AGGIORNAMENTO
Manuale di gestione documentale

AZIENDA SOCIALE SUD EST MILANO - A.S.S.E.MI.

Sommario

1 Disposizioni generali 4
1.1 Ambito di applicazione 4
1.2 Definizioni dei termini 6
1.3 Storia delle versioni del documento 6
1.4 Area organizzativa omogenea 6
1.5 Servizio per la gestione documentale e i suoi responsabili 7
1.6 Unicità del protocollo informatico 8
1.7 Modello operativo adottato per la gestione dei documenti 8
2 Formazione dei documenti 9
2.1 Requisiti minimi del documento 9
2.2 Formazione dei documenti informatici 9
2.3 Formato dei documenti informatici 9
2.4 Metadati dei documenti informatici 10
2.5 Sottoscrizione dei documenti informatici 10
2.6 Accessibilità 10
3 Ricezione dei documenti 11
3.1 Ricezione dei documenti su supporto cartaceo 11
3.2 Ricezione dei documenti informatici 11
3.3 Formato e firma dei documenti informatici ricevuti 11
3.4 Acquisizione dei documenti analogici tramite copia informatica 12
3.5 Ricevute attestanti la ricezione dei documenti 12
3.6 Apertura della posta 12
3.7 Conservazione delle buste o altri contenitori di documentazione analogica 13
3.8 Conservazione delle ricevute attestanti la consegna dei documenti spediti tramite posta elettronica certificata 13
3.9 Orari di apertura per il ricevimento della documentazione cartacea 13
3.10 Servizi digitali 13
4 Registrazione dei documenti 14
4.1 Documenti soggetti a registrazione di protocollo 14
4.2 Documenti non soggetti a registrazione di protocollo 14
4.3 Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti 14
4.4 Registrazione dei documenti interni 15
4.5 Formazione di registri e repertori informatici particolari 15
4.6 Registrazione degli allegati 15
4.7 Segnatura di protocollo 15
4.8 Annullamento delle registrazioni di protocollo 16
4.9 Differimento dei termini di protocollazione 16
4.10 Registro giornaliero e registro delle modifiche 16
4.11 Registro di emergenza 17
5 Documentazione particolare 18
5.1 Deliberazioni degli organi istituzionali, determinazioni dirigenziali, contratti e altri tipi di verbalizzazioni previsti dalla legge o da regolamenti 18
5.2 Documentazione di gare d'appalto 18
5.3 Documenti con mittente non identificabile, posta personale 18
5.4 Protocollo riservato 18
5.5 Documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato 19
5.6 Corrispondenza con più destinatari 19
5.7 Allegati 19
5.8 Documenti di competenza di altre amministrazioni 19
5.9 Oggetti plurimi 19
5.10 Trasmissioni telematiche e procedimenti amministrativi on line 20
5.11 Produzione di copie cartacee di documenti informatici e di copie informatiche di documenti cartacei 20
5.12 Amministrazione trasparente 20
6 Posta elettronica 21

6.1 Posta elettronica certificata 21
6.2 Gestione della posta elettronica 21
6.3 Posta elettronica per le comunicazioni interne 23
6.4 Posta elettronica ricevuta da cittadini o altri soggetti privati 23
6.5 Posta elettronica ricevuta da altre pubbliche amministrazioni 23
7 Assegnazione dei documenti 24
7.1 Assegnazione 24
7.2 Modifica delle assegnazioni 24
7.3 Consegna dei documenti 24
8 Classificazione e fascicolazione dei documenti 25
8.1 Classificazione dei documenti 25
8.2 Formazione e identificazione dei fascicoli 25
8.3 Processo di fascicolazione 25
8.4 Modifica delle assegnazioni dei fascicoli 25
8.5 Fascicolo ibrido 26
8.6 Fascicolo informatico 26
8.7 Metadati dei fascicoli informatici 26
8.8 Tenuta dei fascicoli dell'archivio corrente 26
9 Invio dei documenti destinati all'esterno 27
9.1 Invio dei documenti informatici 27
9.2 Spedizione dei documenti analogici 27
10 Scansione dei documenti su supporto cartaceo 28
10.1 Documenti soggetti a scansione 28
10.2 Processo di scansione 28
11 Conservazione e tenuta dei documenti 29
11.1 Sistema informatico 29
11.2 Gestione delle password 29
11.3 Conservazione e memorizzazione dei documenti analogici, informatici e delle rappresentazioni digitali dei documenti cartacei 29
11.4 Sistema di conservazione dei documenti informatici 29
11.5 Memorizzazione e salvataggio dei dati e dei documenti informatici 30
11.6 Pacchetti di versamento 30
11.7 Conservazione dei documenti analogici 30
11.8 Trasferimento delle unità archivistiche analogiche negli archivi di deposito e storico e conservazione dei fascicoli informatici 30
11.9 Selezione e conservazione dei documenti 31
11.10 Gestione dell'archivio storico 31
12 Accesso a dati, informazioni e documenti - Pubblicità legale e trasparenza amministrativa 32
12.1 Accessibilità da parte degli utenti appartenenti all'Amministrazione 32
12.2 Accesso esterno 32
13 Approvazione, Revisione e Pubblicazione 33
13.1 Approvazione 33
13.2 Revisione 33
13.3 Pubblicazione e divulgazione 33

