



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

UFFICIO D'AMBITO DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE

VIALE PICENO 60 - 20129 MILANO
TELEFONO: 02 7740 1 (CENTRALINO)

**Manuale per la gestione del protocollo informatico,
dei flussi documentali e degli archivi
dell'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano –
Azienda Speciale**

(artt. 3 e 5 DPCM 3 dicembre 2013)

Edizione 02/2016 – Rev. 02

Sommario

1.	Disposizioni generali	- 6 -
1.1	Ambito di applicazione.....	- 6 -
1.2	Definizioni dei termini e riferimenti normativi.....	- 6 -
1.3	Responsabilità della gestione dei flussi documentali e degli archivi.....	- 6 -
1.4	Area Organizzativa Omogenea e Unità Organizzative Responsabili.....	- 6 -
1.5	Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi e Responsabile della gestione documentale.....	- 7 -
1.6	Modello operativo adottato per la gestione dei documenti.....	- 8 -
2.	Formazione del documento	- 9 -
2.1	Requisiti minimi del documento.....	- 9 -
2.2	Formazione dei documenti informatici.....	- 9 -
2.3	Formato dei documenti informatici.....	- 10 -
2.4	Metadati dei documenti informatici.....	- 10 -
2.5	Sottoscrizione dei documenti informatici.....	- 10 -
2.6	Formazione dei registri e repertori informatici.....	- 10 -
3.	Trasmissione e Ricezione dei documenti	- 11 -
3.1	Ricezione dei documenti informatici.....	- 11 -
3.2	Ricezione dei documenti informatici attraverso PEC (Posta Elettronica Certificata).....	- 11 -
3.3	Ricezione dei documenti informatici attraverso posta elettronica ordinaria.....	- 11 -
3.4	Ricezione dei documenti informatici attraverso trasmissioni telematiche e applicativi diversi.....	- 11 -
3.5	Ricezione dei documenti su supporto analogico.....	- 11 -
3.6	Ricevute attestanti la ricezione dei documenti.....	- 12 -
3.7	Apertura della posta.....	- 12 -
3.8	Spedizione dei documenti informatici mediante l'utilizzo della posta elettronica.....	- 12 -
3.9	Trasmissione dei documenti informatici in interoperabilità e in cooperazione applicativa (trasmissioni telematiche).....	- 13 -
3.10	Acquisizione dei documenti analogici o tramite copia informatica.....	- 13 -
3.11	Spedizione dei documenti cartacei.....	- 14 -
4.	Registrazione dei documenti	- 15 -
4.1	Documenti soggetti a registrazione di protocollo.....	- 15 -
4.2	Documenti non soggetti a registrazione di protocollo.....	- 15 -
4.3	Documentazione soggetta a registrazione particolare.....	- 15 -
4.4	Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti.....	- 15 -
4.5	Registrazione degli allegati.....	- 16 -
4.6	Segnatura di protocollo.....	- 16 -
4.7	Annullamento e modifica delle registrazioni di protocollo.....	- 16 -
4.8	Registro giornaliero di protocollo.....	- 17 -
4.9	Registro di emergenza.....	- 17 -
5.	Assegnazioni dei documenti	- 18 -
5.1	Assegnazione dei documenti.....	- 18 -
5.2	Modifica delle assegnazioni.....	- 18 -
5.3	Consegna dei documenti analogici.....	- 18 -
6.	Classificazione e fascicolazione dei documenti	- 19 -
6.1	Classificazione dei documenti.....	- 19 -
6.2	Storicizzazione del quadro di classificazione (Titolario).....	- 19 -
6.3	Fascicolo informatico e aggregazioni documentali informatiche.....	- 19 -
6.4	Formazione e identificazione dei fascicoli e delle aggregazioni documentali informatiche.....	- 19 -
6.5	Processo di formazione dei fascicoli e delle aggregazioni documentali informatiche.....	- 20 -

6.6	Condivisione dei fascicoli informatici e delle aggregazioni documentali informatiche	- 20 -
6.7	Modifica delle assegnazioni dei fascicoli e delle aggregazioni documentali informatiche	- 21 -
6.8	Chiusura dei fascicoli	- 21 -
7.	Casi particolari	- 22 -
7.1	Documenti con mittente o autore non identificabile	- 22 -
7.2	Documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato	- 22 -
7.3	Documenti ricevuti e inviati via fax	- 22 -
7.4	Documenti di competenza di altre amministrazioni o altri soggetti	- 22 -
7.5	Corrispondenza con più destinatari	- 22 -
7.6	Documenti con oggetti plurimi	- 23 -
7.7	Documenti analogici indirizzati nominalmente al personale dell'Ente	- 23 -
7.8	Documentazione di gare d'appalto	- 23 -
7.9	Gestione della fatturazione	- 23 -
7.10	Documentazione registrata in appositi gestionali	- 23 -
7.11	Mandati di pagamento	- 24 -
8.	Posta elettronica	- 25 -
8.1	Gestione della posta elettronica	- 25 -
8.2	La posta elettronica nelle comunicazioni interne	- 25 -
8.3	La posta elettronica ricevuta da cittadini o altri soggetti privati	- 25 -
8.4	La posta elettronica ricevuta da altre Pubbliche Amministrazioni	- 26 -
9.	Conservazione e tenuta dei documenti	- 27 -
9.1	Memorizzazione dei dati e dei documenti informatici e salvataggio della memoria informatica-	27 -
9.2	Pacchetti di versamento	- 27 -
9.3	Conservazione dei documenti informatici, dei fascicoli informatici e delle aggregazioni documentali informatiche	- 27 -
9.4	Conservazione in outsourcing	- 27 -
9.5	Trasferimento delle unità archivistiche analogiche nell'archivio di deposito	- 28 -
9.6	Conservazione dei documenti analogici	- 28 -
9.7	Selezione dei documenti	- 28 -
10.	Conservazione e tenuta dei documenti	- 29 -
10.1	Memorizzazione dei dati e dei documenti informatici e salvataggio della memoria informatica-	29 -
10.2	Pacchetti di versamento	- 29 -
10.3	Conservazione dei documenti informatici, dei fascicoli informatici e delle aggregazioni documentali informatiche	- 29 -
10.4	Conservazione in outsourcing	- 30 -
10.5	Trasferimento delle unità archivistiche analogiche nell'archivio di deposito	- 30 -
10.6	Conservazione dei documenti analogici	- 30 -
10.7	Selezione dei documenti	- 30 -
11.	Accesso ai dati, informazioni e documenti informatici	- 31 -
11.1	Accessibilità da parte degli utenti appartenenti all'Area Organizzativa Omogenea	- 31 -
11.2	Accessibilità da parte degli utenti non appartenenti all'Area Organizzativa Omogenea (diritto di accesso agli atti)	- 31 -
11.3	Accesso da parte di altre amministrazioni	- 31 -
12.	Pubblicità legale e trasparenza amministrativa	- 33 -
12.1	Modelli pubblicati	- 33 -
12.2	Albo on line	- 33 -
12.3	Obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni (diritto di accesso civico) ...	- 33 -
13.	Tutela dei dati personali	- 34 -
13.1	Modalità di trattamento dei dati personali	- 34 -

14.	Sicurezza dei documenti informatici	- 35 -
14.1	Generalità	- 35 -
14.2	Formazione dei documenti informatici	- 35 -
14.3	Sistema di gestione del protocollo informatico e dei documenti	- 36 -
14.4	Classificazione della riservatezza dei documenti	- 36 -
14.5	Gestione dell'emergenza	- 36 -
15.	Disposizioni finali	- 38 -
15.1	Modalità di approvazione	- 38 -
15.2	Revisione	- 38 -
15.3	Pubblicazione e divulgazione	- 38 -

ELENCO ALLEGATI AL MANUALE DI GESTIONE

1. Allegato
 - a. Glossario
 - b. Normativa
2. Allegato - Organigramma
3. Allegato - Deliberazione istituzione del responsabile della gestione documentale e del responsabile della conservazione
4. Allegato - Elenco degli utenti abilitati alla protocollazione
5. Allegato - Documenti informatici prodotti su modelli standard su software gestionali
6. Allegato - Elenco documentazione non protocollata
7. Allegato - Manuale operativo del software di gestione documentale
8. Allegato - Documenti informatici trasmessi in interoperabilità e cooperazione applicativa e trasmissioni telematiche
9. Allegato - Titolario di classificazione dell'ente
10. Allegato - Linee guida di scrittura protocollo e banche dati
11. Allegato - Massimario di selezione e scarto dell'Ente
12. Allegato - Piano di continuità operativa e Disaster Recovery
13. Allegato - Piano per la sicurezza informatica
14. Allegato - Manuale di conservazione dell'ente e manuale di conservazione dell'outsourcer
15. Allegato - Regolamento per l'accesso agli atti amministrativi
16. Allegato - Linee guida per la pubblicazione sull'Albo online
17. Allegato - Programma di nomina del Responsabile della trasparenza e delibera di nomina
18. Allegato - Regolamento per il trattamento dei dati sensibili e giudiziari e documenti relativi al trattamento e alla tutela dei dati personali
19. Allegato - Certificato software protocollo rilasciata dalla ditta fornitrice
20. Allegato - Registro di emergenza e linee guida per l'attivazione
21. Allegato - Servizi esternalizzati
22. Allegato - Piano di Fascicolazione
23. Allegato - Decreti di nomina del conservatore esterno
24. Allegato – Convenzione di servizi sottoscritta con la Città Metropolitana di Milano / Protocollo d'intesa sottoscritto con la Città Metropolitana di Milano
25. Allegato – Linee guida per la gestione degli archivi analogici.

