana di Palermo
Via Maqueda, 100
90134 PALERMO
PEC: cm.pa@cert.cittametropolitana.pa.it
www.cittametropolitana.pa.it
C.F. 80021470820

gestionali e le copie di documenti già protocollati. Tuttavia, tutti gli atti che comportano l'assunzione di responsabilità amministrativa, decisionale o gestionale devono essere adeguatamente registrati per garantirne la tracciabilità e la conservazione. A titolo esemplificativo:
La circolazione dei documenti ufficiali nella Pubblica Amministrazione deve avvenire prioritariamente attraverso il protocollo informatico nei seguenti casi:

- Documenti che producono effetti giuridici o amministrativi;
- Atti che devono essere conservati come parte del fascicolo amministrativo;
- Comunicazioni che testimoniano attività istruttorie, decisioni, disposizioni ufficiali;
- Scambi tra uffici che hanno valore legale o probatorio.

La posta elettronica può essere utilizzata per:

- Scambi informali tra colleghi (condivisione di idee, bozze, richieste di chiarimenti);
- Comunicazioni organizzative interne (avvisi, riunioni, circolari non vincolanti);
- Integrazioni non formali che non producono effetti giuridici;
- Condivisione di materiali di lavoro che non costituiscono atto amministrativo formale.

In attuazione di quanto previsto dalla Direttiva del Ministro per l'innovazione e le tecnologie del 18 novembre 2005 concernente l'impiego della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni che prevede l'utilizzo della posta elettronica per lo scambio di documenti informatici tra i vari uffici dell'AOO.

3.5 Obblighi della Pubblica Amministrazione

Le Pubbliche Amministrazioni hanno l'obbligo di:

- Registrare i documenti (protocollazione o repertoriazione);
- Gestire i flussi documentali integrali con il protocollo informatico;
- Introdurre dei piani di classificazione (titolario di classificazione);
- Fascicolare i documenti;
- Elaborare piani di conservazione (massimario di selezione).

3.6 Comunicazioni delle P.A.

L'Agenda Digitale Italiana (D. L. n. 179/2012 convertito in Legge n. 221/2012) ha introdotto l'obbligo di comunicazioni telematiche tra Amministrazioni. La norma, al fine di garantirne la validità ai fini del procedimento amministrativo, prevede che le comunicazioni telematiche possano ritenersi valide solo se ne è verificata la provenienza, e – cioè – ricorra uno dei seguenti casi:
a) sono sottoscritte con firma digitale o altro tipo di firma elettronica qualificata;
b) ovvero sono dotate di segnatura di protocollo informatico;
c) ovvero sono trasmesse via Posta Elettronica Certificata.
Si tenga conto che la segnatura è un file XML che viene inviato automaticamente dal programma di gestione documentale, se si utilizzano altri sistemi di trasmissione non può garantirsi la trasmissione di detto file, esso non deve essere confuso con la copia di cortesia che contiene la stampigliatura di protocollo.
Per obbligare gli Enti ad effettuare comunicazioni telematiche in luogo di quelle cartacee, il legislatore – con l'art. 6 D.L. n. 179/2012 – ha successivamente modificato l'art. 47 CAD, prevedendo che l'invio di comunicazioni ad altre Amministrazioni con strumenti diversi da quelli telematici comporta responsabilità dirigenziale e responsabilità disciplinare, ferma restando la responsabilità per danno erariale. L'invio di comunicazioni mediante i tradizionali strumenti (come le tradizionali raccomandate), dove invece è possibile usare idonei strumenti digitali, deve essere considerato un illecito disciplinare, salvo non sia accertato che non si possa disporre altrimenti. L'invio di comunicazioni con strumenti diversi da quelli telematici non è soltanto violazione dei doveri d'ufficio, ma rappresenta anche fonte di responsabilità erariale.

Città Metropolitana di Palermo
Via Maqueda, 100
90134 PALERMO
PEC: cm.pa@cert.cittametropolitana.pa.it
www.cittametropolitana.pa.it
C.F. 80021470820

3.7 Registrazione

Tutti i documenti in arrivo e in partenza ed i documenti digitali vanno protocollati. Il protocollo serve, infatti, ad attestare, per un determinato documento data di ingresso e provenienza ed a consentire di attribuire ad esso una classificazione sulla base del titolario. Nessun altro sistema di annotazione, comunque formato, ha rilevanza giuridica ai fini della determinazione dell'ingresso del documento nell'amministrazione e quindi della decorrenza di eventuali termini. Ai sensi dell'art.53 del D.P.R. 28 dicembre 2000 all'atto della protocollazione vanno, obbligatoriamente, memorizzati i seguenti elementi:
a) data di registrazione assegnata automaticamente dal sistema;
b) numero di protocollo generato automaticamente;
c) mittente per il documento in arrivo;
d) destinatario per il documento in partenza;
e) oggetto del documento, non modificabile;
f) impronta del documento informatico, cioè di una sequenza di caratteri che identificano in maniera univoca il documento così come previsto dalle vigenti regole tecniche;
g) data e protocollo se il documento è in arrivo e se disponibili;
È inoltre opportuno inserire:
h) numero degli allegati;
i) descrizione degli allegati.
L'insieme di tali elementi è denominato «Registratura» o «Elementi di Registrazione».
Ricordiamo il comma 5 dell'art.53 D.P.R. 445 del 28/12/2000: "Sono oggetto di registrazione obbligatoria i documenti ricevuti e spediti dall'amministrazione e tutti i documenti informatici. Ne sono esclusi le gazzette ufficiali, i bollettini ufficiali e i notiziari della pubblica amministrazione, le note di ricezione delle circolari e altre disposizioni, i materiali statistici, gli atti preparatori interni, i giornali, le riviste, i libri, i materiali pubblicitari, gli inviti a manifestazioni e tutti i documenti già soggetti a registrazione particolare dell'amministrazione.".
La registrazione di protocollo di un documento informatico è eseguita dopo che l'operatore addetto ne ha verificato:

- l'autenticità,
- la provenienza,
- l'integrità e la validità amministrativa della firma.

La registrazione di protocollo dei documenti informatici ricevuti per posta elettronica è effettuata in modo da far corrispondere ad ogni messaggio una registrazione, che si può riferire sia al corpo del messaggio che ad uno dei file ad esso allegati che può assumere la veste di documento principale.

3.8 Timbro di protocollo o segnatura

La segnatura di protocollo è l'apposizione o l'associazione al documento, in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti la registrazione di protocollo per consentire di individuare ciascun documento in modo inequivocabile; la registrazione e la segnatura costituiscono un'operazione unica e contestuale avente la natura di atto pubblico.
I dati della segnatura di protocollo di un documento informatico sono contenuti in un documento che viene generato automaticamente dal programma di protocollo informatico a partire dall'originale.
La segnatura di protocollo di un documento cartaceo è realizzata attraverso l'aggiunta, al documento cartaceo originale, della stampa della prima pagina del file di stampigliatura prodotto dal sistema di gestione documentale o nel caso di utilizzo del registro di emergenza di etichetta autoadesiva di protocollo sulla quale sono riportate le seguenti informazioni:
• denominazione dell'Amministrazione;
• codice identificativo dell'Amministrazione;
• codice identificativo dell'Area Organizzativa Omogenea;
• data e numero di protocollo del documento;

Città Metropolitana di Palermo
Via Maqueda, 100
90134 PALERMO
PEC: cm.pa@cert.cittametropolitana.pa.it
www.cittametropolitana.pa.it
C.F. 80021470820

• codice a barre contenente le informazioni di cui ai punti precedenti.
L'apposizione della segnatura di protocollo manuale meccanica sull'originale cartaceo prevista nel D.P.R. 445 del 28/12/2000 è stata abrogata dal D. Lgs. 7 marzo 2005 n.82. L'originale cartaceo non va quindi mai alterato e quindi non devono essere trascritti sullo stesso i dati del protocollo.
La struttura ed i contenuti del file di segnatura di protocollo di un documento informatico sono conformi alle disposizioni tecniche di cui alla Circolare AIPA 7 maggio 2001, n° 28. Il file contenente le informazioni relative alla segnatura di protocollo è associato al documento relativo e va trasmesso assieme a esso. Il sistema di gestione documentale, attraverso la procedura "invio segnatura", trasmette automaticamente al destinatario tutti i file che la norma prevede, ivi compreso la necessaria segnatura di protocollo.

3.9 Il registro di protocollo

Il registro di protocollo è un atto pubblico originario che fa fede della tempestività e dell'effettivo ricevimento e spedizione di un documento, indipendentemente dalla regolarità del documento stesso ed è idoneo a produrre effetti giuridici a favore o a danno delle parti. Il registro di protocollo è soggetto alle forme di pubblicità e di tutela di situazioni giuridicamente rilevanti previste dalla normativa vigente. Il servizio è centralizzato e gestito dall'ente, ogni unità organizzativa fa riferimento per l'espletamento delle sua attività al sistema di protocollo informatico e gestione documentale unico predisposto dall'Ente. Il contenuto del registro informatico di protocollo viene inviato in conservazione al termine della giornata lavorativa.

3.10 Annullamento di una registrazione

È consentito l'annullamento di una registrazione di protocollo solo attraverso l'apposizione della dicitura «annullato», che deve essere effettuata in maniera tale da consentire la lettura delle informazioni registrate in precedenza e da non alterare le informazioni registrate negli elementi obbligatori del protocollo. Solo il Responsabile della Gestione Documentale è autorizzato ad annullare i documenti. Ad esso vanno trasmesse le richieste in forma scritta contenenti il numero di protocollo da annullare, i motivi dell'annullamento e, se il documento è stato protocollato nuovamente in modo corretto gli estremi del nuovo protocollo, l'indicazione del nuovo numero di protocollo attribuito al documento in questione. Nel record di protocollo devono apparire, in forma ben visibile, oltre agli elementi già indicati, anche data e ora dell'annullamento, nonché il codice identificativo dell'operatore che ha effettuato l'annullamento.

