


VERBALE DELLA GIUNTA ESECUTIVA N. 7 DEL GIORNO 08.08.2016

Il giorno 08 agosto 2016 alle ore 10.10 presso la Sala Giunta del Comune di Castiglione della Pescaia, si è riunita la Giunta che risulta composta come segue:

Nome e cognome	Carica	presente	assente	quote
Francesco Limatola	Presidente Sindaco del Comune di Roccastrada	x		9,42 %
Onofrio Marcello	Delegato Azienda Usl Toscana Sud Est	x		34%
Mirella Milli	Assessore delegata del Sindaco del Comune di Grosseto	X		23,92 %
Francesco Marchi	Sindaco del Comune di Scansano			9,42 %
Farnetani Giancarlo	Sindaco del Comune di Castiglio- ne della Pescaia	x		9,42 %
Luca Ricciardi	Sindaco del Comune di Campagnatico	x		5,07 %
Alessandra Biondi	Sindaco del Comune di Civitella Paganico		x	9,42 %

I Direttore della Azienda sanitaria Sud -Est è rappresentato dal dirigente amministrativo Dott. Marcello Onofrio. E' presente il Direttore, dott. Fabrizio Boldrini, che verbalizza ai sensi dell'art. 6 del vigente Regolamento Assemblea consortile e Giunta esecutiva. È presente l'Assessore del Comune di Grosseto alle politiche sociali, politiche della casa, Mirella Milli, che rappresenta il Comune di Grosseto, per delega del Sindaco agli atti, (disposizione n° 204 del 26 luglio 2016). E' presente altresì la Dott.ssa Marta Battistoni, Responsabile UFTA COeSO SDS.

Ai sensi dell'art. 12 c. 7 dello Statuto sono invitati i componenti del Collegio sindacale, ivi incluso il Presidente; partecipano il revisore Ardito Ferroni; Eligio Macelloni, ed il Presidente Mario Veninata. Il Presidente constatata la presenza del numero legale di soci previsto per la valida costituzione della seduta ai sensi del vigente Regolamento Assemblea consortile e Giunta esecutiva, dichiara aperta la seduta per la discussione del seguente odg:

1. lettura e approvazione verbale della seduta precedente;
2. progetto digitalizzazione della P.A.: approvazione manuale di COeSO SdS Grosseto per la gestione documentale;
3. SIP- sistema informativo povertà - progetto nazionale;

4. stato dei servizi e prospettive strategiche;

5. varie ed eventuali.

1 lettura e approvazione verbale della seduta precedente

Il Presidente sottopone all'esame della Giunta bozza di verbale numero 6, seduta del giorno

L'Assessore del Comune di Grosseto chiede di apportare al verbale una modifica in merito a quanto discusso in ordine all'avviso di selezione per Dirigente Amministrativo, che in prima istanza era consistita nella richiesta di revoca (art. 10 del bando) e successivamente precisata in richiesta di sospensione della procedura.

LA GIUNTA ESECUTIVA

approva la richiesta e dopo aver esaminato la bozza di verbale, ne dà approvazione, con voto unanime dei rappresentanti degli enti che erano presenti. I membri non presenti ne prendono atto.

2/ Discussione sul Piano di Area Vasta e sugli altri strumenti di programmazione

Il Direttore fa presente che sono stati convocati dal DG dell'Azienda Usl Toscana Sudest i Presidenti delle Articolazioni zonali. In tale seduta è stato presentato ai Sindaci la bozza di Piano di Area vasta. Il Direttore fa presente che tale presentazione deve avvenire anche nell'ambito della SDS. Spiega, poi, gli strumenti di indirizzo e programmazione che sovrintendono al sistema sanitario, socio sanitario e sociale.

Il Presidente evidenzia la necessità di organizzare momenti formativi che abbiano a riferimento oltre alla materia precedentemente discussa anche gli aspetti inerenti la spesa della SDS e del personale.

Dopo accurata discussione si invita il Direttore a formulare, d'intesa con le istanze regionali e i tempi di programmazione della Azienda sanitaria, un piano di azione per garantire sia la partecipazione alla discussione sul PAL sia la costituzione del nuovo Ufficio di Piano, sia la programmazione del PIS e del PIZ così come definiti dalla normativa regionale.

2/progetto digitalizzazione della P.A.: approvazione manuale di COeSO SdS Grosseto per la gestione documentale;

Il Responsabile Ufta della SDS presenta la bozza di Piano evidenziando come con l'introduzione del CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale), avvenuta nel 2005, s'individuano le regole per la digitalizzazione della PA. Evidenzia come l'obiettivo della riforma è quello di superare l'amministrazione cartacea burocratica fatta di "carta e timbri" ed arrivare ad una nuova amministrazione "snella, digitalizzata e sburocratizzata".

Evidenzia, poi, come il quadro normativo, fatto di norme attuative e regole tecniche, risulta essere ormai completo e che sono scaduti o in scadenza i termini che le amministrazioni hanno per adeguarsi ad importanti disposizioni sulla dematerializzazione e servizi on line. In tal senso evidenzia quindi la necessità che la SDS si doti di un apposito manuale la cui attuazione comporterà vantaggi per i cittadini e le imprese, in quanto comporterà una semplificazione delle relazioni con gli uffici garantendo processi/procedimenti amministrativi più veloci e più trasparenti nonché vantaggi agli enti

assicurando maggiore efficacia dell'azione amministrativa e una notevole riduzione dei costi della stessa attraverso l'uso delle tecnologie.

In particolare si pone in evidenza come il Manuale descriva il processo di gestione documentale dalla protocollazione informatizzata, all'archivio elettronico alla conservazione sostitutiva.

Evidenzia, infine, come il Direttore, ai fini di dare attuazione alla digitalizzazione dell'azienda, abbia proceduto a nominare le figure chiave per il funzionamento del sistema: il Responsabile del protocollo informatico e della gestione documentale, il Responsabile della Conservazione, gli amministratori di Sistema (interno ed esterno) nonché una Commissione tecnica volta a valutare le più opportune linee strategiche sul piano dell'innovazione informatica anche alla luce della possibile unificazione delle zone socio sanitarie.

Il Dott. Onofrio Marcello, anche in qualità di Responsabile Anticorruzione dell'Azienda UsI evidenzia l'importanza del processo di digitalizzazione della PA che attraverso la mappatura dei processi/procedimenti è in grado di garantire una reale trasparenza dell'agire amministrativo oltrechè una sua più efficace ed efficiente riorganizzazione. Permette, infatti, di fare capire al cittadino cosa viene fatto, chi lo fa, con quali risorse, in quali tempi e con quale modalità oltrechè d'ingegnerizzare i processi/procedimenti

LA GIUNTA ESECUTIVA

dopo aver esaminato la bozza del manuale e le considerazioni in merito alla strategia per la digitalizzazione dell'azienda , ne prende atto approvandone i contenuti e le finalità

3/SIP- sistema informativo povertà - progetto nazionale;

Il Presidente chiede al Direttore di illustrare l'ipotesi progettuale nazionale SIP.

Il Direttore conferma la necessità di lavorare con impegno alla digitalizzazione aziendale non solo perchè previsto da norme nazionali, ma anche perchè renderà molto più facile l'interfaccia con il Sitema SIP in via di costruzione. Il Governo infatti, attraverso l'inps va costruendo un sistema completamente digitalizzato che permetta di individuare e prendersi in carico i cittadini più poveri (SIP) tale sistema informativo è la base del progetto di inclusione attiva (SIA) che per la prima volta in Italia (ultimo stato dell'Unione) introduce azioni per la presa in carico delle marginalità e favorire la fuoriuscita dal bisogno. Di questa complessa riconversione dei servizi dall'assistenza pura alla inclusione sociale, dovremo riparlare, perchè sarà il cuore dei prossimi mesi, specie se affiancati ai progetti regionali a base FSE (Domiciliarità, inclusione lavorativa etc.) e sui PON anch'essi legati ai fondi europei.

LA GIUNTA ESECUTIVA

dopo aver dopo aver ascoltato la relazione del Direttore lo rende sollecito nel seguire i progetti e relazionare costantemente agli organi di indirizzo politico.

4/ Stato dei servizi e prospettive strategiche;

Il Direttore chiede la parola per evidenziare come il problema debba essere rimandato in quanto la decisione sulla unificazione delle zone e che doveva essere presa dalla Regione Toscana entro il mese di luglio, è stata rimandata a settembre. Pertanto le sue modalità di esecuzione, la programmazione territoriale e quant'altro dovrà essere affrontata al momento in cui le decisioni regionali saranno assunte definitivamente.

Segue comunque una lunga discussione sulle ipotesi in campo, sulle diverse strategie da adottare a seconda della decisione regionale etc.

LA GIUNTA ESECUTIVA

In ragione di quanto discusso invita il direttore a seguire attentamente il decorso delle decisioni regionali e ad informare gli organi di indirizzo politico.

La seduta termina alle ore 13.40

IL PRESIDENTE
Sindaco del Comune di Roccastrada
Francesco Limatola

IL SEGRETARIO
Dott. Fabrizio Boldrini

ATTESTAZIONE DI PUBBLICAZIONE

Il presente verbale è stato pubblicato all' ALBO on line del COeSO- SdS in copia integrale e sul sito internet dal giorno _____ al giorno _____ come da attestazione agli atti per 15 giorni consecutivi.

Il Segretario Fabrizio Boldrini _____



**Manuale di Gestione del Protocollo
Informatico, dei Documenti e dell'archivio
di Coeso – Società Della Salute**

Indice generale

1. PRINCIPI GENERALI.....	7
1.1 Premessa.....	7
1.3 Definizioni e norme di riferimento.....	8
1.4 Aree Organizzative Omogenee.....	9
1.5 Servizio per la gestione informatica del protocollo.....	10
1.6 Conservazione delle copie di riserva.....	10
1.7 Firma digitale.....	10
1.8 Tutela dei dati personali.....	11
1.9 Caselle di Posta Elettronica.....	11
1.10 Sistema di classificazione dei documenti.....	11
1.11 Formazione.....	11
1.12 Accreditamento dell'Azienda all' IPA.....	12
2. ELIMINAZIONE DEI REGISTRI DI PROTOCOLLO DIVERSI DAL REGISTRO UFFICIALE DI PROTOCOLLO INFORMATICO.....	12
2.1 Piano di attuazione.....	12
3. PIANO DI SICUREZZA.....	13
3.1 Obiettivi del piano di sicurezza.....	13
3.2 Generalità.....	13
3.3 Formazione dei documenti - Aspetti attinenti alla sicurezza.....	15
3.4 Gestione dei documenti informatici.....	15
3.4.1 Componente organizzativa della sicurezza.....	16
3.4.2 Componente fisica della sicurezza.....	16
3.4.3 Componente logica della sicurezza.....	17
3.4.4 Componente infrastrutturale della sicurezza.....	17
3.4.5 Gestione delle registrazioni di protocollo e di sicurezza.....	18
3.5 Trasmissione e interscambio dei documenti informatici.....	18
3.5.1 All'esterno della Azienda (interoperabilità dei sistemi di protocollo informatico).....	19
3.5.2 All'interno della Azienda.....	20
3.6 Accesso ai documenti informatici.....	20
3.6.1 Utenti interni alla Azienda.....	21
3.6.2 Accesso al registro di protocollo per utenti interni alla Azienda.....	21
3.6.3. Utenti esterni alla Azienda - Altre Azienda/Amministrazioni.....	22
3.6.4 Utenti esterni alla Azienda - Privati.....	22

3.7 Conservazione dei documenti informatici	22
3.7.1 Conservazione del registro giornaliero di protocollo	22
3.7.2 Conservazione delle registrazioni di sicurezza.....	24
4. MODALITÀ DI UTILIZZO DI STRUMENTI INFORMATICI PER LO SCAMBIO DI DOCUMENTI.....	24
4.1 Documento ricevuto	25
4.2 Documento inviato	26
4.3 Documento interno formale.....	26
4.4 Documento interno informale	26
4.5 Il documento informativo	27
4.6 Il documento analogico - cartaceo	27
4.7 Formazione dei documenti - Aspetti operativi	28
4.9 Sottoscrizione di documenti informatici.....	28
4.10 Requisiti degli strumenti informatici di scambio	29
4.11 Firma digitale.....	29
4.12 Uso della posta elettronica certificata.....	29
4.12 Verifica delle firme nel Servizio di Protocollo per i formati .p7m	31
5. DESCRIZIONE DEL FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI	31
5.1 Generalità.....	31
5.2 Flusso dei documenti in ingresso alla Azienda	31
5.2.1 Provenienza esterna dei documenti.....	31
5.2.2 Provenienza di documenti interni formali.....	32
5.2.3. Ricezione di documenti informatici sulla casella di posta istituzionale....	32
5.2.4 Ricezione di documenti informatici sulla casella di posta elettronica non istituzionale	33
5.2.5 Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili.....	33
5.2.6 Ricezione di documenti cartacei a mezzo posta convenzionale.....	33
5.2.7 Documenti cartacei ricevuti a mezzo posta convenzionale e tutela dei dati personali.....	34
5.2.8 Errata ricezione di documenti digitali.....	34
5.2.9 Errata ricezione di documenti cartacei.....	34
5.2.10 Attività di protocollazione dei documenti	34
5.2.11 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici.....	34
5.2.12 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti cartacei	35
5.2.13 Conservazione dei documenti informatici	36

5.2.14 Conservazione delle copie per immagine di documenti cartacei	36
5.2.15. Assegnazione, presa in carico dei documenti e classificazione.....	37
5.2.16 Conservazione dei documenti nell'archivio corrente.....	37
5.2.17 Conservazione dei documenti e dei fascicoli nella fase corrente.....	37
5.3 Flusso dei documenti in uscita dalla Azienda.....	37
5.3.1 Sorgente interna dei documenti	37
5.3.2 Verifica formale dei documenti	38
5.3.3 Registrazione di protocollo e segnatura.....	38
5.3.4 Trasmissione di documenti informatici	38
5.3.5 Trasmissione di documenti cartacei a mezzo posta.....	39
5.3.6 Documenti in partenza per posta convenzionale con più destinatari.....	39
5.3.7 Inserimento delle ricevute di trasmissione nel fascicolo.....	39
6. REGOLE DI ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI	39
6.1 Regole disponibili con il Servizio di Protocollo	39
6.2 Attività di assegnazione.....	40
6.3 Corrispondenza di particolare rilevanza	40
6.4 Assegnazione dei documenti ricevuti in formato digitale.....	40
6.5 Assegnazione dei documenti ricevuti in formato cartaceo.....	41
6.6 Modifica delle assegnazioni	41
7. REGOLE DI ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI INVIATI.....	41
8. RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ DI REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO, ORGANIZZAZIONE E TENUTA DEI DOCUMENTI.....	42
8.1 Servizio archivistico.....	42
9. ELENCO DEI DOCUMENTI ESCLUSI DALLA REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO E DOCUMENTI SOGGETTI A REGISTRAZIONE PARTICOLARE.....	43
9.1 Documenti esclusi	43
10. SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE E PIANO DI CONSERVAZIONE.....	44
10.1 Protezione e conservazione degli archivi pubblici	44
10.1.1 Caratteristiche generali.....	44
10.1.2 Misure di protezione e conservazione degli archivi pubblici	44
10.2 Titolario o piano di classificazione	45
10.2.1 Titolario	45
10.2.2 Classificazione dei documenti	45
10.3 Fascicoli.....	46
10.3.1 Fascicolazione dei documenti.....	46

10.3.2 Apertura del fascicolo.....	46
10.3.3 Chiusura del fascicolo.....	46
10.3.4 Processo di assegnazione dei fascicoli.....	47
10.3.5 Modifica dell'assegnazione dei fascicoli.....	47
10.3.6 Repertorio dei fascicoli.....	47
10.4 Consultazione e movimentazione dell'archivio corrente, di deposito e storico.....	48
10.4.1 Principi generali.....	48
10.4.2 Consultazione ai fini giuridico-amministrativi.....	48
10.4.3 Consultazione da parte di personale esterno all'azienda.....	48
10.4.4 Consultazione da parte di personale interno all'azienda.....	49
11. MODALITÀ DI PRODUZIONE E DI CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO INFORMATICO.....	49
11.1 Unicità del protocollo informatico.....	49
11.2 Registro giornaliero di protocollo.....	50
11.3 Registrazione di protocollo.....	50
11.3.1 Documenti informatici.....	51
11.3.2 Documenti analogici (cartacei e supporti rimovibili).....	51
11.4 Elementi facoltativi delle registrazioni di protocollo.....	51
11.5 Segnatura di protocollo dei documenti.....	52
11.5.1 Documenti informatici.....	52
11.5.2 Documenti cartacei.....	53
11.6 Annullamento delle registrazioni di protocollo.....	53
11.7 Livello di riservatezza.....	54
11.8 Casi particolari di registrazioni di protocollo.....	54
11.8.1 Circolari e disposizioni generali.....	54
11.8.2 Documenti cartacei in uscita con più destinatari.....	54
11.8.3 Documenti cartacei ricevuti a mezzo telegramma.....	54
11.8.4 Domande di partecipazione a concorsi, avvisi, selezioni, corsi e borse di studio.....	55
11.8.5 Fatture, assegni e altri valori di debito o credito.....	55
11.8.6 Protocollazione di documenti inerenti gare di appalto confezionate su supporti cartacei.....	55
11.8.7 Protocolli urgenti.....	55
11.8.8 Documenti non firmati.....	56
11.8.9 Protocollazione dei messaggi di posta elettronica convenzionale.....	56

11.8.10	Protocollazione di documenti digitali pervenuti erroneamente	56
11.8.11	Ricezione di documenti cartacei pervenuti erroneamente.....	56
11.8.12	Differimento delle registrazioni.....	57
11.8.13	Corrispondenza personale o riservata.....	57
11.8.14	Integrazioni documentarie.....	57
11.9	Gestione delle registrazioni di protocollo con il Servizio di protocollo informatico.....	57
11.10	Registrazioni di protocollo.....	58
11.10.1	Attribuzione del protocollo.....	58
11.10.2	Registro informatico di protocollo.....	58
11.10.3	Tenuta delle copie del registro di protocollo.....	58
12.	DESCRIZIONE DELLE FUNZIONI E DELLE MODALITÀ OPERATIVE DEL SISTEMA DI PROTOCOLLO INFORMATICO.....	59
12.1	Descrizione funzionale ed operativa.....	59
12.1.1	Nuovo protocollo.....	59
12.1.2	Ricerca protocollo.....	60
12.1.3	Stampa Giornale.....	60
13.	MODALITÀ DI UTILIZZO DEL REGISTRO DI EMERGENZA.....	61
13.1	Il registro di emergenza.....	61
13.2	Modalità di apertura del registro di emergenza.....	61
13.3	Modalità di utilizzo del registro di emergenza.....	62
13.4	Modalità di chiusura e di recupero del registro di emergenza.....	62
14.	APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE, REGOLE TRANSITORIE E FINALI.....	63
14.1	Modalità di approvazione e aggiornamento del manuale.....	63
14.2	Regolamenti abrogati.....	63
14.3	Pubblicità del presente Manuale.....	63
14.4	Operatività del presente manuale.....	63

1. PRINCIPI GENERALI

1.1 Premessa

Nel rispetto della normativa vigente e al fine di razionalizzare le procedure e le risorse informatiche del Coeso, l' obiettivo del Manuale di gestione è descrivere l' intero ciclo di vita della documentazione informatica dell' Ente mediante l' implementazione del

sistema di gestione documentale: dalla fase di protocollazione della corrispondenza interna ed esterna sia in entrata che in uscita, allo sviluppo delle funzionalità disponibili per gli addetti al servizio, nonché per i soggetti esterni che a diverso titolo interagiscono con l'azienda.

