

Manuale di gestione documentale Agenzia di Tutela della Salute della Val Padana

1. Disposizioni generali

1.1 Digitalizzazione e riorganizzazione

L'Agenzia di Tutela della Salute della Val Padana (d'ora in avanti ATS Val Padana, ATS o Agenzia), nel perseguimento degli obiettivi dettati da Agenzia per l'Italia Digitale (d'ora in poi Agid) e dal legislatore italiano per la promozione dell'innovazione e nell'utilizzo delle tecnologie digitali, adotta strumenti informatici nel rispetto dei principi di efficienza, efficacia, economicità, imparzialità, trasparenza, semplificazione e partecipazione amministrativa.

Al fine di garantire lo sviluppo del processo di digitalizzazione previsto dalla normativa vigente, l'Agenzia provvede a razionalizzare e semplificare i procedimenti amministrativi, a ridefinire le attività gestionali interne e i flussi documentali, garantendo l'utilizzo delle tecnologie ai cittadini e alle imprese attraverso l'implementazione di canali telematici per la presentazione delle istanze e di modulistica elettronica nonché attraverso la messa a disposizione di servizi digitali.

Per garantire l'attuazione delle linee strategiche per la riorganizzazione e la digitalizzazione dell'amministrazione definite dal Governo, in coerenza con gli obiettivi previsti nel Piano Triennale dell'Informatica e dal Codice dell'Amministrazione Digitale, l'Agenzia con Decreto ATS n. 606 del 13/10/2022 ha individuato, nella persona del Responsabile della SS ICT & Cybersecurity, il Responsabile per la transizione al digitale a cui affidare il processo di transizione nell'ATS alla modalità operativa digitale e la riorganizzazione dei processi finalizzati alla realizzazione di un'amministrazione digitale e aperta, dei servizi facilmente utilizzabili e di qualità, attraverso una maggiore efficienza ed economicità. Il nominativo del Responsabile per la transizione al digitale è riportato sull'IndicePA nella UO denominata "Ufficio per la transizione al Digitale".

1.2 Ambito di applicazione

Il presente manuale è adottato ai sensi del par. 3.5 delle Linee Guida Agid in tema di formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici (d'ora in poi Linee Guida Agid) e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi. In coerenza con il quadro normativo di riferimento, esso descrive altresì i processi e le attività che governano la fase di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e conservazione dei documenti informatici ricevuti, spediti e a valenza interna del soggetto produttore, oltre che la gestione dei flussi documentali e dei procedimenti. Descrive altresì eventuali modalità di interazione dei sistemi informatici in regime di interoperabilità e cooperazione applicativa. Il manuale regola, inoltre, le fasi operative per la gestione informatica dei documenti, nel rispetto della normativa vigente in materia di accesso al sistema di gestione documentale, di trasparenza amministrativa e di sicurezza del patrimonio informativo dell'Agenzia.

1.3 Definizioni dei termini e riferimenti normativi

Per una corretta comprensione dei termini presenti all'interno del manuale e di tutta la terminologia in materia di gestione documentale si applicano le definizioni del glossario in allegato (1). Nello stesso sono riportati inoltre i principali riferimenti normativi vigenti in materia.

1.4 Assetto organizzativo e Responsabilità

L'ATS Val Padana è accreditata presso l'Indice dei domicili digitali delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di servizi pubblici (IndicePA); il codice identificativo è astvp in forma estesa Agenzia di Tutela della Salute della Val Padana. L'Agenzia ha provveduto a nominare al suo interno un Referente IPA con il compito di aggiornare, anche tempestivamente, tutti i dati necessari e di verificarli almeno ogni 6 mesi.

Ai fini della gestione dei documenti è stata individuata con Decreto ATS n. 565 del 28/12/2017 una sola Area Organizzativa Omogenea (d'ora in poi AOO) denominata ATSVP-AOO. La stessa è resa pubblica sull'IndicePA con i seguenti dati necessari previsti dal legislatore: codice identificativo (univoco per l'Ente e definito dall'Ente stesso), domicilio digitale, indirizzo, nominativo del responsabile. Al momento della cessazione verrà compilato il relativo dato.

All'interno dell'AOO è garantita una gestione unica o coordinata dei documenti e sono assicurati criteri uniformi di classificazione e archiviazione.

Le unità organizzative (UO) che costituiscono l'AOO sono descritte nell'organigramma e funzionigramma allegati al presente manuale (2).

1.5 Area Organizzativa Omogenea e Unità Organizzative

L'ATS Val Padana è responsabile della gestione dei documenti, dalla fase della loro formazione a quella della loro conservazione e dell'accesso agli archivi, anche nel caso in cui le modalità di gestione dovessero comportare l'esternalizzazione di determinati servizi.

1.6 Il Responsabile della gestione documentale, il Responsabile della Conservazione, il Responsabile per la transizione al digitale e il Responsabile della sicurezza informatica

Il Responsabile della gestione documentale è il soggetto in possesso di idonei requisiti professionali o di professionalità tecnico-archivistica, preposto al servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, ai sensi dell'art. 61 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, che produce il pacchetto di versamento ed effettua il trasferimento del suo contenuto nel sistema di conservazione.

Il Responsabile della conservazione è il soggetto in possesso di idonee competenze giuridiche, informatiche ed archivistiche, che opera secondo quanto previsto dall'art. 44, comma 1-*quater*, del D.Lgs. 82/2005.

In particolare, il Responsabile della conservazione:

- a) definisce le politiche di conservazione e i requisiti funzionali del sistema di conservazione, in conformità alla normativa vigente e tenuto conto degli *standard* internazionali, in ragione delle specificità degli oggetti digitali da conservare (documenti informatici, aggregazioni informatiche, archivio informatico), della natura delle attività che il titolare dell'oggetto di conservazione svolge e delle caratteristiche del sistema di gestione informatica dei documenti adottato;
- b) gestisce il processo di conservazione e ne garantisce nel tempo la conformità alla normativa vigente;
- c) genera e sottoscrive il rapporto di versamento, secondo le modalità previste dal manuale di conservazione;
- d) genera e sottoscrive il pacchetto di distribuzione con firma digitale o firma elettronica qualificata, nei casi previsti dal manuale di conservazione;
- e) effettua il monitoraggio della corretta funzionalità del sistema di conservazione;
- f) effettua la verifica periodica, con cadenza non superiore ai cinque anni, dell'integrità e della leggibilità dei documenti informatici e delle aggregazioni documentarie degli archivi;
- g) al fine di garantire la conservazione e l'accesso ai documenti informatici, adotta misure per rilevare tempestivamente l'eventuale degrado dei sistemi di memorizzazione e delle registrazioni e, ove necessario, per ripristinare la corretta funzionalità, adotta analoghe misure con riguardo all'obsolescenza dei formati;
- h) provvede alla duplicazione o copia dei documenti informatici in relazione all'evolversi del contesto tecnologico, secondo quanto previsto dal manuale di conservazione;
- i) predispone le misure necessarie per la sicurezza fisica e logica del sistema di conservazione;
- j) assicura la presenza di un pubblico ufficiale, nei casi in cui sia richiesto il suo intervento, garantendo allo stesso l'assistenza e le risorse necessarie per l'espletamento delle attività al medesimo attribuite;
- k) assicura agli organismi competenti previsti dalle norme vigenti l'assistenza e le risorse necessarie per l'espletamento delle attività di verifica e di vigilanza;
- l) provvede per le amministrazioni statali centrali e periferiche a versare i documenti informatici, le aggregazioni informatiche e gli archivi informatici, nonché gli strumenti che ne garantiscono la consultazione, rispettivamente all'Archivio centrale dello Stato e agli archivi di Stato territorialmente competenti, secondo le tempistiche fissate dall'art. 41, comma 1, del Codice dei beni culturali;
- m) predispone il manuale di conservazione e ne cura l'aggiornamento periodico in presenza di cambiamenti normativi, organizzativi, procedurali o tecnologici rilevanti.

Le figure responsabili individuate sono le seguenti:

Ruolo	Nominativo	Estremi Atto di nomina	Attività di competenza
Responsabile della Gestione documentale	Lorella Biancifiori	Delibera ATS n. 219 del 24/05/2024	<ul style="list-style-type: none"> • Predisposizione e aggiornamento del manuale di gestione documentale e allegati tecnici • Adozione di criteri uniformi per la gestione informatica dei documenti • Monitoraggio dei processi e delle attività che governano le fasi di formazione, gestione e versamento in conservazione dei documenti informatici • Verifica dell'avvenuta eliminazione dei protocolli di settore, dei protocolli multipli e dei protocolli diversi dal protocollo informatico • Produttore del PdV
Vicario del Responsabile della Gestione documentale	Carlo Rabaglio	Delibera ATS n. 219 del 24/05/2024	<ul style="list-style-type: none"> • Opera in caso di assenza, vacanza o impedimento del responsabile della gestione documentale
Responsabile per la conservazione	Ugo Boni	Decreto ATS n. 573 del 29/09/2022	<ul style="list-style-type: none"> • Definizione e attuazione delle politiche complessive del sistema di conservazione e gestione del sistema con piena responsabilità • Redazione del Manuale di conservazione • Redazione degli allegati tecnici del Manuale di Gestione documentale di competenza
Responsabile della sicurezza informatica	Ugo Boni	Decreto ATS n. 737 del 22/12/2022	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione dei sistemi informatici, gestione back up dei dati, profilazione delle utenze
Responsabile per la transizione al digitale	Ugo Boni	Decreto ATS n. 606 del 13/10/2022	<ul style="list-style-type: none"> • Trasformazione digitale della PA • Aggiornamento delle informazioni dell'ATS sull'Indice della Pubbliche Amministrazioni

Il Responsabile della gestione documentale opera d'intesa con il Responsabile della conservazione e il Responsabile per la transizione al digitale, acquisendo laddove necessario i pareri del Responsabile per la protezione dei dati personali.

I dati di contatto del Responsabile per la protezione dei dati personali sono stati comunicati al Garante per la protezione dei dati personali e sono reperibili sul sito istituzionale dell'Agenzia.

Ad ogni responsabile di UO è comunque affidato il compito di gestire la documentazione in conformità alle disposizioni del presente manuale e di monitorare che le medesime disposizioni siano seguite da parte dei propri collaboratori nella trattazione di affari, attività e procedimenti amministrativi. Si sottolinea che prima di attivare una procedura automatica, o acquisire nuovi strumenti informatici, ciascun responsabile UO è tenuto a coinvolgere le figure elencate in tabella.

1.7 Modello operativo adottato per la gestione dei documenti

Nell'ambito della AOO, la numerazione delle registrazioni di protocollo è unica e progressiva, non si differenzia fra documenti in ingresso, in uscita o interni e si rinnova ogni anno solare. Il numero di protocollo e la data di protocollo sono generati tramite il sistema di protocollo informatico ed assegnati automaticamente a ciascun documento registrato. Ad ogni documento è assegnato un solo numero, che non può essere utilizzato per la registrazione di altri atti, anche se correlati allo stesso.

Per la gestione dei documenti è adottato un modello operativo misto che comporta la registrazione centralizzata della documentazione in arrivo a cura di un'unica unità organizzativa di protocollazione (ufficio protocollo). La registrazione della documentazione in partenza e interna è decentrata e viene effettuata dalle diverse UO, come descritto nell'allegato "Abilitazioni UO alla registrazione di protocollo" (3).

Il sistema di gestione documentale permette l'assegnazione differenziata dei profili di abilitazione, intervento, modifica e visualizzazione dei documenti in rapporto alle funzioni e al ruolo svolto dagli uffici/utenti, garantendo la tutela dei dati personali.

Le abilitazioni dei singoli utenti sono estraibili dal sistema di gestione documentale in qualsiasi momento da parte degli operatori della SS ICT & Cybersecurity.

Le modalità di rilascio delle abilitazioni di accesso degli utenti al sistema di gestione informatica dei documenti, e la relativa profilazione, avviene secondo i criteri individuati dalla AOO nella "Procedura per la gestione delle abilitazioni di accesso al protocollo informatico" (4) in allegato al presente manuale.