3.11 Comunicazioni urgenti

La protocollazione costituisce un adempimento finalizzato alla registrazione ufficiale dei documenti e alla loro tracciabilità. Considerati i tempi tecnici necessari per la registrazione e il successivo smistamento, essa non costituisce, di per sé, uno strumento idoneo a garantire la tempestiva segnalazione di comunicazioni urgenti al destinatario.
Qualora un documento richieda un intervento immediato o sia caratterizzato da particolare urgenza, il mittente o l'ufficio competente provvede ad attivare, contestualmente alla protocollazione o successivamente ad essa, gli ulteriori canali di comunicazione previsti dall'organizzazione dell'Ente, idonei ad assicurare la tempestiva conoscenza del contenuto da parte del destinatario.

Città Metropolitana di Palermo
Via Maqueda, 100
90134 PALERMO
PEC: cm.pa@cert.cittametropolitana.pa.it
www.cittametropolitana.pa.it
C.F. 80021470820

CAPITOLO 4

Gestione dei flussi documentali

4.1 Ciclo di lavoro

Il protocollo è solo uno degli elementi che costituiscono la gestione documentale, essi si completano nel prosieguo del flusso di lavoro come segue:
1. il servizio di protocollo provvede all'apposizione del numero e della data di registrazione, nonché della struttura/ufficio di competenza e di altre strutture oppure organi individuati in copia per conoscenza (e p.c.);
2. il servizio di protocollo provvede anche alla eventuale correzione dello smistamento ad uno degli uffici, tenendo conto della storicizzazione delle assegnazioni, registrando cioè data e denominazione dei precedenti assegnatari del documento;
3. il Direttore della Direzione o suo delegato provvede ad assegnare il documento al responsabile del procedimento amministrativo (RP), [si badi che questa operazione non deve essere eseguita necessariamente per ogni singolo provvedimento ma può essere preordinata per categorie di documenti];
4. Il RP provvede alla sua fascicolazione, segnandovi anno e numero dell'unità archivistica (fascicolo o sotto-fascicolo) ed alla classificazione (titolo e classe).
Per i procedimenti amministrativi per i quali si renda necessaria la riservatezza temporanea delle informazioni, cioè il differimento dei termini di accesso (ad esempio, gare e appalti, verbali di concorso, etc.), è prevista una forma di accesso riservato al protocollo unico. Il responsabile dell'immissione dei dati deve indicare contestualmente alla registrazione di protocollo anche l'anno, il mese e il giorno, nel quale le informazioni temporaneamente riservate divengono soggette al diritto di accesso nelle forme previste dalla normativa vigente.
Nel caso di un temporaneo ed eccezionale carico di lavoro che non permette di evadere la corrispondenza ricevuta nella medesima giornata lavorativa e qualora dalla mancata registrazione di protocollo del documento nella medesima giornata lavorativa di ricezione possa venire meno un diritto di terzi (ad esempio per la registrazione di un consistente numero di domande di partecipazione ad un concorso in scadenza), con motivato provvedimento formale del responsabile del Servizio per la gestione informatica dei documenti, dei flussi documentali e degli archivi è autorizzata la protocollazione differita che consiste nel differimento dei termini di registrazione, cioè nel provvedimento con il quale vengono individuati i documenti da ammettere alla registrazione differita, le cause e il termine entro il quale la registrazione di protocollo deve comunque essere effettuata. Il protocollo differito si applica solo ai documenti in arrivo e per tipologie omogenee che il Responsabile del Servizio di protocollo deve specificatamente descrivere nel provvedimento indicando, la data di arrivo dei documenti da sottoporre a tale attività differita. Ove possibile è opportuno che nella giornata di arrivo degli atti venga quanto meno protocollato un elenco, a firma del Responsabile del Servizio, che contenga gli elementi identificativi di tali documenti numericamente elencati. Tale elenco, completo di registratura di protocollo, andrà allegato al procedimento formale con il quale si dispone il differimento dei termini di protocollazione.
Sono previste, e regolamentate con successive ed apposite disposizioni, particolari forme di riservatezza e di accesso controllato al protocollo unico per:
1. documenti legati a vicende di persone o a fatti privati o particolari;
2. documenti di carattere politico e di indirizzo di competenza del Direttore Generale che, se resi di pubblico dominio, potrebbero ostacolare il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
3. documenti dalla cui contestuale pubblicità possa derivare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell'attività amministrativa (di carattere politico o gestionale).

Città Metropolitana di Palermo
Via Maqueda, 100
90134 PALERMO
PEC: cm.pa@cert.cittametropolitana.pa.it
www.cittametropolitana.pa.it
C.F. 80021470820

Tali documenti, specificamente individuati dalla normativa vigente (in particolare dall'art. 24 della Legge 7 agosto 1990, n. 241, dal D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184 e dalle disposizioni in materia di protezione dei dati personali di cui al Regolamento UE 2016/679 - GDPR e al Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196, come modificato dal Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101), confluiscono nell'Archivio riservato e divengono consultabili alla scadenza dei termini indicati dalla normativa vigente e dalle disposizioni regolamentari in materia. Motivate richieste di consultazione potranno essere accolte prima della scadenza dei termini con le procedure previste dalla normativa vigente. A salvaguardia dei dati personali, tali documenti vengono protocollati con le specificazioni del presente manuale e trasmessi in busta chiusa sigillata e firmata sui lembi di chiusura dal responsabile del protocollo direttamente al Funzionario di competenza, ovvero assegnate mediante il programma di gestione documentale, senza ulteriori trasmissioni, se il destinatario possiede i permessi alla sua apertura nel programma di Gestione Documentale. Se trasmessa in busta chiusa, tale tipologia di trasmissione si conserverà memoria nel campo note del protocollo. In caso di trasmissione telematica saranno adottate idonei sistemi atti a garantire il medesimo livello di riservatezza.

4.2 Documenti in arrivo alla direzione

L'operazione di registrazione per i documenti in arrivo è di norma effettuata da un ufficio incaricato della gestione documentale e protocollo. I documenti registrati vengono classificati e poi smistati per competenza ad uno degli uffici amministrativi, individuate in base al modello delle competenze funzionali così come definito dall'organigramma o alla persona incaricata della gestione del procedimento cui il documento è relativo. All'interno dell'ufficio competente, se non è già espressamente designato il RP, il responsabile dell'ufficio individuato dal Direttore in base all'organizzazione delle competenze della struttura stessa, provvede, secondo istruzioni dettate dalla Direzione, alla eventuale e relativa assegnazione mediante opportuna notazione associata al documento informatico stesso, in mancanza di espresse indicazioni il responsabile del procedimento amministrativo (RP) è il responsabile stesso dell'ufficio.
Il direttore, ai sensi dell'art. 5 comma 1 della Legge 241/90, assegna a sé o ad altri la responsabilità della istruttoria e di ogni altro adempimento inerente il singolo procedimento nonché, eventualmente, dell'adozione del provvedimento finale, individuando il RP all'interno della struttura. Qualora non sia specificato nemmeno l'ufficio competente il responsabile dell'istruttoria coincide con il Direttore della struttura. Nel caso di erronea individuazione di competenza il documento va restituito tempestivamente al servizio di protocollazione della AOO, che provvederà ad una nuova assegnazione.
Qualora pervenga un documento di competenza di altro Ente, altra persona fisica e giuridica, lo stesso non deve essere protocollato e viene prontamente trasmesso a chi di competenza, se individuabile. In caso contrario viene restituito al mittente. Nel caso in cui, per qualunque motivo, un documento di questo tipo venga registrato dovrà essere annullato. In entrambi i casi, i documenti trasmessi saranno sempre e comunque accompagnati da una lettera di trasmissione opportunamente protocollata.

4.3 Documenti in arrivo dall'esterno

L'ufficio protocollo provvede all'apertura ed alla registrazione della posta. Il personale addetto controlla quotidianamente i messaggi pervenuti nella casella di posta istituzionale e verifica se sono da protocollare. La corrispondenza in arrivo va aperta di norma nel medesimo giorno lavorativo di ricezione e contestualmente protocollata. Non sono aperte le lettere indirizzate a singoli destinatari con l'indicazione di "Riservata", "personale", "confidenziale" (o dicitura equivalente) o per le quali sia chiaramente desumibile il carattere personale del contenuto. In tali casi la corrispondenza viene consegnata chiusa al destinatario che avrà cura di reindirizzarla tempestivamente al Protocollo qualora il contenuto sia giuridicamente rilevante per l'ente.

Città Metropolitana di Palermo
Via Maqueda, 100
90134 PALERMO
PEC: cm.pa@cert.cittametropolitana.pa.it
www.cittametropolitana.pa.it
C.F. 80021470820

Per la corrispondenza d'interesse lavorativo in entrata si raccomanda di invitare cittadini, fornitori, committenti e interlocutori in genere ad intestare la comunicazione ad un ufficio o comunque alla struttura e non ad una persona nello specifico. La corrispondenza in entrata che venga acquisita direttamente tramite consegna effettuata a mano dall'interessato, sarà compito dell'unità operativa ricevente inoltrare la medesima in giornata al servizio di protocollazione per le operazioni di competenza. L'RP ha facoltà di visionare il documento originale, tutte le volte che lo riterrà necessario lasciando che il documento rimanga in custodia all'ufficio di protocollo. L'RP utilizzerà per la fascicolazione digitale, la copia informatica del documento resa autentica dalla certificazione rilasciato dall'ufficio protocollo.

La corrispondenza ricevuta via telegramma, per ciò che concerne la registrazione di protocollo è trattata come un documento cartaceo.

I telefax
Il fax non è più uno strumento idoneo alla trasmissione di documenti tra Pubbliche Amministrazioni. Ogni operatore si asterrà dalla trasmissione di documenti mediante fax privilegiando prima ogni altro tipo di mezzo di comunicazione.

Messaggi di posta elettronica non certificata ed allegati che non siano documenti informatici
Una email non certificata non ha valore legale di comunicazione certa. La PA può leggerla, ma non può considerarla una istanza formale, quindi di norma non va registrata a protocollo. Questi file possono essere conservati, ma non hanno valore di documento amministrativo autentico, a meno che non siano: accompagnati da firma digitale, o acquisiti come copie informatiche ai sensi dell'art. 22 CAD, previa attestazione di conformità da parte del funzionario. Se la provenienza può essere certificata in altro modo, in relazione al valore del documento nel processo interessato, il funzionario può decidere di prendersi la responsabilità di registrare lo stesso a protocollo, in tal caso deve però obbligatoriamente indicare il canale non certificato di provenienza, in ogni caso la protocollazione non sana il difetto di canale e non produce effetti legali certi.