Il protocollo informatico, anche con le sue funzionalità minime, costituisce l'infrastruttura di base tecnico-funzionale su cui avviare il processo di ammodernamento e di trasparenza dell'attività dell'azienda.

Il manuale è destinato alla più ampia diffusione interna ed esterna, in quanto fornisce le istruzioni complete per eseguire correttamente le operazioni di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e archiviazione dei documenti.

Il presente documento, pertanto, si rivolge non solo agli operatori di protocollo, ma, in generale, a tutti i dipendenti e ai soggetti esterni che si relazionano con l'azienda.

Il manuale è articolato in due parti: nella prima vengono indicati l'ambito di applicazione, le definizioni usate e i principi generali del sistema, nella seconda sono descritte analiticamente le procedure di gestione dei documenti e dei flussi documentali.

1.2 Ambito di applicazione del manuale

Il presente manuale di gestione del protocollo, dei documenti e degli archivi è adottato ai sensi dell'articolo 3, comma 1, lettera d) del decreto del Presidente del Consiglio del 3 dicembre 2013 concernente le "Regole tecniche per il protocollo informatico" .

Esso descrive le attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione ed archiviazione dei documenti, oltre alla gestione dei flussi documentali ed archivistici in relazione ai procedimenti amministrativi di COeSO – SdS con applicazione di quanto previsto e disciplinato dal D.P.C.M. 13/11/2014 recante "Regole in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici" .

Il protocollo fa fede, anche con effetto giuridico, dell'effettivo ricevimento e della spedizione di un documento attribuendo al documento data certa opponibile a terzi.

1.3 Definizioni e norme di riferimento

Ai fini del presente manuale si intende per:

- **"azienda"**, COeSO – Società della Salute dell'area grossetana
- **"Testo Unico"**, il decreto del Presidente della Repubblica 20 dicembre 2000, n. 445 - Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa;
- **"Regole tecniche"**, il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013 concernente le "Regole tecniche per il protocollo informatico" ;
- **"Codice"**, il decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e ss.mm. - Codice

dell'amministrazione digitale.

- D.L. 83/12 convertito in L. 134/12 istituzione dell'Agenzia per l'Italia Digitale
 - Decreto "Trasparenza" : D.Lgs 14 marzo 2013 n. 33
 - L. 241/1990: Procedimento amministrativo
 - D.P.C.M. 13/11/2014: Regole in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici
 - D.P.C.M. 3/12/2013: Regole tecniche per la conservazione dei documenti informatici
 - D.P.C.M. 22/02/2013: Regole tecniche sulla trasmissione informatica dei documenti.
- Firme elettroniche e certificatori.

Di seguito si riportano gli acronimi utilizzati più frequentemente:

- **Azienda** - Area Organizzativa Omogenea;
- **MdG** – "Manuale" di Gestione del protocollo informatico, gestione documentale e degli archivi;
- **RPA** - Responsabile del Procedimento Amministrativo - il dipendente che ha la responsabilità dell'esecuzione degli adempimenti amministrativi relativi ad un affare;
- **RSP** - Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi;
- **SdP** – Servizio di protocollo informatico;
- **UFFICIO PROTOCOLLO** - Unità Organizzativa di registrazione di Protocollo - rappresentano gli uffici che svolgono attività di registrazione di protocollo;
- **UOR** - Uffici Organizzativi di Riferimento - un insieme di uffici che, per tipologia di mandato istituzionale e competenza, di funzione amministrativa perseguita, di obiettivi e di attività svolta, presentano esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato;
- **UU** - Ufficio Utente - un ufficio dell'Azienda che utilizza i servizi messi a disposizione dal servizio di protocollo informatico; ovvero il soggetto, destinatario del documento, così come risulta dalla segnatura di protocollo nei campi opzionali.
- **PEC**: posta elettronica certificata;
- **PEO**: posta elettronica convenzionale.

1.4 Aree Organizzative Omogenee

Per la gestione dei documenti, in considerazione dell'organizzazione e architettura aziendale, Coeso è rappresentata da un' unica Area Organizzativa Omogenea (AOO) dove è istituito un unico servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi.

All'interno dell'Azienda il sistema archivistico è unico e il sistema di protocollazione è centralizzato per la corrispondenza in entrata, nell'ufficio protocollo aziendale, mentre è decentralizzato per la corrispondenza in uscita attraverso gli Uffici organizzativi di riferimento che svolgono anche i compiti di Ufficio Protocollo.

1.5 Servizio per la gestione informatica del protocollo

Nell'Azienda è istituito il servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi. Al suddetto servizio è preposto un responsabile per il servizio di protocollo informatico, con gestione dei flussi documentali e un responsabile della conservazione, nominati dal Direttore. Tali soggetti, le cui nomine sono allegate al presente manuale e ne costituiscono parte integrante (**Allegati 1 e 2**) sono state individuate all' interno dell' Azienda e sovrintendono alle funzioni loro attribuite nel rispetto delle linee guida impartite dal Direttore e nel rispetto delle misure di sicurezza.

In relazione alla modalità di fruizione del servizio di protocollo adottata dall'Azienda, è compito del servizio:

- predisporre lo schema del manuale di gestione del protocollo informatico con la descrizione dei criteri e delle modalità di revisione del medesimo;
- provvedere alla pubblicazione del manuale sul sito istituzionale dell'azienda;
- abilitare gli utenti dell'Azienda all'utilizzo del Servizio di protocollo e definire per ciascuno di essi il tipo di funzioni più appropriate tra quelle disponibili;
- garantire il rispetto delle disposizioni normative durante le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo;
- garantire la corretta conservazione della copia del registro giornaliero di protocollo;
- sollecitare il ripristino del servizio in caso di indisponibilità del medesimo;
- garantire il buon funzionamento degli strumenti interni all'Azienda e il rispetto delle procedure concernenti le attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali, incluse le funzionalità di accesso dall'esterno;
- autorizzare le eventuali operazioni di annullamento della registrazione di protocollo;
- vigilare sull'osservanza delle disposizioni delle norme vigenti da parte del personale autorizzato e degli incaricati;
- curare l'apertura, l'uso e la chiusura del registro di protocollazione di emergenza con gli strumenti e le funzionalità disponibili nel Servizio di Protocollo.

1.6 Conservazione delle copie di riserva

Nell'ambito del servizio di gestione informatica del protocollo, al fine di garantire la non modificabilità delle operazioni di registrazione, al termine della giornata lavorativa, il contenuto del registro informatico di protocollo, viene inviato in conservazione.

1.7 Firma digitale

Per l'espletamento delle attività istituzionali l'azienda fornisce la firma digitale o elettronica qualificata ai soggetti da essa delegati a rappresentarla. Nell'allegato 3 viene riportato l'elenco delle persone titolari di firma digitale.

Il dispositivo di firma viene assegnato nominalmente ai soggetti preventivamente

individuati che, nel rispetto delle Regole Tecniche di cui al D.P.C.M.22.02.2013 e del disposto di cui all' art. 21, comma 2, del Codice, si impegnano a custodire lo stesso e le componenti riservate nel rispetto delle misure di sicurezza.

1.8 Tutela dei dati personali

L'azienda titolare dei dati di protocollo e dei dati personali, comuni, sensibili e/o giudiziari, contenuti nella documentazione amministrativa di propria competenza ha ottemperato al dettato del decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196 con atti formali aventi rilevanza interna ed esterna.

L'azienda titolare da atto, altresì, che tutti i software utilizzati sono configurati al fine di limitare il trattamento ai soli dati personali necessari per le finalità istituzionali perseguite dall'azienda e nel rispetto delle misure di sicurezza di cui all' allegato B del D.Lgs 196/2003 e ss.mm.

1.9 Caselle di Posta Elettronica

L'Azienda si è dotata di una casella di posta elettronica certificata istituzionale per la corrispondenza, sia in ingresso che in uscita. Tale casella costituisce l'indirizzo virtuale dell' Azienda e di tutti gli uffici (Ufficio Organizzativo di riferimento) che ad essa fanno riferimento.

In attuazione di quanto previsto dalla Direttiva del Ministro per l' Innovazione e le Tecnologie 18 novembre 2005 sull'impiego della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni, l'azienda munisce tutti i propri dipendenti compresi quelli per i quali non sia prevista la dotazione di un personal computer di una casella di posta elettronica ordinaria che il dipendente potrà utilizzare esclusivamente per finalità istituzionali (legate all' attività lavorativa) nel rispetto delle linee guida impartite dall' azienda. Con riferimento a tale ultimo aspetto si evidenzia che l' Azienda ha somministrato idonea e completa informativa ai sensi del D.Lgs n. 196/2003 e dell' art. 4 L. 300/1970.

1.10 Sistema di classificazione dei documenti

Con l' inizio dell' attività operativa del protocollo unico viene adottato anche un unico titolare di classificazione dell' azienda.

Si tratta di un sistema logico astratto che organizza i documenti secondo una struttura ad albero definita sulla base dell'organizzazione funzionale dell'Azienda, consentendo di organizzare in maniera omogenea e coerente i documenti che si riferiscono ai medesimi affari o ai medesimi procedimenti amministrativi.

La definizione del sistema di classificazione è stata effettuata prima dell'avvio del sistema di protocollo informatico (allegato)

1.11 Formazione

L'azienda stabilisce percorsi formativi specifici e generali che coinvolgono tutte le figure

professionali sia da un punto di vista giuridico-normativo sia informatico.

1.12 Accredimento dell'Azienda all' IPA

L'Azienda, come sopra specificato e nel rispetto di quanto previsto dalla normativa, si è dotata di una casella di posta elettronica certificata attraverso la quale trasmette e riceve documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo. La casella PEC è affidata alla responsabilità dell' ufficio protocollo incaricata che procede alla lettura, almeno una volta al giorno, della corrispondenza ivi pervenuta. L'azienda, nell'ambito degli adempimenti previsti, si è accreditata presso l'indice delle pubbliche amministrazioni (IPA), tenuto e reso pubblico dalla medesima fornendo le informazioni che individuano l'azienda e la sua articolazione.

12

Il codice identificativo dell'azienda è stato generato e attribuito autonomamente dall'azienda. L'indice delle pubbliche amministrazioni (IPA) è accessibile tramite il relativo sito internet da parte di tutti i soggetti pubblici o privati. L'azienda comunica tempestivamente all'IPA ogni successiva modifica delle proprie credenziali di riferimento e la data in cui la modifica stessa sarà operativa, in modo da garantire l'affidabilità dell'indirizzo di posta elettronica.

2. ELIMINAZIONE DEI REGISTRI DI PROTOCOLLO DIVERSI DAL REGISTRO UFFICIALE DI PROTOCOLLO INFORMATICO

Il presente capitolo riporta la pianificazione, le modalità e le misure organizzative e tecniche finalizzate alla eliminazione dei protocolli diversi dal protocollo informatico.

2.1 Piano di attuazione

In coerenza con quanto previsto e disciplinato dal presente manuale, tutti i documenti inviati e ricevuti dalla Azienda sono registrati all'interno del registro ufficiale di protocollo informatico.

Nel rispetto di quanto previsto dal D.P.R. n. 445/2000 sono soppressi tutti i registri particolari di protocollo.

Il Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico esegue comunque, periodicamente, dei controlli a campione per verificare la corretta esecuzione del piano e l'utilizzo regolare dell'unico registro ufficiale di protocollo, verificando, attraverso controlli ed ispezioni mirate, la validità dei criteri di classificazione utilizzati.

Di tali verifiche il Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico terrà adeguata documentazione mediante la redazione di adeguate e complete reportistiche.

3. PIANO DI SICUREZZA

Il presente capitolo riporta le misure di sicurezza adottate per la formazione, la gestione, la trasmissione, l'interscambio, l'accesso e la conservazione dei documenti informatici, anche in relazione alle norme sulla protezione dei dati personali.

3.1 Obiettivi del piano di sicurezza

Il piano di sicurezza garantisce che:

- i documenti e le informazioni trattate dall'Azienda sono disponibili, integre e riservate;
- i dati personali comuni, sensibili e/o giudiziari vengono custoditi in modo da ridurre al minimo, mediante l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza, i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta, in relazione alle conoscenze acquisite in base al progresso tecnico, alla loro natura e alle specifiche caratteristiche del trattamento.

3.2 Generalità

Considerata la modalità di fruizione del servizio di gestione del protocollo, la responsabilità della sicurezza del servizio informatico è demandata sia all'Amministratore di Sistema interno sia all'Amministratore di Sistema esterno, nominati da Direttore con determina n. 675 del 28/12/2015.

Alla figura dell'Amministratore di Sistema Interno è demandata inoltre la componente "locale" della sicurezza, al fine di stabilire adeguati livelli di sicurezza proporzionati al "valore" dei dati e documenti trattati da COeSO. Nel rispetto di quanto previsto dal provvedimento del Garante Privacy l'azienda ha adottato sistemi idonei alla registrazione degli accessi logici (autenticazione informatica) ai sistemi di elaborazione e agli archivi elettronici da parte degli amministratori di sistema. Le registrazioni (access log) hanno caratteristiche di completezza, inalterabilità e possibilità di verifica della loro integrità adeguate al raggiungimento dello scopo di verifica per cui sono richieste.

Le registrazioni comprendono i riferimenti temporali e la descrizione dell'evento che le ha generate e sono conservate per sei mesi.

Il piano di sicurezza che si basa sui risultati dell'analisi dei rischi a cui sono esposti i dati e i documenti trattati, definisce:

- le politiche generali e particolari di sicurezza da adottare all'interno della Azienda;
- le modalità di accesso al Servizio di protocollo;
- gli aspetti operativi della sicurezza, con particolare riferimento alle misure minime di sicurezza, *di cui al Disciplinare tecnico richiamato nell'allegato B) del D.lgs. 196/2003 - Codice in materia di protezione dei dati personali;*
- i piani specifici di formazione degli addetti;
- le modalità esecutive del monitoraggio periodico dell'efficacia e dell'efficienza delle misure di sicurezza.

Il piano in argomento è soggetto a revisione formale con cadenza almeno biennale. Esso può essere comunque modificato a seguito di eventi gravi.

I dati personali registrati nel log del sistema operativo, del sistema di controllo degli accessi e delle operazioni svolte con il Servizio di Protocollo, saranno conservati secondo le vigenti norme e saranno consultati solo in caso di necessità.

Al fine di assicurare la sicurezza dell' impianto tecnologico dell'Azienda, la riservatezza delle informazioni registrate nelle banche dati, l' univoca identificazione degli utenti interni ed esterni, sono state adottate le seguenti misure tecniche e organizzative:

- protezione periferica della Intranet dell' amministrazione;
- protezione dei sistemi di accesso e conservazione delle informazioni;
- protezione del sistema in relazione ai punti di accesso messi a disposizione di terzi che, per finalità istituzionali hanno necessità di collegarsi alla rete Aziendale.
- assegnazione ad ogni utente del sistema di gestione del protocollo e dei documenti, di una credenziale di identificazione pubblica (user ID), di una credenziale riservata di autenticazione (password) e di un profilo di autorizzazione;
- piano di disaster recovery e di continuità operativa del servizio;
- impiego e manutenzione di un adeguato sistema antivirus;
- archiviazione giornaliera, in modo non modificabile, delle copie del registro di protocollo, dei file di log di sistema, di rete e applicativo contenenti le informazioni sulle operazioni effettuate da ciascun utente durante l' arco della giornata, comprese le operazioni di backup e manutenzione del sistema.