2. Il documento

2.1 Definizioni del documento

Il documento informatico è la rappresentazione informatica di atti, fatti e dati giuridicamente rilevanti. Il documento informatico amministrativo è la rappresentazione di atti, fatti, anche interni, formati dalla Pubblica Amministrazione nell'ambito dell'espletamento della propria attività amministrativa. Il documento informatico è una sequenza determinata di valori binari indifferente al supporto fisico su cui è memorizzata. Il documento analogico è la rappresentazione non informatica, di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti. Qualsiasi documento non informatico (ad es. un documento cartaceo) è, dunque, un documento analogico. Nella gestione dei flussi documentali della AOO, i documenti si distinguono in documenti ricevuti, spediti e interni:

- i documenti ricevuti sono tutti i documenti ricevuti dalla AOO nell'espletamento della propria attività, provenienti da soggetti esterni (persone fisiche o persone giuridiche, pubbliche e private, altre AOO). Sono da considerarsi soggetti esterni anche i dipendenti dell'Agenzia, qualora inoltrino documentazione di carattere personale o comunque non direttamente connessa all'espletamento delle loro funzioni;
- i documenti spediti sono tutti i documenti prodotti dalla AOO nell'ambito della propria attività e destinati a soggetti esterni (persone fisiche o persone giuridiche, pubbliche e private, altre AOO);
- per documenti interni o tra uffici si intendono i documenti scambiati tra le diverse Unità Organizzative afferenti alla stessa Area Organizzativa Omogenea. I documenti interni di preminente carattere giuridico-probatorio sono quelli redatti dal personale nell'esercizio delle proprie funzioni al fine di documentare fatti inerenti all'attività svolta e alla regolarità delle azioni amministrative o qualsiasi altro documento dal quale possano nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi. Per comunicazioni informali tra uffici si intende lo scambio di informazioni, con o senza documenti allegati, delle quali è facoltativa la conservazione. Questo genere di comunicazioni sono ricevute e trasmesse per posta elettronica interna e di norma non sono protocollate.

2.2 Requisiti minimi del documento

I documenti formati dalla AOO riportano le seguenti informazioni:

- denominazione e logo dell'Agenzia con indirizzo completo, domicilio digitale, C.F./P.IVA;
- AOO e struttura competente con indirizzo mail ordinaria e numeri di telefono;
- luogo e data (gg/mm/anno);
- destinatario;
- numero di protocollo;
- oggetto del documento;
- testo;
- numero degli allegati (se presenti);
- eventuali riferimenti a precedenti;
- indicazione del Responsabile del procedimento;
- sottoscrizione autografa o elettronico/digitale.

2.3 Formazione dei documenti

Gli originali dei documenti sono formati con mezzi informatici secondo le modalità previste dalle Linee Guida Agid in materia. Nello specifico:

- creazione tramite l'utilizzo di strumenti software o servizi cloud qualificati (A – DOCUMENTO INFORMATICO);
- acquisizione di un documento informatico per via telematica o su supporto informatico, della copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico, della copia informatica di un documento analogico (B – ACQUISIZIONE DOCUMENTI);
- memorizzazione su supporto informatico in formato digitale delle informazioni risultanti da transazioni o processi informatici o dalla presentazione telematica di dati attraverso moduli o formulari resi disponibili all'utente (C – DATI DA FORM);
- generazione o raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni provenienti da una o più basi dati, anche appartenenti a più soggetti interoperanti, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica (D – REGISTRI ELETTRONICI).

Nella formazione dei documenti informatici effettuata nei diversi gestionali, viene attuato un controllo delle versioni degli stessi, tenendo traccia dei loro passaggi e trasformazioni fino alla versione definitiva inviata alla registrazione.

In base alle modalità previste per la formazione del documento informatico, questi assume le caratteristiche di immodificabilità e di integrità quando forma e contenuto non sono alterabili durante le fasi di accesso, gestione e conservazione.

I documenti informatici amministrativi assumono le caratteristiche di immodificabilità e di integrità anche attraverso la registrazione nel registro di protocollo, negli ulteriori registri, nei repertori, negli albi, negli elenchi, negli archivi o nelle raccolte di dati contenute nel sistema di gestione informatica dei documenti.

I documenti informatici prodotti, indipendentemente dal software utilizzato, prima della loro sottoscrizione, sono convertiti in uno dei formati conformi alle indicazioni normative.

Nella fase di formazione, nonché durante l'intero ciclo di vita ai documenti informatici, sono associati i metadati previsti dall'Allegato 5 *I metadati* delle Linee Guida Agid. Per metadati si intendono le informazioni per la decodifica, l'identificazione, il recupero, l'accesso e l'uso dei documenti informatici. La codifica dell'informazione digitale, infatti, a differenza di altre, non è mai né auto-sufficiente né auto-esplicativa, ma deve sempre e necessariamente documentare sé stessa al livello minimo del singolo atomo di informazione, aggiungendo al dato/contenuto vero e proprio.

Gli obiettivi dei metadati archivistici sono:

- garantire l'identificazione permanente dei singoli oggetti informativi, ad es.: identificativo univoco (numero di protocollo, data, autore, ecc.);
- garantire l'identificazione permanente delle relazioni tra gli oggetti informativi, ad es., indici di classificazione e fascicolatura;
- conservare le informazioni che supportano l'intelleggibilità degli oggetti informativi, ad es., procedimento amministrativo cui il documento è connesso.

Di norma il documento analogico è un documento formato su supporto analogico prodotto con strumenti analogici (ad es. documento scritto a mano) o con strumenti informatici (ad es. documento prodotto con un sistema di videoscrittura) e stampato su carta.

I documenti analogici dotati di firma autografa aventi per destinatario un ente o un soggetto terzo, sono di norma redatti in due esemplari, un originale per il destinatario e una minuta da conservare agli atti nel fascicolo corrispondente.

La sottoscrizione dei documenti sia informatici che analogici viene effettuata prima/contestualmente alla loro registrazione.

2.4 Sottoscrizione dei documenti informatici

Il documento informatico si caratterizza per la pluralità di firme elettroniche (con il valore di sottoscrizione, firma, sigla o visto), che caratterizzano e diversificano l'efficacia giuridico-probatoria del documento. La firma elettronica non è, infatti, la rappresentazione informatica grafica della firma, ma un meccanismo di associazione di dati per l'imputazione di effetti giuridici in capo a un determinato soggetto che ne appare l'autore.

Il documento informatico può essere sottoscritto con firma elettronica, avanzata, qualificata o digitale: il tipo di firma utilizzata differenzia il valore giuridico del documento, secondo le norme previste dalla legge.

Il documento informatico sottoscritto con:

- firma elettronica semplice è liberamente valutabile dal giudice sia per quanto riguarda l'efficacia giuridica che per l'efficacia probatoria tenuto conto delle sue caratteristiche oggettive di qualità, sicurezza, integrità e immodificabilità;
- firma avanzata, se formato nel rispetto delle regole tecniche che garantiscano l'identificabilità dell'autore, l'integrità e l'immodificabilità, al pari di una scrittura privata, fa piena prova fino a querela di falso della provenienza della dichiarazione da chi l'ha sottoscritta, se colui contro il quale è prodotta ne riconosce la sottoscrizione ovvero se questa è legalmente considerata come riconosciuta;
- firma qualificata o con firma digitale, se formato nel rispetto delle regole tecniche che garantiscano l'identificabilità dell'autore, fa piena prova fino a querela di falso della provenienza della dichiarazione da chi l'ha sottoscritta. L'utilizzo del dispositivo si presume riconducibile al titolare, salvo che questi ne dia prova contraria.

L'associazione a un documento informatico di una firma digitale o di un altro tipo di firma elettronica qualificata basata su un certificato elettronico revocato, scaduto o sospeso equivale a mancata sottoscrizione. Tuttavia le firme elettroniche qualificate e digitali, ancorché sia scaduto, revocato o sospeso il relativo certificato qualificato del sottoscrittore, sono valide se alle stesse è associabile un riferimento temporale opponibile ai terzi che collochi la generazione di dette firme rispettivamente in un momento precedente alla scadenza, revoca o sospensione del suddetto certificato.

Le tipologie di sottoscrizione utilizzate sono:

- firma elettronica semplice
- firma elettronica qualificata (FEQ):
 - firma (qualificata) digitale - token, smart card e firma remota rilasciati da Certificatori Accreditati
- sigillo elettronico qualificato.

2.5 Riferimento temporale

Per attribuire una data certa ai documenti informatici si utilizza prevalentemente il riferimento temporale contenuto nella segnatura di protocollo.

Per eventuali tipologie documentali, non soggette a registrazione di protocollo, può essere adottato come riferimento temporale opponibile a terzi la data e l'ora del rapporto di versamento generato con la procedura di conservazione digitale.

2.6 Copie e duplicati di documenti

Sono effettuate copie e duplicati degli atti e dei documenti per gli usi consentiti dalla legge nelle modalità descritte nella tabella seguente:

COPIA PER IMMAGINE SU SUPPORTO INFORMATICO DI DOCUMENTI CARTACEI	
DEFINIZIONE	VALIDITA' GIURIDICA
Documento informatico prodotto mediante processi strumenti che assicurino che il documento informatico abbia contenuto e forma identici a quelli del documento analogico previo raffronto dei documenti o, in caso di esigenza di dematerializzazione massiva di documenti analogici, attraverso certificazione di processo nei casi in cui siano adottate tecniche in grado di garantire la corrispondenza della forma e del contenuto dell'originale e della copia.	La copia per immagine su supporto informatico di documenti analogici ha la stessa efficacia probatoria degli originali da cui è tratta se la conformità all'originale non è espressamente disconosciuta o vi è apposta l'attestazione di conformità da un pubblico ufficiale.
PROCEDURA DI ATTESTAZIONE DI CONFORMITA'	
L'attestazione di conformità viene effettuata:	
Riportando l'attestazione di conformità nel documento informatico contenete la copia per immagine. L'attestazione deve essere sottoscritta dal pubblico ufficiale autorizzato con firma digitale/qualificata/avanzata. Sull'attestazione di conformità verrà riportata la dicitura <i>["Si attesta che il presente documento costituisce copia conforme all'originale conservata agli atti dell'Agenzia"]</i> .	
COPIA INFORMATICA DI DOCUMENTI CARTACEI	
DEFINIZIONE	VALIDITA' GIURIDICA
Documento informatico contenete copia di atti pubblici, scritture private e documenti in genere compresi atti amministrativi formati in origine su supporto cartaceo.	La copia informatica di documento cartaceo ha piena efficacia probatoria quando è sottoscritta con firma digitale/qualificata/avanzata da parte del pubblico ufficiale autorizzato.
PROCEDURA DI ATTESTAZIONE DI CONFORMITA'	
L'attestazione di conformità viene effettuata:	

<p>Riportando l'attestazione di conformità nel documento informatico contenente la copia informatica. L'attestazione deve essere sottoscritta dal pubblico ufficiale autorizzato con firma digitale/qualificata/avanzata. Sull'attestazione di conformità verrà riportata la dicitura: <i>"Si attesta che la presente copia informatica è conforme al documento analogico originale, ai sensi dell'art. 22 del D.Lgs 82/2005 e successive modifiche"</i>.</p>	
COPIA INFORMATICA DI DOCUMENTO INFORMATICO/ESTRATTO INFORMATICO DI DOCUMENTO INFORMATICO	
DEFINIZIONE	VALIDITÀ GIURIDICA
<p><u>La copia informatica</u> è un documento il cui contenuto è il medesimo dell'originale ma con una diversa evidenza informatica rispetto al documento di cui è copia.</p> <p><u>L'estratto informatico</u> è un documento contenente una parte del documento informatico da cui è tratto con diversa evidenza informatica da cui è tratto/estratto.</p>	<p>La copia informatica/estratto informatico di un documento informatico hanno la stessa efficacia probatoria del documento informatico da cui è tratta la copia/estratto se la conformità all'originale è attestata da un pubblico ufficiale a ciò autorizzato o se la conformità non è espressamente disconosciuta. Resta fermo l'obbligo di conservazione del documento informatico originale.</p>
PROCEDURA DI ATTESTAZIONE DI CONFORMITÀ	
L'attestazione di conformità viene effettuata:	
<p>Riportando l'attestazione di conformità nel documento informatico contenente la copia informatica secondo la procedura seguente. L'attestazione deve essere sottoscritta dal pubblico ufficiale autorizzato con firma digitale/qualificata/avanzata. Sull'attestazione di conformità verrà riportata la dicitura: <i>"Si attesta che la presente copia informatica/estratto informatico è conforme al documento informatico originale, ai sensi degli artt. 23 bis e 23-ter del D.Lgs 82/2005 e successive modifiche"</i>.</p>	
COPIA CARTACEA DI DOCUMENTO INFORMATICO	
DEFINIZIONE	VALIDITÀ GIURIDICA
Copia/estratto cartaceo di documento informatico originale.	La copia/estratto cartaceo di un documento informatico digitale ha la stessa efficacia probatoria dell'originale se la loro conformità non è espressamente disconosciuta.
PROCEDURA DI ATTESTAZIONE DI CONFORMITÀ	
<p>La copia analogica del documento informatico può essere rilasciata mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sottoscrizione con firma autografa sostituita a mezzo stampa ai sensi nell'art. 3 del D.Lgs. 39/1993 • Sottoscrizione autografa del pubblico ufficiale 	

2.7 Formati elettronici

Il "formato" del file è il mezzo con cui vengono rappresentati i documenti informatici oggetto di creazione, elaborazione, ricezione, condivisione e conservazione.

Vengono gestiti documenti informatici prodotti attraverso formati che garantiscono principi di interoperabilità tra i sistemi di gestione documentale e di conservazione. Tali formati sono individuati considerando la necessità di garantire le caratteristiche di integrità, leggibilità e fruibilità al documento informatico nell'intero ciclo di vita dello stesso.