Messaggi indirizzati ad una casella di posta diversa da quelle abbinate al protocollo
Se il messaggio di posta elettronica perviene ad una casella diversa da quella istituzionale, si potrà scegliere esclusivamente una delle seguenti modalità:
a) il messaggio dovrà essere **restituito al mittente** con l'indicazione della casella di posta adibita alla protocollazione;
b) il messaggio dovrà essere **reindirizzato** alla casella istituzionale di posta elettronica e per conoscenza al mittente; il documento verrà registrato indicando "Documento ricevuto via posta elettronica" e la casella di posta in cui è stato inizialmente spedito;
c) il documento verrà **registrato dal funzionario** che lo ha ricevuto nella propria casella di posta e dovrà indicare la casella di posta in cui ricevuto il documento. La valenza giuridico-probatoria di un messaggio così ricevuto è assimilabile a quello di una missiva non sottoscritta e comunque valutabile dal responsabile del procedimento amministrativo (RP).

I documenti informatici
La ricezione dei documenti informatici indirizzati all'Ente è assicurata tramite la casella di posta elettronica certificata riservata a questa funzione il cui indirizzo è presente nel portale IPA.
Il Responsabile del Servizio provvede a pubblicizzare il suddetto indirizzo postale elettronico istituzionale con ogni mezzo di comunicazione e a trasmetterlo agli Organi competenti ai sensi dell'articolo 12, comma 2, lettera c), del D.P.C.M. 31 ottobre 2000. L'operazione di ricezione dei documenti informatici avviene con modalità conformi alle disposizioni contenute nel decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82. Esse comprendono anche i processi di verifica dell'autenticità, della provenienza e

Città Metropolitana di Palermo
Via Maqueda, 100
90134 PALERMO
PEC: cm.pa@cert.cittametropolitana.pa.it
www.cittametropolitana.pa.it
C.F. 80021470820

dell'integrità dei documenti stessi. La protocollazione dei documenti informatici avviene – di norma – senza produzione di copie a stampa. Tutto il processo di assegnazione ed invio all'ufficio competente avverrà per via telematica, ogni utente è tenuto a consultare periodicamente il sistema informatico di protocollo per verificare la ricezione di eventuali documenti, anche se prevista dal sistema una notifica automatica.

Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili
I documenti digitali possono essere recapitati anche per vie diverse dalla posta elettronica. Nei casi in cui con un documento cartaceo sono trasmessi allegati su supporto rimovibile, considerata l'assenza di standard tecnologici e formali in materia di registrazione di file digitali, la AOO si riserva la facoltà di acquisire e trattare tutti quei documenti informatici così ricevuti che riesce a decodificare e interpretare con le tecnologie a sua disposizione.
Superata questa fase, il documento viene inserito nel flusso di lavorazione e sottoposto a tutti i controlli e adempimenti del caso.
L'acquisizione degli allegati digitali nel sistema di gestione documentale può avvenire solo entro certi limiti di grandezza totale. Gli allegati che superano tale dimensione dovranno essere riversati su un apposito disco virtuale condiviso e visibile dagli utenti assegnatari.
Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici
Il sistema di gestione informatica dei documenti, in conformità alle disposizioni contenute nella Circolare AIPA 7 maggio 2001, n. 28, provvede alla formazione e all'invio ai mittenti dei seguenti messaggi:
1. messaggio di aggiornamento di conferma (solo su esplicita richiesta della AOO mittente): un messaggio che contiene una comunicazione di aggiornamento riguardante un documento protocollato ricevuto in precedenza;
2. messaggio di annullamento di protocollazione (obbligatorio): un messaggio che contiene una comunicazione di annullamento di una protocollazione in ingresso di un documento ricevuto in precedenza;
3. messaggio di conferma di ricezione (solo su esplicita richiesta della AOO mittente): un messaggio che contiene la conferma dell'avvenuta protocollazione in ingresso di un documento ricevuto;
4. messaggio di notifica di eccezione (obbligatorio): un messaggio che notifica la rilevazione di una anomalia in un messaggio ricevuto.

4.3 Documenti in arrivo: Posta cartacea

La posta cartacea di tutto l'Ente, salvo eccezioni individuate dalle singole direzioni, viene recapitata al medesimo ufficio centralizzato incaricato, le singole direzioni possono decidere di accettare posta cartacea provvedendo autonomamente a tutte le operazioni necessarie, l'addetto alla ricezione della posta cartacea in ingresso deve seguire le seguenti disposizioni:
1. Ritiro della Posta

- Accogliere dal portalettere quotidianamente la corrispondenza;
- se la busta è indirizzata ad altra amministrazione ed è ancora chiusa, viene restituita al servizio postale per il recapito all'indirizzo corretto;
- verificare l'integrità della corrispondenza al momento della ricezione (buste danneggiate, aperte o manomesse);
- annotare il soggetto trasportatore (poste o nome corriere), insieme a date e numero di corrispondenza consegnata.

Se viene consegnata a mano da un soggetto privato:

- annotare gli estremi del consegnatario;
- verificare prima di licenziare il consegnatario che la missiva contenga tutti gli elementi utili al protocollo;

Città Metropolitana di Palermo
Via Maqueda, 100
90134 PALERMO
PEC: cm.pa@cert.cittametropolitana.pa.it
www.cittametropolitana.pa.it
C.F. 80021470820

• controllare il mittente, se si tratta di imprese, i professionisti iscritti a un albo o a un ordine professionale oppure di pubbliche amministrazioni ricordare al consegnatario che le stesse hanno obbligo di utilizzare la posta elettronica certificata per le comunicazioni e suggerire di utilizzare tale modalità se necessitano di una ricevuta di consegna opponibile a terzi;
• separare la posta ufficiale (documentazione amministrativa, atti, istanze, ecc.) dalla posta personale o pubblicitaria o non soggetta a protocollo.

2. Registrazione e Protocollo

- Registrare tutta la corrispondenza ufficiale ricevuta nel registro della posta in ingresso;
- Fondamentali per il protocollo: Data di ricezione, Mittente, Oggetto (sintetico ma esaustivo del contenuto del documento, non una semplice copia dell'oggetto riportato nel documento), Destinatario interno, numero di protocollo assegnato;
- I documenti cartacei vanno digitalizzati ed inseriti nel sistema di gestione documentale, in forma conforme all'originale, ivi compresi i colori;
- Mediante il programma di protocollo sarà annotato tra le note "Documento pervenuto in formato cartaceo", in modo da distinguere da tutti gli altri documenti che di norma si considerano pervenuti in formato digitale;
- Allegare al documento cartaceo la prima pagina della copia di cortesia con stampigliatura che viene creata dal programma di gestione documentale.

3. Smistamento

• Smistare la posta ai relativi uffici/destinatari interni in base all'oggetto o al nominativo indicato sulla busta/documento;
• Conservare le buste assieme ai documenti interni, se il contenuto non è chiaramente identificabile. In caso di dubbi sull'assegnazione, consultare il responsabile dell'ufficio.

4. Gestione della Posta Riservata o Personale

La corrispondenza contrassegnata come "Riservata" o "Personale" deve essere consegnata non aperta direttamente al destinatario, aggiungere preferibilmente una nota in un post-it da adagiare sulla busta in cui si esplicita che la documentazione non è stata registrata a protocollo perché "Riservata" o "Personale", indicare anche la data di ricezione. Sarà cura del destinatario procedere alla registrazione di protocollo se il plico risultasse di pertinenza dell'amministrazione.
L'Ente non è domiciliatario dei propri dipendenti o collaboratori. La ricezione materiale della posta non equivale a notifica al destinatario. La corrispondenza personale non rientra nei flussi documentali dell'Ente. È comunque garantita la massima tutela della riservatezza ai sensi del GDPR e del Codice Privacy. Per quanto riguarda la posta ordinaria, le raccomandate A/R, gli atti giudiziari e stragiudiziali, plichi e comunicazioni analoghe intestati a persona fisica con indicazione della sede dell'Ente quale luogo di recapito ("c/o Ente"), alla consegna del plico il personale addetto verifica esclusivamente l'intestazione esterna; non apre la busta se intestata a persona fisica; la firma per ricevuta, se apposta, ha valore di mera ricezione materiale. Ove possibile, la firma viene accompagnata dalla dicitura: "Per mera ricezione materiale – senza effetti di notifica al destinatario". La corrispondenza NON deve essere protocollata quando: è intestata a persona fisica e non riguarda l'attività istituzionale dell'Ente.
Se il destinatario è in servizio la busta viene consegnata chiusa, senza registrazioni di contenuto. Se non è temporaneamente reperibile il plico viene temporaneamente custodito. Se non è più in servizio la corrispondenza viene restituita al mittente. Non sono ammesse copie, scansioni o trattenimenti del contenuto. In presenza di atti giudiziari o diffide è preferibile rifiutare la consegna con la dicitura "Destinatario non domiciliato presso l'Ente".

Città Metropolitana di Palermo
Via Maqueda, 100
90134 PALERMO
PEC: cm.pa@cert.cittametropolitana.pa.it
www.cittametropolitana.pa.it
C.F. 80021470820

5. Archiviazione Temporanea

Conservare la posta ricevuta in modo ordinato in un'apposita cartellina/registro, almeno fino alla conferma della presa in carico da parte dell'ufficio destinatario. In ogni caso dovrà rimanere traccia, in appositi registri della corrispondenza passata dall'ufficio, compreso lo stato integrità della corrispondenza al momento della ricezione, data di arrivo e data di consegna, tipo di corrispondenza raccomandata/posta ordinaria.

6. Riservatezza e Trattamento Dati

Tutte le operazioni devono avvenire nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali (GDPR). Non bisogna divulgare mai informazioni contenute nella corrispondenza o informazioni di cui si è venuti a conoscenza in virtù della propria specifica attività lavorativa.

Operazioni di competenza dei destinatari dell'originale cartaceo

Ogni Direzione predispone uno o più archivi di originali cartacei, conservati in ordine cronologico, che saranno conservati separatamente da copie o altri stampati. L'RP ha facoltà di visionare il documento originale tutte le volte che lo riterrà necessario, lasciando che il documento rimanga in custodia all'ufficio preposto. L'addetto una volta archiviato il documento cartaceo originale riporta nel archivio di protocollo informatico la collocazione del documento originale.