3.3 Formazione dei documenti - Aspetti attinenti alla sicurezza

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'Ufficio Organizzativo di riferimento;
- la sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, con firma digitale ai sensi delle vigenti norme tecniche;
- l'idoneità dei documenti ad essere gestiti mediante strumenti informatici e ad essere registrati mediante il protocollo informatico;
- l'accesso ai documenti informatici tramite sistemi informativi automatizzati;
- la leggibilità dei documenti nel tempo;
- l'interscambiabilità dei documenti all'interno della stessa Azienda.

I documenti dell'Azienda sono prodotti con l'ausilio di applicativi di videoscrittura o *text editor* che possiedono i requisiti di leggibilità, interscambiabilità, non alterabilità, immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura. Si adottano preferibilmente i formati PDF, XML e TIFF.

I documenti informatici redatti dall'Azienda con altri prodotti di *text editor* sono convertiti, prima della loro sottoscrizione con firma digitale, nei formati standard (PDF, XML e TIFF), come previsto dalle regole tecniche per la conservazione dei documenti, al fine di garantire la leggibilità per altri sistemi, la non alterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura del documento.

Per attribuire in modo certo la titolarità del documento, la sua integrità e, se del caso, la riservatezza, il documento è sottoscritto con firma digitale.

Per attribuire una data certa a un documento informatico prodotto all'interno della Azienda, si applicano le regole per la validazione temporale e per la protezione dei documenti informatici di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 novembre 2014 ("Regole tecniche per la formazione, la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione, anche temporale, dei documenti informatici").

3.4 Gestione dei documenti informatici

Il sistema operativo delle risorse elaborative destinate ad erogare il servizio di protocollo informatico è conforme alle specifiche previste dalla normativa vigente. Il sistema operativo del *server* che ospita i *file* utilizzati come deposito dei documenti è configurato in maniera da consentire:

- l'accesso esclusivamente al *server* del protocollo informatico in modo che qualsiasi

altro utente non autorizzato non possa mai accedere ai documenti al di fuori del sistema di gestione documentale;

- 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 al fine di non consentire modifiche non autorizzate.

Il sistema di gestione informatica dei documenti:

- garantisce la disponibilità, la riservatezza e l'integrità dei documenti e del registro di protocollo;
- assicura la corretta e puntuale registrazione di protocollo dei documenti in entrata ed in uscita;
- fornisce informazioni sul collegamento esistente tra ciascun documento ricevuto dall'azienda e gli atti dalla stessa formati al fine dell'adozione del provvedimento finale;
- consente il reperimento delle informazioni riguardanti i documenti registrati;
- consente, in condizioni di sicurezza, l'accesso alle informazioni del sistema da parte dei soggetti interessati, nel rispetto delle disposizioni in materia di "Privacy", con particolare riferimento al trattamento dei dati sensibili e giudiziari;
- garantisce la corretta organizzazione dei documenti nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato.

3.4.1 Componente organizzativa della sicurezza

La componente organizzativa della sicurezza legata alla gestione del protocollo e della documentazione si riferisce principalmente alle attività svolte per l'erogazione del Servizio di Protocollo. Nella conduzione del sistema di sicurezza sono state individuate le seguenti figure:

- responsabile della sicurezza interno ovvero l'Amministratore di Sistema interno;
- responsabile della sicurezza esterno ovvero l'Amministratore di Sistema esterno;
- titolare del trattamento dei dati personali;

3.4.2 Componente fisica della sicurezza

Il controllo degli accessi fisici ai locali ove sono ubicate le risorse del sistema informatico è regolato secondo i seguenti principi:

- l'accesso è consentito soltanto al personale autorizzato per motivi di servizio;
- delle attività di manutenzione e verifica viene redatto apposito registro ad opera del soggetto che le ha eseguite. Tale registro viene archiviato nel sistema di gestione documentale dell' Azienda e ivi memorizzato per un periodo non inferiore a sei mesi.

Tra le misure di sicurezza fisiche adottate i locali presso i quali sono collocati i server aziendali sono presenti:

- n. 2 estintori regolarmente mantenuti;

- rilevatori di fumo;
- porta "tagliafuoco" con serratura;
- condizionamento dell' aria con temperatura controllata a 21°C;
- continuità elettrica.

Alla data di approvazione e entrata in vigore del presente manuale l' Azienda ha avviato un programma di intese per lo spostamento dei server e della componente fisica del sistema informatico aziendale presso la sede della società NetSpring partecipata dal Comune di Grosseto

3.4.3 Componente logica della sicurezza

La componente logica della sicurezza è ciò che garantisce i requisiti di integrità, riservatezza, disponibilità e non ripudio dei dati, delle informazioni e dei messaggi. Tale componente, nell'ambito del Servizio di Protocollo, è stata realizzata attraverso:

- l'attivazione dei seguenti servizi di sicurezza che prevengono l'effetto "dannoso" delle minacce sulle vulnerabilità del sistema informatico:
 - identificazione, autenticazione ed autorizzazione degli addetti delle Azienda e degli operatori dell'erogatore del Servizio di Protocollo;
 - riservatezza dei dati;
 - integrità dei dati;
 - integrità del flusso dei messaggi;
 - non ripudio dell'origine (da parte del mittente);
 - non ripudio della ricezione (da parte del destinatario);
- la ridondanza dei sistemi di esercizio.

In base alle esigenze rilevate dall'analisi delle minacce e delle vulnerabilità, è stata implementata una infrastruttura tecnologica di sicurezza con una architettura "a strati multipli di sicurezza" conforme alle best practices correnti.

L'architettura realizzata permette l'identificazione, l'autenticazione e l'autorizzazione degli addetti delle Azienda e degli operatori dell'erogatore del Servizio di Protocollo con le seguenti caratteristiche:

- unico *login server* per la gestione dei diritti di accesso ai servizi applicativi;
- unico sistema di *repository* delle credenziali di accesso degli utenti;
- unico database delle anagrafiche contenente tutti i profili di utenza.

3.4.4 Componente infrastrutturale della sicurezza

Il sistema informatico utilizza i seguenti impianti:

- antincendio;
- luci di emergenza;
- continuità elettrica;
- controllo degli accessi e dei varchi fisici.

Gli stessi impianti e le considerazioni precedenti valgono anche per la componente infrastrutturale della sicurezza di COeSO – SdS.

3.4.5 Gestione delle registrazioni di protocollo e di sicurezza

Le registrazioni di sicurezza sono costituite da informazioni di qualsiasi tipo (ad esempio: dati, transazioni, ecc.), presenti o transitate sul Servizio di Protocollo che occorre mantenere, sia dal punto di vista regolamentare, sia in caso di controversie legali che abbiano ad oggetto le operazioni effettuate sul Servizio di Protocollo, sia al fine di analizzare compiutamente le cause di eventuali incidenti di sicurezza.

Le registrazioni di sicurezza sono costituite:

- dai log dei dispositivi di protezione periferica del sistema informatico (intrusion detection system-IDS, sensori di rete e firewall),

Le registrazioni di sicurezza sono soggette alle seguenti misure di sicurezza:

- l'accesso alle registrazioni è limitato, esclusivamente, ai sistemisti o agli operatori di sicurezza addetti al servizio di protocollo, come previsto dalle norme sul trattamento dei dati personali;
- i *log* di sistema sono accessibili ai sistemisti in sola lettura al fine di impedirne la modifica;
- le registrazioni sono soggette a copia giornaliera su disco e a salvataggio;

In questa sede viene espressamente richiamato quanto stabilito nell'ultimo capoverso paragrafo 3.2 del presente manuale.

3.5 Trasmissione e interscambio dei documenti informatici

Gli addetti delle Azienda alle operazioni di trasmissione per via telematica di atti, dati e documenti formati con strumenti informatici non possono prendere cognizione della corrispondenza telematica, duplicare con qualsiasi mezzo o cedere a terzi, a qualsiasi titolo, informazioni anche in forma sintetica o per estratto sull'esistenza o sul contenuto di corrispondenza, comunicazioni o messaggi trasmessi per via telematica, salvo che si tratti

di informazioni che, per loro natura o per espressa indicazione del mittente, sono destinate ad essere rese pubbliche.

Come previsto dalla normativa vigente, i dati e i documenti trasmessi per via telematica sono di proprietà del mittente sino a che non sia avvenuta la consegna al destinatario.

Al fine di tutelare la riservatezza dei dati personali, i dati, i certificati ed i documenti trasmessi all'interno della Azienda o ad altre Azienda, contengono soltanto le informazioni relative a stati, fatti e qualità personali di cui è consentita la diffusione e che sono strettamente necessarie per il perseguimento delle finalità per le quali vengono trasmesse.

Il *server* di posta certificata del fornitore esterno (*provider*) di cui si avvale l'Azienda, oltre alle funzioni di un *server* SMTP tradizionale, svolge anche le seguenti operazioni:

- accesso all'indice dei gestori di posta elettronica certificata, allo scopo di verificare l'integrità del messaggio e del suo contenuto;
- tracciamento delle attività nel *file* di *log* della posta;
- gestione automatica delle ricevute di ritorno.

Lo scambio per via telematica di messaggi protocollati tra Azienda diverse presenta, in generale, esigenze specifiche in termini di sicurezza, quali quelle connesse con la protezione dei dati personali, sensibili e/o giudiziari come previsto dal decreto legislativo del 30 giugno 2003, n. 196.

Per garantire all'Azienda ricevente la possibilità di verificare l'autenticità della provenienza, l'integrità del messaggio e la riservatezza del medesimo, viene utilizzata la tecnologia di firma digitale a disposizione delle amministrazioni coinvolte nello scambio dei messaggi.

3.5.1 All'esterno della Azienda (interoperabilità dei sistemi di protocollo informatico)

Per interoperabilità dei sistemi di protocollo informatico si intende la possibilità di trattamento automatico, da parte di un sistema di protocollo ricevente, delle informazioni trasmesse da un sistema di protocollo mittente, allo scopo di automatizzare anche le attività ed i processi amministrativi conseguenti (articolo 55, comma 4, del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445).

Per realizzare l'interoperabilità dei sistemi di protocollo informatico gestiti dalle pubbliche amministrazioni è necessario, in primo luogo, stabilire una modalità di comunicazione comune, che consenta la trasmissione telematica dei documenti sulla rete.

Il mezzo di comunicazione telematica di base è la posta elettronica, con l'impiego del protocollo SMTP e del formato MIME per la codifica dei messaggi.

La trasmissione dei documenti informatici, firmati digitalmente e inviati attraverso l'utilizzo

della posta elettronica è regolata dal Codice dell' azienda Digitale.

3.5.2 All'interno della Azienda

Per i messaggi scambiati all'interno dell'Azienda con la posta elettronica non sono previste ulteriori forme di protezione rispetto a quelle indicate nel piano di sicurezza relativo alle infrastrutture.

Gli uffici organizzativi di riferimento (UOR) dell'Azienda si scambiano documenti informatici attraverso l'utilizzo delle caselle di posta elettronica in attuazione di quanto previsto dalla Direttiva del Ministro per l' innovazione e le tecnologie del 18 novembre 2005 concernente l'impiego della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni.

3.6 Accesso ai documenti informatici

Il controllo degli accessi è assicurato utilizzando le credenziali di accesso, pubblica (*UserID*) e privata (*Password*) ed un sistema di autorizzazione basato sulla profilazione degli utenti in via preventiva.

La profilazione preventiva consente di definire le abilitazioni/autorizzazioni che possono essere effettuate/rilasciate ad un utente del servizio di protocollo e gestione documentale. Queste, in sintesi, sono:

- *consultazione*, per visualizzare in modo selettivo, le registrazioni di protocollo eseguite da altri;
- *inserimento*, per inserire gli estremi di protocollo e effettuare una registrazione di protocollo ed associare i documenti;
- *modifica*, per modificare i dati opzionali di una registrazione di protocollo;
- *annullamento*, per annullare una registrazione di protocollo autorizzata dal RSP.

Le regole per la composizione delle *password* e il blocco delle utenze valgono sia per gli amministratori che per gli utenti dell'azienda.

Le relative politiche di composizione, aggiornamento e, in generale di sicurezza, sono configurate sui sistemi di accesso come obbligatorie tramite il sistema operativo.

Il Servizio di Protocollo fruito dall'Azienda:

- 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.

Ad ogni documento, all'atto della registrazione nel sistema di protocollo informatico, viene

associata una *Access Control List* (ACL) che consente di stabilire quali utenti, o gruppi di utenti, hanno accesso ad esso (sistema di autorizzazione o profilazione utenza).

Considerato che il Servizio di Protocollo segue la logica dell'organizzazione, ciascun utente può accedere solamente ai documenti che sono stati assegnati al suo Ufficio Organizzativo di riferimento, o agli Uffici Utente ad esso subordinati.

Il sistema consente, altresì, di associare un livello differente di riservatezza per ogni tipo di documento trattato dall'Azienda.

I documenti non vengono mai visualizzati dagli utenti privi di diritti di accesso, neanche a fronte di una ricerca generale nell'archivio o di una ricerca *full text*.

3.6.1 Utenti interni alla Azienda

I livelli di autorizzazione per l'accesso alle funzioni del sistema di gestione informatica dei documenti sono attribuiti dal Responsabile del Servizio di Protocollo di COeSO - SdS. Tali livelli si distinguono in:

- abilitazione alla consultazione,
- abilitazione all'inserimento,
- abilitazione alla cancellazione e alla modifica delle informazioni.

La gestione delle utenze rispetta i seguenti principi operativi:

- gli utenti creati non sono mai cancellati ma, eventualmente, disabilitati (su richiesta esplicita dell'amministratore dell'Azienda o per errori di inserimento)
- la credenziale privata degli utenti e dell'amministratore non transita in chiaro sulla rete, né al momento della prima generazione, né successivamente al momento del *login*.

3.6.2 Accesso al registro di protocollo per utenti interni alla Azienda

L'autorizzazione all'accesso ai registri di protocollo è regolata tramite i seguenti strumenti:

- *liste di competenza*, per la definizione degli utenti abilitati ad accedere a determinate voci del titolare;
- *ruoli degli utenti*, per la specificazione delle macro-funzioni alle quali vengono abilitati;

La visibilità completa sul registro di protocollo è consentita soltanto all'utente con il profilo di utenza di "Responsabile del Protocollo".

L'utente assegnatario dei documenti protocollati è invece abilitato ad una vista parziale sul registro di protocollo. Tale vista è definita dalle voci di titolare associate alla lista di competenza in cui l'utente è presente (sia come singolo, sia come ufficio).

L'operatore che gestisce lo smistamento dei documenti può definire riservato un protocollo ed assegnarlo per competenza ad un utente assegnatario.

Nel caso in cui sia effettuata una protocollazione riservata la visibilità completa sul

documento è possibile solo all'utente a cui il protocollo è stato assegnato per competenza e ai protocollatori che hanno il permesso applicativo di protocollazione riservata (permesso associato al ruolo).

Tutti gli altri utenti (seppure inclusi nella giusta lista di competenza) possono accedere solo ai dati di registrazione.

3.6.3. Utenti esterni alla Azienda - Altre Azienda/Amministrazioni

L'accesso al sistema di gestione informatica dei documenti dell'azienda da parte di altre Azienda avviene nel rispetto dei principi della cooperazione applicativa, secondo gli standard e il modello architeturale del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) di cui agli art. 72 e ss del d.lgs 7 marzo 2005 n. 82.

Le Amministrazioni che accedono ai sistemi di gestione informatica dei documenti attraverso il Sistema Pubblico di Connettività utilizzano funzioni di accesso per ottenere le seguenti informazioni:

- numero e data di registrazione di protocollo del documento inviato/ricevuto, oggetto, dati di classificazione, data di spedizione/ricezione ed eventuali altre informazioni aggiuntive opzionali;
- identificazione dell'Ufficio Utenti di appartenenza del Responsabile del Procedimento.

3.6.4 Utenti esterni alla Azienda - Privati

Attualmente non sono disponibili funzioni per l'esercizio, per via telematica, del diritto di accesso ai documenti salvo quanto previsto e disposto dall' art. 5 D.Lgs n. 33/2013.

3.7 Conservazione dei documenti informatici

La conservazione dei documenti informatici avviene sulla base delle disposizioni riportate nel:

- DPCM 13 novembre 2014, per quanto attiene ai documenti informatici presenti nell' archivio corrente dell' Agenzia;
- DPCM 3 dicembre 2013 per i documenti inviati in conservazione.

3.7.1 Conservazione del 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.

Al riguardo, di seguito, si descrivono le modalità di produzione di invio in conservazione delle registrazioni di protocollo informatico con l' indicazione delle soluzioni tecnologiche ed organizzative adottate per garantire l' immodificabilità della registrazione medesima.

Tali modalità sono riportate nel manuale del conservatore, che per COeSO – SdS è individuato nella società Aruba s.p.a.

Il Servizio di procolo provvede all' esecuzione automatica della stampa su file in formato PDF del Registro giornaliero di protocollo. Il documento così creato riporta su un unico file con estensione .PDF il riepilogo di tutte le registrazioni di protocollo eseguite nell' ambito della medesima giornata e, a seguire, gli eventuali annullamenti (parziali o totali) occorsi ai protocolli acquisiti nel corso dei giorni precedenti.