Vengono inoltre tenuti in considerazione i requisiti previsti dalla normativa di settore, nonché le raccomandazioni volte a prevenire il rischio dell'obsolescenza tecnologica e a facilitare il processo di riversamento.

I formati da utilizzare sono scelti tenendo conto in modo particolare dei seguenti fattori:

- formati aperti;
- formati non proprietari;
- formati standard *de jure*;
- formati estendibili;
- formati parlanti;

- formati completamente robusti;
- formati indipendenti da dispositivo.

Per la scelta dei formati viene effettuata, sulla base di quanto riportato nell'Allegato 2 *Formati di file e riversamento* delle Linee Guida Agid, una valutazione delle caratteristiche degli stessi al fine di definire la validità durante il ciclo di vita dei documenti.

I formati scelti per la formazione e conservazione dei documenti informatici, delle copie e degli estratti informatici sono indicati nell'allegato al presente manuale "Formati di file utilizzati per i documenti elettronici" (5). Eventuali formati specifici utilizzati per particolari categorie di documenti elettronici sono elencati nel citato allegato.

Qualora i messaggi di posta elettronica contengano documenti prodotti con formati non conformi agli standard indicati dalla normativa vigente (es. link/we transfer dai quali scaricare la documentazione), l'incaricato dell'ufficio protocollo provvede, ove possibile, a regolarizzare la pratica richiedendo al mittente la trasmissione dei documenti nei formati richiesti, fermo restando che, nell'ipotesi di ricezione di file difformi, l'Agenzia non può garantirne la leggibilità futura e la corretta conservazione.

In caso di ricezione di mail/pec contenenti link dai quali scaricare la documentazione e trasmessi da Enti pubblici, l'ufficio protocollo provvede ad effettuare la registrazione della comunicazione esplicitando nella sezione "annotazioni" che è competenza della struttura ricevente scaricare tutta la documentazione allegata al link/we transfer in formati accettati e provvedere all'inserimento della stessa nella sezione "allegati esterni" della registrazione di protocollo.

2.8 Procedura per la valutazione periodica di interoperabilità

Periodicamente, il Responsabile per la conservazione, effettua la valutazione di interoperabilità allo scopo di individuare i cambiamenti delle condizioni riferite all'utilizzo di formati indicati nel paragrafo precedente.

La valutazione consiste in un rapporto contenente:

- censimento dei formati con relativi dettagli tecnici;
- eventuali processi di riversamento;
- eventuali tempistiche future per operare sui documenti informatici;
- valutazioni in merito alla conservazione delle evidenze informatiche nel formato originale;
- valutazioni di formati di file di categorie specifiche;
- dipendenza dei formati di file da licenze d'uso, marche e brevetti o altra proprietà intellettuale e da sistemi e architetture proprietarie.

A seguito della valutazione di interoperabilità viene valutata l'esigenza di pianificare il riversamento dei file, da un formato ad un altro, al fine di migliorarne l'interoperabilità tenendo in considerazione quanto previsto nell'Allegato 2 *Formati di file e riversamento* delle Linee Guida Agid.

3. Registrazione dei documenti

3.1 Formazione dei registri e repertori informatici

I registri e i repertori informatici sono formati esclusivamente su supporto informatico. I registri e i repertori possono essere creati mediante la generazione o il raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più basi dati, anche appartenenti a più soggetti interoperanti, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica.

I registri, i repertori, gli albi e gli elenchi e le raccolte di dati concernenti stati, qualità personali e fatti sono indicati nell'allegato "Elenco dei registri, repertori, albi e elenchi (database)" (6). Periodicamente deve essere effettuato il censimento delle banche dati e dei software di gestione documentale in uso all'interno dell'AOO.

Qualsiasi registrazione eventualmente effettuata su registri non autorizzati è nulla di diritto e non può produrre alcun effetto giuridico-probatorio.

3.2 Documenti soggetti a registrazione di protocollo

Tutti i documenti prodotti, ricevuti e tutti i documenti informatici dell'AOO sono registrati al protocollo, ad eccezione di quelli indicati nei paragrafi successivi.

3.3 Documenti non soggetti a registrazione di protocollo

Ai sensi dell'articolo 53, DPR 445/2000, sono esclusi dalla registrazione di protocollo:

- gazzette ufficiali, bollettini ufficiali, notiziari della Pubblica Amministrazione;
- note di ricezione delle circolari e altre disposizioni;
- materiale statistico;
- atti preparatori interni;
- giornali, riviste, materiale pubblicitario, stampe varie, plichi di libri;
- biglietti augurali, inviti a manifestazioni e documenti di occasione vari che non attivino procedimenti amministrativi;
- bolle accompagnatorie;
- pubblicità non richiesta.

Qualora, in via eccezionale, l'ufficio competente rilevi la necessità di registrazione inoltrerà apposita richiesta all'ufficio protocollo.

3.4 Documentazione soggetta a registrazione particolare

L'AOO ha individuato i documenti sottoposti a registrazione particolare riportati nell'allegato "Documenti soggetti a registrazione particolare" (7) con i relativi metadati associati. I software di produzione e archiviazione dei documenti a registrazione particolare consentono di eseguire tutte le operazioni previste nell'ambito della gestione dei documenti e del sistema adottato per il protocollo informatico.

L'elenco delle tipologie documentarie sottoposte a registrazione particolare viene aggiornato dal Responsabile della gestione documentale.

3.5 Casi particolari

Sono escluse dalla protocollazione e dalla registrazione particolare alcune tipologie documentali:

- Ricette in ambito farmaceutico e veterinario;
- Schede di accompagnamento campioni;
- Verbali di ispezione/audit in materia veterinaria;
- Verbali di prelievo/mancato prelievo BSE e scrapie;
- Certificati veterinari, attestati/nullaosta/dichiarazioni (ambito nazionale) e conferme export di PAT;
- Attestazioni sanitarie integrative;
- DURC;
- Liberatorie di Equitalia;
- Documenti inerenti contratti sociosanitari (caricati in DSP-FLUX);
- Verbali di sopralluogo PAAPSS.

3.6 Registrazione di protocollo dei documenti e relativi allegati

La registrazione dei documenti ricevuti, spediti e interni (e relativi allegati) è effettuata in un'unica operazione, utilizzando le apposite funzioni previste dal sistema di protocollo e presuppone l'esistenza di un documento firmato.

Il Registro di protocollo si configura come atto pubblico di fede privilegiata fino a querela di falso.

La registrazione della documentazione pervenuta avviene nell'arco della giornata lavorativa successiva al ricevimento o, se intercorrono dei giorni festivi o di chiusura programmata dell'Agenzia, nel primo giorno lavorativo utile.

A ciascun documento informatico ricevuto o spedito dall'AOO corrisponde un'unica registrazione di protocollo.

La protocollazione dei documenti informatici ricevuti o trasmessi per posta elettronica deve essere effettuata in modo da far corrispondere ad ogni messaggio una registrazione.

Al termine della registrazione il sistema genera automaticamente un numero progressivo, collegato in modo univoco e immutabile alla data di protocollazione; esso rappresenta il numero di protocollo attribuito al documento. Il numero progressivo di protocollo è un numero ordinale costituito da almeno sette cifre numeriche.

Nella fase di registrazione l'addetto al protocollo deve individuare, a seguito di lettura della documentazione pervenuta, il documento principale e gli eventuali allegati al fine di valorizzare correttamente i campi di registrazione.

La registrazione di protocollo per ogni documento è effettuata mediante la memorizzazione di elementi obbligatori immutabili, elementi obbligatori modificabili ed elementi non obbligatori e modificabili.

I metadati associati ai documenti informatici in fase di registrazione sono indicati nelle tabelle sotto riportate.

Protocollo in arrivo:

DENOMINAZIONE DEL METADATO NEL PROTOCOLLO INFORMATICO	CAMPO (TESTO/DATA)	OBBLIGATORIETÀ PER RILASCIO NUMERO DI PROTOCOLLO
DATA REGISTRAZIONE	DATA	SI
DATA DOCUMENTO	DATA	NO
PROTOCOLLO MITTENTE	TESTO	NO
CODICE IDENTIFICATIVO DEL REGISTRO DI PROTOCOLLO	TESTO	NO
AREA OMOGENEA ORGANIZZATIVA	TESTO	SI
OGGETTO	TESTO	SI
MITTENTE	TESTO	SI
UFFICIO COMPETENTE	TESTO	SI
SECONDO UFFICIO DESTINATARIO	TESTO	NO
TIPOLOGIA	TESTO	SI
TITOLARIO	TESTO	SI
PROTOCOLLATO DA	TESTO	SI
ALLEGATI	TESTO	NO
OSSERVAZIONI ALLEGATI	TESTO	NO
RPA	TESTO	NO
MODALITÀ DI FORMAZIONE	TESTO	SI
MODALITÀ DI TRASMISSIONE	TESTO	SI
CONFORMITÀ COPIE	TESTO	NO

Protocollo in partenza:

DENOMINAZIONE DEL METADATO NEL PROTOCOLLO INFORMATICO	CAMPO (TESTO/DATA)	OBBLIGATORIETÀ PER RILASCIO NUMERO DI PROTOCOLLO
DATA REGISTRAZIONE	DATA	SI
DATA DOCUMENTO	DATA	NO
CODICE IDENTIFICATIVO DEL REGISTRO DI PROTOCOLLO	TESTO	NO
AREA OMOGENEA ORGANIZZATIVA	TESTO	SI
OGGETTO	TESTO	SI
DESTINATARI	TESTO	SI
UFFICIO MITTENTE	TESTO	SI
TIPOLOGIA	TESTO	NO
TITOLARIO	TESTO	SI
PROTOCOLLATO DA	TESTO	SI
ALLEGATI	TESTO	NO
RPA	TESTO	NO
MODALITÀ DI FORMAZIONE	TESTO	SI
MODALITÀ DI TRASMISSIONE	TESTO	NO
CONFORMITÀ COPIE	TESTO	NO

Protocollo interno:

DENOMINAZIONE DEL METADATO NEL PROTOCOLLO INFORMATICO	CAMPO (TESTO/DATA)	OBBLIGATORIETÀ PER RILASCIO NUMERO DI PROTOCOLLO
DATA REGISTRAZIONE	DATA	SI
DATA DOCUMENTO	DATA	NO
CODICE IDENTIFICATIVO DEL REGISTRO DI PROTOCOLLO	TESTO	NO
AREA OMOGENEA ORGANIZZATIVA	TESTO	SI
OGGETTO	TESTO	SI
UFFICIO MITTENTE	TESTO	SI
UFFICIO COMPETENTE	TESTO	SI
SECONDO UFFICIO DESTINATARIO	TESTO	NO
TIPOLOGIA	TESTO	SI
TITOLARIO	TESTO	SI
PROTOCOLLATO DA	TESTO	SI
ALLEGATI	TESTO	NO
RPA	TESTO	SI
MODALITÀ DI FORMAZIONE	TESTO	SI
MODALITÀ DI TRASMISSIONE	TESTO	NO
CONFORMITÀ COPIE	TESTO	NO

Al fine di garantire i principi di interoperabilità e di disponibilità delle informazioni, il sistema di gestione documentale permette l'esportazione dei metadati associati ai diversi oggetti digitali tramite file CSV.

Qualora vi siano allegati, in fase di registrazione, deve essere specificato il documento principale. Tutti gli allegati devono pervenire con il documento principale alle postazioni abilitate alla protocollazione al fine di essere inseriti nel sistema di protocollo informatico. Di conseguenza, ogni documento principale con i relativi allegati reca un solo numero di protocollo immutabile. L'eventuale mancanza degli allegati deve essere annotata in fase di registrazione. In presenza di allegati analogici su ciascuno è riportata la segnatura di protocollo.

I mittenti e i destinatari devono essere indicati riportando almeno nome e cognome, nel caso di persona fisica, e ragione sociale, nel caso di persona giuridica.

Non è corretto valorizzare il metadato indicando l'indirizzo di posta elettronica dal quale pervengono o al quale si inviano i documenti.

Data l'importanza in fase di registrazione della corretta redazione dell'oggetto del documento e dell'identificazione dei corrispondenti, sono stabilite le regole di scrittura descritte nelle "Linee guida per l'inserimento dei dati nel protocollo informatico" (8), allegate al presente manuale.

La descrizione funzionale e operativa del sistema di protocollo informatico è illustrata nel manuale operativo del software di protocollo informatico allegato al presente documento (9), aggiornato alla release in uso.

3.7 Segnatura di protocollo

La segnatura di protocollo consiste nell'apposizione o nell'associazione al documento in originale, in forma non modificabile e permanente, delle informazioni memorizzate nel registro di protocollo. Essa consente di individuare ciascun documento in modo univoco.

