



ASP

CITTÀ DI BOLOGNA

*Azienda pubblica
di servizi alla persona*

MANUALE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO, DEI FLUSSI DOCUMENTALI E DEGLI ARCHIVI DI ASP CITTÀ DI BOLOGNA

(APPROVATO CON DETERMINAZIONE DEL DIRETTORE AREA AMMINISTRATIVA N. 440 DEL 10.06.2025)

Allegato n. 2 - Procedure per la produzione e trasmissione di documenti informatici

PROCEDURE PER LA PRODUZIONE E TRASMISSIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI

1 Principi normativi e regole tecniche

Ai sensi dell'art. 40, comma 1 del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) il Asp Città di Bologna produce e conserva documenti originali informatici.

Il principio della obbligatorietà di produzione e conservazione di documenti originali informatici è stato ulteriormente rafforzato dalle regole tecniche emanate nel 2013 e 2014 e dalle recenti modifiche al CAD, in particolare in tema di comunicazioni digitali con imprese, professionisti e cittadini.

Ai sensi del CAD per **documento informatico** si intende: il documento elettronico che contiene la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.

Il Regolamento eIDAS n. 910/2014 definisce il documento elettronico come “qualsiasi contenuto conservato in forma elettronica, in particolare testo o registrazione sonora, visiva o audiovisiva”.

Ogni pubblica amministrazione è tenuta ad adeguare i propri sistemi di gestione informatica dei documenti in base alle regole tecniche per la formazione, l'archiviazione e la trasmissione di documenti con strumenti informatici e telematici.

Il documento informatico è **ricevuto o prodotto e conservato in originale informatico**.

Il documento informatico deve avere caratteristiche di immutabilità e staticità. Il CAD prevede che l'idoneità del documento informatico a soddisfare il requisito della forma scritta e il suo valore probatorio sono liberamente valutabili in giudizio, tenuto conto delle caratteristiche oggettive di qualità, sicurezza, integrità e immutabilità e in base al tipo di firma elettronica apposta.

Un documento informatico se sottoscritto con firma digitale ha l'efficacia della scrittura privata, cioè fa piena prova della provenienza delle dichiarazioni da chi l'ha sottoscritto, se formato in modo da garantire l'identificabilità dell'autore e l'integrità e immutabilità del documento. Tali caratteristiche sono garantite dall'utilizzo corretto della firma digitale e dal fatto che il documento sia in un formato privo di macroistruzioni o codici eseguibili, tali da attivare funzionalità che possano modificare gli atti, i fatti o i dati nello stesso rappresentato, cioè in un formato il più possibile statico e verificabile.

2. Procedure per la produzione di documenti informatici

Per effettuare correttamente le operazioni di produzione di un documento informatico occorre seguire la seguente procedura:

-**redazione del documento** in formato odt o word con software di videoscrittura o altro (es. estrazione da applicativi specifici che permettano la produzione di documenti);

-**salvataggio del documento in formato PDF/A** (ideale) o PDF. Una volta completato, indipendentemente dall'applicazione e dal formato utilizzati per la redazione, il documento va salvato in formato PDF (ideale PDF/A). Il salvataggio in PDF offre le migliori garanzie di corretta visualizzazione al momento dell'apertura, anche tramite software liberamente disponibili. Inoltre garantisce maggiore stabilità al documento informatico, migliori garanzie per la sua conservazione e per la validità della firma digitale apposta, in quanto normalmente è privo di macroistruzioni o

codici eseguibili e garantisce la migliore leggibilità anche in caso di invio a soggetti terzi;

- **messa a disposizione del documento al firmatario:** una volta redatto e stabilizzato in formato PDF/A, il documento va sottoscritto in modalità elettronica con firma digitale mediante il software Dike. Solitamente l'estensore del documento non coincide con chi lo deve firmare. Il documento (cioè il file .pdf ad esso corrispondente) va, quindi, reso disponibile al firmatario. Per questa trasmissione si possono utilizzare la posta elettronica o cartelle di rete condivise. L'organizzazione di dettaglio di questi aspetti è lasciata ad ogni singola struttura;
- **sottoscrizione con firma digitale** da parte del firmatario del documento;
- **protocollazione**, il documento va protocollato in Civilia Next (avendo cura di scegliere la voce di anagrafica corretta per il destinatario). Il file del documento sottoscritto va associato alla registrazione di protocollo.