Per quanto attiene ai metadati da inviare in conservazione unitamente alla copia del registro di cui sopra, sono stati suddivisi in tre sottogruppi:

- **Metadati di identificazione.** Contengono le informazioni relative all' ente che sta inviando il documento (*File.PDF*) al conservatore e quelle del protocollo che identificano univocamente il documento. Sono memorizzati tra le proprietà del sistema (Ente, struttura, ecc.) e sulla registrazione del documento.
- **Metadati di profilo generali.** Contengono le informazioni generali sul documento, come oggetto e data. Sono memorizzati sulla registrazione di protocollo.
- **Metadati di profilo specifici.** Contengono le informazioni specifiche del tipo di documento, come numero di protocolli effettuati nella giornata, numero iniziale e numero finale. Sono memorizzati sulla registrazione di protocollo e tra le proprietà dell' Area Organizzativa Omogenea.

La produzione del documento avviene dopo la chiusura del Registro di protocollo e prima della riapertura al giorno successivo in modo che nessun altro documento possa essere protocollato nel registro della giornata precedente né in modalità manuale né in modalità automatica.

All' avvio del processo di creazione del pacchetto di versamento vengono elaborati i dati presenti nel registro di protocollo al fine di:

1. ottenere i metadati di profilo specifici da inviare al sistema di conservazione (Numero iniziale, Numero Finale, Data inizio registrazione, Numero di documenti registrati, Numero di documenti annullati).
2. effettuare la registrazione del file PDF nel registro/repertorio stabilito e memorizzare tra gli attributi estesi del documento quelli calcolati precedentemente.
3. predisporre il documento all' invio in conservazione indicando lo stato "da conservare" .
4. in caso di anomalia durante il flusso inviare una notifica al responsabile della conservazione.

Il trasferimento del Pacchetto di versamento al sistema di conservazione avviene tramite canale *WebServices*. Al riguardo è previsto un processo automatico che si occupi di creare

il pacchetto di versamento, inviarlo al sistema di conservazione e registrare lo stato del versamento stesso. Il processo prevede a:

1. Estrarre dal registro giornaliero il documento da inviare in conservazione.
2. Predisporre il pacchetto di versamento estraendo le informazioni necessarie dal documento e dal sistema.
3. Inviare il pacchetto in modalità sincrona.
4. In caso di esito positivo indicare nel documento lo stato "conservato" .
5. In caso di esito negativo indicare nel documento lo stato "errore" ed inviare una notifica al responsabile della conservazione

Nelle more di avvio del servizio di invio in conservazione sopra descritto il file PDF del registro giornaliero è registrato nel registro di protocollo interno dell' Agenzia a tutela della immodificabilità del medesimo ai sensi dell' art.3, comma 4, lettera d), del DPCM 13 novembre 2014.

3.7.2 Conservazione delle registrazioni di sicurezza

L'operatore addetto alla sicurezza interna dell' Azienda, con periodicità almeno mensile, provvede alla memorizzazione di tutti i documenti, tramite backup su server esterni di proprietà della stessa azienda. Le modalità di archiviazione sono regolamentate da procedure specifiche.

3.8 Politiche di sicurezza adottate dalla Azienda

Le politiche di sicurezza, riportate nell'allegato stabiliscono, sia le misure preventive per la tutela e l'accesso al patrimonio informativo, sia le misure consuntive per la gestione degli incidenti informatici.

È compito dei responsabili della sicurezza interna ed esterna insieme al titolare della tutela dei dati personali procedere al perfezionamento, alla divulgazione, al riesame e alla verifica delle politiche di sicurezza.

Il riesame delle politiche di sicurezza è conseguente al verificarsi di incidenti attinenti alla sicurezza, di variazioni tecnologiche significative, di modifiche all'architettura di sicurezza che potrebbero incidere sulla capacità di mantenere gli obiettivi di sicurezza o portare alla modifica del livello di sicurezza complessivo, ad aggiornamenti delle prescrizioni minime di sicurezza. In ogni caso, tale attività è svolta almeno con cadenza annuale.

4. MODALITÀ DI UTILIZZO DI STRUMENTI

INFORMATICI PER LO SCAMBIO DI DOCUMENTI

Il presente capitolo fornisce indicazioni sulle modalità di utilizzo di strumenti informatici per lo scambio di documenti all'interno ed all'esterno dell'Azienda.

Prima di entrare nel merito, occorre caratterizzare l'oggetto di scambio: il documento amministrativo.

Nell'ambito del processo di gestione documentale, il documento amministrativo, in termini operativi, è così classificabile:

- ricevuto;
- inviato;
- interno formale;
- interno informale.

Il documento amministrativo come oggetto di scambio, in termini tecnologici è così classificabile:

- elettronico;
- analogico.

Secondo quanto previsto dall'art. 40 del decreto legislativo n. 82/2005 "1. Le pubbliche amministrazioni che dispongono di idonee risorse tecnologiche formano gli originali dei propri documenti con mezzi informatici secondo le disposizioni di cui al presente codice e le regole tecniche di cui all'articolo 71. Fermo restando quanto previsto dal comma 1, la redazione di documenti originali su supporto cartaceo, nonché la copia di documenti informatici sul medesimo supporto è consentita solo ove risulti necessaria e comunque nel rispetto del principio dell'economicità" .

Pertanto, soprattutto nella fase transitoria di migrazione verso l'adozione integrale delle tecnologie digitali da parte dell'azienda, il documento amministrativo può essere disponibile anche nella forma analogica.

4.1 Documento ricevuto

La corrispondenza in ingresso può essere acquisita dall' Azienda con diversi mezzi e modalità in base alla tecnologia di trasporto utilizzata dal mittente. Un documento elettronico può essere recapitato:

1. a mezzo posta elettronica convenzionale o certificata;
2. su supporto rimovibile quale, ad esempio, *cd rom*, *dvd*, *pendrive*, consegnato direttamente all' Ufficio Protocollo o inviato per posta convenzionale o corriere.

Un documento analogico può essere recapitato:

1. a mezzo posta convenzionale o corriere;
2. a mezzo posta raccomandata;
3. per telegramma;
4. con consegna diretta da parte dell'interessato tramite una persona dallo stesso delegata all' Ufficio Protocollo e/o agli Uffici Organizzativi di riferimento aperti al pubblico.

A fronte delle tipologie descritte ne esiste una terza denominata "Ibrida" composta da un documento analogico (lettera di accompagnamento) e da un documento digitale che comportano diversi metodi di acquisizione.

4.2 Documento inviato

I documenti elettronici, compresi di eventuali allegati, anch' essi elettronici, sono inviati, di norma, per mezzo della posta elettronica convenzionale o certificata se la dimensione del documento non supera la dimensione massima prevista dal sistema di posta utilizzato dall' Azienda.

In caso contrario, il documento elettronico viene copiato, su supporto digitale rimovibile non modificabile e trasmesso al destinatario con altri mezzi di trasporto.

4.3 Documento interno formale

I documenti interni sono formati con tecnologie informatiche e lo scambio tra Uffici Organizzativi di riferimento e Uffici Utenti di documenti informatici di rilevanza amministrativa giuridico-probatoria, avviene di norma per mezzo della posta elettronica convenzionale; solo nella fase transitoria, lo scambio tra Uffici Organizzativi di riferimento e Uffici Utenti dell' Azienda di documenti elettronici di rilevanza amministrativa giuridico-probatoria, dopo averli trasformati in analogici, avviene per mezzo della posta interna cartacea.

In questo caso il documento viene prodotto con strumenti informatici, stampato e sottoscritto in forma autografa sia sull'originale che sulla minuta e successivamente protocollato.

4.4 Documento interno informale

Per questa tipologia di corrispondenza vale quanto illustrato nel paragrafo precedente ad eccezione della obbligatorietà dell'operazione di sottoscrizione e di protocollazione. Di conseguenza, per la formazione, la gestione e la sottoscrizione di documenti informatici aventi rilevanza esclusivamente interna ciascun Ufficio Organizzativo di riferimento o Ufficio Utente dell' Azienda adotta, nei limiti della propria autonomia organizzativa, le

regole sopra illustrate ad eccezione della obbligatorietà dell'operazione di sottoscrizione e di protocollazione.

4.5 Il documento informatico

Il documento informatico, è la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti; l' art. 20 del decreto legislativo del 7 marzo 2005, n. 82, recante

"Codice dell'Amministrazione digitale" prevede che:

"1. Il documento informatico da chiunque formato, la registrazione su supporto informatico e la trasmissione con strumenti telematici sono validi e rilevanti a tutti gli effetti di legge, se conformi alle disposizioni del presente codice ed alle regole tecniche di cui all' articolo 71.

2. Il documento informatico sottoscritto con firma elettronica qualificata o con firma digitale soddisfa il requisito legale della forma scritta se formato nel rispetto delle regole tecniche stabilite ai sensi dell' articolo 71 che garantiscano l' identificabilità dell' autore e l' integrità del documento.

3. Le regole tecniche per la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione temporale dei documenti informatici sono stabilite ai sensi dell' articolo 71; la data e l' ora di formazione del documento informatico sono opponibili ai terzi se apposte in conformità alle regole tecniche sulla validazione temporale.

4. Con le medesime regole tecniche sono definite le misure tecniche, organizzative e gestionali volte a garantire l' integrità, la disponibilità e la riservatezza delle informazioni contenute nel documento informatico" .

4.6 Il documento analogico - cartaceo

*Per documento analogico si intende un documento amministrativo formato utilizzando una grandezza fisica che assume valori continui, come le tracce su carta (esempio: documenti cartacei), come le immagini su film (esempio: pellicole mediche, microfiche, microfilm), come le magnetizzazioni su nastro (esempio: cassette e nastri magnetici audio e video) su supporto non digitale. Di seguito si farà riferimento ad un documento amministrativo cartaceo che può essere prodotto sia in maniera tradizionale (come, ad esempio, una lettera scritta a mano o a macchina), sia con strumenti informatici (ad esempio, una lettera prodotta tramite un sistema di videoscrittura o *text editor*) e poi stampata.*

In quest'ultimo caso si definisce "originale" il documento cartaceo, nella sua redazione definitiva, perfetta ed autentica negli elementi sostanziali e formali in possesso di tutti i requisiti di garanzia e d'informazione del mittente e del destinatario, stampato su carta intestata e munito di firma autografa.

Un documento analogico può essere convertito in documento informatico tramite opportune procedure di conservazione sostitutiva, descritte nel seguito del manuale.

4.7 Formazione dei documenti - Aspetti operativi

I documenti dell'azienda sono prodotti con sistemi informatici come previsto dalla vigente normativa.

Ogni documento formato per essere inoltrato formalmente all'esterno o all'interno:

- deve trattare un argomento prevalente, indicato in maniera sintetica ma esaustiva dell'autore nello spazio riservato all'oggetto;
- deve essere identificato univocamente da un solo numero di protocollo,
- può fare riferimento a più fascicoli.

Le firme (*e le sigle se si tratta di documento analogico*) necessarie alla redazione e perfezione sotto il profilo giuridico del documento in partenza devono essere apposte prima della sua protocollazione.

Le regole per la determinazione dei contenuti e della struttura dei documenti informatici sono definite dai responsabili dei singoli Uffici Organizzativi di Riferimento.

Il documento deve consentire l'identificazione dell'azienda mittente attraverso le seguenti informazioni:

- la denominazione e il logo dell'azienda;
- l'indicazione completa della Azienda e dell'Ufficio Organizzativo di Riferimento che ha prodotto il documento;
- l'indirizzo completo dell'azienda (via, numero civico, CAP, città, provincia);
- il codice fiscale dell'azienda.

Il documento deve inoltre recare almeno le seguenti informazioni:

- il luogo di redazione;
- la data (giorno, mese, anno);
- il numero di protocollo;
- il numero degli allegati, se presenti;
- l'oggetto;
- firma elettronica avanzata o qualificata da parte dell'istruttore del documento e sottoscrizione digitale del Responsabile del procedimento e/o del responsabile del provvedimento finale; se trattasi di documento digitale,
- sigla autografa dell'istruttore e sottoscrizione autografa del responsabile del procedimento amministrativo

4.9 Sottoscrizione di documenti informatici

La sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, è ottenuta con un processo di firma digitale conforme alle disposizioni dettate dalla normativa vigente.

I documenti informatici prodotti dall'Azienda, indipendentemente dal software utilizzato

per la loro redazione, prima della sottoscrizione con firma digitale, sono convertiti in uno dei formati standard previsti dalla normativa vigente in materia di archiviazione al fine di garantirne l'immodificabilità (vedi Allegato 2 del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 novembre 2014).

4.10 Requisiti degli strumenti informatici di scambio

Scopo degli strumenti informatici di scambio e degli standard di composizione dei messaggi è garantire sia l'interoperabilità, sia i requisiti minimi di sicurezza di seguito richiamati:

- l'integrità del messaggio;
- la riservatezza del messaggio;
- il non ripudio dei messaggi;
- l'automazione dei processi di protocollazione e smistamento dei messaggi all'interno delle Azienda;
- l'interconnessione tra Azienda, ovvero l'interconnessione tra le Ufficio Protocollo, Ufficio Organizzativo di riferimento e Ufficio Utente, nel caso di documenti interni formali;
- la certificazione dell'avvenuto inoltro e ricezione;
- l'interoperabilità dei sistemi informativi pubblici.

4.11 Firma digitale

Lo strumento che soddisfa i primi tre requisiti di cui al precedente paragrafo 4.8 è la firma digitale utilizzata per inviare e ricevere documenti per l'Azienda per sottoscrivere documenti, compresa la copia giornaliera del registro di protocollo e di riversamento, o qualsiasi altro *file* digitale con valenza giuridico-probatoria.

I messaggi ricevuti, sottoscritti con firma digitale, sono sottoposti a verifica di validità. Tale processo si realizza con modalità conformi a quanto prescritto dalla normativa vigente in materia.

4.12 Uso della posta elettronica certificata

Lo scambio dei documenti soggetti alla registrazione di protocollo è effettuato mediante messaggi, codificati in formato XML, conformi ai sistemi di posta elettronica compatibili con il protocollo SMTP/MIME definito nelle specifiche pubbliche RFC 821-822, RFC 2045-2049 e successive modificazioni o integrazioni.

Il rispetto degli standard di protocollazione, di controllo dei medesimi e di scambio dei messaggi garantisce l'interoperabilità dei sistemi di protocollo (cfr. par. 3.5 Trasmissione e interscambio dei documenti informatici).

Allo scopo di effettuare la trasmissione di un documento da un' Azienda a un'altra utilizzando l'interoperabilità dei sistemi di protocollo è necessario eseguire le seguenti operazioni:

- redigere il documento con un sistema di videoscrittura;
- inserire i dati del destinatario (almeno: denominazione, indirizzo, casella di posta elettronica);
- firmare il documento (ed eventualmente associare il riferimento temporale al documento firmato) e inviare il messaggio contenente il documento firmato digitalmente alla casella interna del protocollo;
- assegnare il numero di protocollo in uscita al documento firmato digitalmente;
- inviare il messaggio contenente il documento firmato e protocollato in uscita alla casella di posta istituzionale del destinatario.

L'utilizzo della posta elettronica certificata (PEC) consente di:

- firmare elettronicamente il messaggio;
- conoscere in modo inequivocabile la data e l'ora di trasmissione;
- garantire l'avvenuta consegna all'indirizzo di posta elettronica dichiarato dal destinatario;
- interoperare e cooperare dal punto di vista applicativo con altre Aziende appartenenti alla stessa e ad altre amministrazioni.

Gli automatismi sopra descritti consentono, in prima istanza, la generazione e l'invio in automatico di "ricevute di ritorno" costituite da messaggi di posta elettronica generati dal sistema di protocollazione della Azienda ricevente. Ciascun messaggio di ritorno si riferisce ad un solo messaggio protocollato.

I messaggi di ritorno, che sono classificati in:

- conferma di ricezione;
- notifica di eccezione;
- aggiornamento di conferma;

sono scambiati in base allo stesso standard SMTP previsto per i messaggi di posta elettronica protocollati in uscita da una Azienda e sono codificati secondo lo stesso standard MIME.

Il servizio di posta elettronica certificata è strettamente correlato all'indice della pubblica azienda (IPA), dove sono pubblicati gli indirizzi istituzionali di posta certificata associati alle Aziende.

Il documento informatico trasmesso per via telematica si intende inviato e pervenuto al destinatario se trasmesso all'indirizzo elettronico da questi dichiarato. La data e l'ora di

formazione, di trasmissione o di ricezione di un documento informatico, redatto in conformità alla normativa, vigente e alle relative regole tecniche sono opponibili ai terzi. La trasmissione del documento informatico per via telematica, con una modalità che assicuri l' avvenuta consegna, equivale alla notificazione per mezzo della posta nei casi consentiti dalla legge.

4.12 Verifica delle firme nel Servizio di Protocollo per i formati .p7m

La procedura di verifica delle firme digitali verrà eseguita a livello centralizzato dall' Ufficio di Protocollo che provvederà, altresì, all' inoltrato dei messaggi agli Uffici Organizzativi di riferimento/Uffici Utente competenti.

Su ogni client in uso ai soggetti appartenenti all' Ufficio Organizzativo di riferimento è installato il software di verifica della firma la cui modalità di utilizzo è dettagliata nell' allegato ed è stata oggetto di specifica formazione.