Per garantire un'identificazione certa e univoca ai documenti amministrativi informatici (ed eventuali allegati), il sistema di protocollo informatico garantisce l'apposizione o l'associazione in forma permanente dei metadati relativi alla fase di registrazione di protocollo attraverso la generazione di un file conforme alle specifiche dell'Extensible Markup Language (XML). Le operazioni di segnatura avvengono contestualmente alla fase di registrazione del documento.

Le informazioni relative alla segnatura di protocollo sono memorizzate nel sistema di gestione documentale e associate al documento informatico amministrativo di riferimento.

Il file di segnatura di protocollo è composto dalle seguenti sezioni:

- intestazione;
- descrizione;
- *signature*.

L'intestazione riporta i seguenti dati:

- Amministrazione mittente;
- AOO mittente;
- indicazione del registro nell'ambito del quale viene effettuata la registrazione;
- numero progressivo di protocollo;
- data di registrazione;
- oggetto del messaggio di protocollo;
- classificazione del messaggio di protocollo;
- fascicolo del messaggio di protocollo.

La descrizione contiene le seguenti informazioni:

- mittente;
- destinatario;
- riferimenti al documento primario e agli eventuali allegati;
- impronta informatica del documento principale e degli eventuali allegati.

La *Signature* contiene le informazioni relative al sigillo elettronico qualificato apposto al file di segnatura XML.

Per i documenti analogici la segnatura è apposta con apposito timbro/etichetta riportante i seguenti dati:

- Nome ente;
- Codice IPA;
- AOO;
- Numero di protocollo;
- Data del protocollo;
- Classificazione;
- Denominazione Ufficio che ha effettuato la protocollazione (Ufficio Protocollo).

3.8 Annullamento delle registrazioni di protocollo

Qualora dopo la registrazione di protocollo, si rilevino errori di inserimento delle informazioni registrate in forma immodificabile si determinerà l'annullamento del numero di protocollo. Non è possibile annullare il solo numero di protocollo e mantenere valide le altre informazioni della registrazione.

I motivi per i quali è richiesto l'annullamento possono essere:

- errori di inserimento nei campi oggetto, mittente e destinatario;
- il documento registrato deve essere sostituito per rettifica del destinatario, dell'oggetto;
- la motivazione per cui il documento è stato prodotto è venuta meno purché il documento non sia già stato diffuso. Qualora il documento sia stato diffuso si può procedere con la redazione di un nuovo documento che annulla e sostituisce il precedente (in questo caso è necessario citare il riferimento del protocollo del documento che viene sostituito);
- il documento è stato registrato erroneamente più volte;
- è stato caricato un documento (file) errato.

Si specifica che, essendo l'impronta dei documenti informatici un'informazione immodificabile ai sensi dell'art. 53 del DPR 445/2000, qualora fosse necessario sostituire un documento informatico allegato alla registrazione di protocollo, sarà necessario procedere con una nuova registrazione previo annullamento della registrazione precedente.

Si precisa che la procedura di cui sopra ai sensi del DPR 445/2000 è relativa agli annullamenti delle registrazioni di protocollo. In tema di annullamento dei provvedimenti amministrativi la procedura da adottare è, invece, disciplinata dalle disposizioni di cui alla L. 241/1990.

Solo il Responsabile della gestione documentale autorizza l'annullamento della registrazione di un documento. L'operazione di annullamento è eseguita con le modalità di cui all'art. 54 del DPR 445/2000 ed è effettuata dagli operatori dell'ufficio protocollo.

L'annullamento avviene tramite specifica funzione del sistema di protocollo informatico, a seguito di apposita richiesta motivata e rilascio di autorizzazione.

Il sistema di protocollo informatico consente le modifiche dei metadati di registrazione diversi da quelli elencati quali non modificabili all'art. 53 del DPR 445/2000, tra cui l'assegnazione interna e la classificazione da parte delle unità organizzative autorizzate.

I dati riferiti alle registrazioni annullate/modificate, comprensivi anche dell'identificativo dell'operatore, sono tracciati e storicizzati dal sistema di protocollo informatico e resi visibili e comparabili.

3.9 Registro giornaliero di protocollo

Il registro giornaliero di protocollo è trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, garantendone l'immodificabilità del contenuto secondo quanto previsto nel Manuale di conservazione (10). Delle registrazioni del protocollo informatico è sempre possibile estrarre evidenza analogica.

3.10 Registro di protocollo di emergenza

Le procedure adottate dal Responsabile della gestione documentale per l'attivazione, la gestione e il recupero dei dati contenuti nel registro di protocollo di emergenza sono riportate nel paragrafo denominato "Gestione dell'emergenza" del presente manuale.

3.11 Differimento dei termini di protocollazione

Qualora un procedimento comporti una quantità di documenti da registrare in entrata tanto elevata da rendere impossibile, con le risorse di personale disponibile, il rispetto della protocollazione entro la giornata lavorativa successiva all'acquisizione, il Responsabile della gestione documentale può differire, con apposita autorizzazione, la registrazione di protocollo, fissando un limite di tempo entro il quale i documenti devono essere protocollati e conferendo valore alla data d'arrivo.

4. Flusso dei documenti ricevuti, trasmessi e ad uso interno

4.1 Ricezione dei documenti informatici

Le comunicazioni e i documenti informatici formano oggetto di registrazione di protocollo e sono validi ai fini del procedimento amministrativo, una volta che ne sia accertata la provenienza.

Le istanze e le dichiarazioni trasmesse per via telematica devono ritenersi valide a tutti gli effetti di legge, qualora:

- siano trasmesse, o comunque consegnate, regolarmente sottoscritte con firma digitale o altro tipo di firma elettronica qualificata o avanzata, o comunque formate previa identificazione informatica del proprio autore, con modalità tali da garantire la sicurezza, l'integrità e immodificabilità del documento e, in maniera manifesta ed inequivoca, la sua riconducibilità all'autore;
- l'istante o il dichiarante del documento è identificato attraverso il Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID), l'uso della Carta d'Identità Elettronica (CIE) e della Carta Nazionale dei Servizi (CNS);
- siano formate tramite uno dei punti di accesso telematico per i dispositivi mobili (AppIO);
- siano trasmesse dall'istante o dal dichiarante dal proprio domicilio digitale purché le relative credenziali di accesso siano state rilasciate previa identificazione del titolare, e ciò sia attestato dal gestore del sistema nel messaggio o in un suo allegato;
- si tratti di rappresentazioni digitali di documenti originali cartacei sottoscritti e presentati unitamente alla copia del documento d'identità.

Ricezione tramite posta elettronica

La ricezione dei documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo, che necessitano di ricevuta di ritorno, è effettuata mediante messaggi di posta elettronica certificata.

La ricezione è assicurata tramite il domicilio digitale: protocollo@pec.ats-valpadana.it

L'unità organizzativa di protocollazione è delegata all'apertura dei messaggi di posta elettronica pervenuti alla AOO come indicato nell'allegato "Abilitazioni UO alla registrazione di protocollo".

L'indirizzo di posta elettronica certificata è abilitato alla ricezione dei documenti provenienti da indirizzi di posta elettronica ordinaria (PEO).

Gli indirizzi di posta elettronica certificata gestiti dalla AOO per trattare peculiari tipologie documentali, anche oggetto di registrazione particolare, sono elencati nell'allegato "Elenco delle caselle di posta elettronica certificata" (11), inseriti nell'Indice dei domicili digitali delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi e pubblicizzati sul sito web istituzionale con l'indicazione delle funzionalità cui sono preposti.

Gli uffici abilitati alla gestione delle caselle di posta elettronica certificata configurate nel sistema di gestione documentale sono delegati dal Responsabile della gestione documentale all'apertura dei messaggi di posta elettronica ricevuti.

I documenti informatici che necessitano di protocollazione, eventualmente pervenuti a caselle di posta elettronica non configurate nel sistema di protocollo, devono essere inoltrati alle caselle di posta elettronica configurate nel sistema per consentire la registrazione in ingresso (protocollo.cremona@ats-valpadana.it e protocollo.mantova@ats-valpadana.it).

Contestualmente gli operatori della struttura competente dovranno chiedere ai mittenti di indirizzare le comunicazioni future alla casella pec istituzionale.

Ricevute di avvenuta consegna

Per i documenti ricevuti tramite servizio di posta elettronica certificata, l'avvenuto recapito del messaggio è garantito dal servizio di posta elettronica certificata utilizzato dall'AOO.

Ricezione tramite strumenti removibili

Di norma non si accettano documenti informatici consegnati attraverso supporto removibile (ad esempio cd, chiavette usb, ecc..).

Eventuali eccezioni sono valutate dal Responsabile della gestione documentale sentito il parere del Responsabile dei sistemi informativi. Eventuali documenti informatici consegnati su supporto removibile sono scaricati e registrati nel sistema di gestione documentale. La modalità di ricezione è annotata durante la registrazione.

Ricezione tramite sportelli telematici

Si ricevono i documenti informatici generati dall'utente attraverso i moduli e i formulari resi disponibili sul sito istituzionale mediante i sistemi di sportello telematico descritti nell'allegato "Elenco portali" (12).

Ricezione tramite APP

Si ricevono documenti informatici tramite APP messe a disposizione dell'utenza per l'erogazione dei servizi amministrativi, come descritto nell'allegato "Elenco APP" (13).

4.2 Controllo dei certificati di firma e dei formati dei documenti informatici ricevuti

Le strutture assegnatarie dei documenti, nel momento della presa in carico nel sistema, provvedono a verificare la validità dei certificati di firma e la corrispondenza tra il firmatario ed il titolare del certificato.

Le postazioni abilitate alla registrazione dei documenti in ingresso effettuano in fase di registrazione del documento, attraverso il sistema, un controllo preliminare ma non bloccante, annotando l'eventuale presenza di certificati non validi.

Durante l'apposizione della firma digitale dei documenti formati tramite sportello telematico, il sistema stesso verifica la validità del certificato di firma, come specificato nell'allegato "Elenco Portali".

Qualora si ricevano documenti informatici firmati digitalmente il cui certificato di firma risulta scaduto o revocato prima della sottoscrizione, questi verranno protocollati e assegnati alle strutture competenti. Il responsabile del procedimento farà opportuna comunicazione al mittente.

Qualora si ricevano documenti informatici firmati digitalmente il cui certificato di firma, valido nel momento della sottoscrizione e invio tramite PEC, risulta scaduto o revocato nella fase di protocollazione, questi verranno protocollati poiché è presente il riferimento temporale ottenuto dall'utilizzo della posta elettronica certificata.

È garantita la gestione dei formati classificati come "generici" nell'Allegato 2 *Formati di file e riversamento* delle Linee Guida Agid, all'interno del quale è introdotta la distinzione tra formati di file generici e specifici.

Il controllo dei formati dei documenti ricevuti è effettuato dal Responsabile della gestione documentale mediante gli operatori dell'ufficio Protocollo e, qualora ritenuto necessario, con il supporto del Responsabile della conservazione. Nel caso in cui pervenisse un documento informatico in un formato diverso da quelli indicati come "generici" nell'Allegato 2 delle Linee Guida Agid, il Responsabile della gestione documentale, mediante gli operatori dell'Ufficio Protocollo, richiederà al mittente la presentazione del documento in uno dei formati gestiti.

4.3 Ricezione dei documenti su supporto analogico

I documenti su supporto analogico possono pervenire attraverso:

- il servizio postale;
- la consegna diretta agli uffici, ai funzionari, o alle strutture deputate al ricevimento della documentazione.

I documenti, esclusi quelli non soggetti a registrazione di protocollo, devono pervenire alle postazioni di protocollo abilitate per la loro registrazione. Gli orari definiti per la presentazione della documentazione analogica sono indicati sul sito web istituzionale dell'Agenzia. Le buste delle assicurate, corrieri, espressi, raccomandate vengono inoltrate alla struttura competente unitamente ai documenti.

Gli addetti dell'ufficio protocollo sono delegati dal Responsabile della gestione documentale all'apertura di tutta la corrispondenza analogica pervenuta, salvo i casi particolari specificati nei paragrafi seguenti. L'apertura di peculiari tipologie documentali, anche oggetto di registrazione particolare, è delegata ai Responsabili di procedimento e può essere effettuata dalle strutture riceventi.

La ricevuta di consegna di un documento analogico può essere costituita dalla fotocopia del primo foglio del documento stesso con un timbro che attesti il giorno della consegna.

4.4 Acquisizione dei documenti analogici

I documenti analogici vengono acquisiti attraverso la copia per immagine su supporto informatico. Le copie per immagine sono prodotte mediante processi e strumenti che assicurino che il documento informatico abbia contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto. Le copie per immagine di uno o più documenti analogici possono essere sottoscritte con firma digitale o firma elettronica qualificata da chi effettua la copia. Affinché le copie non siano disconoscibili esse devono essere firmate da un pubblico ufficiale.