1. Disposizioni generali

1.1 Ambito di applicazione

Il presente manuale è adottato ai sensi degli articoli 3 e 5 del DPCM 3 dicembre 2013 per la gestione delle attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e conservazione dei documenti, oltre che la gestione dei flussi documentali e dei procedimenti del Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano – Azienda Speciale.

Esso descrive il sistema di gestione, anche ai fini della conservazione, dei documenti informatici e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi.

Regolamenta inoltre le fasi operative per la gestione informatica dei documenti, nel rispetto della normativa vigente in materia di trasparenza degli atti amministrativi, di tutela della *privacy* e delle politiche di sicurezza.

1.2 Definizioni dei termini e riferimenti normativi

Per una corretta comprensione dei termini presenti all'interno del presente Manuale e di tutta la terminologia in materia di gestione documentale si applicano le definizioni del glossario di cui all'allegato n. 1 che ne costituisce parte integrante.

Si precisa che, ai fini del presente Manuale, l'Ente si attiene alla normativa vigente in materia, riportata nel medesimo allegato n. 1.

1.3 Responsabilità della gestione dei flussi documentali e degli archivi

L'Ente è responsabile della gestione dei documenti, dalla fase della loro formazione a quella della loro conservazione e dell'accesso agli archivi correnti, anche nel caso in cui le modalità di gestione dovessero comportare l'esternalizzazione di determinati servizi. Ad ogni responsabile di area/struttura è affidato il compito di gestire la documentazione in conformità alle disposizioni del presente Manuale.

1.4 Area Organizzativa Omogenea e Unità Organizzative Responsabili

L'Ente individua nell'ambito del proprio ordinamento una o più Aree Organizzative Omogenee e i relativi uffici di riferimento da considerare ai fini della gestione unica o coordinata dei documenti per grandi aree, assicurando criteri uniformi di classificazione e archiviazione, nonché di comunicazione interna tra le aree stesse.

Ai fini della gestione dei documenti è individuata una sola Area Organizzativa Omogenea (d'ora in poi AOO) denominata Ufficio d'Ambito Città Metropolitana di Milano composta di tutte le sue unità organizzative come da organigramma (allegato n. 2).

L'Ente è accreditato presso l'Indice delle Pubbliche Amministrazioni; il codice identificativo dell'AOO è udapm, in forma estesa Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano - Azienda Speciale.

1.5 Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi e Responsabile della gestione documentale

Nell'ambito della AOO, è istituito con deliberazione del Consiglio di Amministrazione (allegato n. 3), il Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, di seguito denominato "Servizio Gestione Documentale".

Il Servizio ha competenza sulla gestione dell'intera documentazione archivistica, ovunque trattata, distribuita o conservata dall'Ente, ai fini della sua corretta registrazione, classificazione, conservazione, selezione e ordinamento.

Il servizio svolge i seguenti compiti:

- a) attribuisce e provvede periodicamente ad aggiornare le autorizzazioni per l'accesso alle funzioni della procedura, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione e abilitazioni all'inserimento e alla modifica delle informazioni;
- b) garantisce che le operazioni di registrazione e segnatura di protocollo, classificazione ed indicizzazione dei documenti si svolgano nel rispetto delle disposizioni della normativa vigente;
- c) garantisce la corretta produzione e la conservazione del registro di protocollo;
- d) cura, in collaborazione con i Sistemi Informativi, che le funzionalità del sistema in caso di guasti o anomalie siano ripristinate entro ventiquattro ore dal blocco delle attività e, comunque, nel più breve tempo possibile;
- e) conserva il registro di emergenza;
- f) garantisce il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali e le attività di gestione degli archivi;
- g) autorizza le operazioni di annullamento e di modifica.

L'Ente nomina con deliberazione del Consiglio di Amministrazione (allegato n. 3) il Responsabile della gestione documentale e un suo vicario per casi di vacanza, assenza o impedimento del primo.

Il Responsabile della gestione documentale garantisce l'attuazione di quanto stabilito dall'art. 61 del DPR 445/2000 e propone i tempi, le modalità e le misure organizzative e tecniche finalizzate all'eliminazione dei protocolli di settore e di reparto, e più in generale, dei protocolli diversi dal protocollo informatico. Predispone altresì il piano per la sicurezza informatica, d'intesa con il Responsabile della conservazione, il Responsabile dei sistemi informativi (individuato nella figura del responsabile dell'ufficio CED, gestore dei servizi informativi come da Convenzione e Protocollo d'Intesa sottoscritti con la Città Metropolitana di Milano – Allegato n. 24) e il Responsabile del trattamento dei dati personali.

L'Ente individua il responsabile della sicurezza nella figura del responsabile dell'ufficio CED al quale compete la definizione delle soluzioni tecniche ed organizzative in attuazione delle disposizioni in materia di sicurezza dei dati.

L'Ente nomina il Responsabile della conservazione con deliberazione del Consiglio di Amministrazione (Allegato n. 3)

Il Responsabile della Conservazione, d'intesa con il Responsabile della gestione documentale e il Responsabile del Trattamento dei Dati Personali svolge le funzioni definite all'art. 7 delle regole tecniche

sulla conservazione, tra cui la predisposizione e l'aggiornamento del Manuale della Conservazione, garantendo la conservazione integrata dei documenti e delle informazioni di contesto generale, prodotte sia nelle fasi di gestione sia in quelle di conservazione degli stessi.

Il Responsabile della conservazione, di concerto con il Responsabile dei sistemi informativi dell'Ente, provvede altresì alla conservazione degli strumenti di descrizione, ricerca, gestione e conservazione dei documenti.

1.6 Modello operativo adottato per la gestione dei documenti

Per la gestione dei documenti è adottato un modello operativo decentrato che prevede la partecipazione attiva di più soggetti, come specificato nell'organigramma (allegato n. 2 e allegato n. 4). Gli utenti interni sono abilitati a svolgere soltanto le operazioni di propria competenza, come specificato nell'allegato n. 4. Si rimanda all'allegato n. 21 per il dettaglio delle Società che gestiscono documenti e dati informatici per conto dell'ente compresa la società che gestisce la conservazione dei documenti.

La documentazione informatica è gestita secondo le modalità descritte nel Piano per la sicurezza informatica (allegato n.13) e conservata secondo le modalità previste dall'allegato n. 14.

L'Azienda possiede un archivio di deposito analogico. La formazione e le modalità di accesso al suddetto archivio sono descritte nell'allegato n. 25.

2. Formazione del documento

2.1 *Requisiti minimi del documento*

Indipendentemente dal supporto su cui sono formati i documenti prodotti dall'Ente devono riportare le seguenti informazioni:

- denominazione dell'Ente;
- indirizzo completo (via, numero civico, codice avviamento postale, città, sigla della provincia, numero di telefono, numero di *fax*, indirizzo di posta elettronica istituzionale dell'ente, PEC);
- indicazione del settore, servizio o ufficio che ha prodotto il documento;
- luogo e data;
- destinatario;
- classificazione;
- numero di protocollo;
- oggetto del documento;
- testo;
- numero degli allegati (se presenti);
- indicazione dello scrittore del documento;
- sottoscrizione autografa o elettronico/digitale del responsabile;
- indicazione del Responsabile del procedimento.

2.2 *Formazione dei documenti informatici*

L'Ente forma gli originali dei propri documenti con mezzi informatici secondo le regole tecniche di cui all'articolo 71 del CAD.

L'Ente forma i propri documenti informatici mediante l'utilizzo di applicativi di videoscrittura o tramite l'utilizzo di software gestionali di settore. 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 e, ove richiesto, vengono conservate le versioni stesse.

Le tipologie documentarie prodotte mediante modelli standard presenti all'interno dei software gestionali di settore sono indicate nell'allegato n. 5.

Il documento informatico assume la caratteristica di immodificabilità quando forma e contenuto non sono alterabili durante le fasi di tenuta e accesso e sia garantita la staticità nella fase di conservazione.

Gli atti formati con strumenti informatici, i dati e i documenti informatici dell'Ente costituiscono informazione primaria ed originale da cui è possibile effettuare, su diversi tipi di supporto, copie e duplicati per gli usi consentiti dalla legge.

La copia o l'estratto di uno o più documenti informatici può essere sottoscritto con firma digitale o firma elettronica qualificata da chi effettua la copia. Affinché la copia non sia disconoscibile essa deve essere firmata da un pubblico ufficiale.

I duplicati informatici di un documento informatico sono prodotti mediante processi e strumenti che assicurino che il documento informatico ottenuto sullo stesso sistema di memorizzazione, o su un sistema diverso, contenga la stessa sequenza di bit del documento informatico di origine.

2.3 Formato dei documenti informatici

I documenti informatici prodotti dall'Ente, indipendentemente dal *software* utilizzato, prima della loro sottoscrizione con firma elettronico/digitale, sono convertiti in uno dei formati *standard* previsti dalla normativa vigente in materia di conservazione.

L'evidenza informatica corrispondente al documento informatico imm modificabile è prodotta in uno dei formati contenuti nell'allegato 2 delle regole tecniche di cui al DPCM 3 dicembre 2013 in modo da assicurare l'indipendenza dalle piattaforme tecnologiche, l'interoperabilità tra sistemi informatici e la durata nel tempo dei dati in termini di accesso e di leggibilità.