5. DESCRIZIONE DEL FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI

Il presente capitolo descrive il flusso di lavorazione dei documenti ricevuti, spediti o interni, e le regole di registrazione per i documenti pervenuti secondo particolari modalità di trasmissione.

5.1 Generalità

I flussi dei documenti che possono avere rilevanza giuridico probatoria, si riferiscono ai documenti:

- ricevuti dalla Azienda, dall'esterno o anche dall'interno se destinati ad essere ritrasmessi in modo formale in seno alla Azienda;
- inviati dalla Azienda, all'esterno o anche all'interno della Azienda in modo formale.

Per comunicazione informale tra Uffici si intende lo scambio di informazioni, con o senza documenti allegati, delle quali è facoltativa la conservazione. Questo genere di comunicazioni è ricevuto e trasmesso per posta elettronica interna o tramite il software documentale, e non interessa il sistema di protocollo.

5.2 Flusso dei documenti in ingresso alla Azienda

5.2.1 Provenienza esterna dei documenti

Oltre quelli richiamati nel capitolo precedente, i documenti trasmessi da soggetti esterni all'Azienda possono essere, tra gli altri, contenuti su eventuali supporti digitali rimovibili allegati a documenti cartacei. Questi documenti sono recapitati all' Ufficio di Protocollo.

I documenti che transitano attraverso il servizio postale (pubblico o privato), indirizzati a tutta l'azienda, sono consegnati all'ufficio protocollo, che si fa carico di selezionare e

smistare la corrispondenza.

5.2.2 Provenienza di documenti interni formali

Per sorgente interna dei documenti si intende qualunque Ufficio Organizzativo di Riferimento/Ufficio Utente che invia formalmente la propria corrispondenza all' Ufficio Protocollo della Azienda per essere, a sua volta, trasmessa, nelle forme opportune, ad altro Ufficio Organizzativo di Riferimento/Ufficio Utente della stessa Azienda.

Il documento è di tipo informatico secondo i formati standard illustrati nel precedente capitolo. I mezzi di recapito della corrispondenza considerati sono la posta elettronica convenzionale o certificata.

Nel caso di trasmissione interna, se al documento sono associati allegati che superano la dimensione della casella di posta elettronica, si procede ad un riversamento (nelle forme dovute), su supporto rimovibile da consegnare al destinatario del documento.

Nella fase transitoria verso la diffusione della digitalizzazione dell' azienda, i documenti interni possono essere anche di tipo analogico. In questo caso il mezzo di recapito del documento è il servizio di posta interna, che attraverso l'uso cassette porta corrispondenza destina il documento all'area di riferimento, Direzione e/o Unità Funzionali.

5.2.3. Ricezione di documenti informatici sulla casella di posta istituzionale

Di norma, la ricezione dei documenti informatici è assicurata tramite la casella di posta elettronica certificata istituzionale che è accessibile solo all'ufficio protocollo dell'Azienda.

Quando i documenti informatici pervengono all'Ufficio Protocollo, la stessa unità, previa verifica della validità della firma apposta e della leggibilità del documento, procede alla registrazione di protocollo ed alla assegnazione all' Ufficio Organizzativo di Riferimento/Ufficio Utente di competenza.

Nel caso in cui venga recapitato per errore un documento indirizzato ad altro destinatario lo stesso è restituito al mittente con le modalità che saranno successivamente illustrate.

L'operazione di ricezione dei documenti informatici avviene con le modalità previste dalle regole tecniche vigenti, recanti standard del formato dei documenti, modalità di trasmissione, definizioni dei tipi di informazioni minime ed accessorie comunemente scambiate tra le Azienda e associate ai documenti protocollati. Essa comprende anche i processi di verifica dell'autenticità, della provenienza e dell'integrità dei documenti stessi.

Qualora i messaggi di posta elettronica non siano conformi agli standard indicati dalla normativa vigente, ovvero non siano dotati di firma elettronica e si renda necessario attribuire agli stessi efficacia probatoria, il messaggio è inserito nel sistema di gestione

documentale con il formato di origine apponendo la dicitura "documento ricevuto via posta elettronica" e successivamente protocollato, smistato, assegnato e gestito. La valenza giuridico-probatoria di un messaggio così ricevuto è assimilabile a quello di una missiva non sottoscritta e comunque valutabile dal responsabile del procedimento amministrativo (RPA).

Il personale dell'Ufficio Protocollo controlla quotidianamente i messaggi pervenuti nella casella di posta istituzionale e verifica se sono da protocollare.

5.2.4 Ricezione di documenti informatici sulla casella di posta elettronica non istituzionale

Nel caso in cui il messaggio venga ricevuto su una casella di posta elettronica non istituzionale o comunque non destinata al servizio di protocollazione, il messaggio stesso viene inoltrato alla casella di posta ordinaria istituzionale protocollo@coeso.it (casella mail non PEC) per consentire la protocollazione del messaggio ricevuto. I controlli effettuati sul messaggio sono quelli sopra richiamati.

5.2.5 Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili

I documenti digitali possono essere recapitati anche per vie diverse dalla posta elettronica. Nei casi in cui, con un documento cartaceo, sono trasmessi gli allegati su supporto rimovibile, considerata l'assenza di standard tecnologici e formali in materia di registrazione di *file* digitali, l'Azienda si riserva la facoltà di acquisire e trattare tutti quei documenti informatici così ricevuti che riesce a decodificare e interpretare con le tecnologie a sua disposizione.

Superata questa fase il documento viene inserito nel flusso di lavorazione e sottoposto a tutti i controlli e adempimenti del caso.

L'acquisizione degli allegati avviene tramite il salvataggio degli stessi all'interno del server interno dell'azienda e/o nel sistema documentale previa verifica dell' assenza di elementi e/o programmi dannosi (quali ad esempio: virus, malware, ecc.), e successivamente inseriti nel sistema Servizio di Protocollo. Il supporto rimovibile, viene, di norma, riconsegnato all'utente fatto salvo il caso di supporti ottici, ad esempio i cd rom.

5.2.6 Ricezione di documenti cartacei a mezzo posta convenzionale

I documenti pervenuti a mezzo posta sono consegnati all'Ufficio Protocollo.

Le buste, o contenitori, sono inizialmente esaminati per una preliminare verifica dell'indirizzo e del destinatario apposti sugli stessi.

La corrispondenza personale non viene aperta, né protocollata, ma viene consegnata al destinatario che ne valuterà il contenuto ed eventualmente, nel caso dovesse riguardare l'istituzione, provvederà a inoltrarla all'Ufficio protocollo per la registrazione.

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

Quando la corrispondenza non rientra nelle categorie da ultimo indicate, si procede all'apertura delle buste e si eseguono gli ulteriori controlli preliminari alla registrazione. La corrispondenza in ingresso viene aperta il giorno lavorativo in cui è pervenuta e contestualmente assegnata al destinatario. La busta viene allegata al documento solo in caso di raccomandata o nell'eventuale necessità di conservazione del timbro postale.

5.2.7 Documenti cartacei ricevuti a mezzo posta convenzionale e tutela dei dati personali

Posto che l'Azienda è organizzata per ricevere documenti su carta attraverso qualsiasi Ufficio Organizzativo di riferimento aperta al pubblico, oltre, ovviamente all' Ufficio Protocollo istituzionale, ovvero se per errore la corrispondenza viene recapitata ad un Ufficio Organizzativo di riferimento quest' ultimo, ai fini di tutelare i dati personali eventualmente contenuti nella missiva, non apre le buste o i contenitori ricevuti ma rilascia ricevuta al mittente nelle forme stabilite dal Responsabile del Servizio di Protocollo, e invia, entro il giorno successivo alla ricezione, prima della chiusura del protocollo, la posta all' Ufficio Protocollo per l' apertura della corrispondenza e della protocollazione.

In ogni caso i documenti così ricevuti devono essere inviati a cura dell' Ufficio Organizzativo di Riferimento/Ufficio Utente in busta chiusa, nella stessa giornata, prima della chiusura del servizio di protocollo, all' Ufficio Protocollo per l' apertura della corrispondenza.

5.2.8 Errata ricezione di documenti digitali

Nel caso in cui pervengano, sulla casella di posta istituzionale dell'Azienda, messaggi dal cui contenuto si rileva che sono stati erroneamente ricevuti, l'operatore rispedisce il messaggio al mittente con la dicitura "Messaggio pervenuto per errore - non di competenza di questa Azienda".

5.2.9 Errata ricezione di documenti cartacei

Se la busta è indirizzata ad altro soggetto giuridico ed è ancora chiusa, viene restituita al servizio postale che provvede ad inoltrarla all'indirizzo corretto.

5.2.10 Attività di protocollazione dei documenti

Superati tutti i controlli precedentemente descritti i documenti, digitali o analogici, sono protocollati e gestiti secondo gli standard e le modalità indicate nel dettaglio nel capitolo 11.

5.2.11 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti

informatici

La ricezione di documenti comporta l'invio al mittente di due tipologie diverse di ricevute: una legata al servizio di posta certificata, l'altra al servizio di protocollazione informatica.

Nel caso di ricezione di documenti informatici per via telematica, la notifica al mittente dell'avvenuto recapito del messaggio è assicurata dal servizio di posta elettronica certificata utilizzato dall'Azienda con gli standard specifici.

Il sistema di protocollazione informatica dei documenti, in conformità alle disposizioni vigenti, provvede alla formazione e all'invio al mittente di uno dei seguenti messaggi:

- *messaggio di conferma di protocollazione:* un messaggio che contiene la conferma dell'avvenuta protocollazione in ingresso di un documento ricevuto. Si differenzia da altre forme di ricevute di recapito generate dal servizio di posta elettronica dell'Azienda in quanto segnala l'avvenuta protocollazione del documento, e quindi l'effettiva presa in carico;
- *messaggio di notifica di eccezione:* un messaggio che notifica la rilevazione di una anomalia in un messaggio ricevuto;
- *messaggio di annullamento di protocollazione:* un messaggio che contiene una comunicazione di annullamento di una protocollazione in ingresso di un documento ricevuto in precedenza;
- *messaggio di aggiornamento di protocollazione:* un messaggio che contiene una comunicazione di aggiornamento riguardante un documento protocollato ricevuto in precedenza.

5.2.12 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti cartacei

Gli addetti all' Ufficio Protocollo non possono rilasciare ricevute per i documenti che non sono soggetti a regolare protocollazione.

La semplice apposizione del timbro datario dell' Ufficio protocollo per la tenuta del protocollo sulla copia, non ha alcun valore giuridico e non comporta alcuna responsabilità del personale dell' Unità in merito alla ricezione ed all'assegnazione del documento.

Quando il documento cartaceo è consegnato direttamente dal mittente, o da altra persona incaricata l' Ufficio protocollo, ed è richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, l' Ufficio Protocollo è autorizzato a:

- fotocopiare gratuitamente la prima pagina del documento;
- apporre gli estremi della segnatura se contestualmente alla ricezione avviene anche la protocollazione;
- apporre sulla copia così realizzata il timbro dell'azienda, con la data e l'ora d'arrivo e la sigla dell'operatore.

Nel caso di corrispondenza pervenuta ad un Ufficio Organizzativo di riferimento, questo deve consegnarla all' Ufficio Protocollo allo scopo di ottenere una ricevuta valida. In caso di ricezione di documenti da parte degli uffici periferici, gli addetti restituiscono una nota di avvenuta consegna apponendo data, ora e firma dell'operatore. Il documento così ricevuto sarà consegnato all'Ufficio Protocollo entro e non oltre il giorno lavorativo successivo.

5.2.13 Conservazione dei documenti informatici

I documenti informatici ricevuti da COeSO - SdS sono archiviati sui supporti di memorizzazione esterni a cura dell'Amministratore di sistema interno, in modo non modificabile.

Tali documenti sono resi disponibili agli Ufficio Organizzativo di Riferimento/Ufficio Utente, attraverso la rete interna dell'azienda subito dopo l'operazione di assegnazione.

5.2.14 Conservazione delle copie per immagine di documenti cartacei

I documenti ricevuti su supporto cartaceo vengono acquisiti mediante scansione in formato immagine (*copia per immagine di documento analogico*) attraverso un processo di scansione che avviene secondo le fasi di seguito indicate:

- acquisizione delle immagini in modo tale che ad ogni documento, anche se composto da più pagine, corrisponda un unico *file*;
- verifica della leggibilità e della qualità delle immagini acquisite;
- memorizzazione del file delle immagini su supporto informatico, in modo non modificabile.

All' atto della ricezione del documento analogico originale consegnato presso un Ufficio Organizzativo di riferimento aperto al pubblico, questo rilascia all' Utente una ricevuta di deposito nella quale viene riportata la data e l' ora di consegna.

Una volta acquisita la copia per immagine del documento analogico, il documento informatico così ottenuto viene inoltrato all' Ufficio Protocollo per l' operazione di protocollazione.

All' atto della ricezione del documento analogico originale consegnato direttamente all' Ufficio Protocollo, questo provvede all' acquisizione della copia per immagine del documento e alla immediata protocollazione rilasciando, contestualmente, ricevuta di deposito con l' indicazione del numero di protocollo all' utente.

Le copie per immagine dei documenti cartacei sono archiviate all'interno del sistema documentale, secondo le regole vigenti, in modo non modificabile al termine del processo di scansione.

Gli originali dei documenti cartacei ricevuti, di norma vengono inviati agli Uffici Organizzativi di riferimento/Uffici Utente/Responsabile del procedimento destinatari per le operazioni di fascicolazione e conservazione. I documenti con più destinatari, sono riprodotti in formato immagine ed inviati in formato elettronico, mentre l'originale viene inviato al primo destinatario.

5.2.15. Assegnazione, presa in carico dei documenti e classificazione.

Gli addetti all' Ufficio Protocollo eseguono la prima classificazione (o classificazione di primo livello) del documento sulla base del titolario di classificazione adottato da COeSO - SdS e provvedono ad inviarlo all' Ufficio organizzativo di riferimento di destinazione che:

- esegue una verifica di congruità in base alle proprie competenze;
- in caso di errore, il documento è ritrasmesso all' Ufficio Protocollo;
- in caso di verifica positiva, esegue l' operazione di presa in carico smistandola al proprio interno, per la classificazione di livello inferiore.

5.2.16 Conservazione dei documenti nell'archivio corrente

Durante l'ultima fase del flusso di lavorazione della corrispondenza in ingresso vengono svolte le seguenti attività:

1. classificazione di livello superiore sulla base del titolario di classificazione adottato dall'Azienda;
2. fascicolazione del documento secondo le procedure previste dall'Azienda;
3. inserimento del fascicolo nel repertorio dei fascicoli nel caso di apertura di un nuovo fascicolo.

5.2.17 Conservazione dei documenti e dei fascicoli nella fase corrente

I responsabili della conservazione dei documenti e dei fascicoli nella fase corrente sono gli stessi Responsabili del procedimento che vengono incaricati all'organizzazione e alla tenuta dei fascicoli "attivi" (e chiusi in attesa di riversamento nell'archivio di deposito) e all'archiviazione dei documenti al loro interno.

5.3 Flusso dei documenti in uscita dalla Azienda

5.3.1 Sorgente interna dei documenti

Per "documenti in uscita" s'intendono quelli prodotti dal personale degli uffici dell'Azienda nell'esercizio delle proprie funzioni avente rilevanza giuridico-probatoria e destinati ad essere trasmessi ad altra azienda o ente, ovvero ad altro ufficio (Ufficio Utente o Ufficio

Organizzativo di riferimento) della stessa Azienda.

Il documento è in formato digitale e formato secondo gli standard illustrati nei precedenti capitoli.

Durante la fase transitoria di migrazione verso l' utilizzo di un sistema di gestione documentale interamente digitale, il documento può essere in formato analogico. I mezzi di recapito della corrispondenza in quest' ultimo caso sono il servizio postale, nelle sue diverse forme, e la consegna a mano direttamente da parte del mittente.

5.3.2 Verifica formale dei documenti

Ogni Ufficio Organizzativo di riferimento è autorizzato dall'Azienda, per il tramite del Responsabile del Servizio di Protocollo, a svolgere attività di registrazione di protocollo e apposizione della segnatura per la corrispondenza in uscita.

Di conseguenza tutti i documenti originali da spedire, siano essi informatici o analogici, possono essere direttamente protocollati e spediti dagli Uffici Organizzativi di riferimento, attraverso il personale autorizzato a svolgere funzioni di Ufficio Protocollo.

5.3.3 Registrazione di protocollo e segnatura

La protocollazione e la segnatura della corrispondenza in partenza, sia essa in formato digitale che in formato analogico, è effettuata direttamente dai singoli Responsabili del Procedimento, Uffici Organizzativi di riferimento o Uffici Utente abilitati come Ufficio Protocollo in quanto collegati al sistema di protocollo informatico aziendale.

5.3.4 Trasmissione di documenti informatici

Le modalità di composizione e di scambio dei messaggi, il formato della codifica e le misure di sicurezza sono realizzati in conformità alla normativa vigente.

I documenti informatici sono trasmessi all'indirizzo elettronico dichiarato dai destinatari, ovvero abilitato alla ricezione della posta per via telematica (il destinatario può essere anche interno all'Azienda).

Per la spedizione dei documenti informatici, l'Azienda si avvale del servizio di "posta elettronica certificata", conforme a quanto previsto dal decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68, offerto da un soggetto esterno in grado di assicurare la sicurezza del canale di comunicazione, di dare certezza sulla data di spedizione e di consegna dei documenti attraverso una procedura di rilascio delle ricevute di ritorno elettroniche.