I documenti informatici e/o le immagini digitali dei documenti cartacei acquisite con lo scanner sono resi disponibili alle strutture competenti, o ai responsabili di procedimento, tramite il sistema di gestione informatica dei documenti.

Il processo di scansione della documentazione cartacea è effettuato successivamente alle operazioni di registrazione, classificazione, segnatura e si articola nelle seguenti fasi:

- acquisizione delle immagini in modo che a ogni documento, anche composto da più fogli, corrisponda un unico file in formato TIF;
- verifica della leggibilità delle immagini acquisite e della loro esatta corrispondenza con gli originali cartacei;
- collegamento delle rispettive immagini alla registrazione di protocollo, in modo non modificabile;
- memorizzazione delle immagini, in modo non modificabile.

La scansione è eseguita su un insieme di documenti già protocollati, in modo massivo, attraverso apposito strumento informatico che associa automaticamente le immagini acquisite alle rispettive registrazioni.

Eventuali documenti cartacei ricevuti fuori formato (es. tavole tecniche) non vengono acquisiti nel sistema ma conservati unicamente nel loro formato originario dalla struttura competente.

4.5 Trasmissione di documenti tra Pubbliche Amministrazioni

Le comunicazioni di documenti tra le pubbliche amministrazioni avvengono mediante l'utilizzo della posta elettronica o in cooperazione applicativa; il documento può anche essere reso disponibile previa comunicazione delle modalità di accesso telematico allo stesso.

Le comunicazioni e i documenti trasmessi tra Pubbliche Amministrazioni sono valide ai fini del procedimento una volta che ne sia verificata la provenienza, ovvero quando:

- sono sottoscritti con firma elettronica digitale o altro tipo di firma elettronica qualificata;
- sono dotati di segnatura di protocollo;
- sono trasmessi attraverso sistemi di posta elettronica certificata.

Al di fuori delle predette ipotesi, i documenti ricevuti da altre Pubbliche Amministrazioni sono valutati in ragione della loro rispondenza a ragionevoli criteri di attendibilità e riconducibilità al mittente dichiarato e successivamente soggetti, se del caso, a protocollazione.

Qualora una pubblica amministrazione renda disponibile i documenti informatici in uno spazio web appositamente predisposto e invii con un messaggio di PEC il link agli stessi, è necessario provvedere al download dei documenti informatici e alla loro protocollazione.

La trasmissione di informazioni, dati e documenti può avvenire attraverso immissione diretta sulle piattaforme dell'Ente destinatario. Gli invii telematici così effettuati sostituiscono integralmente gli invii cartacei della medesima documentazione, nonché gli invii tramite posta elettronica. Di norma le ricevute rilasciate dai sistemi, nonché eventuali copie dei documenti generati, sono acquisiti nel sistema di gestione documentale.

4.6 Spedizione dei documenti informatici

Per la spedizione mediante posta elettronica di documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo l'AOO si avvale di indirizzi di posta elettronica certificata configurati nel sistema di protocollo

informatico. Le abilitazioni a tale attività sono elencate nell'allegato "Abilitazioni UO alla registrazione di protocollo". I documenti vengono trasmessi, dopo essere stati classificati, fascicolati e protocollati, secondo le procedure previste dal manuale operativo del software di protocollo informatico, in allegato al presente documento, all'indirizzo di posta elettronica dichiarato dai destinatari abilitati alla ricezione della posta per via telematica ovvero:

- in caso di cittadini, di persone fisiche o altri enti di diritto privato non tenuti all'iscrizione in albi professionali o nel registro delle imprese, all'indirizzo di posta elettronica certificata comunicato in qualità di domicilio digitale e pubblicato nell'Indice dei domicili digitali delle persone fisiche e degli altri Enti di diritto privato (INAD);
- in caso di PA e di gestori di pubblici servizi all'indirizzo pubblicato sull'Indice dei domicili digitali delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi (IPA);
- in caso di imprese e professionisti all'indirizzo pubblicato sull'Indice nazionale dei domicili digitali delle imprese e dei professionisti (INI-PEC).

Alla registrazione di protocollo vengono associate le ricevute rilasciate dal sistema di posta elettronica integrato nel sistema di gestione documentale.

Le postazioni deputate ad effettuare l'invio telematico verificano l'avvenuto recapito dei documenti e il collegamento delle ricevute elettroniche alle registrazioni di protocollo. Il Responsabile del procedimento ha la responsabilità di monitorare la corretta registrazione e la presenza delle ricevute.

In assenza del domicilio digitale del destinatario, nell'espletamento della propria attività amministrativa, le comunicazioni ai cittadini possono essere predisposte come documenti informatici e spedite all'indirizzo di posta elettronica ordinaria/certificata comunicato dagli stessi.

Si possono predisporre le comunicazioni ai soggetti privi di domicilio digitale come documenti informatici sottoscritti con firma digitale o firma elettronica avanzata ed inviare a tali soggetti, per posta ordinaria o raccomandata con avviso di ricevimento, copia analogica di tali documenti sottoscritti con firma autografa sostituita a mezzo stampa, predisposta secondo le disposizioni di cui all'art. 3 del D.Lgs. 12 febbraio 1993, n. 39 e come riportato nella tabella di cui al paragrafo "Copie e duplicati di documenti informatici" del presente Manuale. I documenti informatici sono conservati negli archivi dell'Agenzia.

Si spediscono copie analogiche di documenti informatici correlati da contrassegno elettronico, tramite il quale è possibile accedere al documento informatico, ovvero verificare la corrispondenza allo stesso della copia analogica.

I documenti informatici possono essere resi disponibili anche attraverso portale telematico, così come indicato nell'allegato "Elenco portali".

La spedizione di documenti informatici, attraverso posta elettronica, al di fuori dei canali istituzionali descritti è considerata una mera trasmissione di informazioni senza che a queste l'Agenzia riconosca un carattere giuridico-amministrativo che la impegni verso terzi. Per l'uso della posta elettronica si rimanda alla sezione di competenza del presente documento.

4.7 Spedizione dei documenti cartacei

Qualora sia necessario spedire documenti originali analogici questi devono essere completi della firma autografa del Responsabile del procedimento, del numero di protocollo nonché delle eventuali indicazioni necessarie a individuare il procedimento amministrativo di cui fanno parte.

Tutte le strutture dell'Agenzia sono deputate all'imbustamento dei documenti, alla compilazione delle buste/ricevute di ritorno delle raccomandate. Il ritiro della documentazione è a cura dei commessi che provvedono all'affrancatura e alla spedizione dei documenti presso gli uffici postali.

4.8 Gestione dei documenti interni

I documenti informatici interni sono gestiti all'interno del sistema di gestione informatica dei documenti da parte delle unità organizzative competenti.

Per la registrazione dei documenti informatici interni si utilizza l'apposito flusso di registrazione previsto nel sistema (interno). I documenti interni acquisiscono la numerazione unica e progressiva del registro di protocollo dell'A OO.

I documenti interni differiscono dalle comunicazioni informali tra uffici, ovvero dallo scambio di informazioni di cui non è necessaria la conservazione. Questo genere di comunicazioni è ricevuto e trasmesso per posta elettronica ordinaria e non interessa il sistema di protocollo.

4.9 Assegnazione dei documenti

Per i documenti in entrata l'assegnazione è effettuata dalle postazioni abilitate alla protocollazione in ingresso. I documenti formati tramite sistema di sportello telematico, invece, possono essere assegnati automaticamente al servizio competente così come indicato nell'allegato "Elenco portali".

I documenti informatici acquisiti nel sistema sono resi disponibili alle unità organizzative tramite apposita funzionalità. L'assegnazione e lo spostamento dei documenti informatici all'interno del sistema è realizzato attraverso la valorizzazione di metadati che abilitano l'accesso al solo personale avente diritto.

Ciascun documento acquisito nel sistema è assegnato per conoscenza o competenza, sulla base dell'organigramma alle strutture competenti per materia/funzione, a gruppi di utenti o a ruoli funzionali in base alle politiche organizzative dell'Agenzia.

Nell'ambito delle UO i documenti presenti nel sistema possono essere smistati tra gli uffici e tra il personale chiamato a svolgere le varie attività.

L'applicativo di gestione documentale in uso consente agli operatori afferenti alle strutture assegnatarie del documento la possibilità di effettuare una notifica tramite messaggio e-mail ai Direttori/Responsabili o alle caselle di posta elettronica ordinaria istituzionali competenti.

4.10 Modifica delle assegnazioni

Nel caso di un'assegnazione errata, la struttura che riceve il documento è tenuta a restituirlo, nel più breve tempo possibile, all'Ufficio Protocollo che ha effettuato l'assegnazione, il quale provvederà alla riassegnazione, correggendo le informazioni inserite nel gestionale ed inviando il documento alla struttura di competenza. Nel caso di documento analogico lo stesso dovrà essere restituito all'Ufficio Protocollo per la consegna alla struttura di competenza.

Il sistema di gestione informatica dei documenti tiene traccia dei passaggi di cui sopra, memorizzando per ciascuno di essi l'identificativo dell'operatore, la data e l'ora di esecuzione.

4.11 Consegna dei documenti analogici originali

I documenti analogici, protocollati e assegnati, e la posta che non necessita di protocollazione, sono consegnati alle Strutture competenti mediante il servizio di posta interna.

L'operatore dell'Ufficio Protocollo ripone i documenti analogici di cui sopra in apposite buste indicando l'ufficio e la sede di destinazione; i commessi provvedono poi alla consegna delle stesse presso gli uffici competenti.

5. Classificazione e fascicolazione dei documenti

5.1 Classificazione dei documenti

Tutti i documenti ricevuti e prodotti, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono classificati in base al Titolario del Sistema Sanitario e Sociosanitario di Regione Lombardia in allegato al presente manuale (14).

Il software di protocollo informatico non permette la registrazione di documenti non classificati. Sono classificati anche i documenti soggetti a registrazione particolare.

La classificazione dei documenti in ingresso, in uscita e interni viene effettuata dagli uffici deputati contestualmente al momento della registrazione di protocollo.

5.2 Aggiornamento e storicizzazione del Piano di classificazione (Titolario)

Il Titolario, essendo strumento regionale, viene aggiornato a seguito di disposizioni di Regione Lombardia. Il Responsabile della gestione documentale verifica periodicamente la rispondenza ai procedimenti amministrativi e agli affari e valuta eventuali necessità di proposte di aggiornamento alla stessa Regione. Di norma, il nuovo Titolario si adotta a partire dal primo gennaio dell'anno successivo a quello di approvazione e, il Responsabile della gestione documentale, se necessario, predispone una tabella di corrispondenza tra il nuovo Titolario e il precedente, al fine di guidare la classificazione dei documenti secondo il nuovo schema in uso.

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

Il Responsabile della gestione documentale stabilisce e propone, laddove necessario, l'implementazione di nuovi sottolivelli di Titolario.

Per ogni modifica effettuata viene riportata la data di introduzione o quella di variazione, cioè la durata della stessa. La sostituzione delle voci del Titolario, a partire dalla data di attivazione delle nuove voci, comporta l'impossibilità di aprire nuovi fascicoli nelle voci precedenti.

5.3 Fascicolo informatico e aggregazioni documentali informatiche

Le pubbliche amministrazioni danno luogo a fascicoli informatici contenenti atti, documenti e dati relativi ad un procedimento amministrativo, al fine di adempiere agli obblighi imposti dalla normativa per una corretta gestione documentale. Ai sensi del comma 2-bis dell'art. 41 del CAD, "Il fascicolo informatico è realizzato garantendo la possibilità di essere direttamente consultato ed alimentato da tutte le amministrazioni coinvolte nel procedimento [...]". Il fascicolo informatico reca l'indicazione:

- dell'Agenzia titolare del procedimento;
- delle altre amministrazioni partecipanti;
- del Responsabile di procedimento;
- dell'oggetto del procedimento;
- dell'elenco dei documenti contenuti;
- dell'identificativo del fascicolo medesimo.

Le aggregazioni documentali informatiche vengono costituite riunendo documenti informatici o fascicoli informatici, per caratteristiche omogenee, in relazione alla natura e alla forma dei documenti stessi, o in relazione all'oggetto e alla materia, o in relazione alle funzioni.

5.4 Formazione e identificazione dei fascicoli e delle aggregazioni documentali informatiche

I documenti, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono riuniti in fascicoli o aggregazioni documentali informatiche nel rispetto del Titolario di classificazione e dei tempi di conservazione.

Le abilitazioni per le diverse attività previste nella gestione di fascicoli nel sistema informatico di gestione documentale sono rilasciate dal Responsabile della gestione documentale, su richiesta dei Direttori/Responsabili. Ad ogni fascicolo e aggregazione documentale informatica è associato l'insieme minimo dei metadati definiti nelle "Linee guida per la gestione dei fascicoli e delle aggregazioni informatiche" (15) allegate al presente manuale, nelle quali sono descritte le procedure adottate per la formazione e la gestione dei fascicoli e delle aggregazioni documentali informatiche dell'AOO.