L'Ente per la formazione dei documenti informatici, delle copie e degli estratti informatici adotta i formati previsti dalla normativa.

Formati diversi possono essere scelti nei casi in cui la natura del documento informatico lo richieda per un utilizzo specifico nel suo contesto tipico.

2.4 Metadati dei documenti informatici

Al documento informatico è associato l'insieme minimo dei metadati, con riferimento all'allegato 5 delle regole tecniche del CAD.

L'insieme minimo dei metadati è il seguente:

- identificativo univoco e persistente;
- data di chiusura;
- oggetto;
- soggetto produttore;
- destinatario.

Al documento amministrativo informatico sono inoltre associati i metadati indicati nell'art. 53 del D.P.R. 445/2000 e quelli previsti dall'art. 9 del DPCM 3 dicembre 2013 "*Regole tecniche per il protocollo informatico*".

2.5 Sottoscrizione dei documenti informatici

La sottoscrizione dei documenti informatici è ottenuta con un processo di firma qualificata conforme alle disposizioni di legge. Il Presidente dell'Ufficio d'Ambito, il Direttore Generale, i Responsabili dei Servizi ed alcuni funzionari con specifiche mansioni sono dotati di firma digitale.

Con riferimento alla PEC l'Ente utilizza la firma elettronica avanzata ad eccezione dei casi in cui si trasmettano documenti originali informatici sottoscritti digitalmente. L'utilizzo dell'applicativo di protocollo prevede la firma qualificata.

L'amministrazione utilizza ulteriori applicativi che prevedono l'autenticazione dell'utente tramite username e password che equivalgono a firme elettroniche semplici.

2.6 Formazione dei registri e repertori informatici

L'Ente forma i propri registri e repertori informatici mediante la 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.

Periodicamente il Responsabile della gestione documentale, di concerto con il Responsabile dei sistemi informativi provvede ad effettuare il censimento delle banche dati e dei software di gestione documentale in uso all'interno dell'Ente.

3. Trasmissione e Ricezione dei documenti

3.1 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.

L'Ente riceve i documenti per via telematica, su supporto informatico o tramite fax management.

Vengono accettati, e conseguentemente registrati, documenti informatici in formati *standard* previsti dalla normativa vigente. Si ricevono formati che possiedono requisiti di leggibilità, interscambiabilità e staticità al fine di garantire la loro inalterabilità.

L'Ente accetta documenti informatici previsti dalla normativa. L'Ufficio responsabile del procedimento oggetto della pratica effettua il controllo dei formati.

I documenti ricevuti in un formato diverso da quelli prescritti dal presente Manuale, nonché cartelle o documenti in formati di compressione (es: .zip, .rar, .7-zip, .ace....) sono gestiti dal responsabile del procedimento che effettuerà opportuna comunicazione al mittente.

Prima della registrazione di protocollo o in altro registro viene verificato il certificato di firma da parte delle postazioni abilitate alla registrazione dei documenti in ingresso. In caso di certificati scaduti o revocati si rimanda alla sezione 7.

3.2 Ricezione dei documenti informatici attraverso PEC (Posta Elettronica Certificata)

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

L'indirizzo di posta elettronica certificata è pubblicato sul sito web dell'Ente.

Tutti gli indirizzi sono riportati nell'Indice delle Pubbliche Amministrazioni e sono pubblicizzati sul sito web istituzionale con l'indicazione delle funzionalità cui sono preposti.

3.3 Ricezione dei documenti informatici attraverso posta elettronica ordinaria

La ricezione dei documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo trasmessi da posta elettronica ordinaria è garantita dalle caselle di posta elettronica ordinaria istituzionale e funzionale.

Gli indirizzi di posta elettronica ordinaria abilitati alla ricezione di documenti informatici soggetti a protocollazione sono resi pubblici sul sito web istituzionale.

3.4 Ricezione dei documenti informatici attraverso trasmissioni telematiche e applicativi diversi

L'Ente riceve i documenti informatici creati dall'utente attraverso i moduli e i formulari resi disponibili sul sito *web* e attraverso trasmissioni telematiche.

3.5 Ricezione dei documenti su supporto analogico

I documenti su supporto analogico possono pervenire all'Ente attraverso:

- il servizio postale;

- la consegna diretta agli uffici, ai funzionari, o agli uffici/utente abilitati presso l'Amministrazione al ricevimento della documentazione;
- gli apparecchi telefax.

Gli orari definiti per la presentazione della documentazione analogica sono indicati sul sito *web* istituzionale dell'Ente.

La ricevuta della 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 e il numero protocollo.

Le buste delle assicurate, corrieri, espressi, raccomandate ed altro si inoltrano insieme ai documenti.

A chi ne fa domanda deve essere anche riportato il numero di protocollo assegnato al documento, in questo caso l'operatore deve provvedere immediatamente alla registrazione dell'atto. Nel caso di ricezione dei documenti informatici la notifica al mittente dell'avvenuto ricevimento è assicurata dal sistema elettronico.

I documenti, esclusi quelli non soggetti a registrazione di protocollo, devono pervenire al Protocollo per la loro registrazione. Quelli arrivati via telefax, sono soggetti alle stesse regole di registrazione degli altri documenti cartacei.

Non è consentita l'identificazione dei documenti mediante l'assegnazione manuale di numeri di protocollo che il sistema ha già attribuito ad altri documenti, anche se questi sono strettamente correlati tra loro.

Non è pertanto consentito, in nessun caso, l'utilizzo di un unico numero di protocollo per il documento in arrivo e il documento in partenza. La documentazione che non è stata registrata in arrivo o in partenza viene considerata giuridicamente inesistente per l'Amministrazione.

3.6 Ricevute attestanti la ricezione dei documenti

Alla registrazione di protocollo vengono associate le ricevute generate dal sistema di gestione documentale e, nel caso di registrazione di messaggi posta elettronica certificata spediti, anche i dati relativi alla consegna rilasciati dal sistema di posta certificata correlati al messaggio oggetto di registrazione.

3.7 Apertura della posta

Il personale del Servizio Archivistico apre tutta la corrispondenza pervenuta all'ente salvo i casi particolari specificati nella Sezione 7 compresa la posta elettronica istituzionale e la PEC.

L'apertura di peculiari tipologie documentali, anche oggetto di registrazione particolare, è delegata ai Responsabili di procedimento.

3.8 Spedizione dei documenti informatici mediante l'utilizzo della posta elettronica

Per la spedizione dei documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo mediante l'utilizzo della posta elettronica l'Ente si avvale dell'indirizzo di posta elettronica certificata.

I documenti vengono trasmessi, dopo essere stati classificati, fascicolati e protocollati, secondo le procedure previste dal manuale operativo del *software* di gestione documentale (allegato n. 7), all'indirizzo di posta elettronica dichiarato dai destinatari abilitati alla ricezione della posta per via telematica ovvero:

- in caso di spedizione di un documento al cittadino/utente, all'indirizzo di posta elettronica certificata comunicato;
- in caso di PA all'indirizzo pubblicato su indicepa.gov.it;
- in caso di imprese e professionisti all'indirizzo pubblicato sull'Indice Nazionale degli Indirizzi

PEC delle imprese e dei professionisti (INI PEC).

Le postazioni deputate ad effettuare l'invio telematico verificano l'avvenuto recapito dei documenti e il collegamento delle ricevute elettroniche alle registrazioni di protocollo.

I corrispondenti destinatari dell'Ente sono descritti in appositi elenchi costituenti l'anagrafica unica dell'Ente gestita dal Servizio Protocollo e a cui i singoli uffici possono accedere in sola visione.

In assenza di una comunicazione specifica del cittadino attestante il proprio indirizzo di PEC, l'Ente può predisporre le comunicazioni ai cittadini come documenti informatici sottoscritti con firma digitale o forma elettronica avanzata ed inviare ai cittadini stessi, per posta ordinaria o raccomandata con avviso di ricevimento, copia analogica di tali documenti secondo la normativa vigente.

L'Ente dovrà conservare l'originale digitale nei propri archivi; all'interno della copia analogica spedita al cittadino, deve essere riportata la dicitura che la copia originale del documento è conservata dall'Ente.

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'Ente riconosca un carattere giuridico-amministrativo che la impegni verso terzi.

Per la riservatezza delle informazioni contenute nei documenti elettronici, chi spedisce si attiene a quanto prescritto dall'articolo 49 del CAD, a quanto previsto nella Sezione 10 del presente Manuale e dal Documento programmatico delle sicurezza (di seguito Piano di sicurezza informatica dell'Ente).

Per l'uso della posta elettronica si rimanda alla sezione 8.

3.9 Trasmissione dei documenti informatici in interoperabilità e in cooperazione applicativa (trasmissioni telematiche)

L'Ente effettua lo scambio di informazioni, dati e documenti soggetti a registrazione di protocollo attraverso messaggi trasmessi in cooperazione applicativa.

I documenti di cui all'allegato n. 8 sono trasmessi dall'Ente con immissione diretta dei dati sul *server* dell'Ente destinatario, senza la produzione e conservazione dell'originale cartaceo.

I documenti possono essere trasmessi senza firma digitale in quanto inviati tramite linee di comunicazione sicure, riservate ed ad identificazione univoca attivati con i singoli enti destinatari.

Gli invii telematici sostituiscono integralmente gli invii cartacei della medesima documentazione.

3.10 Acquisizione dei documenti analogici o tramite copia informatica

L'Ente può acquisire i documenti analogici attraverso la copia per immagine su supporto informatico di un documento originale analogico e/o attraverso la copia informatica di un documento originale analogico.