Le lettere anonime e le lettere prive di firma

Poiché la funzione del protocollo è quella di attestare la certezza giuridica di data, forma e provenienza per ogni documento senza interferire su di esso (secondo il principio dell'avalutatività dell'atto di registrazione di un documento in arrivo), vanno protocollate sia le lettere anonime che le lettere prive di firma. Per limitare la visibilità del documento anonimo ai soli organi interessati, le lettere anonime vanno registrate con le modalità di cui agli atti riservati. Le lettere anonime, devono essere protocollate e identificate come tali, con la dicitura "mittente anonimo". È compito del Responsabile del Procedimento valutare se il documento privo di firma debba ritenersi valido e come tale trattato dall'ufficio assegnatario o semplicemente archiviato senza dare luogo ad alcuna attività.

I documenti inerenti a gare d'appalto

La corrispondenza riportante l'indicazione "offerta" - "gara d'appalto" o simili, o comunque dalla cui confezione si evince la partecipazione ad una gara, non viene aperta ma bensì protocollata sulla busta senza procedere a scansione avendo cura di annotare anche l'ora della ricezione anche nel caso in cui compaia idonea annotazione da parte dell'ufficio accettazione. Immediatamente dopo, la corrispondenza viene inviata all'ufficio assegnatario. A seguito dell'apertura delle buste l'ufficio provvederà al rinvio dei documenti interessati al protocollo per il completamento delle procedure di registrazione, ovvero all'apposizione di copia dell'etichetta ai documenti contenuti nella busta precedentemente protocollata ed alla successiva scansione ottica degli stessi.

Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti su supporto cartaceo

Qualora un documento cartaceo sia consegnato personalmente dal mittente o da altra persona incaricata e venga richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, il servizio protocollo è autorizzato a fotocopiare la copia di cortesia del documento già protocollato e a consegnarlo al richiedente. Di tale operazione andrà tenuta traccia nel campo note. Gli addetti non possono rilasciare ricevute per i documenti che non sono soggetti a regolare protocollazione. Non si

Città Metropolitana di Palermo
Via Maqueda, 100
90134 PALERMO

PEC: cm.pa@cert.cittametropolitana.pa.it
www.cittametropolitana.pa.it

C.F. 80021470820

rilasciano ricevute alla corrispondenza proveniente da soggetti che hanno obbligo di utilizzare la posta elettronica certificata per le comunicazioni con Pubblica Amministrazione.

4.4 Documenti in partenza

Per documento in partenza s'intende il documento con rilevanza giuridico-probatoria prodotto dagli uffici dell'AOO nell'esercizio delle proprie funzioni. Per la spedizione dei documenti informatici, l'AOO si avvale del servizio di "posta elettronica certificata", conforme a quanto previsto dal D.P.R. 11 febbraio 2005, n. 68, offerto da un soggetto esterno in grado di garantire la sicurezza del canale di comunicazione, di dare certezza sulla data di spedizione e di consegna dei documenti attraverso una procedura di rilascio delle ricevute di ritorno elettroniche.
Gli addetti alle operazioni di trasmissione per via telematica di atti, dati e documenti formati con strumenti informatici, non possono prendere cognizione della corrispondenza telematica, duplicare con qualsiasi mezzo o cedere a terzi, a qualsiasi titolo, informazioni, anche in forma sintetica o per estratto, dell'esistenza o del contenuto della corrispondenza, delle comunicazioni o dei messaggi trasmessi per via telematica, salvo che si tratti di informazioni che, per loro natura o per espressa indicazione del mittente, sono destinate ad essere rese pubbliche.
Tutti i destinatari in possesso di una PEC devono ricevere i documenti mediante tale sistema.
L'eccezionale registrazione del documento cartaceo in partenza sarà effettuata centralmente dall'ufficio di protocollo. La protocollazione dei documenti digitali in partenza è effettuata dall'ufficio protocollo dell'AOO o dall'ufficio di competenza del documento, in ogni caso la registrazione del documento in uscita è effettuata dalla stessa persona che provvede a spedire il documento, prediligendo tra le possibili opzioni la funzione automatica prevista nel programma di Gestione Documentale.
Le raccomandate
L'originale di ogni documento in uscita deve essere sempre inoltrato al servizio di protocollo per la registrazione, ottemperando alle seguenti regole redazionali:
• deve essere redatto sulla carta intestata dell'Istituto al momento in uso;
• deve contenere l'indicazione del centro di responsabilità e la sigla corrispondenti all'ufficio mittente;
• Nel caso di un documento che necessita di un protocollo riservato dovrà indicato in chiaro la dicitura "PROTOCOLLO RISERVATO";
• gli atti formali devono contenere la firma digitale del mittente;
• deve contenere indicazioni sulla classificazione del documento.
Il servizio di protocollo provvede alla registrazione ed alla spedizione del documento al destinatario ed alla comunicazione al mittente dell'avvenuto invio con indicazione del numero di protocollo. In nessun caso gli operatori di protocollo sono autorizzati a fornire numeri di protocollo in assenza del documento da protocollare. Ogni documento è individuato da un unico numero di protocollo anche nel caso in cui trattasi dello stesso documento inviato a più destinatari. Nel caso in cui sia determinabile con certezza che le copie non determinano l'avvio di procedimenti amministrativi distinti è consentita la protocollazione con un unico numero di protocollo indicando come destinatario il primo in ordine alfabetico seguito dalla dicitura " + altri" e allegando al documento digitalizzato l'elenco dei destinatari non indicati nel campo specifico.
Non è consentita la cosiddetta registrazione "a fronte", cioè l'utilizzo di un unico numero di protocollo per il documento in arrivo e per il documento in partenza.

Protocollazione di un numero consistente di documenti cartacei
Quando si presenti la necessità di protocollare un numero consistente di documenti, sia in ingresso (ad es. multe, avvisi, ecc) che in uscita, deve esserne data comunicazione all'ufficio protocollo con almeno due giorni lavorativi di anticipo, onde concordare tempi e modi di protocollazione e di spedizione.

Città Metropolitana di Palermo
Via Maqueda, 100
90134 PALERMO
PEC: cm.pa@cert.cittametropolitana.pa.it
www.cittametropolitana.pa.it
C.F. 80021470820

Spedizione dei documenti informatici
La spedizione di documenti informatici con validità giuridico probatoria è resa possibile dalla disponibilità di un servizio di posta elettronica certificata e del servizio di firma elettronica dei documenti. In ogni caso la spedizione dovrà essere fatta all'indirizzo di posta elettronica indicato dal destinatario solo dopo che siano state completate le operazioni di verifica della validità amministrativa della firma, registrazione di protocollo, segnatura di protocollo e classificazione.

Documenti cartacei in uscita con più destinatari
Qualora i destinatari siano in numero maggiore di uno, la registrazione di protocollo è unica ed è quella associata al documento informatico originale da cui sono state prodotte le copie cartacee da inviare a più destinatari.

4.5 Assegnazione e presa in carico

Dopo la protocollazione in arrivo, il documento deve essere assegnato (smistamento) alla struttura che ha competenza nella corrispondente materia. L'ufficio destinatario di competenza viene individuato mediante le competenze attribuita alle singole direzioni dal Sindaco Metropolitano e gli schemi organizzativi e organigrammi stabiliti per le attività a loro interno dalle singole direzioni. Ogni direzione provvede allo smistamento ai propri uffici di competenza, mentre durante l'invio ad altre direzioni si procede solo ad identificare la direzione o le direzioni destinatarie (senza la necessità di individuare l'ufficio o il servizio) ed si invia esclusivamente al relativo nodo principale di detta direzione.
Gli addetti provvedono ad inviare il documento alla struttura di destinazione, l'ufficio destinatario:
- esegue una verifica di congruità in base alle proprie competenze;
- in caso di errore, restituisce il documento al mittente, motivando;
- in caso di verifica positiva, esegue l'operazione di presa in carico riassegnandola, ad altro ufficio interno, o direttamente al RP;

L'ultimo ufficio o responsabile assegnatario esegue la classificazione del documento sulla base del Titolario di classificazione e provvede alla fascicolazione.
In alcuni casi, la direzione ha competenza generica nella materia relativa ad una istanza ma non necessariamente la richiesta produce effetti in procedimenti riguardanti la Città Metropolitana, ad esempio quando la specifica competenza è affidata ad altri enti, in tal caso rimane comunque la stessa direzione la più qualificata a rispondere al mittente per illustrare l'estraneità dell'Ente al procedimento. In tali casi quindi la direzione non deve restituire il documento ma prenderlo in carico e rispondere nel merito.
Lo smistamento avviene sempre seguendo il criterio della competenza del documento, il sistema di gestione documentale non va scambiato con un sistema di posta elettronica, dove il destinatario finale è sempre un utente (persona fisica) titolare della casella o al più di un gruppo di persone che ricevono la stessa email. L'email pone sempre al centro le persone, il sistema di gestione documentale invece individua come destinatario principale il nodo (normalmente l'ufficio) non semplicemente in base al destinatario scritto nella nota inviata ma principalmente in base alle competenze dell'ufficio che deve gestire il documento. Si prenda ad esempio, in merito alla gestione del personale, una nota che riguardi la partecipazione ad un corso di formazione del dipendente Mario Rossi, la nota non va smistata all'ufficio in cui Mario Rossi è afferente ma alla Segreteria Tecnica che ha generalmente competenza sui corsi di formazione, la Segreteria Tecnica avrà cura di gestire il documento nel sistema di gestore documentale ed inviare via email a Mario Rossi la comunicazione che lo riguarda.

Città Metropolitana di Palermo
Via Maqueda, 100
90134 PALERMO
PEC: cm.pa@cert.cittametropolitana.pa.it
www.cittametropolitana.pa.it
C.F. 80021470820

4.6 Corrispondenza di particolare rilevanza

Quando un documento pervenuto appare di particolare rilevanza per l'Ente, indipendentemente dai destinatari indicati nella missiva, è inviato anche al Direttore Generale, ad eccezione di obblighi normativi di riservatezza imposti dalla legge.