Il sistema di protocollo informatico aggiorna automaticamente l'elenco dei fascicoli.

6. Posta elettronica

6.1 Gestione della posta elettronica

La posta elettronica viene utilizzata per l'invio di comunicazioni, informazioni e documenti sia all'interno dell'Agenzia, sia nei rapporti con i cittadini e altri soggetti privati, sia con altre Pubbliche Amministrazioni. Le comunicazioni formali e la trasmissione di documenti informatici, il cui contenuto impegni l'Agenzia verso terzi, avvengono tramite le caselle di posta elettronica istituzionali, secondo quanto descritto nei paragrafi precedenti.

I documenti informatici eventualmente pervenuti agli uffici non abilitati alla ricezione, devono essere inoltrati all'indirizzo di posta elettronica istituzionale indicato dall'AOO come deputato alle operazioni di registrazione, secondo quanto previsto negli articoli seguenti. Analogamente se un dipendente riceve nella propria casella di posta fornita dall'Agenzia documenti concernenti affari o procedimenti amministrativi è tenuto a inoltrare tempestivamente il messaggio e-mail all'indirizzo di posta elettronica configurato nel protocollo per la registrazione. Occorre precisare che il mittente è l'autore della e-mail e non la struttura o il dipendente che ha inoltrato la e-mail.

Le semplici comunicazioni informali ricevute o trasmesse per posta elettronica, che consistano in mero scambio di informazioni che non impegnino l'Agenzia verso terzi, possono non essere protocollate.

A chi ne fa richiesta deve sempre essere data la risposta dell'avvenuto ricevimento.

Le caselle nominative non devono essere utilizzate per comunicazioni non attinenti all'attività dell'Agenzia. Non è possibile inviare messaggi dalla casella di posta elettronica personale quando il contenuto di questi impegni l'Agenzia verso terzi.

La posta elettronica individuale/nominativa non può essere utilizzata per la ricezione o la spedizione di documenti amministrativi per i quali sono previsti i canali istituzionali descritti nel paragrafo "Ricezione dei documenti informatici".

Non è possibile iscriversi a siti internet non riconducibili alla sfera lavorativa in quanto tali siti potrebbero essere poco sicuri nella protezione dei dati personali.

Allo scopo di limitare l'occorrenza di incidenti di sicurezza devono essere tenuti i seguenti accorgimenti:

- non dare seguito all'apertura di file non attesi, dalla dubbia provenienza o che giungano da caselle di posta non note;
- non dare seguito alle richieste di email sospette;
- nel caso in cui la richiesta provenga da parte del personale tecnico dell'Agenzia verificare attentamente il contesto (ad esempio la corretta grammatica e sintassi delle frasi);
- non installare software dalla propria postazione;
- utilizzare password complesse, non facilmente individuabili, diverse per servizi distinti e che non afferiscono alla sfera lavorativa e personale;
- al momento della modifica delle password evitare di fare solo piccole modifiche (ad esempio numerazioni progressive).

Nella gestione della casella di posta elettronica nominativa/d'ufficio la principale difesa rimane l'attenzione ed il comportamento consapevole di ciascuno.

6.2 La posta elettronica nelle comunicazioni interne

Le comunicazioni tra l'Agenzia e i propri dipendenti, nonché tra le varie strutture, possono avvenire mediante l'utilizzo della casella di posta elettronica ordinaria dei rispettivi uffici o le caselle di posta elettronica nominative, nel rispetto delle norme in materia di protezione dei dati personali.

La posta elettronica per lo più viene utilizzata per:

- convocare riunioni interne;
- inviare comunicazioni di servizio o notizie dirette ai dipendenti in merito a informazioni generali di organizzazione;
- diffondere circolari, ordini di servizio;
- inviare comunicazioni interne informali.

6.3 La posta elettronica ricevuta da cittadini o altri soggetti privati

Le istanze e dichiarazioni ricevute alle caselle di posta elettronica ordinaria dei singoli servizi sono valide, ai sensi di legge, se regolarmente sottoscritte con firma digitale o qualora si tratti di rappresentazioni digitali di documenti originali cartacei, sottoscritte con firma autografa con allegato documento d'identità del sottoscrittore.

Tali documenti devono pertanto essere inoltrati a uno degli indirizzi di posta elettronica configurati nel sistema di protocollo informatico.

Al di fuori delle predette ipotesi, le comunicazioni di posta elettronica sono valutate in ragione della loro rispondenza a ragionevoli criteri di attendibilità e riconducibilità al mittente dichiarato e successivamente soggette, se del caso, a protocollazione secondo le seguenti modalità:

- a) *Messaggi di posta elettronica con allegate rappresentazioni digitali di documenti originali cartacei*: nel caso in cui alle caselle di posta elettronica ordinaria dei singoli servizi, pervengano mail con allegate copie immagine di documenti originali cartacei queste dovranno essere inoltrate a uno degli indirizzi di posta elettronica configurati nel sistema di protocollo informatico per la registrazione: protocollo.cremona@ats-valpadana.it o protocollo.mantova@ats-valpadana.it. In fase di registrazione di protocollo, verrà annotata la mancanza del documento di identità.
- b) *Messaggi di posta elettronica senza documenti sottoscritti allegati*: qualora si volessero registrare al protocollo semplici messaggi di posta elettronica ordinaria, o messaggi di posta elettronica con documenti allegati non sottoscritti, non corrispondenti a istanza di parte o dichiarazioni e che non diano avvio ad un procedimento amministrativo, l'unità organizzativa o il responsabile del procedimento potrà fare richiesta di protocollazione inoltrando la mail a protocollo.cremona@ats-valpadana.it o protocollo.mantova@ats-valpadana.it.

Le comunicazioni e le segnalazioni presentate con tali modalità dovranno essere inoltrate all'indirizzo di posta elettronica per la protocollazione dichiarando il mittente originale, preventivamente riconosciuto dall'ufficio competente e ricevente la mail. Qualora, invece, si tratti di istanze di parte e dichiarazioni, la protocollazione non può di norma essere effettuata.

In ogni caso spetta al Responsabile del procedimento, ove ne rilevi la necessità, richiedere al mittente la regolarizzazione dell'istanza o della dichiarazione, acquisendo ogni utile documentazione integrativa, compresa la sottoscrizione del documento.

7. Casi particolari e flussi di particolari tipologie documentali

7.1 Documenti anonimi e/o di cui non è identificabile l'autore

I documenti anonimi, analogici o digitali, ricevuti dall'AOO, vengono protocollati indicando nel campo "mittente" la dicitura "anonimo" e inoltrati alla Direzione Generale.

I documenti di cui non sia identificabile l'autore o il mittente, analogici o digitali, ricevuti dall'AOO, di norma vengono protocollati indicando nel campo "mittente" la dicitura "non identificabile" e inoltrati alla struttura competente. Dopo aver ricevuto il documento, il Responsabile del procedimento valuta la possibilità nonché la necessità di acquisire gli elementi mancanti per perfezionare l'atto.

I documenti analogici privi di sottoscrizione, ricevuti dall'AOO, ma di cui il mittente è chiaramente identificabile vengono protocollati e inoltrati alle strutture competenti. L'operatore dell'Ufficio Protocollo inserisce nel campo annotazioni la dicitura "documento non sottoscritto". Dopo aver ricevuto il documento, il Responsabile del procedimento valuta la necessità di acquisire gli elementi mancanti per perfezionare l'atto.

7.2 Documenti ricevuti di competenza di altre amministrazioni o altri soggetti

Qualora per errore sia recapitato all'AOO un documento di competenza di un'altra amministrazione, di un altro soggetto o comunque di un'altra AOO, deve essere inviata comunicazione al mittente dell'errato invio. Nel caso in cui il documento recapitato all'AOO sia informatico, l'Ufficio Protocollo, di norma, provvede a informare il mittente tramite posta elettronica ordinaria informando che l'Agenzia non è competente in materia e, se di facile individuazione, segnala l'ente corretto al quale trasmettere la documentazione.

Nel caso in cui il documento recapitato all'AOO sia analogico, l'Ufficio Protocollo, di norma, provvede a informare il mittente inviando una raccomandata A/R e il file originale da reindirizzare all'ente competente. In entrambi i casi, qualora si sia proceduto alla protocollazione del documento in arrivo, la scheda di protocollo verrà annullata.

7.3 Corrispondenza con più destinatari

La medesima comunicazione che abbia più destinatari si registra con un solo numero di protocollo, inserendo i destinatari negli appositi campi di registrazione.

Se la trasmissione avviene in modalità elettronica, e i nominativi o indirizzi dei destinatari non devono essere posti a conoscenza tra loro per tutela della privacy, o non devono essere resi visibili tra loro a garanzia di procedure contrattuali o per altre motivazioni, dovranno essere effettuati singoli invii.

In caso di produzioni in serie di documenti-base che abbiano destinatari multipli e parti minime variabili di contenuto (es. diversità di importi, date, ecc.), invece, non è possibile registrare un solo numero di protocollo. L'utente deve registrare tanti protocolli quante sono le comunicazioni.

7.4 Registrazione di documenti digitali di dimensioni superiori alla capacità della casella PEC

Qualora pervenisse tramite casella di posta elettronica certificata un'istanza, una dichiarazione o una comunicazione le cui dimensioni comportano la scomposizione dei file in più messaggi di PEC, è cura del Responsabile della gestione documentale valutare quale sia la modalità di gestione più pertinente.

Di prassi, l'Ufficio Protocollo procede a effettuare tante registrazioni di protocollo quanti sono i messaggi di PEC e a collegare tra loro le diverse registrazioni. La motivazione di tale registrazione viene specificata in apposito campo per le annotazioni.

7.5 Flussi di particolari tipologie documentali

Documentazione di gare d'appalto telematiche

Per la gestione delle gare telematiche l'Ente utilizza le piattaforme telematiche certificate messe a disposizione dalla Regione (SINTEL) e dal MEF (MEPA), che garantiscono durante tutta la gestione della gara il rispetto della trasparenza e segretezza in base alle norme vigenti.

Le piattaforme non sono, al momento, integrate con il sistema di gestione documentale: la documentazione gestita nell'ambito delle gare viene acquisita, manualmente, nel sistema di gestione documentale. L'acquisizione può essere effettuata durante lo svolgimento delle procedure per i singoli documenti oppure alla conclusione della procedura stessa. All'unità organizzativa o al Responsabile del procedimento compete la verifica della corretta acquisizione dei documenti di gara nel sistema di gestione documentale.

Per ogni procedura di affidamento/gara viene creato uno specifico fascicolo nel sistema di gestione documentale che viene implementato con tutti i documenti ad esso riferiti: lettera d'invito, offerte ricevute, decreto/determina di affidamento, contratto, ecc.).

Integrazioni del sistema di gestione documentale con sistemi verticali

Al fine di assicurare la corretta acquisizione di documenti informatici prodotti in appositi verticali, sono state realizzate specifiche integrazioni con il sistema di gestione documentale. Tali integrazioni consentono l'archiviazione dei documenti nel sistema di gestione documentale. Tutte le integrazioni sono riportate nell'allegato "Integrazioni del sistema di gestione documentale con sistemi verticali" (16).

Workflow implementati nel sistema di gestione documentale

Sono state integrate soluzioni di workflow management per la gestione di alcuni processi/procedimenti come descritto nell'allegato "Workflow management integrati nel sistema di gestione documentale" (17).

7.6 Registri analogici

L'Agenzia mantiene in formato analogico i seguenti registri per la vidimazione periodica da parte degli Enti competenti: Repertorio dei contratti pubblici amministrativi.

8. Criteri di tutela e Sicurezza dei dati e documenti

8.1 Generalità

Nel sistema di gestione informatica dei documenti sono predisposte idonee misure tecniche e organizzative per garantire livelli di sicurezza e di rischio adeguati, in ottemperanza ai principi definiti dalla normativa in materia di tutela e protezione dei dati personali.

Resta inteso che i dipendenti, in quanto funzionari pubblici, sono tenuti a rispettare il segreto d'ufficio e quindi a non divulgare notizie di natura riservata, a non trarre profitto personale o a procurare danno a terzi e all'amministrazione di appartenenza dalla conoscenza di fatti e documenti riservati.

I dipendenti sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sui dati e le informazioni di cui vengono a conoscenza nell'esecuzione della prestazione lavorativa. Si considera rientrante nei suddetti dati e informazioni qualsiasi notizia attinente l'attività svolta dall'amministrazione, ivi inclusi le informazioni sui beni e personale, o dati e informazioni relativi a terzi in possesso dell'amministrazione per lo svolgimento del suo ruolo istituzionale. I dipendenti, nell'esecuzione della prestazione lavorativa, non devono divulgare e utilizzare informazioni che non siano state pubblicate o che siano comunque di pubblica conoscenza e devono garantire che non vi sia accesso a dati e informazioni da parte di terzi non autorizzati. Nell'espletamento dell'attività lavorativa non deve essere trasferito all'infuori dell'ambiente lavorativo alcun documento analogico (in originale o copia) senza la preventiva autorizzazione da parte del diretto Responsabile. Per quanto riguarda dati e documenti informatici si fa rimando a quanto indicato nel Piano generale della sicurezza dell'Ente.