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.

Dei documenti analogici ricevuti viene effettuata copia digitale del documento e di tutti i suoi allegati nella loro interezza, il documento è poi inoltrato al Direttore Generale per visione dopo aver effettuato le operazioni di protocollazione ed in seguito ai Responsabili dei servizi ed agli Uffici competenti. La descrizione delle modalità di assegnazione sono indicate nella sezione 5.

I documenti informatici e/o le immagini digitali dei documenti cartacei acquisite con lo scanner sono resi disponibili agli uffici, o ai responsabili di procedimento, tramite il sistema informatico di gestione documentale.

Il processo di scansione della documentazione cartacea è effettuato precedentemente alle operazioni di registrazione, classificazione, segnatura (salvo ragioni di urgenza che eventualmente verranno annotati nel registro di protocollo) e si articola nelle seguenti fasi:

- acquisizione delle immagini in modo che a ogni documento, anche composto da più fogli, corrisponda un unico *file* nei formati previsti dalla normativa;
- 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.

3.11 Spedizione dei documenti cartacei

Qualora sia necessario spedire documenti originali analogici questi devono essere completi della firma autografa del Responsabile del procedimento, della classificazione e del numero di fascicolo nonché delle eventuali indicazioni necessarie a individuare il procedimento amministrativo di cui fanno parte. Le registrazioni relative alla protocollazione sono a carico degli uffici secondo lo schema allegato 4.

La spedizione avviene a cura del Servizio Protocollo dopo che l'ufficio produttore ha compiuto le operazioni di protocollazione, classificazione, fascicolazione, e predisposto la busta con tutta la documentazione di accompagnamento.

Nel caso di spedizione che utilizzi pezzi di accompagnamento (raccomandate, posta celere, corriere o altro mezzo di spedizione), queste devono essere compilate a cura dell'ufficio produttore.

Eventuali situazioni di urgenza che modifichino la procedura descritta devono essere valutate e autorizzate dal responsabile del Servizio archivistico per la gestione informatica del protocollo.

I corrispondenti destinatari dell'Ente sono descritti in appositi elenchi costituenti l'anagrafica unica dell'Ente.

4. Registrazione dei documenti

4.1 Documenti soggetti a registrazione di protocollo

Tutti i documenti prodotti e ricevuti dall'Ente, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono registrati al protocollo, ad eccezione di quelli indicati successivamente all'articolo 4.3.

4.2 Documenti non soggetti a registrazione di protocollo

Sono esclusi dalla registrazione i documenti indicati nell'allegato 6.

4.3 Documentazione soggetta a registrazione particolare

L'ente utilizza la registrazione di protocollo quale unica fonte di registrazione di tutta la documentazione prodotta e ricevuta dall'Ente.

4.4 Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti

La registrazione di protocollo di un documento è eseguita dopo averne verificato l'autenticità, la provenienza e l'integrità.

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

I requisiti necessari di ciascuna registrazione di protocollo sono:

- numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- mittente o destinatario dei documenti ricevuti o spediti, registrato in forma non modificabile;
- oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
- data e numero di protocollo dei documenti ricevuti, se disponibili;
- impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica, registrato in forma non modificabile;
- classificazione sulla base del Titolare in uso (allegato n. 9);
- assegnazione;
- data di arrivo;
- allegati.

Inoltre possono essere aggiunti:

- ufficio di competenza;
- tipo documento;
- livello di riservatezza;
- elementi identificativi del procedimento amministrativo, se necessario;
- numero di protocollo e classificazione: categoria, classe, fascicolo, del documento ricevuto

La descrizione funzionale e operativa del sistema di gestione documentale è illustrata nella guida all'utilizzo dell'applicativo informatico di cui all'allegato n. 7.

Le regole di scrittura sono descritte nelle Linee guida per l'inserimento e l'aggiornamento dei dati nel protocollo informatico e per la compilazione della banca dati anagrafica di cui all'allegato n. 10.

Al termine della registrazione il sistema genera automaticamente un numero progressivo collegato in modo univoco e immodificabile 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.

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 di 24/48 ore.

4.5 Registrazione degli allegati

Il numero e la descrizione degli allegati sono elementi essenziali per l'efficacia di una registrazione. Nella registrazione di protocollo si riporta la descrizione della tipologia degli allegati e, se significativi, anche dei loro estremi (data, numero...).

Tutti gli allegati devono pervenire con il documento principale alle postazioni abilitate alla protocollazione al fine di essere inseriti nel sistema di gestione documentale. In presenza di allegati analogici su ciascuno è riportata la segnatura di protocollo.

Si annota nel sistema di gestione documentale l'eventuale mancanza degli allegati.

4.6 Segnatura di protocollo

La segnatura di protocollo apposta o associata al documento è effettuata contemporaneamente alla registrazione di protocollo o di altra registrazione cui esso è soggetto.

I requisiti necessari di ciascuna segnatura di protocollo sono:

- codice identificativo dell' Ente
- codice identificativo dell'area organizzativa omogenea
- codice identificativo del registro
- data di protocollo
- progressivo di protocollo

Per i documenti analogici la segnatura è apposta con apposito timbro/etichetta.

Per i documenti informatici trasmessi ad altre pubbliche amministrazioni, i dati relativi alla segnatura di protocollo sono contenuti, un'unica volta nell'ambito dello stesso messaggio, in un *file* conforme alle specifiche dell'*Extensible Markup Language (XML)* e compatibile con il *Document Type Definition (DTD)* e comprendono anche:

- oggetto del documento
- mittente
- destinatario/i

Inoltre possono essere aggiunti:

- persona o ufficio destinatari
- classificazione e fascicolazione di competenza
- identificazione degli allegati
- informazioni sul procedimento e sul trattamento

4.7 Annullamento e modifica delle registrazioni di protocollo

Le richieste di annullamento dei numeri di protocollo devono essere trasmesse al Responsabile della gestione documentale tramite comunicazione scritta motivando la richiesta. Il Responsabile potrà quindi valutare l'eventuale annullamento.

Il protocollo permette la creazione di differenti versioni del documento, il mittente non può essere modi-

ficato, l'oggetto, l'allegato e le altre informazioni possono essere modificate specificando le motivazioni. Tali interventi possono essere effettuati dai profili utente autorizzati attraverso apposita funzione nel gestionale.

Le registrazioni modificate rimangono memorizzate nel data base e sono evidenziate dal sistema, il quale registra l'iter che ha portato all'annullamento.

4.8 *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.

Delle registrazioni del protocollo informatico è sempre possibile estrarre evidenza analogica.

4.9 *Registro di emergenza*

Le procedure adottate dal Responsabile della gestione documentale per l'attivazione, la gestione e il recupero dei dati contenuti nel registro di emergenza sono descritte nell'art. 13.5.

5. Assegnazioni dei documenti

5.1 *Assegnazione dei documenti*

Le postazioni abilitate alla protocollazione in ingresso provvedono ad assegnare i documenti acquisiti tramite il sistema di gestione documentale sulla base dell'organigramma (allegato n. 2), agli Uffici competenti, anche qualora il documento ricevuto rechi in indirizzo il nominativo di un dipendente.

L'assegnatario può a sua volta smistare i documenti agli Uffici afferenti attraverso apposita funzione del software di gestione documentale.

Qualora sia necessario consegnare un documento analogico originale, questo dovrà essere consegnato all'Ufficio che risulta assegnatario nel sistema di gestione documentale.

Le assegnazioni per conoscenza devono essere effettuate tramite il sistema di gestione documentale. Qualora si tratti di documenti originali analogici viene assegnata per conoscenza l'immagine acquisita secondo le modalità indicate all'articolo 3.11.

Le abilitazioni all'assegnazione dei documenti sono rilasciate dal Responsabile della gestione documentale.

5.2 *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'unità di protocollazione che ha effettuato l'assegnazione, la quale provvederà alla riassegnazione, correggendo le informazioni inserite nel gestionale ed inviando il documento 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 agente, data e ora di esecuzione.

5.3 *Consegna dei documenti analogici*

I documenti analogici, protocollati e assegnati, e la posta che non necessita di protocollazione, sono resi disponibili ai destinatari mediante l'uso di libri firma per ogni Servizio. Il Servizio archivistico provvede allo smistamento dei documenti cartacei giornalmente. La relativa copia per immagine scansionata è immediatamente disponibile agli Uffici mediante il software di protocollo informatico.

6. Classificazione e fascicolazione dei documenti

6.1 Classificazione dei documenti

Tutti i documenti ricevuti e prodotti, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono classificati in base al Titolario di classificazione (allegato n. 9), anche se non sono protocollati. La classificazione dei documenti in arrivo è effettuata dalle unità di protocollazione abilitate. La classificazione dei documenti in partenza è effettuata dagli uffici produttori.

Sono classificati anche gli atti preparatori interni, le minute o altri documenti che non vengono protocollati o siano soggetti a registrazione particolare.

I dati di classificazione sono riportati su tutti i documenti.

6.2 Storicizzazione del quadro di classificazione (Titolario)

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.

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

6.3 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'Ente titolare del procedimento;
- delle altre amministrazioni partecipanti;
- dell'oggetto del procedimento;
- dell'elenco dei documenti contenuti e dell'identificativo del fascicolo medesimo.

L'Ente costituisce le aggregazioni documentali informatiche 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.

6.4 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, nel rispetto del Titolario e dei tempi di conservazione previsti dal Massimario di scarto dell'Ente (allegato n. 11).