Non e' necessario inserire il numero di protocollo all'interno del documento digitale perché i dati di protocollo sono essi stessi digitali e rinvenibili all'interno del sistema di gestione documentale e in caso di spedizione via PEC accompagnano il documento, mentre in caso di stampa sono riportati a margine del documento. **NON E' CORRETTA** pertanto la procedura di:

- inserimento del documento nel protocollo con rilascio del numero;
- inserimento del numero di protocollo dentro il file della comunicazione;
- collegamento di tale file al protocollo registrato in precedenza.

il metodo corretto è quello di effettuare la registrazione in un'unica soluzione, evitando di inserire il numero di protocollo nel file a posteriori.

Allegati

Nel caso siano presenti degli allegati, è bene convertire anch'essi in formato pdf e anch'essi vanno associati alla registrazione di protocollo.

Rispettando le suddette procedure, otteniamo un documento originale informatico avente pieno valore legale, che sarà acquisito nel sistema documentale tramite la registrazione di protocollo o tramite altra registrazione particolare, e come tale verrà anche conservato in futuro nel fascicolo e nell'archivio dell'Ente tramite il trasferimento al sistema di conservazione dei documenti informatici.

Eventuali stampe sono solo copie d'uso prive di qualsiasi valore legale, salvo ne venga dichiarata la conformità all'originale e/o vengano utilizzate per la spedizione a soggetti non raggiungibili in modalità telematica.

Ulteriori dati da inserire nel documento

Nella lettera o nell'atto, nel rispetto delle corrette regole di gestione documentale bisogna indicare:

- la classifica e il fascicolo di riferimento. Il fascicolo va riportato anche nella registrazione di protocollo;
- i destinatari interni per competenza

- il ruolo del firmatario ed il suo nome e cognome e sotto di esso riportare la dicitura **“documento sottoscritto digitalmente ai sensi del D.Lgs. 82/2005 e s.m.i.”**

3. File di grandi dimensioni.

Si richiede il salvataggio dei file in formato PDF anche quando occorre associare alla registrazione in Civilia Next disegni tecnici o riproduzioni in immagine di documenti. A tal fine si riportano le seguenti indicazioni:

- il file delle planimetrie dovrà essere generato dal file vettoriale nativo in formato PDF-A, scongiurando accuratamente ogni forma di scansione delle planimetrie cartacee;
- qualora debbano essere acquisite cartografie o progetti elaborati da progettisti esterni, sarà necessario che questi debbano essere redatti nella stessa modalità e sottoscritti digitalmente dal professionista.

A queste indicazioni, valide per le planimetrie, si aggiungono le seguenti valide per tutti i file di grandi dimensioni:

- evitare l’inserimento di file formato .zip;
- cercare di limitare le dimensioni dei singoli file sui 30 MB o, comunque sotto i 50 MB.

4. La registrazione dei documenti informatici

I documenti informatici, **prodotti all’interno dell’Ente o ricevuti dall’esterno**, vengono acquisiti nel sistema documentale dell’Amministrazione attraverso le operazioni di registrazione di protocollo o, qualora previsto, di apposito repertorio. Le operazioni di protocollazione (per i documenti ricevuti o spediti o interni) o di registrazione (per particolari tipologie documentarie) hanno lo scopo di descrivere il documento, formalizzarne l’ingresso nel sistema documentale rendendone certa l’identificazione e il momento di formazione o entrata. Documento e dati descrittivi che lo identificano, sono associati tra loro con l’operazione di segnatura di protocollo.

Ad ogni registrazione di protocollo sia per i documenti, ricevuti, spediti o interni, va associato il file del documento relativo ottenuto mediante il processo sopra descritto al punto 2, oppure per i documenti in arrivo in formato cartaceo acquisiti mediante scansione degli stessi mediante gli scanner di rete.

5. L’organizzazione dei documenti: la classificazione e la fascicolazione

Tutti i documenti acquisiti dal sistema, in entrata, in uscita o interni, devono essere classificati e fascicolati ai sensi dell’art. 56 del D.P.R. 445 del 2000 s.m.i..

La classificazione è l’operazione finalizzata all’organizzazione dei documenti, secondo un ordinamento logico, in relazione alle competenze, alle funzioni e alle attività dell’amministrazione, effettuata a partire dal titolare di classificazione in uso.

Essa ha la funzione di ordinare i documenti sia logicamente che fisicamente ed è uno strumento di ricerca e reperimento.