Gli addetti alle operazioni di trasmissione per via telematica di atti, dati e documenti formati con strumenti informatici non possono prendere cognizione della corrispondenza telematica, duplicare con qualsiasi mezzo o cedere a terzi a qualsiasi titolo informazioni,

anche in forma sintetica o per estratto, dell'esistenza o del contenuto della corrispondenza, delle comunicazioni o dei messaggi trasmessi per via telematica, salvo che si tratti di informazioni che per loro natura o per espressa indicazione del mittente sono destinate ad essere rese pubbliche.

5.3.5 Trasmissione di documenti cartacei a mezzo posta

L'Ufficio Protocollo, addetto allo smistamento della posta centrale, è abilitato alla spedizione "fisica" della corrispondenza cartacea. L'Ufficio Protocollo provvede direttamente a tutte le operazioni di spedizione della corrispondenza provvedendo anche alla pesatura, alla ricezione e alla verifica delle distinte di raccomandate compilate dai singoli uffici provvedendo:

- alla consegna all'ufficio postale di tutta la corrispondenza ;
- alla predisposizione delle ricevute di invio e di ritorno per le raccomandate, unitamente alla distinta delle medesime da rilasciare all'ufficio postale.

5.3.6 Documenti in partenza per posta convenzionale con più destinatari

Qualora i destinatari siano più di uno vengono inviate solo le copie dell'unico originale prodotto dall' Ufficio Organizzativo di Riferimento o Ufficio Utente.

5.3.7 Inserimento delle ricevute di trasmissione nel fascicolo

La minuta del documento cartaceo spedito, ovvero le ricevute delle raccomandate, ovvero le ricevute digitali del sistema di posta certificata utilizzata per lo scambio dei documenti digitali, sono conservate all'interno del relativo fascicolo.

Gli Uffici Organizzativi di riferimento che effettuano la spedizione di documenti informatici o cartacei curano direttamente anche l' archiviazione delle ricevute di ritorno.

6. REGOLE DI ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI

Il presente capitolo riporta le regole di smistamento ed assegnazione dei documenti ricevuti.

6.1 Regole disponibili con il Servizio di Protocollo

Il Servizio di Protocollo, per abbreviare il processo di assegnazione del materiale documentario oggetto di lavorazione, utilizza l'organigramma dell'Azienda.

All'assegnazione segue la presa in carico del documento da parte di una persona incaricata per ogni Ufficio Organizzativo di Riferimento, che provvede a inoltrarlo all'addetto istruttore della pratica. In questa sede viene eseguita la classificazione di specificazione della classe del documento, secondo le voci del titolare.

6.2 Attività di assegnazione

L'attività di assegnazione consiste nell'inviare un documento protocollato e segnato all'Ufficio Organizzativo di riferimento competente in base alla classificazione di primo livello del titolare, effettuata direttamente dall'Ufficio Protocollo.

Con l'assegnazione si provvede al conferimento della responsabilità del procedimento amministrativo ad un soggetto fisico e alla trasmissione del materiale documentario oggetto di lavorazione.

Effettuato lo smistamento e l'assegnazione, il Responsabile del procedimento provvede alla presa in carico del documento ne verifica la competenza e, se esatta, provvede alla presa in carico del documento che gli è stato assegnato.

I termini per la definizione del procedimento amministrativo che prende avvio dal documento, decorrono comunque dalla data di protocollazione.

Il sistema di gestione informatica dei documenti memorizza tutti i passaggi, conservando, per ciascuno di essi, l'identificativo dell'utente che effettua l'operazione, la data e l'ora di esecuzione.

6.3 Corrispondenza di particolare rilevanza

Quando un documento pervenuto appare di particolare rilevanza, indipendentemente dal supporto utilizzato, è preventivamente inviato in visione al Direttore o ai responsabili delle Unità Funzionali che provvedono ad individuare l'Ufficio Organizzativo di riferimento competente a trattare il documento fornendo eventuali indicazioni per l'espletamento della pratica.

6.4 Assegnazione dei documenti ricevuti in formato digitale

I documenti ricevuti dall'Azienda all'Ufficio Protocollo, per via telematica, o comunque disponibili in formato digitale, sono assegnati all'Ufficio Organizzativo di riferimento competente attraverso i canali telematici dell'Azienda al termine delle operazioni di registrazione, segnatura di protocollo e memorizzazione.

Ogni Unità Funzionale individua un addetto incaricato allo smistamento che verifica l'assegnazione di detti documenti attraverso la consultazione della cartella riferita alla propria Unità Funzionale, creata all'interno del Sistema gestionale.

Il responsabile dell'Unità Funzionale è in grado di visualizzare i documenti, attraverso le funzionalità del Servizio di protocollo e, in base alle abilitazioni possedute, potrà:

- visualizzare gli estremi del documento;
- visualizzare il contenuto del documento;
- individuare come assegnatario il Responsabile del procedimento competente per la materia a cui si riferisce il documento ed assegnare il documento in questione.

La "presa in carico" dei documenti informatici viene registrata dal Servizio di protocollo in

modo automatico e la data di ingresso dei documenti negli Uffici Organizzativi di riferimento competenti coincide con la data di assegnazione degli stessi.

I destinatari del documento per "competenza" e/o "per conoscenza" lo ricevono esclusivamente in formato digitale.

6.5 Assegnazione dei documenti ricevuti in formato cartaceo

Al termine delle operazioni di registrazione, segnatura dei documenti ricevuti dall'Azienda in formato cartaceo, i documenti medesimi sono assegnati al Responsabile del Procedimento di competenza per via informatica attraverso la rete interna dell'azienda.

L'originale cartaceo riceve il seguente trattamento:

- viene acquisito in formato immagine con l'ausilio di *scanner*;
- viene consegnato al Responsabile del Procedimento competente,

Il ritiro giornaliero della corrispondenza cartacea in arrivo da parte degli Uffici Organizzativi di Riferimento, Uffici Utente e Responsabile del Procedimento avviene presso l'Ufficio Protocollo, che provvede allo smistamento.

Attraverso le funzioni del Servizio di Protocollo e in base alle abilitazioni previste il responsabile dell'Ufficio Organizzativo di riferimento riceve notifica dell'arrivo del documento ad esso indirizzato e potrà:

- visualizzare gli estremi del documento;
- visualizzare il contenuto del documento
- individuare come assegnatario il Responsabile del procedimento competente sulla materia oggetto del documento.

6.6 Modifica delle assegnazioni

Nel caso di assegnazione errata, gli Uffici Organizzativi di Riferimento o gli Uffici Utente che ricevono il documento comunica l'errore all' Ufficio Protocollo, che procederà ad una nuova assegnazione.

Nel caso in cui un documento assegnato erroneamente ad un Ufficio Utente afferisca a competenze attribuite ad altro Ufficio Utente dello stesso Ufficio Organizzativo di riferimento, l'abilitazione al relativo cambio di assegnazione è attribuita all'addetto incaricato allo smistamento per ogni Unità Funzionale.

Il sistema di gestione informatica del protocollo tiene traccia di tutti i passaggi memorizzando l'identificativo dell'utente che effettua l'operazione con la data e l'ora di esecuzione.

7. REGOLE DI ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI

INVIATI

L'azienda si è dotata di un sistema decentrato per la protocollazione e l'invio di documenti all'esterno, prevedendo all'interno di ogni Unità Funzionale almeno un addetto che svolga funzioni di Ufficio Protocollo e provveda allo smistamento e protocollazione dei documenti in uscita.

L'assegnazione all'Unità funzionale di riferimento, nonché all'operatore avviene mediante le funzionalità operative del Servizio di protocollo, il quale contestualmente dà conferma dell'avvenuta protocollazione del documento nel sistema unico di protocollazione aziendale.

8. RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ DI REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO, ORGANIZZAZIONE E TENUTA DEI DOCUMENTI

Il Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico è individuato nel responsabile dell'Unità Funzionale Servizi Tecnico Amministrativi, relativamente all'organizzazione e alla tenuta dei registri di protocollo all'interno dell'Azienda.

8.1 Servizio archivistico

Il servizio archivistico è funzionalmente integrato nel servizio per la tenuta del protocollo informatico, ma strutturalmente e gerarchicamente distinto. Alla guida del servizio archivistico è preposto il Responsabile della Conservazione che si coordina con il Responsabile del Servizio di Protocollo e, come previsto dalla normativa vigente, svolge i seguenti compiti:

- a) definisce le caratteristiche e i requisiti del sistema di conservazione in funzione della tipologia dei documenti da conservare, della quale tiene evidenza, in conformità alla normativa vigente;
- b) gestisce il processo di conservazione e ne garantisce nel tempo la conformità alla normativa vigente;
- c) genera 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) assicura la verifica periodica, con cadenza non superiore ai cinque anni, dell'integrità degli archivi e della leggibilità degli stessi;
- 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) adotta 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 gli organi giudiziari e amministrativi dello Stato, al versamento dei documenti conservati all'archivio centrale dello Stato e agli archivi di Stato secondo quanto previsto dalle norme vigenti;
- m) predispone il manuale di conservazione e ne cura l'aggiornamento periodico in presenza di cambiamenti normativi, organizzativi, procedurali o tecnologici rilevanti;

I servizi in argomento sono stati identificati e formalizzati prima di rendere operativo il servizio di gestione informatica del protocollo, dei documenti e degli archivi.

9. ELENCO DEI DOCUMENTI ESCLUSI DALLA REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO E DOCUMENTI SOGGETTI A REGISTRAZIONE PARTICOLARE

9.1 Documenti esclusi

Sono, esclusi dalla registrazione di protocollo tutti i documenti di cui all'art. 53, comma 5, del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 come le gazzette ufficiali, i bollettini ufficiali e i notiziari della pubblica amministrazione, le note di ricezione delle circolari e altre disposizioni, i materiali statistici, gli atti preparatori interni, i giornali, le riviste, i libri, i materiali pubblicitari, gli inviti a manifestazioni e tutti i documenti già soggetti a registrazione particolare dell'amministrazione.

Nell' allegato vengono analiticamente individuati i documenti esclusi dalla registrazione di protocollo.

10. SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE E PIANO DI CONSERVAZIONE

10.1 Protezione e conservazione degli archivi pubblici

10.1.1 Caratteristiche generali

Il presente capitolo contiene il sistema di classificazione dei documenti, di formazione del fascicolo e di conservazione dell'archivio, con l'indicazione dei tempi e delle modalità di aggiornamento, dei criteri e delle regole di selezione e scarto della documentazione, anche con riferimento all'uso di supporti sostitutivi e di consultazione e movimentazione dei fascicoli.

La classificazione dei documenti, destinata a realizzare una corretta organizzazione dei documenti nell'archivio, è obbligatoria per legge e si avvale del piano di classificazione (titolario), cioè di quello che si definisce "sistema precostituito di partizioni astratte gerarchicamente ordinate, individuato sulla base dell'analisi delle funzioni dell'ente, al quale viene ricondotta la molteplicità dei documenti prodotti".

Il titolare e il piano di conservazione sono predisposti, verificati e/o confermati antecedentemente all'avvio delle attività di protocollazione informatica e di archiviazione, considerato che si tratta degli strumenti che consentono la corretta formazione, gestione e archiviazione della documentazione dell'azienda.

Il titolare e il piano di conservazione sono adottati dall'azienda con atti formali.

10.1.2 Misure di protezione e conservazione degli archivi pubblici

Gli archivi e i singoli documenti dello Stato, delle regioni e degli enti pubblici sono beni culturali inalienabili.

I singoli documenti sopra richiamati (analogici ed informatici, ricevuti, spediti e interni formali) sono quindi inalienabili, sin dal momento dell'inserimento di ciascun documento nell'archivio dell'Azienda, di norma mediante l'attribuzione di un numero di protocollo e di un codice di classificazione.

L'archivio non può essere smembrato, e deve essere conservato nella sua organicità. L'eventuale trasferimento ad altre persone giuridiche di complessi organici di documentazione è subordinato all'autorizzazione della direzione generale per gli archivi.

Per l'archiviazione e la custodia nella sezione di deposito, o storica, dei documenti contenenti dati personali, si applicano le disposizioni di legge sulla tutela della riservatezza dei dati personali, sia che si tratti di supporti informatici che di supporti convenzionali.

10.2 Titolario o piano di classificazione

10.2.1 Titolario

Il piano di classificazione è lo schema logico utilizzato per organizzare i documenti d'archivio in base alle funzioni e alle materie di competenza dell'ente.

Il piano di classificazione si suddivide in titoli, classi, sottoclassi, categorie e sottocategorie o, più in generale, in voci di I livello, II livello, III livello.

Il titolo individua per lo più funzioni primarie e di organizzazione dell'ente (macrofunzioni); le successive partizioni, classi e sottoclassi, corrispondono a specifiche competenze che rientrano concettualmente nella macrofunzione descritta dal titolo, articolandosi gerarchicamente tra loro in una struttura ad albero rovesciato, secondo lo schema riportato nell'allegato

Titoli, classi, sottoclassi etc. sono nel numero prestabilito dal titolario di classificazione e non sono modificabili né nel numero né nell'oggetto, se non per provvedimento esplicito del vertice dell'azienda.

Il titolario è uno strumento suscettibile di aggiornamento: esso deve infatti descrivere le funzioni e le competenze dell'ente, soggette a modifiche in forza delle leggi e dei regolamenti. L'aggiornamento e la revisione del titolario compete esclusivamente al vertice dell'azienda.

Dopo ogni modifica del titolario, l'Azienda provvede ad informare tutti i soggetti abilitati all'operazione di classificazione dei documenti e a dare loro le istruzioni per il corretto utilizzo delle nuove classifiche.

Il titolario non è retroattivo: non si applica, cioè, ai documenti protocollati prima della sua introduzione.

Il sistema di protocollazione garantisce la storicizzazione delle variazioni di titolario e la possibilità di ricostruire le diverse voci nel tempo, mantenendo stabili i legami dei fascicoli e dei documenti con la struttura del titolario vigente al momento della produzione degli stessi.

Per ogni specifica voce viene riportata la data di inserimento e la data di variazione.

Di norma le variazioni vengono introdotte a partire dal 1 gennaio dell'anno successivo a quello di approvazione del nuovo titolario e hanno durata almeno per l'intero anno.

10.2.2 Classificazione dei documenti

La classificazione è l'operazione finalizzata alla organizzazione dei documenti, secondo un ordinamento logico, in relazione alle funzioni e alle competenze della Azienda.

Essa è eseguita a partire dal titolario di classificazione facente parte del piano di conservazione dell'archivio.

Tutti i documenti ricevuti e prodotti dagli Uffici Organizzativi di riferimento dell'Azienda, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono classificati in base al sopra citato titolario.

Mediante la classificazione si assegna al documento, oltre al codice completo dell'indice di classificazione (titolo, classe, sottoclasse), il numero del fascicolo ed eventualmente del sottofascicolo.

Le operazioni di classificazione possono essere svolte in momenti diversi: l' addetto alla registrazione di protocollo inserisce la voce di livello più alto, mentre l' attribuzione delle voci di dettaglio è demandata all' incaricato della trattazione della pratica.

10.3 Fascicoli

10.3.1 Fascicolazione dei documenti

Tutti i documenti registrati nel sistema di protocollo informatico e/o classificati, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono riuniti in fascicoli.

Ogni documento, dopo la classificazione, viene inserito nel fascicolo di riferimento.

I documenti sono archiviati all'interno di ciascun fascicolo, o, all'occorrenza, sottofascicolo o inserto, secondo l'ordine cronologico di registrazione.

10.3.2 Apertura del fascicolo

Qualora un documento dia luogo all'avvio di un nuovo procedimento amministrativo, in base all'organizzazione dell'Azienda, il Responsabile del procedimento provvede all'apertura di un nuovo fascicolo. La formazione di un nuovo fascicolo avviene attraverso l'operazione di "apertura" che comprende la registrazione di alcune informazioni essenziali:

- indice di classificazione (cioè titolo, classe, sottoclasse, età);
- numero del fascicolo;
- oggetto del fascicolo, individuato sulla base degli standard definiti dall'Azienda;
- data di apertura del fascicolo;
- Azienda e Ufficio Organizzativo di riferimento;
- collocazione fisica, di eventuali documenti cartacei;
- livello di riservatezza, se diverso da quello standard applicato dal sistema.

Il fascicolo, di norma, viene aperto all'ultimo livello della struttura gerarchica del titolario.

10.3.3 Chiusura del fascicolo

Il fascicolo viene chiuso al termine del procedimento amministrativo o con l'esaurimento dell'affare.

La data di chiusura si riferisce alla data dell'ultimo documento prodotto.

Esso viene archiviato rispettando l'ordine di classificazione e la data della sua chiusura. Gli

elementi che individuano un fascicolo sono gestiti dal Responsabile del procedimento, il quale è tenuto pertanto all'aggiornamento del repertorio dei fascicoli.

10.3.4 Processo di assegnazione dei fascicoli

Quando un nuovo documento viene recapitato all' Azienda, ogni Unità Funzionale compresa la Direzione stabilisce, attraverso il proprio personale individuato e con l'ausilio delle funzioni di ricerca del sistema di protocollo informatizzato, se il documento stesso debba essere ricollegato ad un affare o procedimento in corso e pertanto debba essere inserito in un fascicolo già esistente oppure se il documento si riferisce a un nuovo affare, o procedimento, per cui è necessario aprire un nuovo fascicolo.