Le abilitazioni per le diverse attività previste nella gestione di fascicoli nel sistema informatico di gestione documentale sono rilasciate dal Responsabile della gestione documentale.

La formazione di un nuovo fascicolo e aggregazione documentale informatica avviene attraverso l'operazione di apertura nel sistema informatico inserendo le seguenti informazioni:

- indice di classificazione;
- oggetto (descrizione sintetica ed esaustiva);
- ufficio competente;

Il sistema genera automaticamente:

- numero di repertorio;
- data di apertura;

Possono essere aggiunti contestualmente all'apertura inoltre:

- livello di riservatezza/condivisioni;
- annotazioni.

Ad ogni fascicolo e aggregazione documentale informatica è associato l'insieme minimo dei metadati definiti dall'allegato 5 delle regole tecniche del CAD.

Il sistema di protocollo informatico aggiorna automaticamente il repertorio/elenco dei fascicoli.

Nel caso di documenti cartacei si dovrà formare la copia informatica nel sistema di gestione documentale.

6.5 Processo di formazione dei fascicoli e delle aggregazioni documentali informatiche

Ogni documento prodotto e ricevuto deve essere inserito in un fascicolo informatico o aggregazione documentale. Qualora il documento sia da inserire in un fascicolo informatico si stabilisce se esso si colloca in un'unità archivistica già esistente nell'ambito di un affare o procedimento in corso, oppure se dà avvio ad un nuovo procedimento, creando quindi un nuovo fascicolo.

Se il documento deve essere inserito in un fascicolo già aperto, l'unità organizzativa competente o le postazioni di protocollo provvederà a legare il documento al fascicolo nel sistema informatico di gestione documentale.

I documenti prodotti dall'Ente devono pervenire alle postazioni di protocollazione riportando l'indicazione dell'identificativo del fascicolo cui afferiscono, che dovrà essere inserito nel *software* di gestione documentale, contestualmente alla classificazione e protocollazione.

I dati di fascicolazione sono riportati su tutti i documenti.

Qualora i documenti siano analogici e debbano essere inseriti in aggregazioni documentali, questi dovranno essere consegnati agli uffici competenti che avranno cura di inserirli fisicamente nei rispettivi fascicoli archivistici. Qualora l'unità archivistica sia formata da documenti sia analogici che informatici, l'unitarietà del fascicolo è garantita dal sistema mediante l'indice di classificazione e il numero di repertorio.

In presenza di documenti cartacei da inserire in fascicoli informatici, dovrà essere prodotta copia per immagine conforme secondo la normativa vigente.

L'originale cartaceo sarà conservato a cura dell'ufficio ed inserito nel fascicolo cartaceo.

Ai documenti informatici prodotti nei *software* gestionali tramite l'utilizzo di modelli *standard* o creati dall'utente attraverso moduli e formulari, resi disponibili mediante applicativi *web*, sono associati automaticamente dal sistema di gestione documentale i metadati minimi del fascicolo informatico o aggregazione documentale informatica cui appartengono o a cui danno avvio.

6.6 Condivisione dei fascicoli informatici e delle aggregazioni documentali informatiche

Le unità organizzative garantiscono la consultazione e/o l'implementazione dei propri fascicoli ad altre unità organizzative mediante le specifiche funzioni del sistema di gestione documentale.

6.7 *Modifica delle assegnazioni dei fascicoli e delle aggregazioni documentali informatiche*

Le modifiche di assegnazione di un fascicolo informatico e aggregazione documentale sono effettuate dall'unità organizzativa competente o dalle postazioni di protocollo su richiesta dell'unità organizzativa, provvedendo a correggere le informazioni del sistema informatico.

Delle operazioni di riassegnazione e degli estremi del provvedimento di autorizzazione è lasciata traccia nel sistema informatico di gestione dei documenti.

6.8 *Chiusura dei fascicoli*

I fascicoli/pratiche cartacei e informatici che corrispondono ad affari o procedimenti conclusi, i fascicoli annuali e i fascicoli del personale cessato, e altri fascicoli per soggetto conclusi, nonché le aggregazioni documentali informatiche, devono essere chiusi all'interno del sistema di protocollo informatico. La chiusura dei fascicoli compete al responsabile della gestione documentale.

7. Casi particolari

7.1 Documenti con mittente o autore non identificabile

I documenti, analogici o digitali, ricevuti dall'Ente di cui non sia identificabile l'autore, non si registrano, salvo diversa valutazione del Responsabile della gestione documentale, che ne dispone l'eventuale protocollazione ed il séguito.

7.2 Documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato

Qualora l'Ente riceva documenti informatici firmati digitalmente il cui certificato di firma risulta scaduto o revocato prima della sottoscrizione, questi verranno protocollati e inoltrati al responsabile di procedimento che farà opportuna comunicazione al mittente.

Qualora l'Ente riceva documenti informatici firmati digitalmente il cui certificato di firma, valido nel momento della sottoscrizione e invio, risulta scaduto o revocato nella fase di protocollazione, questi verranno protocollati.

7.3 Documenti ricevuti e inviati via fax

La normativa vigente prevede l'esclusione della corrispondenza via fax fra pubbliche amministrazioni. La trasmissione di documenti via *fax* con cittadini o altri soggetti privati non aventi l'obbligo di comunicazione in forma telematica con la pubblica amministrazione richiede la registrazione di protocollo. Di norma al *fax* non segue mai l'originale. Qualora successivamente arrivasse anche l'originale del documento, a questo sarà attribuito lo stesso numero di protocollo.

7.4 Documenti di competenza di altre amministrazioni o altri soggetti

Qualora all'Ente pervengano documenti informatici di competenza di altre amministrazioni o altri soggetti deve essere inviata comunicazione al mittente dell'errato invio. Se il documento viene protocollato il deve restituito comunque con un protocollo in uscita senza annullare l'entrata.

Qualora all'Ente pervengano documenti analogici di competenza di altre Amministrazioni o altri soggetti, questi vanno restituiti con lettera protocollata di accompagnamento. Se il documento viene protocollato il numero di protocollo deve essere annullato e il documento inviato al destinatario. Nel caso in cui il destinatario non sia individuabile il documento deve essere rimandato al mittente.

7.5 Corrispondenza con più destinatari

Le comunicazioni che abbiano più destinatari si registrano con un solo numero di protocollo.

In ingresso i documenti si assegneranno ai singoli destinatari come indicato al punto 5.1.

In uscita i destinatari possono essere inseriti nell'apposito campo. Qualora si tratti di documento analogico i destinatari possono essere descritti in elenchi associati al documento.

Dei documenti analogici prodotti/pervenuti, di cui necessita la distribuzione interna all'ente, si faranno copie per immagine degli stessi.

7.6 Documenti con oggetti plurimi

Qualora un documento in entrata presenti più oggetti, relativi a procedimenti diversi e pertanto da assegnare a più fascicoli, il documento verrà registrato un'unica volta e quindi, classificato e assegnato ai diversi responsabili e fascicolato nelle diverse voci. Se il documento è analogico si dovrà produrre copia conforme informatica.

Ciascun documento in uscita avrà un unico oggetto.

7.7 Documenti analogici indirizzati nominalmente al personale dell'Ente

La posta indirizzata nominalmente al personale dell'Ente è regolarmente aperta, a meno che sulla busta non sia riportata la dicitura “personale”, “riservata personale” o simili. In questo caso la busta sarà trasmessa chiusa al destinatario.

7.8 Documentazione di gare d'appalto

Per la documentazione delle gare telematiche l'Ente utilizza le piattaforme del mercato elettronico in uso secondo la normativa vigente.

Tutta la documentazione gestita attraverso piattaforme del mercato elettronico (Sintel e MePA) qualora non espressamente indicato dal gestore della piattaforma stessa, viene protocollata e conservata a cura dell'Ente secondo la seguente procedura:

- Se consentito dalla piattaforma tutta la documentazione caricata viene protocollata conservata nel gestionale dell'Ente;
- Qualora la piattaforma non permetta di caricare documentazione caricata questa verrà scaricata dalla piattaforma e conservata all'interno del software di gestione documentale (software di protocollo);
- Se la piattaforma lo rende possibile dovrà essere scaricato l'intero procedimento contenente tutta la documentazione caricata sulla piattaforma stessa e quella creata al suo interno.

Per la documentazione relativa a gare gestite al di fuori del mercato elettronico, per ragioni di sicurezza, si riceve di norma per via telematica solo la registrazione del partecipante alla gara e la documentazione che non faccia esplicito riferimento all'offerta economica, che invece dovrà essere inviata in cartaceo o tramite sistemi informatici di criptazione dell'offerta. Le buste contenenti le offerte sono registrate al protocollo senza effettuarne l'apertura. Dopo l'apertura a cura dell'ufficio che gestisce la gara dovranno essere riportati su ciascun documento la data e il numero di protocollo assegnato alla busta.

7.9 Gestione della fatturazione

Il servizio amministrativo finanziario è responsabile della gestione delle fatture elettroniche attraverso un sistema informatico di gestione della contabilità. Le fatture, pervenute a mezzo ftp tramite un intermediario definito (allegato n. 23 - Unimatica SpA), vengono controllate dal servizio amministrativo finanziario prima di essere accettate. Se ritenute conformi vengono protocollate e contabilizzate.

7.10 Documentazione registrata in appositi gestionali

Si rimanda all'allegato n. 5 per l'indicazione in merito ai software gestionali in grado di acquisire automaticamente registrazione di specifici file nell'ambito di procedimenti riguardanti determinate attività.