La fascicolazione consente di creare un fascicolo, cioè un insieme ordinato di documenti, riferiti in

modo stabile, ad una specifica attività pratica o ad una sua fase, a una stessa materia, a una stessa tipologia documentale.

Tutti i documenti - ricevuti e prodotti (spediti o interni), indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati - devono essere classificati e riuniti in fascicoli. La classificazione e la fascicolazione, quindi, sono **obbligatorie** per tutti i documenti, anche per quelli non registrati nel sistema di protocollo informatico.

Il **fascicolo** si forma sempre nel corso delle attività amministrative del soggetto, allo scopo di riunire, a fini decisionali o informativi, tutti i documenti utili allo svolgimento di tali attività.

Per esigenze di gestione pratica, derivanti dalla natura del procedimento, dalla sua durata o anche dalla quantità dei documenti da gestire, il fascicolo può essere distinto in **sottofascicoli**.

6. Trasmissione esterna: canali e modalità di trattamento

Le comunicazioni ai destinatari esterni sono regolate da previsioni di legge. Il Codice dell'Amministrazione Digitale, infatti, prescrive che **le comunicazioni delle pubbliche amministrazioni** rivolte verso o provenienti da altre pubbliche amministrazioni, imprese, professionisti e privati cittadini che abbiano dichiarato il proprio domicilio digitale, **avvengono esclusivamente in formato elettronico**.

Il CAD, inoltre, prevede sanzioni per l'inosservanza di tali disposizioni in materia di comunicazioni tra PA, tra PA e aziende e tra PA e cittadini. Oltre a ciò, va ricordato che, **trattandosi di comunicazioni esterne, i documenti trasmessi sono sottoposti a obbligo di registrazione di protocollo**.

L'operazione di protocollazione/registrazione deve produrre delle registrazioni di protocollo a cui sono associati i documenti e gli allegati digitali corrispondenti ed elencati tutti i destinatari/assegnatari del documento stesso, con il relativo indirizzo mail.

Pertanto **ASP Città di Bologna trasmette i documenti indirizzati a pubbliche amministrazioni, imprese, liberi professionisti e cittadini che hanno dichiarato il proprio domicilio digitale esclusivamente tramite il sistema di protocollo informatico utilizzando la casella di posta elettronica istituzionale** ad esso interfacciata.

7. Comunicazioni con cittadini che non hanno un domicilio digitale.

Rimangono esclusi dalla casistica di cui sopra i soli cittadini che non hanno dichiarato un domicilio digitale.

In assenza di esso, ai sensi dell'art. 3bis, comma 4bis, del CAD:

- le PA devono comunque predisporre le comunicazioni ai cittadini come **documenti informatici sottoscritti con firma digitale**, da conservare nei propri archivi;
- si invia poi ai cittadini stessi (per posta ordinaria o raccomandata con avviso di ricevimento) copia cartacea di tali documenti sottoscritti, sostituendo la firma autografa con la semplice indicazione del nominativo del firmatario e apponendo una dicitura che, ai sensi dell'art. 3bis, c. 4ter, potrebbe essere la seguente:

“Copia analogica ai sensi dell'art. 3-bis D.Lgs n 82/2005 e s.m.i. di documento informatico sottoscritto con firma digitale predisposto e conservato negli archivi della scrivente amministrazione nel rispetto delle regole tecniche di cui all'art. 71 D.Lgs n 82/2005 e s.m.i.”

oppure la seguente, di valore analogo:

“Copia analogica, ai sensi dell'art.23 D.Lgs. 82/2005 e s.m.i. del documento protocollo numero sottoscritto digitalmente da _____”

8. Casi particolari

Nel caso in cui si debbano spedire documenti informatici di quantità e peso tali da non poter essere inviati normalmente via posta elettronica, questi documenti possono essere memorizzati su supporti ottici non riscrivibili, come CD/DVD che, a loro volta, verranno spediti tramite posta ordinaria, semplice o raccomandata come ritenuto più opportuno da parte del Responsabile del procedimento oppure possono essere spediti tramite invii di posta elettronica successivi.

Nel caso in cui si debbano spedire documenti cartacei originali o che non siano digitalizzabili per ragioni di privacy (ad esempio la necessità di mantenere l'integrità di plichi chiusi con dati sensibili), di privacy o altro, si produce ugualmente l'originale digitale associandolo alla registrazione di protocollo agli allegati cartacei o materiali e al mezzo di trasmissione diverso dalla PEC utilizzato.