4.7 Gestione della posta non di competenza

Tutti i documenti ricevuti dall'ente, ad eccezione di quelli descritti nel paragrafo 3.1, inclusi quelli non di propria competenza devono essere registrati a protocollo al fine di garantire tracciabilità, trasparenza e rispetto degli obblighi di buona amministrazione. La protocollazione costituisce prerequisito indispensabile per ogni valutazione successiva e tutela l'ente da eventuali contestazioni relative all'inerzia.
Una volta registrato, il documento viene assegnato al settore competente per **materia**, il quale valuta se rientri nella competenza dell'ente. Nel caso in cui emerga che la pratica non rientri nelle funzioni attribuite all'ente, si procede alla trasmissione per competenza, che costituisce un atto dovuto ex art. 6 L. 241/1990. Tale trasmissione rappresenta un provvedimento conclusivo in rito: chiude il sub-procedimento interno relativo al documento, pur non determinando alcun provvedimento di merito sulla sostanza della richiesta.
Successivamente, si invia al mittente una comunicazione, preferibilmente via PEC, indicando l'avvenuta trasmissione e, se possibile, l'ente competente a gestire la richiesta. L'intero processo assicura l'adempimento dell'obbligo di provvedere ex art. 2 L. 241/1990 e costituisce prassi amministrativa corretta anche per documenti formalmente indirizzati in maniera errata.
In sintesi, la gestione dei documenti non di competenza comprende tre fasi fondamentali:
Protocollazione – registrazione obbligatoria per tracciabilità;
Valutazione e trasmissione per competenza – atto dovuto, determinazione in rito;
Comunicazione al mittente – informazione sull'inoltro all'ente competente.
Se non è possibile riscontrare un settore di competenza per materia ovvero la richiesta è palesemente estranea alle competenze della Città Metropolitana, dette operazioni di trasmissione e comunicazione al mittente possono essere svolte direttamente dall'Ufficio di Coordinamento Servizi Archivistici Metropolitani, nel caso la posta ricevuta sia prettamente di richiesta informazioni, può essere indirizzata all'U.R.P. che provvederà alle determinazioni di rito.

Città Metropolitana di Palermo
Via Maqueda, 100
90134 PALERMO
PEC: cm.pa@cert.cittametropolitana.pa.it
www.cittametropolitana.pa.it
C.F. 80021470820

Città Metropolitana di Palermo
Via Maqueda, 100
90134 PALERMO
PEC: cm.pa@cert.cittametropolitana.pa.it
www.cittametropolitana.pa.it
C.F. 80021470820

CAPITOLO 5

Classificazione, fascicolazione e conservazione

5.1 Archivio e sue partizioni cronologiche

L'Archivio è l'insieme dei documenti prodotti e ricevuti dall'amministrazione nell'esercizio delle sue funzioni, legati tra loro da un vincolo originario e spontaneo, ed è, pertanto, il luogo deputato alla idonea conservazione dei documenti. Esso è suddiviso in archivio corrente, di deposito e storico. Per archivio corrente si intende il complesso dei documenti relativi a procedimenti amministrativi in corso di istruttoria e di trattazione o comunque verso i quali sussista un interesse corrente. Per archivio di deposito si intende il complesso dei documenti relativi a procedimenti amministrativi conclusi, ma per i quali la legge prescriva un periodo obbligatorio di conservazione o comunque sussiste un interesse sporadico di consultazione. Per archivio storico si intende il complesso dei documenti relativi a procedimenti amministrativi conclusi da almeno un quarantennio, per i quali sussista un interesse storico istituzionale alla conservazione permanente. L'archivio, pur suddiviso in archivio corrente, di deposito e storico, è unico. L'archivio corrente – in via transitoria - è gestito dai responsabili delle strutture ognuno per i documenti di competenza.
Alla corretta tenuta degli archivi dell'ente nonché alla predisposizione degli elenchi del materiale da sottoporre a procedura di scarto provvede il Responsabile della Gestione Documentale.

Trasferimento dei documenti all'archivio di deposito
All'inizio di ogni anno, ogni struttura individua i fascicoli relativi ai procedimenti conclusi, o comunque non più necessari allo svolgimento delle attività correnti. In considerazione del fatto che, dal momento in cui i procedimenti amministrativi cui fanno riferimento si chiudono, i fascicoli e tutta la documentazione che essi contengono diventano di competenza dell'archivio dell'Ente. I fascicoli così individuati sono trasmessi all'archivio di deposito. Il trasferimento deve essere effettuato rispettando l'organizzazione che i fascicoli e le serie hanno nell'archivio corrente. La documentazione relativa alla singola pratica va spedita in una sola copia, in ordine e raggruppata in fascicoli. Il fascicolo deve contenere solo la documentazione pertinente: corrispondenza protocollata, copie di atti amministrativi, documenti interni rilevanti ai fini del disbrigo della pratica e non cataloghi, giornali, depliants vari o corrispondenza personale degli addetti; sui pacchi contenenti i documenti da archiviare deve essere segnalato con chiarezza la struttura-mittente della spedizione.

L'Archivio Storico
L'archivio storico, come precedentemente accennato, contiene le unità archivistiche trasferite, previo scarto, dall'archivio di deposito e considerate meritevoli di conservazione permanente per la loro importanza ai fini della ricostruzione delle vicende storiche ed istituzionali del soggetto produttore.

Archivio cartaceo e archivio informatico
Fatto salvo l'archivio cartaceo fino ad ora creato, l'archivio ufficiale è costituito esclusivamente dai documenti digitali inseriti nel sistema informatico di protocollo con la sola eccezione dei documenti pervenuti dall'esterno in originale in formato cartaceo. Questi documenti sono comunque conservati nell'archivio del protocollo ma contemporaneamente le loro copie digitali vengono inserite nel protocollo informatico con l'indicazione della collocazione dell'originale. Gli operatori di protocollo avranno cura di annotare se il documento contiene firme autografe, timbri o altri elementi che ne caratterizzano l'originalità o risultano essere copie non assimilabili ad un documento originale. Tutti gli uffici formano gli originali dei propri documenti con mezzi informatici.

Città Metropolitana di Palermo
Via Maqueda, 100
90134 PALERMO
PEC: cm.pa@cert.cittametropolitana.pa.it
www.cittametropolitana.pa.it
C.F. 80021470820

5.2 Il titolario

Il titolario di classificazione è lo strumento fondamentale del sistema di gestione documentale, in quanto consente di organizzare i documenti in modo logico, coerente e stabile nel tempo, sulla base delle funzioni e delle attività svolte dall'ente. Esso si articola in titoli, classi e, ove previsto, sottoclassi, che rappresentano l'ossatura dell'archivio corrente e di deposito, indipendentemente dal supporto del documento, analogico o digitale. L'adozione del titolario garantisce l'uniformità dei criteri di classificazione, facilita la reperibilità dei documenti, assicura la corretta formazione dei fascicoli e costituisce presupposto essenziale per la corretta applicazione delle regole di conservazione e scarto. Il titolario è adottato formalmente dall'ente, è unico per tutta l'amministrazione e può essere aggiornato nel tempo per adeguarsi a modifiche normative o organizzative, nel rispetto dei principi archivistici e delle disposizioni del Codice dell'Amministrazione Digitale e delle Linee guida AgID. Il Titolario è uno strumento suscettibile di aggiornamento: esso deve infatti descrivere le funzioni e le competenze dell'ente, soggette a modifiche in forza delle leggi e dei regolamenti statali.
Il Responsabile della gestione documentale è autorizzato ad apportare, con proprio atto, modifiche e aggiornamenti al titolario, limitatamente a integrazioni, adeguamenti o revisioni resesi necessarie in conseguenza di modifiche normative, organizzative o funzionali dell'Ente.
Le modifiche non hanno effetto retroattivo sui documenti già classificati e fascicolati e sono oggetto di formale tracciabilità, registrando versione del titolario e indicazione della data di entrata in vigore. Il Manuale di gestione documentale è conseguentemente aggiornato. Contestualmente all'adozione del presente manuale di gestione, si approva il piano di classificazione (nuovo titolario) dell'ente che viene allegato e costituisce parte integrante del provvedimento di approvazione.

5.3 Ruolo del Responsabile dell'ufficio, del procedimento e dell'assegnatario

Il responsabile del procedimento o il soggetto individuato dall'organizzazione dell'Ente come responsabile dell'attività è colui che assicura la corretta apertura, alimentazione e chiusura del fascicolo.
L'ufficio protocollo provvede ad inviare il documento all'ufficio competente o alla persona incaricata. Nel caso in cui un documento venga inviato ad un supervisore quest'ultimo può decidere di assegnarlo e/o classificarlo, eventualmente anche correggendo i dati di classificazione e/o assegnazione attribuiti dall'operatore di protocollo, ed impostare delle direttive attraverso specifiche annotazioni.
Se l'assegnatario non è concorde con l'assegnazione del documento può inviarlo indietro con le motivazioni del rifiuto a prenderlo in carico. Una volta preso in carico il documento è compito dell'assegnatario fascicolare il documento in modo adeguato. Se il documento è utile ai fini dell'espletamento di un procedimento amministrativo svolto da altro ufficio o incaricato sarà cura dell'assegnatario girare l'assegnazione una volta finito le operazioni di propria competenza.
Il responsabile di un procedimento cura la formazione e la gestione di un fascicolo fino alla sua chiusura, inserendovi tutti i documenti che ritiene necessari, ogni fascicolo è individuato da un titolo ed una classe e un numero fascicolo. Un fascicolo può avere uno o più sotto-fascicoli individuati da una sotto-numerazione. Attributi obbligatori di un fascicolo sono altresì l'oggetto e le date di creazione di chiusura.
L'addetto al protocollo non è tenuto a controllare la completezza formale e sostanziale della documentazione pervenuta, ma è tenuto a registrare in ogni caso il documento e gli eventuali allegati.
Tale verifica spetta al responsabile del procedimento amministrativo (RP) che, qualora reputi necessario acquisire documenti che integrino quelli già pervenuti, provvede a richiederli al mittente indicando con precisione l'indirizzo al quale inviarli e specificando che la mancata integrazione della documentazione pervenuta comporta l'interruzione o la sospensione del procedimento.
I documenti pervenuti ad integrazione di quelli già disponibili sono protocollati sul protocollo generale e, a cura del RP, sono inseriti nel relativo fascicolo.