7.11 Mandati di pagamento.

L'Ente predispone i mandati di pagamento in forma cartacea, successivamente acquisiti in formato digitale all'interno del *software* di protocollo.

8. Posta elettronica

8.1 Gestione della posta elettronica

La posta elettronica viene utilizzata per l'invio di comunicazioni, informazioni e documenti sia all'interno dell'Ente, 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'Ente verso terzi, avvengono tramite le caselle di posta elettronica istituzionali (PEC e PEO dei Servizi e degli Uffici), secondo quanto descritto nella Sezione 3.

I documenti informatici eventualmente pervenuti agli uffici possono essere protocollati direttamente dall'operatore dell'ufficio.

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

A chi ne fa richiesta deve sempre essere data la risposta dell'avvenuto ricevimento. Non è possibile inviare messaggi dalla casella di posta elettronica nominativa quando il contenuto di questi impegni l'amministrazione verso terzi. Nel formato dei messaggi di posta elettronica non certificata è inserito automaticamente il seguente testo: *“Le informazioni contenute in questa comunicazione e gli eventuali documenti allegati hanno carattere confidenziale, sono tutelate dal segreto professionale e sono ad uso esclusivo del destinatario. Nel caso questa comunicazione Vi sia pervenuta per errore, Vi informiamo che la sua diffusione e riproduzione è contraria alla legge e preghiamo di darci prontamente avviso e di cancellare quanto ricevuto. Grazie.”*.

La posta elettronica nominativa non può essere utilizzata per la ricezione o la spedizione di documenti a firma digitale per i quali occorre invece fare riferimento alle caselle di posta elettronica istituzionali (di cui sopra).

È vietato l'utilizzo della casella nominativa per comunicazioni non attinenti all'attività dell'Ente.

8.2 La posta elettronica nelle comunicazioni interne

Le comunicazioni tra l'Ente e i propri dipendenti, nonché tra le varie strutture, avvengono, di norma, mediante l'utilizzo della casella di posta elettronica ordinaria dei rispettivi Uffici, Servizi o le caselle di posta elettronica nominative, nel rispetto delle norme in materia di protezione dei dati personali, nonché previa informativa agli interessati circa il grado di riservatezza degli strumenti utilizzati.

La posta elettronica ordinaria può essere utilizzata, a titolo esemplificativo, per:

- convocare riunioni (interne all'Ente);
- inviare comunicazioni di servizio o notizie, dirette ai dipendenti in merito a informazioni generali di organizzazione;
- diffondere circolari e copie di documenti (gli originali si conservano nel fascicolo specifico debitamente registrati).

8.3 La posta elettronica ricevuta da cittadini o altri soggetti privati

Le istanze e le dichiarazioni trasmesse per via telematica all'indirizzo istituzionale dell'Ente devono ritenersi valide a tutti gli effetti di legge, qualora:

- siano trasmesse, via posta elettronica ordinaria purché regolarmente sottoscritte con firma digitale dotata di certificato valido rilasciato da un certificatore accreditato;

- siano inviate utilizzando una casella di Posta Elettronica Certificata, le cui credenziali di accesso siano state rilasciate previa identificazione del titolare attestata da parte del gestore del sistema. In questo caso le istanze potranno anche non essere firmate digitalmente;
- siano trasmesse tramite un applicativo *web* - ai sensi all'art. 38 comma 3 del DPR 445/2000 - in cui l'autore del documento è identificato dal sistema informatico per mezzo della firma digitale che consente l'individuazione certa del soggetto richiedente;

Al di fuori delle predette ipotesi, le comunicazioni di posta elettronica che pervengono agli indirizzi istituzionali dell'Ente, 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 via posta elettronica pervengano rappresentazioni digitali di documenti originali cartacei in uno dei seguenti formati standard TIFF, PDF, PDF-A, JPEG, la rappresentazione digitale e il messaggio che la trasmette vengono stampati per intero e protocollati dall'operatore di protocollo.

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, questi verranno stampati per intero e protocollati dall'operatore di protocollo;

In ogni caso, spetterà 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 firma autografa del documento.

8.4 La posta elettronica ricevuta da altre Pubbliche Amministrazioni

Le comunicazioni e i documenti ricevuti da altre Pubbliche amministrazioni, attraverso l'utilizzo della posta elettronica, sono valide ai fini del procedimento una volta che ne sia verificata la provenienza, ovvero quando:

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

9. Conservazione e tenuta dei documenti

9.1 *Memorizzazione dei dati e dei documenti informatici e salvataggio della memoria informatica*

I dati e i documenti informatici sono memorizzati nel sistema di gestione documentale al termine delle operazioni di registrazione.

Alla fine di ogni giorno sono create, a cura dei servizi informativi, copie di *backup* della memoria informatica dell'Ente, che verranno poi riversate su supporti di memorizzazione tecnologicamente avanzati e conservati secondo quanto previsto dal Piano di Continuità Operativa e Disaster Recovery (allegato n. 12) e dalle procedure di salvataggio dati descritte all'interno del Piano per la sicurezza informatica dell'Ente (allegato n. 13).

9.2 *Pacchetti di versamento*

Il Responsabile della gestione documentale assicura la trasmissione del contenuto del pacchetto di versamento al sistema di conservazione secondo le modalità operative definite nel Manuale di conservazione dell'Ente, allegato n. 14.

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.

9.3 *Conservazione dei documenti informatici, dei fascicoli informatici e delle aggregazioni documentali informatiche*

I documenti informatici, i fascicoli informatici e le aggregazioni documentali informatiche sono versati nel sistema di conservazione con i metadati ad essi associati di cui all'allegato 5 delle regole tecniche sulla conservazione, in modo non modificabile, nei tempi previsti dal Manuale di conservazione dell'Ente.

I fascicoli e le aggregazioni contengono i riferimenti che identificano univocamente i singoli oggetti documentali che appartengono al fascicolo o all'aggregazione, secondo quanto disposto agli articoli 6.3 e 6.4 del presente manuale.

Per la conservazione dei messaggi di posta elettronica si rimanda alle procedure descritte nel Manuale di conservazione dell'Ente.

Tutti i documenti destinati alla conservazione utilizzano i formati previsti nell'allegato 2 delle regole tecniche sulla conservazione.

In caso di migrazione dei documenti informatici la corrispondenza fra il formato originale e quello migrato è garantita dal Responsabile della conservazione

La documentazione prodotta nell'ambito del manuale di gestione e dei relativi aggiornamenti deve essere conservata integralmente e perennemente nell'archivio dell'ente.

9.4 *Conservazione in outsourcing*

Gli oggetti e le modalità di conservazione e accesso ai documenti, analogici o digitali, sono specificate con riferimento al Manuale di conservazione dell'outsourcer.

Il Responsabile della conservazione dell'Ente vigila affinché il soggetto individuato come conservatore esterno provveda alla conservazione integrata dei documenti e delle informazioni di contesto generale, prodotte sia nelle fasi di gestione sia in quelle di conservazione degli stessi.

9.5 *Trasferimento delle unità archivistiche analogiche nell'archivio di deposito*

Il Responsabile della gestione documentale cura il versamento nell'archivio di deposito delle unità archivistiche non più utili per la trattazione degli affari in corso, individuate dagli uffici produttori.

Delle operazioni di trasferimento deve essere lasciata traccia documentale o attivata l'apposita funzione all'interno del sistema informatico di gestione dei documenti.

La documentazione analogica corrente è conservata a cura del responsabile del procedimento fino al trasferimento in archivio di deposito.

L'Ufficio d'Ambito ha sviluppato il proprio archivio analogico secondo le linee guida previste nell'allegato n. 25.

9.6 *Conservazione dei documenti analogici*

I documenti analogici dell'Ente sono conservati presso locali e strutture dell'Ente, in base a procedure descritte nell'allegato n. 25.

Il loro aggiornamento compete al Responsabile per la gestione documentale.

I fascicoli non soggetti a operazioni di scarto sono conservati nell'archivio di deposito secondo i termini di legge e quindi trasferiti nell'archivio storico per la conservazione permanente.

9.7 *Selezione dei documenti*

Periodicamente, in base al Massimario di scarto di cui all'allegato n. 11, viene effettuata la procedura di selezione della documentazione da proporre allo scarto ed attivato il procedimento amministrativo di scarto documentale con l'invio della proposta alla competente Soprintendenza Archivistica.

Le modalità di selezione e scarto per i documenti informatici sono descritte nel Manuale di Conservazione (allegato n. 14).

10. Conservazione e tenuta dei documenti

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

I dati e i documenti informatici sono memorizzati nel sistema di gestione documentale al termine delle operazioni di registrazione.

Le procedure di memorizzazione sono le seguenti:

I dati o metadati associati ad ogni registrazione di documento sono salvati in opportune tabelle presenti su uno schema dedicato nel DBMS Oracle in uso presso l'Ente. I file fisici sono salvati su repository documentale residente su file system Microsoft. Per ogni file fisico associato al documento informatico registrato viene calcolata l'impronta utilizzando la funzione crittografica di Hash definita nella deliberazione CNIPA 45/2009 e successive modificazioni.

Alla fine di ogni giorno sono create, a cura dei servizi informativi, copie di *backup* della memoria informatica dell'Ente, che verranno poi riversate su supporti di memorizzazione tecnologicamente avanzati e conservati secondo quanto previsto dal Piano di Continuità Operativa e Disaster Recovery (allegato n. 12) e dalle procedure di salvataggio dati descritte all'interno del Piano per la sicurezza informatica dell'Ente (allegati n. 13).