A seconda delle ipotesi, si procede come segue:

- se il documento si ricollega ad un *affare o procedimento in corso*, il Responsabile del procedimento:
 - seleziona il relativo fascicolo;
 - collega la registrazione di protocollo del documento al fascicolo selezionato;
 - invia il documento all'Ufficio Utente cui è assegnata la pratica;
- se il documento dà avvio ad un *nuovo fascicolo*:
 - esegue l'operazione di apertura del fascicolo;
 - collega la registrazione di protocollo del documento al nuovo fascicolo aperto;
 - assegna il documento ad un istruttore;
 - invia il documento con il relativo fascicolo, al dipendente, che dovrà istruire la pratica per competenza.

10.3.5 Modifica dell'assegnazione dei fascicoli

Quando si verifica un errore nell'assegnazione di un fascicolo, il soggetto abilitato all'operazione di fascicolazione provvede a correggere le informazioni inserite nel sistema informatico e ad inviare il fascicolo all' Ufficio Organizzativo di riferimento di competenza.

Il sistema di gestione informatizzata dei documenti tiene traccia di questi passaggi, memorizzando, per ciascuno di essi, l'identificativo dell'operatore di Ufficio Utente che effettua la modifica, con la data e l'ora dell'operazione.

10.3.6 Repertorio dei fascicoli

I fascicoli, sono annotati nel repertorio dei fascicoli.

Il repertorio dei fascicoli, ripartito per ciascun titolo del titolare, è lo strumento di gestione e di reperimento dei fascicoli.

La struttura del repertorio rispecchia quella del titolare di classificazione e quindi varia in concomitanza con l'aggiornamento di quest'ultimo.

Mentre il titolare rappresenta in astratto le funzioni e le competenze che l'ente può esercitare in base alla propria missione istituzionale, il repertorio dei fascicoli rappresenta in

concreto le attività svolte e i documenti prodotti in relazione a queste attività.

Nel repertorio sono indicati:

- la data di apertura;
- l' indice di classificazione completo (titolo, classe, sottoclasse, etc.);
- il numero di fascicolo (ed altre eventuali partizioni in sottofascicoli e inserti);
- la data di chiusura;
- l' oggetto del fascicolo (ed eventualmente l' oggetto dei sottofascicoli e inserti);
- l' annotazione sullo status relativo al fascicolo, se cioè sia ancora una "pratica" corrente, o se abbia esaurito la valenza amministrativa immediata e sia quindi da mandare in deposito, oppure, infine, se sia da scartare o da passare all' archivio storico;

Il repertorio dei fascicoli è costantemente aggiornato.

10.4 Consultazione e movimentazione dell'archivio corrente, di deposito e storico

10.4.1 Principi generali

La richiesta di consultazione, e di conseguenza di movimentazione dei fascicoli, può pervenire dall'interno dell'azienda, oppure da utenti esterni, per scopi giuridico-amministrativi o per scopi storici.

10.4.2 Consultazione ai fini giuridico-amministrativi

Il diritto di accesso ai documenti è disciplinato dall'art. 24 della legge 7 agosto 1990, n. 241 come sostituito dall'art. 16 della legge 11 febbraio 2005, n.15. Inoltre questa azienda si è dotata, con atto della Giunta Esecutiva n. 3 punto 5 del 24 giugno 2011, del "*Regolamento dei procedimenti, del diritto di accesso e della pubblicità degli atti amministrativi e di gestione*", consultabile sul sito istituzionale nella sezione Azienda/regolamenti. Tale regolamento disciplina anche le modalità di accesso alla documentazione amministrativa prodotta da COeSO - SdS.

10.4.3 Consultazione da parte di personale esterno all'azienda

La domanda di accesso ai documenti viene presentata/inviata all'Ufficio Protocollo, che provvede a smistarla/inoltrarla alla Direzione o all'Unità Funzionale di riferimento.

La consultazione dei documenti è possibile esclusivamente sotto la diretta sorveglianza del personale addetto. Il rilascio di copie dei documenti dell'archivio, quando richiesto, avviene previo rimborso delle spese di riproduzione, secondo le procedure e le tariffe stabilite dall'azienda.

In caso di pratiche momentaneamente irreperibili, in cattivo stato di conservazione, in

restauro o rilegatura, oppure escluse dal diritto di accesso conformemente alla normativa vigente, il responsabile rilascia apposita dichiarazione.

10.4.4 Consultazione da parte di personale interno all'azienda

Gli Uffici Organizzativi di riferimento, per motivi di consultazione, possono richiedere in ogni momento i fascicoli conservati nella sezione archivistica di deposito compilando appositi moduli.

L'affidamento temporaneo di un fascicolo già versato all'archivio avviene solamente per il tempo strettamente necessario all'esaurimento di una procedura o di un procedimento amministrativo.

Tale movimentazione viene registrata a cura dell'addetto individuato per la Direzione e per ogni Unità Funzionale in un apposito registro di carico e scarico, dove, oltre ai dati contenuti nella richiesta, compaiono la data di consegna e quella di restituzione, nonché eventuali note sullo stato della documentazione, in modo da riceverla nello stesso stato in cui è stata consegnata. L'addetto del servizio archivistico verifica che la restituzione dei fascicoli affidati temporaneamente avvenga alla scadenza prevista.

L'affidatario dei documenti non estrae i documenti originali dal fascicolo, né altera l'ordine, degli stessi rispettandone la sedimentazione archivistica e il vincolo.

Nel caso di accesso ad archivi informatici, la richiesta di consultazione viene inviata al Responsabile della Conservazione attraverso la compilazione di appositi moduli, il quale provvede all'inoltro di tale richiesta al Conservatore esterno individuato da COeSO -SdS.

11. MODALITÀ DI PRODUZIONE E DI CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO INFORMATICO

Il presente capitolo illustra le modalità di produzione e di conservazione delle registrazioni di protocollo informatico, nonché le modalità di registrazione delle informazioni annullate o modificate nell'ambito di ogni sessione di attività di registrazione.

11.1 Unicità del protocollo informatico

Nell'ambito della Azienda il registro generale di protocollo è unico al pari della numerazione progressiva delle registrazioni di protocollo.

La numerazione si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia dal primo gennaio dell'anno successivo. Il numero di protocollo individua un unico documento e, di conseguenza, ogni documento reca un solo numero di protocollo. Il numero di protocollo è costituito da almeno sette cifre numeriche.

Non è consentita in nessun caso la cosiddetta registrazione "a fronte", cioè l'utilizzo di un unico numero di protocollo per il documento in arrivo e per il documento in partenza. La documentazione che non è stata registrata presso l'Ufficio Protocollo aziendale viene considerata giuridicamente inesistente presso l'azienda.

Non è consentita la protocollazione di un documento già protocollato. Il registro di protocollo è un atto pubblico originario, che fa fede della tempestività e dell'effettivo ricevimento e spedizione di un documento, indipendentemente dalla regolarità del documento stesso, ed è idoneo a produrre effetti giuridici. Il registro di protocollo è soggetto alle forme di pubblicità e di tutela di situazioni giuridicamente rilevanti previste dalla normativa vigente.

11.2 Registro giornaliero di protocollo

Il RSP provvede alla produzione del registro giornaliero di protocollo, costituito dall'elenco delle informazioni inserite con l'operazione di registrazione di protocollo nell'arco di uno stesso giorno.

Il registro giornaliero di protocollo viene inviato al conservatore esterno (accreditato presso l'AgID) entro il giorno successivo nei normali giorni lavorativi, o comunque nel primo giorno lavorativo utile.

11.3 Registrazione di protocollo

Di seguito vengono illustrate le regole "comuni" di registrazione del protocollo, valide per tutti i tipi di documenti trattati dall'Azienda (ricevuti, trasmessi ed interni formali, digitali o informatici e analogici).

Su ogni documento ricevuto, o spedito, dall'Azienda è effettuata una registrazione di protocollo con il sistema di gestione del protocollo informatico, consistente nella memorizzazione dei dati obbligatori.

Tale registrazione è eseguita in un'unica operazione, senza possibilità, per l'operatore, di inserire le informazioni in più fasi successive.

Ciascuna registrazione di protocollo contiene, almeno, i seguenti dati obbligatori:

- il numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- la data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- il mittente che ha prodotto il documento;
- il destinatario del documento;
- l'oggetto del documento;

Le variazioni su "oggetto", "mittente" e "destinatario" vengono mantenute con un criterio di storicizzazione dal Servizio di protocollo, evidenziando data, ora e utente che ha effettuato la modifica.

Le registrazioni di protocollo, in armonia con la normativa vigente, prevedono elementi accessori, rilevanti sul piano amministrativo, organizzativo e gestionale, sempre che le rispettive informazioni siano disponibili.

Tali dati facoltativi sono descritti nei paragrafi seguenti.

11.3.1 Documenti informatici

I documenti informatici sono ricevuti, e trasmessi, in modo formale sulla/dalla casella di posta elettronica certificata istituzionale dell'Azienda.

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

Tali documenti sono memorizzati nel sistema, in modo non modificabile, al termine delle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo.

11.3.2 Documenti analogici (cartacei e supporti rimovibili)

I documenti analogici sono ricevuti e trasmessi con i mezzi tradizionali della corrispondenza.

La registrazione di protocollo di un documento cartaceo ricevuto, così come illustrato nel seguito, viene sempre eseguita in quanto l'Azienda ha la funzione di registrare l'avvenuta ricezione.

Nel caso di documenti cartacei in uscita la protocollazione è effettuata dagli addetti individuati in ogni Unità Funzionale.

11.4 Elementi facoltativi delle registrazioni di protocollo

Al fine di migliorare l'efficacia e l'efficienza dell'azione amministrativa, il RSP, con proprio provvedimento, può modificare e integrare gli elementi facoltativi del protocollo.

La registrazione degli elementi facoltativi del protocollo, può essere modificata, integrata e cancellata in base alle effettive esigenze dell' Ufficio Protocollo o degli Uffici Organizzativi di riferimento.

In caso di necessità, i dati facoltativi sono modificabili senza necessità di annullare la registrazione di protocollo, fermo restando che il sistema informatico di protocollo registra tali modifiche.

Per quanto concerne i campi integrativi, facoltativi presenti nel Servizio di Protocollo sono previste specifiche funzionalità che consentono di gestire:

- il numero di protocollo e la data o solo la data se presente;
- ulteriori informazioni sul mittente/destinatario, soprattutto se persona giuridica;

- l'indirizzo completo del mittente/destinatario (via, numero civico, CAP, città, provincia, stato civile, sesso);
- il codice fiscale;
- il numero della partita IVA;
- il recapito telefonico;
- Ufficio Organizzativo di riferimento /Ufficio Utente competente;
- riferimento agli allegati, se presenti;
- classificazione del documento (titolo).

11.5 Segnatura di protocollo dei documenti

L'operazione di segnatura di protocollo è effettuata contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo.

La segnatura di protocollo è l'apposizione, o l'associazione all'originale del documento, in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso.

Essa consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile.

11.5.1 Documenti informatici

I dati della segnatura di protocollo di un documento informatico sono attribuiti, 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)* reso disponibile dagli organi competenti. Le informazioni minime incluse nella segnatura sono le seguenti:

- codice identificativo dell'azienda;
- data e numero di protocollo del messaggio ricevuto o inviato;
- l' oggetto
- il mittente
- il destinatario o i destinatari
- È facoltativo riportare le seguenti informazioni:
 - denominazione dell'azienda;
 - indice di classificazione;
- codice identificativo dell' Ufficio Organizzativo di riferimento a cui il documento è destinato/assegnato o che ha prodotto il documento;
- numero di fascicolo.

Per i documenti informatici in partenza possono essere specificate, in via facoltativa, anche le seguenti informazioni:

- persona, ufficio destinatario;
- indice di classificazione

- individuazione degli allegati;
- informazioni sul procedimento e sul trattamento.

La struttura ed i contenuti del *file* di segnatura di protocollo di un documento informatico sono conformi alle disposizioni tecniche vigenti.

Quando il documento è indirizzato ad altre Azienda la segnatura di protocollo può includere tutte le informazioni di registrazione del documento.

L'Azienda che riceve il documento informatico può utilizzare tali informazioni per automatizzare le operazioni di registrazione di protocollo del documento ricevuto.

Qualora l'Azienda decida di scambiare con altre Azienda informazioni non previste tra quelle definite come facoltative, può estendere il *file* di cui sopra, nel rispetto delle regole tecniche dettate dal COeSO - SdS, includendo le informazioni specifiche stabilite di comune accordo con l'Azienda con cui interagisce.

11.5.2 Documenti cartacei

La segnatura di protocollo di un documento cartaceo avviene attraverso l'apposizione di una etichetta sulla quale vengono riportate le seguenti informazioni relative alla registrazione di protocollo:

- codice identificativo dell'azienda;
- codice identificativo dell'Azienda;
- data e numero di protocollo del documento.

L'operazione di segnatura dei documenti in partenza viene effettuata direttamente dall'Ufficio Organizzativo di riferimento/Ufficio Utente/Responsabile del Procedimento competente che redige il documento, se abilitata come Ufficio Protocollo, alla protocollazione dei documenti in uscita.

L'operazione di acquisizione dell'immagine dei documenti cartacei viene effettuata solo dopo che l'operazione di segnatura è stata eseguita, in modo da "acquisire" con l'operazione di scansione, come immagine, anche il "segno" sul documento.

Se è prevista l'acquisizione del documento cartaceo in formato immagine, il "segno" della segnatura di protocollo viene apposto sulla prima pagina dell'originale; in caso contrario il "segno" viene apposto sul retro della prima pagina dell'originale.

11.6 Annullamento delle registrazioni di protocollo

La necessità di modificare - anche un solo campo tra quelli obbligatori della registrazione di protocollo, registrate in forma non modificabile - per correggere errori verificatisi in sede di immissione manuale di dati o attraverso l'interoperabilità dei sistemi di protocollo mittente e destinatario, comporta l'obbligo di annullare l'intera registrazione di protocollo.

Le informazioni relative alla registrazione di protocollo annullata rimangono memorizzate nel registro informatico del protocollo, compresa la data, l'ora e l'autore dell'annullamento e gli estremi dell'autorizzazione all'annullamento del protocollo rilasciata dal RSP.

In tale ipotesi la procedura riporta la dicitura "annullato" in posizione visibile e tale, da consentire la lettura di tutte le informazioni originarie. Il sistema registra l'avvenuta rettifica, la data ed il soggetto che è intervenuto.

Solo il RSP è autorizzato ad annullare, ovvero a dare disposizioni di annullamento delle registrazioni di protocollo.

L'annullamento di una registrazione di protocollo generale deve essere richiesto con specifica nota, adeguatamente motivata, indirizzata al RSP.

Analoga procedura di annullamento va eseguita quando, stante le funzioni primarie di certificazione riconosciute dalle norme all' Ufficio Protocollo, emerge che ad uno stesso documento in ingresso, ricevuto con mezzi di trasmissione diversi quali, ad esempio originale cartaceo, email, siano stati attribuiti più numeri di protocollo.

11.7 Livello di riservatezza

Il Servizio di protocollo applica automaticamente il livello di riservatezza "base" a tutti i documenti protocollati.

Il Responsabile del Procedimento che effettua l'operazione di apertura di un nuovo fascicolo ne fissa anche il livello di riservatezza.

Il livello di riservatezza applicato ad un fascicolo è acquisito automaticamente da tutti i documenti che vi confluiscono, se a questi è stato assegnato un livello di riservatezza minore od uguale. I documenti invece che hanno un livello di riservatezza superiore lo mantengono.

11.8 Casi particolari di registrazioni di protocollo

Tutta la corrispondenza diversa da quella di seguito descritta viene regolarmente aperta, protocollata e assegnata con le modalità e le funzionalità proprie del Servizio di protocollo.

11.8.1 Circolari e disposizioni generali

Gli ordini di servizio, di norma, non vengono protocollati.

Le circolari ricevute vengono protocollate nel registro ufficiale di protocollo.

Le disposizioni generali e tutte le altre comunicazioni interne, di norma, si registrano con un solo numero di protocollo nel registro di protocollo interno.

11.8.2 Documenti cartacei in uscita con più destinatari

Qualora i destinatari siano in numero maggiore di uno, la registrazione di protocollo è unica e viene riportata solo sul documento originale.

11.8.3 Documenti cartacei ricevuti a mezzo telegramma

I telegrammi vanno di norma inoltrati al servizio protocollo come documenti senza firma, specificando tale modalità di trasmissione nel sistema di protocollo informatico.

11.8.4 Domande di partecipazione a concorsi, avvisi, selezioni, corsi e borse di studio

La corrispondenza ricevuta con rimessa diretta dall'interessato, o da persona da questi delegata, viene protocollata al momento della presentazione e con la medesima procedura deve essere trattata la corrispondenza ricevuta in formato digitale o per posta. In tutti i casi si provvede alla consegna di una ricevuta attestante l'avvenuta ricezione con gli estremi di protocollo.

Nell'eventualità che non sia possibile procedere immediatamente alla registrazione dei documenti ricevuti con rimessa diretta, gli stessi saranno accantonati e protocollati successivamente. In questo caso al mittente, o al suo delegato, viene rilasciata ugualmente ricevuta senza gli estremi del protocollo.

11.8.5 Fatture, assegni e altri valori di debito o credito

Le fatture, gli assegni o altri valori di debito o credito sono protocollate automaticamente dal Servizio di protocollo sul registro ufficiale di protocollo e visibili all'interno del sistema gestionale.