Città Metropolitana di Palermo
Via Maqueda, 100
90134 PALERMO
PEC: cm.pa@cert.cittametropolitana.pa.it
www.cittametropolitana.pa.it
C.F. 80021470820

5.4 Il Fascicolo informatico

L'unità basilare dell'archiviazione è il fascicolo che deve avere un collegamento con il titolario di classificazione. Il titolario di classificazione stabilito dall'Ente è approvato contestualmente ed allegato al presente manuale.
Il fascicolo è l'unità archivistica di base indivisibile dell'archivio. In linea di massima i fascicoli possono raccogliere documenti:

a) Afferenti allo stesso procedimento: *all'atto della comunicazione dell'avvio del procedimento ai sensi dell'articolo 8 della legge 7 agosto 1990, n. 241, l'amministrazione 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. Il fascicolo informatico è realizzato garantendo la possibilità di essere consultato ed alimentato da tutti gli attori coinvolti nel procedimento.*
b) Afferenti allo stesso affare: *l'elemento qualificante non è la tipologia documentale né il soggetto mittente o destinatario, ma il vincolo archivistico, ossia il nesso logico e funzionale che lega i documenti a un'unica finalità.*
c) Afferenti alla stessa attività: *ad esempio partecipazione istituzionale a eventi e iniziative di rappresentanza – anno 2025.*
d) Nel caso dei fascicoli del personale afferenti alla stessa persona fisica.

Il fascicolo informatico deve recare 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.

Il fascicolo informatico può contenere aree 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 dei diritti previsti dalla citata legge n. 241 del 1990. Il responsabile del procedimento ha la responsabilità e l'onere di tenere aggiornati i fascicoli dei procedimenti ad esso affidati.
La gran parte dei fascicoli è assegnata ad un unico responsabile del procedimento che cura ogni aspetto dall'apertura, alimentazione e verifica alla chiusura del fascicolo stesso. Per ciascun procedimento, affare o attività deve essere costituito un unico fascicolo. **È vietata la creazione di fascicoli duplicati aventi il medesimo oggetto**. Alcuni procedimenti sono curati da più direzioni dello stesso Ente, anche in questo caso il fascicolo è unico per l'intero procedimento e la direzione che apre il fascicolo dovrà aver cura di condividerlo con gli uffici della stessa o di altre direzioni interessate alla definizione di tutte le parti del procedimento, in alternativa, se esistono evidenti ragioni di riservatezza per cui condividere l'intero fascicolo possa risultare irrealizzabile, tutte le direzioni interessate invieranno la documentazione richiesta alla direzione unica che sarà intestataria del procedimento evitando tuttavia la duplicazione degli archivi. I documenti di un singolo procedimento non dovranno essere sparsi in disparati fascicoli ognuno in competenza delle singole direzioni interessate, fatta salva la facoltà di suddividere il fascicolo in più sotto-fascicoli.

5.5 Apertura del fascicolo

Qualora un documento dia luogo all'avvio di un nuovo procedimento amministrativo il Responsabile del Procedimento provvede all'apertura di un nuovo fascicolo. Il fascicolo deve sempre essere aperto all'avvio del procedimento amministrativo o comunque al momento della registrazione del primo documento rilevante.
La formazione di un nuovo fascicolo avviene attraverso l'operazione di "apertura" che comprende la registrazione di alcune informazioni essenziali:

Città Metropolitana di Palermo
Via Maqueda, 100
90134 PALERMO
PEC: cm.pa@cert.cittametropolitana.pa.it
www.cittametropolitana.pa.it
C.F. 80021470820

● indice di classificazione (cioè titolo, classe, sottoclasse, categorie e sotto-categorie);
● numero del fascicolo;
● oggetto del fascicolo;
● data di apertura del fascicolo;
● Direzione competente;
● collocazione fisica di eventuali documenti cartacei;
● livello di riservatezza, se diverso da quello standard applicato dal sistema.

Ogni fascicolo deve essere associato alla corretta voce del titolario di classificazione adottato dall'Ente. La classificazione deve essere mantenuta coerente per tutti i documenti contenuti nel fascicolo. Il fascicolo, di norma, viene aperto all'ultimo livello della struttura gerarchica del Titolario.

Quando un nuovo documento viene recapitato, il Responsabile del Procedimento con l'ausilio delle funzioni di ricerca del sistema di protocollo informatico, verifica se il documento stesso debba essere ricollegato ad un affare o procedimento in corso - e pertanto debba essere inserito in un fascicolo già esistente - oppure se il documento si riferisce a un nuovo affare, o procedimento, per cui è necessario aprire un nuovo fascicolo. Il Fascicolo deve essere condiviso con tutte le Direzioni che avranno competenza con il procedimento o affare a cui si riferisce il fascicolo.

La denominazione del fascicolo deve essere chiara, univoca, sintetica e tale da consentire l'immediata individuazione del contenuto senza necessità di aprire il fascicolo stesso.

Nella formazione del titolo del fascicolo occorre:

- utilizzare termini descrittivi e significativi;
- indicare, ove necessario, l'oggetto, il procedimento, il progetto o il soggetto interessato;
- evitare abbreviazioni non standard, sigle poco note o espressioni generiche;
- evitare caratteri speciali non necessari;
- mantenere criteri omogenei all'interno della stessa serie documentale.

Il titolo del fascicolo deve rispecchiare una struttura del tipo:

[Oggetto del procedimento] – [Elemento identificativo] – [Anno]

Quando il procedimento riguarda uno specifico soggetto, la denominazione deve riportare il nominativo o la ragione sociale dopo l'indicazione dell'oggetto del procedimento.

Per attività ricorrenti è necessario indicare sempre l'anno o il periodo di riferimento.

Esempi corretti:

- Affidamento servizio manutenzione impianti elettrici – Anno 2026
- Concessione patrocinio comunale – Associazione Cultura e Territorio – 2026
- Lavori di riqualificazione Piazza Garibaldi – CUP XXXXXXXX – 2026
- Procedura concorsuale per n. 2 Istruttori amministrativi – 2026
- Bilancio di previsione 2026-2028
- Richiesta accesso agli atti – Rossi Mario – Prot. n. 12345/2026
- Convenzione con Università degli Studi di Palermo – 2026
- Autorizzazione occupazione suolo pubblico – Rossi Mario – 2026
- Contributo economico – Associazione Sportiva Aurora – 2026
- Programmazione triennale lavori pubblici – 2026-2028

Esempi da evitare:

- Varie
- Documenti
- Pratiche 2026
- Affidamento
- Progetto
- Corrispondenza
- Fascicolo nuovo
- Atti diversi

Città Metropolitana di Palermo
Via Maqueda, 100
90134 PALERMO
PEC: cm.pa@cert.cittametropolitana.pa.it
www.cittametropolitana.pa.it
C.F. 80021470820

5.6 Chiusura del fascicolo

Il fascicolo viene chiuso al termine del procedimento amministrativo, con l'esaurimento dell'affare o attività ed in ogni caso, quando cessa la necessità di alimentarlo con nuovi documenti.
La data di chiusura si riferisce alla data dell'ultimo documento prodotto.
Esso viene archiviato rispettando l'ordine di classificazione e la data della sua chiusura.
La chiusura del fascicolo comporta che:

- non è più possibile inserire nuovi documenti nello stesso fascicolo;
- eventuali documenti successivi devono essere inseriti in un nuovo fascicolo collegato, se pertinente;
- il fascicolo diventa immodificabile nella sua struttura logica, salvo operazioni tecniche di conservazione.

La chiusura è registrata nel sistema di gestione documentale ed è associata a una data certa di chiusura; è garantita la tracciabilità dell'operazione e del soggetto che l'ha effettuata.
Dopo la chiusura:

- il fascicolo entra nella fase di archivio di deposito;
- si applicano i tempi di conservazione previsti dal massimario di selezione e scarto;
- il fascicolo è avviato al sistema di conservazione, se digitale, secondo le regole vigenti.

La riapertura di un fascicolo chiuso è un evento eccezionale che deve essere motivato e tracciato. In presenza di contenziosi, controlli o verifiche, il fascicolo può rimanere aperto fino alla definizione completa della vicenda.

5.7 Raccomandazioni

La gestione oculata dei fascicoli prevede che l'utente si dimostri attento alle operazioni necessarie ad una corretta fascicolazione, presupposto indispensabile per una efficiente archiviazione della documentazione. Segue un elenco di importanti raccomandazioni da seguire durante la fascicolazione:
1. Fascicolare sempre e tempestivamente
Ogni documento registrato deve essere inserito immediatamente nel fascicolo appropriato.
La fascicolazione tardiva deve essere evitata perché compromette la tracciabilità del procedimento e la corretta gestione delle responsabilità.
2. Usare solo i fascicoli previsti dal titolario di classificazione
Ogni fascicolo deve essere creato e codificato secondo il titolario adottato dall'ente.
È vietato creare fascicoli "liberi" o non collegati alla struttura del titolario.
3. Aprire un unico fascicolo per ogni procedimento
Il fascicolo è l'unità archivistica di base del procedimento.
Non devono essere aperti fascicoli duplicati o paralleli sullo stesso procedimento (salvo sottofascicoli tecnici interni).
4. Evitare fascicoli "contenitore"
Non devono essere utilizzati fascicoli generici come "Varie", "Altro", "Corrispondenza" o contenitori indistinti di documenti.
Ogni fascicolo deve avere una finalità chiara, un oggetto preciso e un ufficio responsabile.
5. Tracciare il responsabile del fascicolo
Ogni fascicolo deve riportare il Responsabile del procedimento e l'unità organizzativa competente. Eventuali variazioni devono essere tracciate nel sistema.
6. Garantire la corretta aggregazione dei documenti
Vanno inseriti nel fascicolo solo documenti pertinenti al procedimento e prodotti nell'ambito delle sue fasi.
Non devono essere inseriti documenti privi di valore amministrativo o estranei.
7. Usare sotto-fascicoli quando necessario
Utili per gestire:

Città Metropolitana di Palermo
Via Maqueda, 100
90134 PALERMO
PEC: cm.pa@cert.cittametropolitana.pa.it
www.cittametropolitana.pa.it
C.F. 80021470820

- lotti
- fasi distinte del procedimento
- sub-procedimenti tecnici

I sotto-fascicoli devono mantenere il legame gerarchico con il fascicolo principale.

8. Controllare e aggiornare l'oggetto del fascicolo

L'oggetto deve essere:

- chiaro
- descrittivo
- aggiornato in caso di evoluzione del procedimento
- descrivere il contenuto (cosa), il soggetto a cui si riferisce (chi), la collocazione temporale (quando)

È sconsigliato modificarlo a procedimento quasi concluso.