10.2 Pacchetti di versamento

Il Responsabile della gestione documentale assicura la trasmissione del contenuto del pacchetto di versamento al sistema di conservazione secondo le modalità operative definite nel Manuale di conservazione dell'Ente, allegato n. 14.

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.

10.3 Conservazione dei documenti informatici, dei fascicoli informatici e delle aggregazioni documentali informatiche

I documenti informatici, i fascicoli informatici e le aggregazioni documentali informatiche sono versati nel sistema di conservazione con i metadati ad essi associati di cui all'allegato 5 delle regole tecniche sulla conservazione, in modo non modificabile, nei tempi previsti dal Manuale di conservazione dell'Ente.

I fascicoli e le aggregazioni contengono i riferimenti che identificano univocamente i singoli oggetti documentali che appartengono al fascicolo o all'aggregazione, secondo quanto disposto agli articoli 6.3 e 6.4 del presente manuale.

Per la conservazione dei messaggi di posta elettronica si rimanda alle procedure descritte nel Manuale di conservazione dell'Ente.

Tutti i documenti destinati alla conservazione utilizzano i formati previsti nell'allegato 2 delle regole tecniche sulla conservazione.

In caso di migrazione dei documenti informatici la corrispondenza fra il formato originale e quello migrato è garantita dal Responsabile della conservazione

La documentazione prodotta nell'ambito del manuale di gestione e dei relativi aggiornamenti deve essere conservata integralmente e perennemente nell'archivio dell'ente.

10.4 Conservazione in outsourcing

L'Ente, per la conservazione dei documenti informatici si avvale del sistema di conservazione fornito da Unimatica SpA come da Determinazione Dirigenziale 363/2015 – Decreto Dirigenziale n. 435 del 17/11/2015 previo nulla osta preventivo da parte della competente Soprintendenza Archivistica.

Le modalità di conservazione e accesso ai documenti, analogici o digitali, sono specificate con riferimento al Manuale di conservazione dell'outsourcer.

Il Responsabile della conservazione dell'Ente vigila affinché il soggetto individuato come conservatore esterno provveda alla conservazione integrata dei documenti e delle informazioni di contesto generale, prodotte sia nelle fasi di gestione sia in quelle di conservazione degli stessi.

10.5 Trasferimento delle unità archivistiche analogiche nell'archivio di deposito

Il Responsabile della gestione documentale cura il versamento nell'archivio di deposito delle unità archivistiche non più utili per la trattazione degli affari in corso, individuate dagli uffici produttori.

Le procedure di versamento saranno definite una volta costituito l'archivio di deposito.

Delle operazioni di trasferimento deve essere lasciata traccia documentale o attivata l'apposita funzione all'interno del sistema informatico di gestione dei documenti.

La documentazione analogica corrente è conservata a cura del responsabile del procedimento fino al trasferimento in archivio di deposito.

10.6 Conservazione dei documenti analogici

I documenti analogici dell'Ente saranno conservati presso la sede dell'Ufficio d'Ambito.

10.7 Selezione dei documenti

Periodicamente, in base al Massimario di scarto di cui all'allegato n. 11, viene effettuata la procedura di selezione della documentazione da proporre allo scarto ed attivato il procedimento amministrativo di scarto documentale con l'invio della proposta alla competente Soprintendenza Archivistica.

Le modalità di selezione e scarto per i documenti informatici sono descritte nel Manuale di Conservazione (allegato n. 14).

11. Accesso ai dati, informazioni e documenti informatici

11.1 *Accessibilità da parte degli utenti appartenenti all'Area Organizzativa Omogenea*

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. Ogni dipendente dell'Ente può consultare i documenti relativi ad affari di propria competenza ad esso assegnati e quei documenti di carattere generale e infrastrutturale necessari a concludere il procedimento.

Il controllo degli accessi è assicurato utilizzando le credenziali di accesso (username e password) ed un sistema di autorizzazione basato sulla profilazione degli utenti.

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

- a) abilitazione alla consultazione
- b) abilitazione all'inserimento
- a) abilitazione alla cancellazione e alla modifica delle informazioni

L'elenco degli utenti abilitati all'accesso al sistema, con i diversi livelli di autorizzazioni, è riportato nell'allegato n. 6.

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.

11.2 *Accessibilità da parte degli utenti non appartenenti all'Area Organizzativa Omogenea (diritto di accesso agli atti)*

Per l'esercizio del diritto di accesso ai documenti, sono possibili due alternative: l'accesso diretto per via telematica e l'accesso attraverso lo sportello dell'Ufficio d'Ambito.

L'accesso per via telematica da parte di utenti esterni all'amministrazione è consentito solo con i seguenti strumenti tecnologici: sistemi di autenticazione riconosciuti dall'AOO (username e password).

L'accesso agli atti, nell'Ente, è disciplinato dal Regolamento per l'accesso agli atti mutuato dalla Città Metropolitana di Milano (Allegato n. 15).

11.3 *Accesso da parte di altre amministrazioni*

Lo scambio dei documenti informatici tra le varie amministrazioni, e con i cittadini, avviene attraverso meccanismi di "interoperabilità" e "cooperazione applicativa". L'articolo 72 del CAD, distinguendo diversi livelli di interoperabilità, ne fornisce la seguente definizione:

- interoperabilità di base: i servizi per la realizzazione, gestione ed evoluzione di strumenti per lo scambio di documenti informatici fra le pubbliche amministrazioni e tra queste e i cittadini
- interoperabilità evoluta: i servizi idonei a favorire la circolazione, lo scambio di dati e informazioni, e l'erogazione fra le pubbliche amministrazioni e tra queste e i cittadini
- cooperazione applicativa: la parte del sistema pubblico di connettività finalizzata all'interazione tra i sistemi informatici delle pubbliche amministrazioni per garantire l'integrazione dei metadati, delle informazioni e dei procedimenti amministrativi.

Il rispetto degli *standard* di protocollazione e di scambio dei messaggi garantisce l'interoperabilità dei sistemi di protocollo.

L'interoperabilità e la cooperazione applicativa tra le Amministrazioni Pubbliche sono attuate attraverso un'infrastruttura condivisa a livello nazionale, operante sul Sistema Pubblico di Connettività (d'ora in poi SPC), che si colloca nel contesto definito dal CAD. Quest'ultimo definisce il SPC come *“insieme di infrastrutture tecnologiche e di regole tecniche, per lo sviluppo, la condivisione, l'integrazione e la diffusione del patrimonio informativo e dei dati della pubblica amministrazione, necessarie per assicurare l'interoperabilità di base ed evoluta e la cooperazione applicativa dei sistemi informatici e dei flussi informativi, garantendo la sicurezza, la riservatezza delle informazioni, nonché la salvaguardia e l'autonomia del patrimonio informativo di ciascuna pubblica amministrazione.”*

12. Pubblicità legale e trasparenza amministrativa

12.1 Modelli pubblicati

L'Ente provvede a definire e a rendere disponibile per via telematica l'elenco della documentazione richiesta per i singoli procedimenti, i moduli e i formulari validi ad ogni effetto di legge, anche ai fini delle dichiarazioni sostitutive di certificazione e delle dichiarazioni sostitutive di notorietà.

Tutti i modelli di documenti pubblicati sul sito *internet* o sulla rete *intranet* dell'Ente sono classificati secondo il piano di classificazione in uso.

Non possono essere pubblicati modelli che non siano stati classificati.

12.2 Albo on line

Per le pubblicazioni all'Albo *on line* si rimanda alle apposite linee guida presenti nell'allegato n. 16.

12.3 Obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni (diritto di accesso civico)

La trasparenza, ai sensi della Legge sulla trasparenza amministrativa, è intesa come accessibilità totale delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività dell'Ente, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche. La trasparenza, nel rispetto delle disposizioni in materia di segreto di Stato, di segreto d'ufficio, di segreto statistico e di protezione dei dati personali, concorre ad attuare il principio democratico e i principi costituzionali di eguaglianza, di imparzialità, buon andamento, responsabilità, efficacia ed efficienza nell'utilizzo di risorse pubbliche, integrità e lealtà nel servizio alla nazione. Essa è condizione di garanzia delle libertà individuali e collettive, nonché dei diritti civili, politici e sociali, integra il diritto ad una buona amministrazione e concorre alla realizzazione di un'amministrazione aperta, al servizio del cittadino.

L'ente provvede a pubblicare sul sito istituzionale dell'Ente, all'interno della sezione "*Amministrazione Trasparente*" i dati, i documenti e le informazioni secondo quanto previsto dalla normativa di settore e come specificato nel "*Programma triennale per la trasparenza e l'integrità*" (allegato n. 17).

I documenti, le informazioni e i dati oggetto di pubblicazione obbligatoria sono pubblicati in formato di tipo aperto (OpenDocument).

I dati, le informazioni e i documenti oggetto di pubblicazione obbligatoria sono pubblicati per un periodo di 5 anni, decorrenti dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello da cui decorre l'obbligo di pubblicazione, e comunque fino a che gli atti pubblicati producono i loro effetti, fatti salvi i diversi termini previsti dalla normativa in materia di trattamento dei dati personali. Alla scadenza del termine di durata dell'obbligo di pubblicazione, i documenti, le informazioni e i dati sono comunque conservati e resi disponibili, all'interno di distinte sezioni del sito istituzionale nella sezione "*Archivio*", collocate e debitamente segnalate nell'ambito della sezione "*Amministrazione trasparente*".