Le misure idonee per la protezione, la disponibilità, l'accessibilità, l'integrità e la riservatezza dei dati e dei documenti informatici presenti nel sistema di gestione documentale sono individuate e descritte nel Piano di sicurezza del sistema di gestione documentale informatica (allegato al presente Manuale) (18), parte integrante del Piano generale della sicurezza dell'Agenzia.

8.2 Sicurezza dei dati e documenti informatici

Le risorse strumentali e le procedure utilizzate per la formazione e gestione dei documenti informatici garantiscono:

- l'identificabilità del soggetto che ha formato il documento e l'Ente/AOO di riferimento;
- la sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, ai sensi delle vigenti norme tecniche;
- l'idoneità dei documenti ad essere gestiti mediante strumenti informatici e ad essere registrati mediante il sistema di protocollo informatico;
- l'accesso ai documenti informatici tramite sistemi informativi automatizzati;
- la leggibilità dei documenti nel tempo;
- l'interscambiabilità dei documenti all'interno della stessa AOO e con AOO diverse.

Le funzionalità del protocollo informatico e dell'ambiente elaborativo garantiscono il rispetto dei requisiti di riservatezza, di integrità, di disponibilità e non ripudio, oltre a quelli sopra richiamati. I documenti informatici e i formati utilizzati per la produzione dei documenti possiedono i requisiti di leggibilità, interscambiabilità, non alterabilità, immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura. A tale fine i documenti informatici non devono contenere macroistruzioni o codice eseguibile, tali da attivare funzionalità che possano modificarne la struttura o il contenuto.

Il sistema garantisce:

- l'immodificabilità delle registrazioni di protocollo e la contemporaneità delle stesse con l'operazione di segnatura;
- l'annullamento e non cancellazione fisica delle registrazioni di protocollo;
- la protezione delle informazioni relative a ciascun utente nei confronti degli altri.

Per attribuire una data certa ai documenti informatici prodotti all'interno dell'AEO, si applicano le regole per la validazione temporale e per la protezione dei documenti informatici, secondo la normativa vigente e secondo quanto indicato nel Piano della sicurezza del sistema di gestione informatica dei documenti (allegato al presente Manuale).

8.3 Adempimenti in materia di protezione dei dati personali

Nei casi in cui il trattamento viene sviluppato, per conto del Titolare, da un responsabile individuato ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 679/2016 l'adozione delle misure tecniche ed organizzative è in capo anche a quest'ultimo.

I soggetti esterni a cui è delegata la tenuta del sistema di gestione informatica dei documenti sono individuati come Responsabili di trattamento ai sensi dell'art. 28 Regolamento UE 679/2016.

Il Piano della sicurezza del sistema di gestione informatica dei documenti ricomprende anche la procedura per la gestione della violazione dei dati personali ai sensi degli articoli 33 e 34 Regolamento UE 679/2016.

8.4 Misure organizzative di sicurezza per la protezione e la tutela dei dati nel sistema di gestione informatica dei documenti

Il sistema di gestione informatica del protocollo e dei documenti utilizzato dall'AOO è conforme alle specifiche previste dalla normativa di settore (scritture di sicurezza e controllo accessi). Il sistema di gestione informatica del protocollo e dei documenti, assicura:

- l'univoca identificazione e autenticazione degli utenti che accedono al sistema di gestione informatica dei documenti tramite [UserID/password, CIE, CNS, SPID]. Le credenziali di autenticazione sono rilasciate dal Responsabile della gestione documentale o suo delegato secondo quanto previsto dalla "Procedura per la gestione delle abilitazioni di accesso al protocollo informatico" in allegato al presente manuale.

Sulla base della struttura organizzativa e funzionale, il Responsabile della gestione documentale attribuisce almeno i seguenti livelli di autorizzazione:

- abilitazione alla consultazione;
- abilitazione all'inserimento;
- abilitazione alla cancellazione e alla modifica delle informazioni.
- la garanzia di accesso alle risorse esclusivamente agli utenti abilitati e/o a gruppi di utenti secondo la definizione di appositi profili. I profili utilizzati sono specificati nella procedura sopracitata. Per ogni documento, all'atto della registrazione, il sistema consente di stabilire quali utenti o gruppi di utenti hanno accesso ad esso, nel rispetto della normativa in materia di trattamento e tutela dei dati personali. Di norma ogni dipendente può consultare i documenti relativi ad affari di propria competenza, della propria struttura o ad esso assegnati e quei documenti di carattere generale e infrastrutturale necessari a concludere il procedimento. Il controllo degli accessi al sistema di gestione informatica dei documenti è assicurato mediante le modalità descritte nel Piano della Sicurezza Informatica del sistema di gestione informatica dei documenti allegato al presente Manuale.

L'accesso ai documenti registrati nel sistema avviene secondo i seguenti criteri:

- la visibilità dei documenti è garantita ai gruppi di utenti/utenti identificati nel sistema sulla base delle articolazioni interne come previste dall'organigramma. I responsabili delle UO hanno la visibilità su tutti i documenti assegnati/condivisi con le strutture di rispettiva competenza;
- la creazione di *Access Control List* (ACL) per consentire l'accesso ai documenti a gruppi di utenti creati *ad hoc*.

All'interno dell'AOO sono individuate le UO alle quali è garantita la visibilità completa a tutti i documenti registrati nel sistema eventualmente ad eccezione dei documenti definiti "riservati". Tali UO sono la Direzione Generale e la SC Affari Generali e Legali.

Al termine della registrazione di protocollo, e successivamente all'assegnazione dei documenti, la visibilità degli stessi è resa possibile solo agli utenti appartenenti alle strutture assegnatarie e competenti sui rispettivi procedimenti/processi. Il sistema toglie automaticamente la visibilità agli utenti protocollatori non appartenenti alle strutture competenti.

La riservatezza di particolari tipologie di documenti è garantita mediante:

- la creazione di *Access Control List* (ACL) per consentire l'accesso ai documenti a gruppi di utenti creati *ad hoc*;
- la condivisione degli stessi esclusivamente con i soggetti individuati dal Direttore/Responsabile competente.

Ai fini della gestione del procedimento/processo la visibilità sui documenti può essere estesa dall'ufficio competente ad altri uffici/utenti mediante apposita funzione di condivisione delle schede di protocollo.

8.5 Registrazione delle attività rilevanti sul Sistema di gestione documentale

Ai fini della sicurezza sono registrate le attività svolte sul sistema da parte di ciascun utente. Il sistema assicura il tracciamento di qualsiasi evento, compresa la modifica delle informazioni trattate, nonché l'identificazione dell'autore.

Le informazioni memorizzate dal sistema sono le seguenti:

- Utente;
- Tipologia di attività svolta;
- Modifica effettuata;
- Orario della modifica.

8.6 Memorizzazione dei dati e dei documenti informatici e salvataggio della memoria informatica

I dati e i documenti informatici sono memorizzati nel sistema di gestione informatica dei documenti al termine delle operazioni di registrazione. Le procedure di memorizzazione sono descritte nel Piano della sicurezza del sistema di gestione informatica dei documenti (allegato n. 18 al presente Manuale).

8.7 Gestione dell'emergenza

In condizioni di emergenza, si garantisce la protezione del sistema informativo attraverso le misure preventive e correttive indicate nel Piano della sicurezza del sistema di gestione informatica dei documenti, al fine di evitare, o almeno minimizzare, gli impatti negativi e disservizi nei procedimenti svolti e nei servizi erogati all'utenza. Qualora si verificassero eventi che impediscano l'utilizzo del sistema di protocollo informatico, il Responsabile della gestione documentale autorizza lo svolgimento delle operazioni di protocollo sul registro di emergenza.

L'AOO è dotata di registro di protocollo di emergenza analogico.

Qualora non sia possibile utilizzare gli strumenti informatici, sarà necessario attivare il registro di emergenza. Per attivare il registro di protocollo di emergenza si devono infatti verificare tre condizioni, non necessariamente dipendenti una dall'altra:

- guasto al software di protocollazione informatica;
- guasto all'infrastruttura informatica;
- mancanza di energia elettrica.

Per l'attivazione del registro di protocollo di emergenza si deve:

- redigere il verbale di attivazione del registro;
- compilare il registro di protocollo di emergenza;
- dare comunicazione alle UO della attivazione dell'emergenza.

Al termine dell'emergenza si deve:

- revocare l'autorizzazione al registro di protocollo di emergenza;
- inserire le registrazioni di emergenza nel protocollo informatico;
- dare comunicazione alle UO della revoca dell'emergenza;
- conservare il registro di protocollo di emergenza.

La numerazione del registro di protocollo di emergenza è unica per l'intero anno. Ricomincia dal numero successivo all'ultimo utilizzato per ogni attivazione.

8.8 Accesso al sistema gestione informatica dei documenti da parte di utenti esterni alla AOO

L'Agenzia non prevede l'accesso telematico al sistema di gestione informatica dei documenti a utenti esterni all'AOO per l'espletamento delle attività amministrative ad essi demandate.

Tuttavia l'accesso agli atti è garantito secondo la normativa vigente in materia e il regolamento per l'accesso agli atti in vigore presso l'ATS Val Padana, pubblicato sul sito istituzionale, visionabile all'interno della sezione "Amministrazione Trasparente", nell'area "Regolamenti" e allegato al presente manuale (19).

9. Conservazione e tenuta dei documenti

9.1 Gestione della conservazione dei documenti

Le Pubbliche Amministrazioni possono procedere alla conservazione dei documenti all'interno della propria struttura organizzativa o affidandola, in modo totale o parziale, nel rispetto della disciplina vigente, ad altri soggetti, pubblici o privati, avuto riguardo all'esigenza di assicurare la conformità dei documenti conservati agli originali nonché la qualità e la sicurezza del sistema di conservazione.

9.2 Archivio di deposito

L'archivio di deposito riguarda i documenti ancora utili per finalità amministrative o giuridiche e non più indispensabili per la trattazione delle attività correnti.

Versamento dei documenti analogici

I Direttori/Responsabili delle strutture individuano le unità archivistiche non più utili per la trattazione degli affari in corso da versare nell'archivio di deposito.

Non devono essere trasferiti faldoni/scatole contenenti:

- esclusivamente copie di documentazione di competenza di altri servizi (esempio: copie di deliberazioni o determinazioni, copie di circolari, copie di fatture);
- tabulati e stampe di programmi necessari alle attività lavorative quotidiane, ma privi di qualunque valore giuridico/probatorio;
- materiale pubblicitario che non sia parte integrante di un procedimento;
- pubblicazioni di ogni genere che non siano parte integrante di un procedimento, sia prodotte dall'Agenzia, sia ricevute da altri soggetti.

Prima del versamento nell'archivio di deposito devono essere eliminati dai fascicoli cartacei: fotocopie in eccesso, appunti, documentazione inutile nonché graffette, elastici e buste di plastica.

I documenti devono essere condizionati in faldoni riportanti i seguenti dati:

- nome dell'Ente e della AOO (se diverso);
- UO produttrice;
- classificazione;
- oggetto/descrizione;
- periodo di riferimento;
- eventuale anno di scarto.

Nel campo "descrizione della documentazione" si raccomanda di utilizzare il più possibile definizioni chiare ed esaustive.

I faldoni da trasferire, infine, devono essere per quanto possibile "compattati", evitando cioè di archiviare in faldoni di grandi dimensioni un numero esiguo di documenti e procedendo eventualmente all'accorpamento di questi ultimi in un unico nuovo faldone.

Il Responsabile della gestione documentale coordina le attività necessarie per la corretta conservazione dei documenti analogici nella fase attiva ed è responsabile del loro versamento nell'archivio di deposito. Qualora un'unità organizzativa dovesse spostare la propria documentazione, ad esempio a seguito di un mutamento della sede operativa, deve darne tempestiva informazione al responsabile della gestione documentale, producendo un apposito elenco dei fascicoli soggetti a spostamento. Il Responsabile della gestione documentale informa il responsabile della SC Gestione Acquisti (Provveditorato-Economato) che provvede alla verifica dell'idoneità degli spazi.

Le strutture sono responsabili della corretta conservazione presso i propri uffici della documentazione analogica corrente prodotta e ricevuta fino al trasferimento in archivio di deposito.

L'Agenzia conserva la documentazione analogica appartenente all'archivio di deposito presso i locali delle sedi aziendali dislocate sul territorio della provincia di Cremona e di Mantova.

Parte della documentazione analogica appartenente all'archivio di deposito, previa autorizzazione della competente soprintendenza, è stata affidata in outsourcing come riportato nella tabella sottostante:

Conservatore analogico	Atto di conferimento	Oggetto del servizio
PLURIMA SPA	Decreto ATS n. 480 del 04/08/2022	Affidamento servizio di conservazione dei documenti analogici

Elenco topografico e elenco di consistenza

Non sono presenti né un elenco topografico né un elenco di consistenza dell'archivio di deposito.