9. Gestire correttamente gli allegati e i metadati

Ogni documento deve essere accompagnato dai metadati obbligatori previsti dalle Linee guida AgID.
Gli allegati devono essere collegati in modo strutturato e non caricati come "file generici".

10. Garantire la non alterabilità del fascicolo

L'ordine interno dei documenti deve essere garantito dal sistema.
Non devono essere eliminati documenti già protocollati (eventuale annullamento deve essere gestito secondo procedura).

11. Regolare la chiusura del fascicolo

Il fascicolo va chiuso:

- al termine del procedimento
- quando sono esauriti tutti gli atti

La chiusura deve essere formalizzata con indicazione della data e del responsabile.

12. Verificare la qualità della fascicolazione

Prevedere controlli periodici a cura dell'ufficio protocollo/gestione documentale:

- fascicoli con classificazione errata
- fascicoli non chiusi correttamente
- documenti non fascicolati
- doppioni o fascicoli "vuoti"

13. Coordinamento tra uffici

Ogni unità organizzativa deve seguire criteri omogenei di fascicolazione.
In caso di procedimenti intersettoriali/interdirigenziali va definito un unico fascicolo con responsabilità condivisa o trasferita.

14. Alimentazione

Tutti i documenti ricevuti, inviati o prodotti nell'ambito del medesimo procedimento devono essere associati al relativo fascicolo.
Esempio:

- istanze;
- note interne;
- verbali;
- determinazioni;
- contratti;
- comunicazioni PEC;
- relazioni istruttorie.

Città Metropolitana di Palermo
Via Maqueda, 100
90134 PALERMO
PEC: cm.pa@cert.cittametropolitana.pa.it
www.cittametropolitana.pa.it
C.F. 80021470820

5.8 Piano di conservazione

Al fine di snellire la mole di documenti attualmente presenti negli archivi, l'Ente si attiene al piano di conservazione che comprende:

- il massimario di selezione (all.C)
- il piano di classificazione (all. A)
- manuale di conservazione (all. B)

considerati tutti allegati al manuale di gestione documentale e approvati contestualmente ad esso. L'Ente utilizza il conseguente massimario e procede all'eliminazione dei documenti la cui conservazione non sia più necessaria, dopo aver consultato la Soprintendenza. Competente a richiedere il parere della Sovrintendenza è il Responsabile della Gestione Documentale, a cui ogni Direzione dovrà rivolgersi ogni qualvolta desideri avviare una procedura di scarto.

Città Metropolitana di Palermo
Via Maqueda, 100
90134 PALERMO

PEC: cm.pa@cert.cittametropolitana.pa.it
www.cittametropolitana.pa.it

C.F. 80021470820

CAPITOLO 6

Piano di sicurezza informatica

6.1 Piano di sicurezza dei documenti informatici

L'accesso al sistema di gestione documentale avviene previa autenticazione informatica tramite credenziali personali. Il sistema è gestito tecnicamente dall'azienda fornitrice, la quale garantisce gli adempimenti di sicurezza infrastrutturale e di backup previsti dalla legge, mentre all'Ente, in qualità di titolare del trattamento e fruitore del servizio, spetta la gestione della sicurezza a livello locale.
Il piano di sicurezza si basa sull'analisi dei rischi a cui sono esposti i dati e i documenti trattati, sia presso le infrastrutture tecnologiche dell'erogatore del servizio che nei locali della AOO. Esso definisce le misure tecniche e organizzative necessarie a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, in conformità al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), all'art. 51 del D.Lgs. 82/2005 (CAD) e alle Misure Minime di Sicurezza ICT per le PA definite dall'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN) e da AgID.
In particolare, il sistema di gestione informatica dei documenti e l'infrastruttura server sottostante sono configurati per:

- **Integrità e Riservatezza**: Garantire la disponibilità, la riservatezza e l'inalterabilità dei documenti, del registro di protocollo e dei file di deposito, limitando l'accesso diretto ai server ai soli processi autorizzati.
- **Tracciabilità e Audit Log**: Registrare in modo protetto e immodificabile le attività rilevanti ai fini della sicurezza svolte da ciascun utente, assicurandone la puntuale identificabilità.
- **Registrazione e Flussi**: Assicurare la corretta e tempestiva protocollazione dei documenti in entrata e in uscita, generando automaticamente e in modo sequenziale numeri e date di registrazione senza vuoti o dilazioni.
- **Classificazione e Reperibilità**: Garantire l'organizzazione logica dei documenti secondo il titolario adottato, fornendo strumenti di ricerca e tracciando il collegamento tra i documenti ricevuti e gli atti emessi dall'Ente nel medesimo procedimento.
- **Accesso Selettivo e Privacy**: Consentire l'accesso sicuro e la consultazione delle informazioni agli aventi diritto e ai soggetti interessati, nel pieno rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali.

Ogni documento informatico, identificato in modo univoco e persistente, è memorizzato nel sistema della AOO che ne assicura la fruibilità da parte dei soli utenti autorizzati. I file immodificabili sono prodotti in formati idonei alla conservazione nel tempo, privi di macroistruzioni o codici eseguibili, in conformità con le Linee Guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, garantendo l'interoperabilità tra sistemi e l'indipendenza dalle piattaforme tecnologiche.

6.2 Componente fisica della sicurezza

Ogni direzione organizza gli spazi dei propri archivi in ossequio ai seguenti principi:

- i meccanismi di controllo dell'accesso sono più selettivi all'aumentare del livello di protezione del locale;
- i visitatori occasionali, i dipendenti di aziende esterne e gli ospiti devono esplicare la procedura di registrazione. Essi non possono entrare e trattenersi nelle aree protette se non accompagnati da personale dell'erogatore del servizio autorizzato a quel livello di protezione;
- gli accessi alla sede sono registrati e conservati ai fini della imputabilità delle azioni conseguenti ad accessi non autorizzati;

Città Metropolitana di Palermo
Via Maqueda, 100
90134 PALERMO
PEC: cm.pa@cert.cittametropolitana.pa.it
www.cittametropolitana.pa.it
C.F. 80021470820

- i documenti originali e contenenti dati sensibili sono oggetto di particolare attenzione sul livello di protezione e sull'identificazione degli autorizzati;
- il personale della sede ha l'obbligo di utilizzare il badge sia in ingresso che in uscita dalla sede stessa.

Gli archivi sono posti all'interno di edifici adibiti ad uffici, le sue condizioni ambientali per quanto riguarda polvere, temperatura, umidità, vibrazioni meccaniche, interferenze elettriche e radiazioni elettromagnetiche e livelli di inquinamento chimico e biologico, sono tali da non richiedere misure specifiche di prevenzione oltre quelle già adottate per le sedi di uffici di civile impiego.

6.3 Sicurezza della corrispondenza

Gli addetti alle operazioni di trasmissione per via telematica di atti, dati e documenti formati con strumenti informatici non possono prendere cognizione della corrispondenza telematica, duplicare con qualsiasi mezzo o cedere a terzi, a qualsiasi titolo, informazioni anche in forma sintetica o per estratto sull'esistenza o sul contenuto di corrispondenza, comunicazioni o messaggi trasmessi per via telematica, salvo che si tratti di informazioni che, per loro natura o per espressa indicazione del mittente, sono destinate ad essere rese pubbliche.
Come previsto dalla normativa vigente, i dati e i documenti trasmessi per via telematica sono di proprietà del mittente sino a che non sia avvenuta la consegna al destinatario.
Al fine di tutelare la riservatezza dei dati personali, i dati, i certificati ed i documenti trasmessi all'interno dell'Ente, contengono soltanto le informazioni relative a stati, fatti e qualità personali di cui è consentita la diffusione e che sono strettamente necessarie per il perseguimento delle finalità per le quali vengono trasmesse.
Per uno scambio di corrispondenza a norma e comprendente una corretta gestione delle ricevute di ritorno la trasmissione all'esterno deve avvenire esclusivamente mediante l'utilizzo delle apposite procedure disposte nel sistema di gestione documentale. La conoscenza delle password di accesso alle caselle PEC istituzionali deve essere limitata alle persone strettamente indispensabili al solo fine di operare impostazioni tecniche o per la configurazione iniziale del sistema di gestione documentale.
Per i messaggi scambiati all'interno dell'Ente con la posta elettronica non sono previste ulteriori forme di protezione rispetto a quelle indicate nel piano di sicurezza relativo alle infrastrutture.
Gli uffici e le unità organizzative dell'Ente si scambiano documenti informatici mediante l'utilizzo delle caselle di posta elettronica istituzionali e della Posta Elettronica Certificata (PEC) o degli ambienti di interoperabilità, in conformità a quanto previsto dagli artt. 47 e 48 del D.Lgs. 82/2005 (Codice dell'Amministrazione Digitale) e dalle Linee Guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici.

6.4 Utenti esterni

Attualmente non sono disponibili funzioni per l'esercizio, per via telematica, del diritto di accesso ai documenti.

6.5 Registro di emergenza

In caso di indisponibilità temporanea del sistema di protocollo informatico dovuta a guasti tecnici, manutenzioni straordinarie, eventi eccezionali o altre cause che ne impediscano il regolare funzionamento per un periodo superiore alle 24/48 ore lavorative (o qualora l'interruzione comprometta la continuità dell'azione amministrativa), il Responsabile della Gestione Documentale (RGD) autorizza con formale provvedimento l'attivazione del registro di emergenza, ai sensi dell'art. 63 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 e delle Linee Guida AgID.

Città Metropolitana di Palermo
Via Maqueda, 100
90134 PALERMO
PEC: cm.pa@cert.cittametropolitana.pa.it
www.cittametropolitana.pa.it
C.F. 80021470820

Il registro di emergenza ha la funzione di garantire la continuità amministrativa e la certezza del diritto, assicurando la corretta e tempestiva registrazione dei documenti ricevuti e spediti durante la fase di interruzione del sistema informatico.

Forma del registro di emergenza

L'elenco del personale abilitato alla registrazione in emergenza è individuato mediante provvedimento formale del RGD. Il registro di emergenza è tenuto:

- **preferibilmente in forma digitale**, mediante apposito modulo o funzionalità predisposta dall'Ente e accessibile anche in modalità offline;
- **in alternativa, in forma cartacea**, mediante registro preventivamente numerato e vidimato, custodito presso l'Ufficio Protocollo.