Il Responsabile per la trasparenza, ai sensi dell'art. 43 del Legge sulla trasparenza amministrativa è nominato con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione (allegato n. 17).

L'obbligo previsto dalla normativa vigente di pubblicare documenti, informazioni o dati comporta il diritto di chiunque a richiedere i medesimi, nei casi in cui sia stata omessa la loro pubblicazione (accesso civico)

13. Tutela dei dati personali

13.1 Modalità di trattamento dei dati personali

L'Ente, a norma del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" (d'ora in poi *Codice Privacy*), è Titolare dei dati personali, intesi come "...*qualunque informazione relativa a persona fisica, identificata o identificabile, anche indirettamente, mediante riferimento a qualsiasi altra informazione, ivi compreso un numero di identificazione personale*". Gli stessi vengono, poi, sottoripartiti in:

- comuni identificativi "*i dati personali che permettono l'identificazione diretta dell'interessato*"
- sensibili "*i dati personali idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale*"
- giudiziari "*i dati personali idonei a rivelare provvedimenti di cui all'articolo 3, comma 1, lettere da a) a o) e da r) a u), del d.P.R. 14 novembre 2002, n. 313, in materia di casellario giudiziale, di anagrafe delle sanzioni amministrative dipendenti da reato e dei relativi carichi pendenti, o la qualità di imputato o di indagato ai sensi degli articoli 60 e 61 del codice di procedura penale*"

I dati personali sono contenuti nella documentazione amministrativa - in arrivo, in partenza e interna, sia informatica che analogica - di pertinenza dell'Ente, che, in qualità di Titolare del trattamento dei dati stessi, è responsabile per quanto riguarda le decisioni in ordine alle finalità, alle modalità del trattamento e agli strumenti utilizzati, ivi compreso il profilo della sicurezza.

L'Ente dà attuazione al dettato del Codice *privacy* con atti formali aventi rilevanza interna ed esterna quali il Regolamento sui dati sensibili e giudiziari e la documentazione relativa al trattamento e alla tutela dei dati personali, mutuato dalla Città Metropolitana di Milano (allegato n. 18).

Relativamente agli adempimenti interni specifici, gli addetti autorizzati ad accedere al sistema di protocollo informatico e gestione documentale, sono formalmente incaricati con riferimento a quanto indicato nell'allegato n. 18.

Relativamente agli adempimenti esterni, l'Ente si organizza per garantire che i certificati e i documenti trasmessi ad altre pubbliche amministrazioni riportino le sole informazioni relative a stati, fatti e qualità personali previste da leggi e regolamenti e strettamente necessarie per il perseguimento delle finalità per le quali vengono acquisiti.

In relazione alla protezione dei dati personali trattati, l'Ente dichiara di aver ottemperato a quanto previsto dal Codice *privacy*, con particolare riferimento:

- al principio di necessità nel trattamento dei dati;
- al diritto di accesso ai dati personali da parte dell'interessato;
- alle modalità del trattamento e ai requisiti dei dati;
- all'informativa fornita agli interessati ed al relativo consenso quando dovuto;
- alla nomina degli incaricati del trattamento, per gruppo o individualmente;
- alle misure minime di sicurezza.

L'Ente garantisce il diritto degli individui e delle imprese ad ottenere che il trattamento dei dati effettuato, mediante l'uso di tecnologie telematiche, sia conformato al rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato, nonché secondo quanto previsto dal Piano di sicurezza informatica (allegato n. 13).

14. Sicurezza dei documenti informatici

14.1 Generalità

Il Responsabile della gestione documentale predispone il Piano per la sicurezza informatica (allegato n. 13) relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio, all'accesso, alla conservazione dei documenti informatici nel rispetto delle misure minime di sicurezza previste nel disciplinare tecnico pubblicato nell'Allegato B del D.Lgs 196/2003, d'intesa con il Responsabile della conservazione e con il Responsabile dei sistemi informativi.

Tale piano è predisposto nell'ambito del Piano generale della sicurezza dell'Ente ed in coerenza con quanto previsto in materia dagli artt. 50-*bis* e 51 del Codice dell'amministrazione generale e dalle relative linee guida emanate dall'Agenzia per l'Italia Digitale.

14.2 Formazione dei documenti informatici

Le risorse strumentali e le procedure utilizzate per la formazione 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.

Le funzionalità del protocollo informatico e dell'ambiente elaborativo dell'Ente 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 dall'Ente 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.

Le caratteristiche di immutabilità e di integrità dei documenti informatici sono determinate da operazioni quali:

- la sottoscrizione con firma digitale ovvero con firma elettronica qualificata;
- l'apposizione di una validazione temporale;
- il trasferimento a soggetti terzi con posta elettronica certificata con ricevuta completa;
- la memorizzazione su sistemi di gestione documentale che adottino politiche di sicurezza;
- l'applicazione di misure per la protezione dell'integrità delle basi di dati;
- l'applicazione di misure per la produzione e conservazione dei log di sistema;
- il versamento ad un sistema di conservazione anche successivamente all'estrazione statica dei dati.

Per attribuire una data certa ai documenti informatici prodotti all'interno dell'Ente, si applicano le regole per la validazione temporale e per la protezione dei documenti informatici, secondo la normativa vigente. L'Ente, laddove necessario, si avvale del servizio di marcatura temporale (time stamping) fornito da uno o più certificatori accreditati, secondo quanto indicato nell'allegato al Piano di sicurezza informatica.

L'esecuzione del processo di marcatura temporale avviene utilizzando le procedure previste dal certificatore accreditato, con le prescritte garanzie di sicurezza. I documenti così formati, prima di essere inviati a qualunque altra stazione di lavoro interna all'amministrazione, sono sottoposti ad un controllo antivirus onde eliminare qualunque forma di contagio che possa arrecare danno diretto o indiretto all'amministrazione.

14.3 Sistema di gestione del protocollo informatico e dei documenti

Il sistema di gestione informatica del protocollo e dei documenti utilizzato dall'amministrazione 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 ed autenticazione degli utenti
- la protezione delle informazioni relative a ciascun utente nei confronti degli altri
- la garanzia di accesso alle risorse esclusivamente agli utenti abilitati
- la registrazione delle attività rilevanti ai fini della sicurezza svolte da ciascun utente, in modo tale da garantire l'identificabilità dell'utente stesso. Tali registrazioni sono protette da modifiche non autorizzate.

Il sistema inoltre:

- consente il controllo differenziato dell'accesso alle risorse del sistema per ciascun utente o gruppi di utenti
- assicura il tracciamento di qualsiasi evento di modifica delle informazioni trattate e l'individuazione del suo autore. Tali registrazioni sono protette da modifiche non autorizzate.

La conformità del sistema alle specifiche di cui sopra sono attestate dal fornitore con idonea documentazione come indicato nell'allegato n. 19.

Il sistema di gestione informatica del protocollo rispetta le misure di sicurezza previste dal disciplinare tecnico di cui all'Allegato B del D.Lgs. 196/2003.

14.4 Classificazione della riservatezza dei documenti

Per garantire l'adeguato livello di riservatezza ai documenti, il sistema consente di associare ad essi un livello differente. I livelli di classificazione della riservatezza che si adottano in fase di protocollazione dei documenti nel registro di protocollo informatico corrispondono alle seguenti categorie:

- a) Riservati;
- b) ad uso interno;
- c) non classificati;

Un documento mantiene il livello di classificazione assegnato nella fase di creazione o acquisizione per l'intero ciclo di vita all'interno dell'amministrazione e può essere modificato dagli addetti solo attraverso apposita procedura con riferimento a quanto disposto dall'art. 4.7 del presente Manuale.

14.5 Gestione dell'emergenza

In condizioni di emergenza, l'Ente garantisce la protezione del proprio sistema informativo attraverso le misure preventive e correttive indicate nel Piano di Continuità Operativa e Disaster Recovery, al fine di evitare, o almeno minimizzare, gli impatti negativi e disservizi nei procedimenti svolti e nei servizi erogati.

ti all'utenza.

Nell'attuazione del suddetto Piano, l'Ente non deve prescindere da quanto disposto in tema di sicurezza, dematerializzazione e conservazione dei documenti informatici.

In condizioni di emergenza e per garantire la normale attività di protocollazione in entrata e in uscita il Responsabile della gestione documentale, autorizza lo svolgimento delle operazioni di protocollo sul registro di emergenza, secondo quanto disposto nel Piano di Continuità Operativa e Disaster Recovery.

Qualora l'Ente non possa accedere al proprio sistema informativo, ma abbia una copia informatica del registro di emergenza su un altro dispositivo (es. pc portatile), dovrà procedere con l'attivazione di quest'ultimo.

Qualora non sia possibile utilizzare gli strumenti informatici, sarà necessario attivare il registro di emergenza analogico.

Le procedure che il Responsabile della gestione documentale adotta per l'attivazione, la gestione e il recupero dei dati contenuti nel registro di emergenza, sono descritte in allegato al Piano di sicurezza informatica.

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

15. Disposizioni finali

15.1 Modalità di approvazione

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

15.2 Revisione

Il presente manuale è rivisto, ordinariamente, ogni due 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.

15.3 Pubblicazione e divulgazione

Il Manuale di gestione è reso pubblico tramite la sua diffusione sul sito *internet* dell'amministrazione.

La pubblicazione viene effettuata nell'*albo on line* degli atti di adozione e revisione e deve essere inviata copia alla Soprintendenza archivistica e ad altri enti o uffici.