Pacchetti di versamento dei documenti informatici

Il Responsabile della conservazione, in qualità di produttore dei pacchetti di versamento, assicura la generazione e la trasmissione del contenuto del pacchetto di versamento al sistema di conservazione secondo le modalità operative definite nel Manuale di conservazione.

Il Responsabile della conservazione genera il rapporto di versamento relativo ad uno o più pacchetti di versamento, e una o più impronte relative all'intero contenuto del pacchetto, secondo le modalità descritte nel Manuale di conservazione.

I documenti informatici sono versati nel sistema di conservazione con i metadati ad essi associati in modo non modificabile, secondo le tempistiche stabilite nel Piano di conservazione e le modalità previste nel Manuale di conservazione.

Il servizio di conservazione dei documenti informatici è affidato all'esterno secondo le seguenti specifiche:

Conservatore digitale	Avvio del servizio	Oggetto del servizio
ARUBA PEC SPA	03/07/2019	Affidamento servizio di conservazione dei documenti informatici

Il Responsabile della conservazione dell'Agenzia vigila affinché il soggetto individuato come conservatore esterno provveda alla conservazione integrata dei documenti e dei metadati, prodotti sia nelle fasi di gestione che in quelle di conservazione degli stessi.

Le modalità di conservazione e accesso ai documenti informatici sono specificate nel Manuale di conservazione.

Il sistema di conservazione assicura la conservazione dei documenti informatici e documenti amministrativi informativi e i metadati ad essi associati. Le aggregazioni documentali informatiche (fascicoli), ove presenti, sono specificate nell'ambito dei metadati dei singoli documenti.

Consultazione delle unità archivistiche afferenti alla sezione di deposito da parte del personale

L'archivio di deposito è a disposizione del personale dell'ATS della Val Padana e la consultazione è consentita in ogni momento.

Ogni dipendente è responsabile della buona conservazione della documentazione durante la fase di consultazione.

9.3 Archivio storico

L'archivio storico riguarda i documenti storici selezionati per la conservazione permanente.

Non sono stati effettuati interventi di riordino della sezione storica dell'archivio dell'ATS Val Padana.

Consultazione delle unità archivistiche afferenti alla sezione storica

Il personale dipendente può accedere alla documentazione storica per finalità amministrative.

L'archivio storico è consultabile dall'utenza esterna per finalità di ricerca storico-culturale previa richiesta di accesso ai sensi del D.Lgs. 42/2004 opportunamente motivata.

La valutazione della richiesta deve necessariamente tener conto della normativa in materia di tutela e protezione dei dati personali.

Strumenti di corredo

Al momento non sono disponibili strumenti di corredo del materiale archivistico afferente alla sezione storica.

9.4 La procedura di scarto

La procedura di scarto consente di selezionare ed eliminare la documentazione per la quale il tempo di conservazione previsto dal Massimario di scarto è ormai concluso in quanto ha esaurito la sua utilità giuridico-amministrativa e non ha assunto alcun apprezzabile interesse storico. I termini di conservazione si calcolano dalla data di chiusura della trattazione della pratica.

Possono essere eliminati senza autorizzazione: stampati e modulistica non compilata o scaduta, Gazzette Ufficiali, Bollettini Ufficiali della Regione, periodici, riviste, fotocopie del medesimo documento contenute in un fascicolo, materiale pubblicitario non facente parte di procedimenti amministrativi.

Le molteplici fotocopie del medesimo documento contenute in un fascicolo vanno eliminate senza chiedere l'autorizzazione, verificando esclusivamente l'eventuale presenza di dati personali (in questo caso l'operatore deve procedere alla triturazione dei fogli).

Le operazioni di individuazione del materiale da proporre per lo scarto sono svolte dai Direttori/Responsabili di Dipartimento/Struttura/Ufficio che:

- verificano il tempo di conservazione previsto per singola tipologia documentale di cui si propone lo scarto e che non vi siano particolari esigenze di servizio per cui siano necessari tempi di conservazione dei documenti più lunghi;
- procedono con la compilazione di una lista della documentazione da scartare specificando la classificazione dei documenti, la loro descrizione, gli estremi cronologici, il numero di faldoni/scatole, il peso approssimativo/i metri lineari e le osservazioni che aiutino a comprendere la motivazione dello scarto.

Il Responsabile della gestione documentale, una volta ricevute le richieste formulate dalle strutture dell'Agenzia, provvede a compilare la proposta di scarto d'archivio online mediante l'applicativo ScartUP e la trasmette alla Soprintendenza archivistica territorialmente competente tramite pec.

Ricevuta l'autorizzazione della competente Soprintendenza archivistica, il Responsabile della gestione adotta una Determina dirigenziale attestante la decisione di procedere allo scarto. Occorre precisare che l'autorizzazione del Soprintendente non sana in nessun caso l'illegittimità e la relativa responsabilità amministrativa di scarti prematuri di atti.

Il Direttore della SC Gestione Acquisti (Provveditorato-Economato) avvia il procedimento per il ritiro ed eliminazione fisica dei documenti, organizzando modalità e tempi per il prelievo e lo smaltimento della documentazione e provvedendo alle operazioni di distruzione dei documenti tramite la ditta addetta allo smaltimento.

A conclusione delle operazioni di smaltimento, il Responsabile della gestione documentale trasmette copia del verbale di avvenuto smaltimento, rilasciato dal soggetto incaricato, alla Soprintendenza.

10. Disposizioni finali

10.1 Modalità di approvazione

Il presente manuale è adottato con Deliberazione su proposta del Responsabile della gestione documentale, dopo avere ricevuto il nulla osta della competente Soprintendenza archivistica e del DPO.

10.2 Revisione

Il presente manuale è rivisto, di norma ogni tre anni, su iniziativa del Responsabile della gestione documentale.

La modifica o l'aggiornamento di uno o tutti i documenti allegati al presente manuale non comporta la revisione del manuale stesso. Qualora se ne presenti la necessità si potrà procedere a revisione del manuale anche prima della scadenza prevista. Le modifiche al manuale sono comunicate alla Soprintendenza archivistica.

Atteso il rapido evolversi della legislazione in materia di gestione documentale e di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione, si evidenzia che le disposizioni normative citate, in vigore al momento dell'approvazione, potrebbero subire variazioni prima dell'aggiornamento del presente manuale.

10.3 Pubblicazione e divulgazione

Il Manuale di gestione è pubblicato sul sito istituzionale dell'Agenzia all'interno della sezione "Amministrazione Trasparente" e all'albo on line.

Copia dello stesso deve essere inviata alla Soprintendenza archivistica.

Allegati

1. Glossario e normativa di riferimento
2. Organigramma e funzionigramma
3. Abilitazioni UO alla registrazione di protocollo
4. Procedura per la gestione delle abilitazioni di accesso al protocollo informatico
5. Formati di file utilizzati per i documenti elettronici
6. Elenco dei registri, repertori, albi e elenchi (database)
7. Documenti soggetti a registrazione particolare
8. Linee guida per l'inserimento dei dati nel protocollo informatico
9. Manuale operativo del software di protocollo informatico
10. Manuale di conservazione
11. Elenco delle caselle di posta elettronica certificata
12. Elenco portali
13. Elenco APP
14. Titolario di classificazione
15. Linee guida per la gestione dei fascicoli e delle aggregazioni informatiche
16. Integrazioni del sistema di gestione documentale con sistemi verticali
17. Workflow management integrati nel sistema di gestione documentale
18. Piano di sicurezza del sistema di gestione documentale informatica
19. Regolamento per l'accesso agli atti

Sommario

1. Disposizioni generali	1
1.1 Digitalizzazione e riorganizzazione	1
1.2 Ambito di applicazione	1
1.3 Definizioni dei termini e riferimenti normativi.....	1
1.4 Assetto organizzativo e Responsabilità	1
1.5 Area Organizzativa Omogenea e Unità Organizzative.....	2
1.6 Il Responsabile della gestione documentale, il Responsabile della Conservazione, il Responsabile per la transizione al digitale e il Responsabile della sicurezza informatica	2
1.7 Modello operativo adottato per la gestione dei documenti	4
2. Il documento.....	5
2.1 Definizioni del documento	5
2.2 Requisiti minimi del documento.....	5
2.3 Formazione dei documenti.....	5
2.4 Sottoscrizione dei documenti informatici	6
2.5 Riferimento temporale	7
2.6 Copie e duplicati di documenti.....	7
2.7 Formati elettronici.....	8
2.8 Procedura per la valutazione periodica di interoperabilità.....	9
3. Registrazione dei documenti	10
3.1 Formazione dei registri e repertori informatici	10
3.2 Documenti soggetti a registrazione di protocollo	10
3.3 Documenti non soggetti a registrazione di protocollo	10
3.4 Documentazione soggetta a registrazione particolare	10
3.5 Casi particolari	10
3.6 Registrazione di protocollo dei documenti e relativi allegati.....	11
3.7 Segnatura di protocollo	13
3.8 Annullamento delle registrazioni di protocollo.....	14
3.9 Registro giornaliero di protocollo.....	14
3.10 Registro di protocollo di emergenza	14
3.11 Differimento dei termini di protocollazione.....	14
4. Flusso dei documenti ricevuti, trasmessi e ad uso interno	15
4.1 Ricezione dei documenti informatici.....	15
Ricezione tramite posta elettronica	15
Ricevute di avvenuta consegna	15
Ricezione tramite strumenti removibili.....	15
Ricezione tramite sportelli telematici	16

Ricezione tramite APP	16
4.2 Controllo dei certificati di firma e dei formati dei documenti informatici ricevuti	16
4.3 Ricezione dei documenti su supporto analogico.....	16
4.4 Acquisizione dei documenti analogici	17
4.5 Trasmissione di documenti tra Pubbliche Amministrazioni	17
4.6 Spedizione dei documenti informatici.....	17
4.7 Spedizione dei documenti cartacei	18
4.8 Gestione dei documenti interni.....	18
4.9 Assegnazione dei documenti.....	19
4.10 Modifica delle assegnazioni.....	19
4.11 Consegna dei documenti analogici originali	19
5. Classificazione e fascicolazione dei documenti	20
5.1 Classificazione dei documenti	20
5.2 Aggiornamento e storicizzazione del Piano di classificazione (Titolario)	20
5.3 Fascicolo informatico e aggregazioni documentali informatiche	20
5.4 Formazione e identificazione dei fascicoli e delle aggregazioni documentali informatiche	20
6. Posta elettronica.....	22
6.1 Gestione della posta elettronica	22
6.2 La posta elettronica nelle comunicazioni interne	22
6.3 La posta elettronica ricevuta da cittadini o altri soggetti privati.....	23
7. Casi particolari e flussi di particolari tipologie documentali	24
7.1 Documenti anonimi e/o di cui non è identificabile l'autore	24
7.2 Documenti ricevuti di competenza di altre amministrazioni o altri soggetti	24
7.3 Corrispondenza con più destinatari	24
7.4 Registrazione di documenti digitali di dimensioni superiori alla capacità della casella PEC.....	24
7.5 Flussi di particolari tipologie documentali	24
Documentazione di gare d'appalto telematiche	24
Integrazioni del sistema di gestione documentale con sistemi verticali.....	25
Workflow implementati nel sistema di gestione documentale	25
7.6 Registri analogici.....	25
8. Criteri di tutela e Sicurezza dei dati e documenti.....	26
8.1 Generalità	26
8.2 Sicurezza dei dati e documenti informatici	26
8.3 Adempimenti in materia di protezione dei dati personali	27
8.4 Misure organizzative di sicurezza per la protezione e la tutela dei dati nel sistema di gestione informatica dei documenti	27
8.5 Registrazione delle attività rilevanti sul Sistema di gestione documentale	28
8.6 Memorizzazione dei dati e dei documenti informatici e salvataggio della memoria informatica	28

8.7 Gestione dell'emergenza	28
8.8 Accesso al sistema gestione informatica dei documenti da parte di utenti esterni alla AOO	28
9. Conservazione e tenuta dei documenti.....	29
9.1 Gestione della conservazione dei documenti	29
9.2 Archivio di deposito.....	29
Versamento dei documenti analogici.....	29
Elenco topografico e elenco di consistenza.....	30
Pacchetti di versamento dei documenti informatici	30
Consultazione delle unità archivistiche afferenti alla sezione di deposito da parte del personale	30
9.3 Archivio storico.....	30
Consultazione delle unità archivistiche afferenti alla sezione storica.....	30
Strumenti di corredo	30
9.4 La procedura di scarto	31
10. Disposizioni finali	32
10.1 Modalità di approvazione.....	32
10.2 Revisione.....	32
10.3 Pubblicazione e divulgazione.....	32
Allegati	33