In ogni caso, il registro di emergenza deve garantire l'inalterabilità delle registrazioni e la tracciabilità delle operazioni effettuate.

Modalità operative minime

Sul registro di emergenza vengono riportati in apertura la causa dell'interruzione, la data, l'ora di inizio dell'evento e i riferimenti dell'autorizzazione del RGD.

Per ciascun documento devono essere annotati i seguenti elementi essenziali:

- Data e ora di ricezione o spedizione;
- Numero progressivo di registrazione di emergenza (garantendo una sequenza univoca anche in caso di successive interruzioni);
- Mittente (per i documenti in arrivo) o destinatario (per i documenti in partenza);
- Oggetto del documento;
- Modalità di ricezione o trasmissione;
- Ufficio e operatore responsabile della registrazione.

Al termine di ciascuna giornata lavorativa, sul registro di emergenza viene annotato il numero totale delle operazioni effettuate. La data di protocollazione registrata in emergenza costituisce il riferimento ufficiale per la decorrenza dei termini dei procedimenti amministrativi.

Rientro dalla modalità di emergenza

Al ripristino delle funzionalità del sistema informatico, il RGD autorizza la chiusura del registro di emergenza, indicando sul registro stesso la data e l'ora del ripristino nonché i numeri di sequenza utilizzati.

Il personale autorizzato provvede al tempestivo recupero e reinserimento nel sistema di protocollo ordinario di tutte le registrazioni effettuate in emergenza, garantendo l'associazione univoca tra:

1. Numero di registrazione di emergenza;
2. Numero di protocollo generale definitivo attribuito dal sistema;
3. Data e ora originarie di ricezione o spedizione.

Le registrazioni recuperate mantengono a tutti gli effetti giuridici la data e l'ora originariamente attribuite in fase di emergenza. Il registro di emergenza, congiuntamente al provvedimento di autorizzazione e alle attestazioni/log di malfunzionamento, viene conservato secondo le regole del Piano di conservazione dell'Ente.

Il registro di emergenza, unitamente a eventuali log o attestazioni di malfunzionamento del sistema, è conservato secondo le regole previste dal piano di conservazione dell'Ente.

Città Metropolitana di Palermo
Via Maqueda, 100
90134 PALERMO

PEC: cm.pa@cert.cittametropolitana.pa.it
www.cittametropolitana.pa.it

C.F. 80021470820

CAPITOLO 7

Registrazioni particolari

7.1 Definizione

Le registrazioni particolari sono registrazioni destinate a specifiche tipologie documentarie per le quali la normativa vigente o l'organizzazione dell'Ente prevede una numerazione autonoma e distinta dalla registrazione di protocollo.
Tali registrazioni costituiscono repertori o registri dedicati e sono gestite all'interno del sistema di gestione documentale dell'Ente, garantendo l'integrità, l'immodificabilità, la tracciabilità delle operazioni e la corretta conservazione dei documenti.
Le registrazioni particolari non sostituiscono la registrazione di protocollo, ma la integrano nei casi previsti dalla normativa o dai regolamenti interni.

7.2 Gestione

I registri particolari sono tenuti esclusivamente in formato digitale mediante il sistema di gestione documentale adottato dall'Ente.
Per ciascun documento registrato il sistema assicura:

- l'attribuzione di un numero progressivo univoco;
- l'indicazione della data e dell'ora di registrazione;
- l'identificazione della tipologia documentaria;
- l'associazione dei metadati previsti dalle Linee Guida AgID;
- il collegamento al fascicolo informatico di appartenenza, ove previsto;
- il versamento al sistema di conservazione a norma dell'Ente.

La numerazione dei registri particolari è progressiva su base annuale (dal 1° gennaio al 31 dicembre di ciascun anno), salvo diversa disposizione normativa o regolamentare.

7.3 Elenco delle registrazioni particolari

L'Ente istituisce e gestisce i seguenti registri particolari:

Registro particolare	***Tipologia documentaria***	***Numerazione***
Registro delle deliberazioni	Deliberazioni degli organi dell'Ente	Progressiva annuale
Registro delle determinazioni	Determinazioni dirigenziali o dei responsabili di Elevata Qualificazione delegati	Progressiva annuale
Registro dei decreti	Decreti del Sindaco Metropolitano	Progressiva annuale
Registro delle ordinanze	Ordinanze	Progressiva annuale
Altri registri previsti da norme speciali o da regolamenti interni	Specifiche tipologie documentarie	Secondo la disciplina di riferimento

L'elenco dei registri particolari può essere aggiornato con provvedimento formale del Responsabile della Gestione Documentale (RGD) qualora vengano istituiti nuovi registri o cessino quelli esistenti.

Città Metropolitana di Palermo
Via Maqueda, 100
90134 PALERMO

PEC: cm.pa@cert.cittametropolitana.pa.it
www.cittametropolitana.pa.it

C.F. 80021470820

7.4 Rapporti con il protocollo informatico

I documenti soggetti a registrazione particolare sono gestiti nel sistema documentale garantendo la tracciabilità e la correlazione tra i diversi registri.
Qualora un atto soggetto a repertoriazione sia ricevuto o debba essere inviato all'esterno, esso è soggetto anche a registrazione di protocollo generale, mantenendo la tracciabilità informatica e la correlazione tra le due registrazioni.
Per gli atti interni e i provvedimenti finali (deliberazioni, determinazioni, decreti, ordinanze), la registrazione nel relativo registro particolare assolve alle funzioni di identificazione univoca dell'atto, fermo restando l'obbligo di classificazione e inserimento del documento nel fascicolo informatico di riferimento.

7.5 Conservazione

Le registrazioni particolari, i relativi repertori informatici e i documenti ad essi associati sono versati al sistema di conservazione digitale dell'Ente secondo quanto previsto dal Manuale di conservazione e dalle vigenti Linee Guida AgID, assicurandone l'autenticità, l'integrità, l'affidabilità, la leggibilità e la reperibilità nel tempo.

Città Metropolitana di Palermo
Via Maqueda, 100
90134 PALERMO

PEC: cm.pa@cert.cittametropolitana.pa.it
www.cittametropolitana.pa.it

C.F. 80021470820

CAPITOLO 8

Note legali e di attuazione

8.1 Responsabilità e regime sanzionatorio.

Il presente Manuale di gestione documentale costituisce atto organizzativo interno vincolante per tutto il personale dell'Ente, a qualunque titolo operante, ivi compresi dirigenti, responsabili di servizio, dipendenti, collaboratori e soggetti esterni autorizzati all'accesso o alla gestione dei documenti e dei flussi documentali.
Il mancato rispetto delle disposizioni contenute nel Manuale, nonché delle procedure in esso definite in materia di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione, archiviazione, conservazione e accesso ai documenti amministrativi, configura violazione dei doveri d'ufficio ed è perseguito secondo la normativa vigente.
In particolare:

- **Responsabilità disciplinare dei dipendenti:** le violazioni commesse dal personale dipendente sono soggette a responsabilità disciplinare, ai sensi degli articoli 55-bis e seguenti del D. Lgs. 30 marzo 2001, n. 165, del Codice di comportamento dei dipendenti pubblici e del CCNL di comparto applicabile;
- **Responsabilità dirigenziale:** le violazioni imputabili ai dirigenti, anche per omessa vigilanza o mancata attuazione del presente Manuale, rilevano ai fini della responsabilità dirigenziale e della valutazione della performance, ai sensi dell'articolo 21 del D. Lgs. n. 165/2001;
- **Responsabilità amministrativo-contabile, civile e penale:** restano ferme le eventuali responsabilità amministrativo-contabili per danno erariale, accertabili dalla Corte dei conti, nonché le responsabilità civili e penali nei casi previsti dalla legge;
- **Trattamento dati e Privacy:** qualora le violazioni comportino trattamenti illeciti di dati personali, si applicano altresì le disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e della normativa nazionale in materia di protezione dei dati personali.

Il Responsabile della gestione documentale vigila sull'osservanza del presente Manuale, segnala le eventuali irregolarità agli organi e agli uffici competenti e propone le necessarie misure correttive e organizzative, ferma restando la responsabilità individuale dei soggetti che pongano in essere comportamenti difformi.

8.2 DISPOSIZIONI CONCLUSIVE

Qualora per esigenze organizzative, adeguamento alla normativa o aggiornamento delle regole tecniche AgID si renda necessario adeguare le norme del presente Manuale, il Responsabile della Gestione Documentale provvede al tempestivo aggiornamento del testo mediante proprio provvedimento formale.
Con l'entrata in vigore del presente Manuale si intendono abrogate e sostituite tutte le disposizioni e le istruzioni organizzative interne dell'Ente incompatibili o in contrasto con lo stesso.
Copia del presente manuale è:

- Resa disponibile e trasmessa a tutto il personale dell'Ente tramite i canali di comunicazione interna;
- Inviata all'Organo di Revisione Economico-Finanziaria per opportuna conoscenza;
- Pubblicata sul sito istituzionale dell'Ente nella sezione Amministrazione Trasparente, ai sensi del D.Lgs. 33/2013 e del CAD, per la libera consultazione da parte del pubblico.

Città Metropolitana di Palermo
Via Maqueda, 100
90134 PALERMO

PEC: cm.pa@cert.cittametropolitana.pa.it
www.cittametropolitana.pa.it

C.F. 80021470820

Il presente Manuale entra in vigore ed è pienamente operativo a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della sua formale approvazione.
Per quanto non espressamente previsto nella presente disciplina, si fa rinvio alla normativa statale ed europea vigente, allo Statuto, ai regolamenti e agli atti organizzativi interni dell'Ente.

Allegati

A) Titolario di classificazione dell'Ente
B) Manuale di Conservazione
C) Massimario di selezione e scarto dei documenti amministrativi
D) Piano di fascicolazione

Data: 28/9/2026

il **Responsabile della Gestione Flussi Documentali**

Firmato digitalmente da:
Fabio D'Anna

Città Metropolitana di Palermo
Via Maqueda, 100
90134 PALERMO

PEC: cm.pa@cert.cittametropolitana.pa.it
www.cittametropolitana.pa.it

C.F. 80021470820