11.8.6 Protocollazione di documenti inerenti gare di appalto confezionate su supporti cartacei

La corrispondenza che riporta l'indicazione "offerta" - "gara d'appalto" - "preventivo" o simili, o dal cui involucro è possibile evincere che si riferisce alla partecipazione ad una gara, non deve essere aperta, ma protocollata in arrivo con l'apposizione della segnatura, della data e dell'ora e dei minuti di registrazione direttamente sulla busta, plico o simili, e deve essere inviata all'Ufficio Organizzativo di riferimento competente.

È compito dello stesso Ufficio Organizzativo di riferimento provvedere alla custodia delle buste o dei contenitori protocollati, con mezzi idonei, sino all'espletamento della gara stessa.

Dopo l'apertura delle buste l'Ufficio Organizzativo di riferimento che gestisce la gara d'appalto riporta gli estremi di protocollo indicati sulla confezione esterna su tutti i documenti in essa contenuti.

Per motivi organizzativi tutti gli Uffici Organizzativi di riferimento sono tenuti ad informare preventivamente il Responsabile del servizio di protocollo dell'amministrazione in merito alle scadenze di concorsi, gare, bandi di ogni genere.

11.8.7 Protocolli urgenti

La richiesta di protocollare urgentemente un documento è collegata ad una necessità indifferibile e di tipo straordinario.

Solo in questo caso il RSP si attiva garantendo, nei limiti del possibile, la protocollazione del documento con la massima tempestività a partire dal momento della disponibilità del documento digitale, o cartaceo, da spedire. Tale procedura viene osservata sia per i documenti in ingresso che per quelli in uscita.

11.8.8 Documenti non firmati

L'operatore di protocollo attesta la data, la forma e la provenienza per ogni documento.

Le lettere anonime, pertanto, devono essere protocollate e identificate come tali, con la dicitura "mittente sconosciuto o anonimo" e "documento non sottoscritto".

Per le stesse ragioni le lettere con mittente, prive di firma, vanno protocollate e vengono identificate come tali. È poi compito dell'Ufficio Organizzativo di riferimento di competenza e, in particolare, del Responsabile del procedimento valutare, se il documento privo di firma debba ritenersi valido e come tale trattato dall'ufficio assegnatario.

11.8.9 Protocollazione dei messaggi di posta elettronica convenzionale

Considerato che l'attuale sistema di posta elettronica convenzionale non consente una sicura individuazione del mittente, questa tipologia di corrispondenza è trattata come segue:

- caso di invio, come allegato, di un documento scansionato munito di firma autografa: fermo restando che il Responsabile del procedimento deve verificare la provenienza certa dal documento, in caso di mittente non verificabile, il Responsabile del procedimento valuta, caso per caso, l'opportunità di trattare il documento inviato via *e-mail*;
- caso di invio, in allegato, di un documento munito di firma digitale, o di invio di un messaggio firmato con firma digitale: il documento e/o il messaggio sono considerati come un documento elettronico inviato con qualunque mezzo di posta;
- caso di invio di una *e-mail* contenente un testo non sottoscritto: sarà considerata come missiva anonima.

11.8.10 Protocollazione di documenti digitali pervenuti erroneamente

Nel caso in cui sia protocollato un documento digitale erroneamente inviato a COeSO -SdS, l'addetto al protocollo, previa autorizzazione del RSP, provvede o ad annullare il protocollo stesso o a protocollare il documento in uscita indicando nell'oggetto "protocollato per errore" e rispedisce il messaggio al mittente.

11.8.11 Ricezione di documenti cartacei pervenuti erroneamente

Nel caso in cui sia protocollato un documento cartaceo erroneamente inviato a COeSO -SdS, l'addetto al protocollo, previa autorizzazione del RSP, provvede o ad annullare il protocollo stesso o a protocollare il documento in uscita, indicando nell'oggetto "protocollato per errore"; il documento oggetto della rettifica viene restituito al mittente con la dicitura "protocollato per errore".

11.8.12 Differimento delle registrazioni

Le registrazioni di protocollo dei documenti pervenuti presso l'Azienda destinataria sono, di norma, effettuate nella giornata di arrivo e comunque non oltre le 48 ore dal ricevimento di detti documenti.

Qualora nei tempi sopra indicati non possa essere effettuata la registrazione di protocollo si provvede a protocollare, in via prioritaria, i documenti che rivestono una particolare importanza previo motivato provvedimento del RSP, che autorizza l'addetto al protocollo a differire le operazioni relative agli altri documenti.

Il protocollo differito consiste nel rinvio dei termini di registrazione. Il protocollo differito si applica solo ai documenti in arrivo e per tipologie omogenee che il RSP descrive nel provvedimento sopra citato.

11.8.13 Corrispondenza personale o riservata

La corrispondenza personale non viene aperta, ma viene consegnata al destinatario, il quale, dopo averne preso visione, se reputa che i documenti ricevuti devono essere comunque protocollati perché riguardano problematiche istituzionali, provvede a trasmetterli all' Ufficio Protocollo per la protocollazione.

11.8.14 Integrazioni documentarie

L'addetto al protocollo non è tenuto a controllare la completezza formale e sostanziale della documentazione pervenuta, ma è tenuto a registrare in ogni caso il documento ed gli eventuali allegati.

Tale verifica spetta al responsabile del procedimento amministrativo (RPA) che, qualora reputi necessario acquisire documenti che integrino quelli già pervenuti, provvede a richiederli al mittente indicando con precisione l'indirizzo al quale inviarli e specificando che la mancata integrazione della documentazione pervenuta comporta l'interruzione o la sospensione del procedimento.

I documenti pervenuti ad integrazione di quelli già disponibili sono protocollati dell' Ufficio Protocollo sul protocollo generale e, a cura del Responsabile del procedimento, sono inseriti nel relativo fascicolo.

11.9 Gestione delle registrazioni di protocollo con il Servizio di protocollo informatico

Le registrazioni di protocollo informatico, l'operazione di "segnatura" e la registrazione delle informazioni annullate o modificate nell'ambito di ogni sessione di attività di registrazione sono effettuate attraverso il Servizio di protocollo informatico.

Il sistema di sicurezza del centro servizi garantisce la protezione di tali informazioni sulla base della relativa architettura tecnologica, sui controlli d'accesso e i livelli di autorizzazione realizzati.

11.10 RegISTRAZIONI di protocollo

11.10.1 Attribuzione del protocollo

Al fine di assicurare l'immodificabilità dei dati e dei documenti soggetti a protocollo, il Servizio di protocollo appone al documento protocollato un riferimento temporale, come previsto dalla normativa vigente.

Il Servizio di protocollo assicura l'esattezza del riferimento temporale con l'acquisizione periodica del tempo ufficiale di rete.

Come previsto dalla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali le Aziende aderenti al Servizio di protocollo sono informate della necessità di non inserire informazioni "sensibili" e "giudiziarie" nel campo "oggetto" del registro di protocollo.

11.10.2 Registro informatico di protocollo

Al fine di assicurare l'integrità e la disponibilità dei dati contenuti nel registro di protocollo generale della Azienda, il Servizio di protocollo provvede, in fase di chiusura dell'attività di protocollo, ad effettuare le seguenti operazioni:

- estrazione delle registrazioni del giorno precedente dal *file* del registro generale di protocollo;
- applicazione della firma digitale e di un riferimento temporale al *file* così realizzato;
- salvataggio del *file* di firma e del riferimento temporale sul sistema di esercizio del Servizio di protocollo.

L'uso combinato dei meccanismi permette di conferire validità e integrità ai contenuti del *file* del registro di protocollo.

È inoltre disponibile per gli Uffici Protocollo del Servizio di Protocollo una funzione applicativa di "Stampa registro di protocollo" per il salvataggio su supporto cartaceo dei dati di registro.

11.10.3 Tenuta delle copie del registro di protocollo

L'operatore addetto all'Ufficio Protocollo, provvede con periodicità giornaliera, alla creazione e memorizzazione, dei seguenti oggetti:

- i file cifrati delle tabelle dei registri di protocollo delle Aziende;
- le firme dei file dei registri di protocollo dell'Azienda.

Le modalità di archiviazione sono regolamentate dal responsabile dell'RSP.

La copia del registro di protocollo giornaliero viene inviata quotidianamente al Conservatore esterno (Aruba s.r.l.), autorizzato a svolgere tale funzione, che lo conserva con le modalità previste dalla normativa vigente.

12. DESCRIZIONE DELLE FUNZIONI E DELLE MODALITÀ OPERATIVE DEL SISTEMA DI PROTOCOLLO INFORMATICO

Il presente capitolo contiene la descrizione funzionale ed operativa del sistema di protocollo informatico adottato dall'Azienda, con particolare riferimento alle modalità di utilizzo dello stesso.

12.1 Descrizione funzionale ed operativa

La protocollazione dei documenti in entrata e uscita avviene attraverso l'uso del sistema denominato "COeSO – Protocollo", il protocollo è unico e centralizzato per tutti i documenti in entrata mentre è decentralizzato per i documenti inviati all'esterno. L'elenco degli Uffici Protocollo, ovvero degli addetti abilitati alla protocollazione dei documenti in uscita, è disponibile nell'allegato

Attraverso la schermata iniziale del programma è possibile accedere alle varie funzioni dello stesso quali:

- nuovo protocollo;
- ricerca protocollo;
- stampa giornale;

12.1.1 Nuovo protocollo

Dopo l'inserimento di alcuni dati essenziali, che permettono la ricerca all'interno di sistema anagrafica del soggetto a cui intestare il protocollo, sia esso persona fisica, ente o azienda, il Servizio di protocollo consente, a fronte di una prima verifica della correttezza dei dati individuati di procedere con l'assegnazione di un nuovo protocollo.

Nella maschera di protocollazione, in modo automatico compaiono data, nome e indirizzo del soggetto intestatario del documento, mentre devono essere compilati i seguenti campi per procedere con l'operazione di registrazione:

Tipologia

Oggetto

Riferimento

Interno

Riferimento

Esterno

Riferimento

operatore

Arrivo/Partenza

Nel caso in cui il soggetto intestatario non sia presente all'interno dell'anagrafica di COeSO - SdS, si procede alla compilazione della scheda per l' inserimento del nuovo contatto. A questi è associato, oltre al nome della persona fisica, dell'azienda o ente, l'indirizzo completo, il codice fiscale/partita iva e i numeri di contatto.

Le caselle di posta certificata sono collegate direttamente al sistema di protocollo, i messaggi vengono scaricati dal sistema e vengono protocollati dagli operatori che li inseriscono automaticamente nel sistema documentale mettendoli a disposizione degli operatori a cui sono destinati. Lo stesso procedimento viene effettuato per le fatture elettroniche che sono protocollate dagli operatori abilitati e inoltrate agli uffici competente per mezzo di un sistema integrato nel protocollo.

12.1.2 Ricerca protocollo

Il programma denominato "COeSO - Protocollo" permette la ricerca dei protocolli attraverso il l'apposito pulsante posto sulla schermata iniziale. La ricerca può essere effettuata secondo numerose combinazioni a partire dai seguenti dati

Nominativo:

Numero: (da, a)

Indirizzo:

Oggetto:

Riferimento Interno:

Riferimento Esterno:

Riferimento operatore:

Tipologia:

Data da

Data a:

Arrivo/Partenza:

12.1.3 Stampa Giornale

Il sistema di protocollo prevede anche la funzione per la stampa quotidiana del registro di protocollo come indica la normativa vigente.

La stampa avviene normalmente entro la mattina successiva al giorno a cui fa riferimento il registro, o comunque nel primo giorno lavorativo utile.

Si accede alla funzione di Stampa Giornale attraverso il bottone posto sulla schermata iniziale del Sistema di Protocollo; dopo aver selezionato il giorno da

stampare e verificata la correttezza dei dati si procede alla stampa in formato digitale del documento. Questo viene assegnato, attraverso il sistema, al Responsabile del Protocollo che appone la firma digitale e provvede all'invio dello stesso al sistema di archiviazione esterno.

13. MODALITÀ DI UTILIZZO DEL REGISTRO DI EMERGENZA

Il presente capitolo illustra le modalità di utilizzo del registro di emergenza, inclusa la funzione di recupero dei dati protocollati manualmente, prevista dal Servizio di protocollo.

13.1 Il registro di emergenza

Qualora non fosse possibile fruire del Servizio di protocollo per una interruzione accidentale o programmata, l'Azienda è tenuta ad effettuare le registrazioni di protocollo sul registro di emergenza.

Il registro di emergenza si rinnova ogni anno solare e, pertanto, inizia il primo gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno.

Qualora nel corso di un anno il registro di emergenza non venga utilizzato, il RSP annota sullo stesso il mancato uso.

Le registrazioni di protocollo effettuate sul registro di emergenza sono identiche a quelle eseguite sul registro di protocollo generale. Il registro di emergenza si configura come un repertorio del protocollo generale.

Ad ogni registrazione recuperata dal registro di emergenza viene attribuito un nuovo numero di protocollo generale, continuando la numerazione del protocollo generale raggiunta al momento dell'interruzione del servizio. A tale registrazione sono associati anche il numero di protocollo e la data di registrazione riportati sul protocollo di emergenza. I documenti annotati nel registro di emergenza e trasferiti nel protocollo generale recano, pertanto, due numeri: quello del protocollo di emergenza e quello del protocollo generale.

La data in cui è stata effettuata la protocollazione sul registro di emergenza è quella a cui si fa riferimento per la decorrenza dei termini del procedimento amministrativo. In tal modo è assicurata la corretta sequenza dei documenti che fanno parte di un determinato procedimento amministrativo.

13.2 Modalità di apertura del registro di emergenza

Il RSP assicura che, ogni qualvolta per cause tecniche non è possibile utilizzare la procedura informatica *realtime*, le operazioni di protocollo siano svolte sul registro di emergenza informatico su postazioni di lavoro operanti fuori linea. Prima di autorizzare l'avvio

dell'attività di protocollo sul registro di emergenza, il RSP imposta e verifica la correttezza della data e dell'ora relativa al registro di emergenza su cui occorre operare.

Sul registro di emergenza sono riportate: la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione del funzionamento del protocollo generale.

Qualora l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre le ventiquattro ore, per cause di eccezionale gravità, il responsabile della tenuta del protocollo autorizza l'uso del registro di emergenza per periodi successivi di durata non superiore ad una settimana.

13.3 Modalità di utilizzo del registro di emergenza

Per ogni giornata di registrazione di emergenza è riportato sul relativo registro, il numero totale di operazioni registrate manualmente.

La sequenza numerica utilizzata su un registro di emergenza, anche a seguito di successive interruzioni, garantisce comunque l'identificazione univoca dei documenti registrati nell'ambito del sistema documentario dell'Azienda.

Il formato delle registrazioni di protocollo, ovvero i campi obbligatori delle registrazioni, sono gli stessi previsti dal protocollo generale.

Durante il periodo di interruzione del Servizio di Protocollo informatico, il responsabile del Protocollo (o persona da lui delegata) informa il personale del centralino sui tempi di ripristino del servizio affinché possa fornire le informazioni aggiornate alle Aziende che ne fanno richiesta.

13.4 Modalità di chiusura e di recupero del registro di emergenza

È compito del RSP verificare la chiusura del registro di emergenza.

È compito del RSP, o di un suo delegato, riportare dal registro di emergenza al registro di protocollo generale del Servizio di protocollo informatico le protocollazioni relative ai documenti protocollati in emergenza attraverso le postazioni di lavoro abilitate, entro cinque giorni dal ripristino delle funzionalità del Servizio di protocollo informatico.

Al fine di ridurre la probabilità di commettere errori in fase di trascrizione dei dati riportati dal registro di emergenza a quello del protocollo generale e di evitare la duplicazione di attività di inserimento, le informazioni relative ai documenti protocollati in emergenza, su una o più postazioni di lavoro dedicate della Azienda, sono inserite nel sistema informatico di protocollo generale utilizzando un'apposita funzione di recupero dei dati.

Una volta ripristinata la piena funzionalità del Servizio di protocollo informatico, il

Responsabile del servizio di protocollo provvede alla chiusura del registro di emergenza, annotando, sullo stesso il numero delle registrazioni effettuate e la data e l'ora di chiusura. Per semplificare la procedura di chiusura del registro di emergenza il Responsabile del servizio di protocollo inutilizza il modulo utilizzato nella fase di apertura del registro di emergenza.

14. APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE, REGOLE TRANSITORIE E FINALI

14.1 Modalità di approvazione e aggiornamento del manuale

L'azienda adotta il presente "Manuale di gestione" su proposta del responsabile del servizio di protocollo informatico.

Il presente manuale potrà essere aggiornato a seguito di:

- normativa sopravvenuta;
- introduzione di nuove pratiche tendenti a migliorare l'azione amministrativa in termini di efficacia, efficienza e trasparenza;
- inadeguatezza delle procedure rilevate nello svolgimento delle attività correnti;
- modifiche apportate negli allegati dal RSP.

14.2. Regolamenti abrogati

Con l'entrata in vigore del presente manuale sono annullati tutti i regolamenti interni all'Azienda nelle parti contrastanti con lo stesso.

14.3 Pubblicità del presente Manuale

Il presente manuale è disponibile alla consultazione del pubblico che ne può prendere visione in qualsiasi momento. Inoltre copia del presente manuale è:

- fornita in formato digitale a tutto il personale dell'Azienda;
- inviata all'organo di revisione;
- pubblicato sul sito istituzionale di COeSO - SdS.

14.4 Operatività del presente manuale

Il presente manuale è operativo il primo giorno del mese successivo a quello della sua approvazione.