1 Disposizioni generali

1.1 Ambito di applicazione

Il presente manuale è adottato ai sensi del Codice dell'Amministrazione digitale Dlgs 82/2005 e delle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici (di seguito indicate come Linee Guida di Agid), Determinazioni Agid 407/2020 e 371/2021, in vigore dal 10 settembre 2020 e con adozione obbligatoria da 1° gennaio 2022.
Il manuale di gestione documentale costituisce lo strumento operativo che descrive e disciplina il sistema di produzione e di gestione documenti.
Il sistema documentale dell'Ente è composto da:

- archivio corrente, documentazione relativa ad affari in corso di trattazione;
- archivio di deposito, documentazione relativa ad affari esauriti, non più occorrente alla trattazione degli affari in corso, che riveste comunque una valenza giuridico–amministrativa, non ancora destinata, previe le opportune operazioni di selezione e scarto, alla conservazione permanente;
- archivio storico, il complesso di documenti relativi ad affari esauriti da almeno 40 anni, che rivestono una valenza storico-culturale, destinati alla conservazione permanente e consultabili da parte del pubblico. Si precisa che la documentazione prodotta da A.S.S.E.MI. non ha nessuna valenza storico culturale, in quanto azienda speciale consortile costituita ai sensi dell'art.114 del Tuel finalizzata alla gestione di servizi sociali, socio-educativi, psicologici rivolti alla persona e pertanto la conservazione oltre i 10 anni è funzionale solo al rispetto della normativa di riferimento, in quanto non è un ente locale come i Comuni. L'azienda inoltre è stata costituita il 21.05.2009.

Il manuale sovraintende alla gestione dell'archivio corrente.
Il manuale è costituito dall'insieme delle regole tecniche ed organizzative per l'attuazione del protocollo informatico e la gestione del flusso documentale e, in particolare, disciplina le attività di formazione, protocollazione, registrazione, classificazione, fascicolazione, gestione, archiviazione e conservazione dei documenti su qualsiasi supporto formati, considerate come flusso di lavorazione degli stessi.
Regolamenta inoltre le fasi operative per la gestione informatica dei documenti, nel rispetto della normativa vigente in materia di trasparenza degli atti amministrativi, di tutela della privacy e delle politiche di sicurezza.
Il manuale è adottato dall'organo esecutivo con atto formale, su proposta del responsabile della gestione documentale.
Il Manuale di gestione è reso pubblico tramite la sua diffusione sul sito internet dell'azienda e la pubblicazione all'albo on-line degli atti di adozione e revisione.
L'azienda ha adottato un sistema di gestione documentale avanzato di protocollazione informatica sicuro, certificato e con piena validità giuridica, che consente di avviare progressivamente processi di dematerializzazione della documentazione.
Sono state intraprese le iniziative necessarie all'attuazione delle disposizioni normative in materia di gestione informatica dei documenti e dematerializzazione, perseguendo gli obiettivi di ammodernamento della pubblica amministrazione, miglioramento dei servizi, trasparenza, contenimento dei costi secondo i criteri di economicità, efficacia e pubblicità dell'azione amministrativa, coordinamento dei flussi documentali con il protocollo informatico e i procedimenti amministrativi.
Il manuale di gestione documentale fornisce le indicazioni per realizzare i processi di innovazione, che porteranno ad attuare, tramite le nuove tecnologie, la gestione documentale in modalità esclusivamente informatiche.
Al fine di garantire lo sviluppo del processo di digitalizzazione previsto dalla normativa vigente l'azienda provvede a razionalizzare e semplificare i procedimenti amministrativi, le attività gestionali, i documenti, la modulistica, le modalità di accesso e di presentazione delle istanze da parte dei cittadini e delle imprese.

Le Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici di Agid, entrate in vigore il 10 settembre 2020, sono applicabili dal 1° gennaio 2022 e comportano l'abrogazione delle Regole tecniche per il protocollo informatico DPCM 3/12/2013, Regole tecniche in materia di sistema di conservazione DPCM 3/12/2013 e Regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici DPCM 13/11/2014.

A.S.S.E.MI., azienda speciale consortile è dotata di personalità giuridica e di autonomia imprenditoriale, organizzativa, patrimoniale, finanziaria, gestionale e negoziale secondo quanto stabilito dalle normative statali, regionali e dallo Statuto dell'ente ed adotta una contabilità di tipo economico patrimoniale.

A.S.S.E.MI. a fronte del processo di informatizzazione, digitalizzazione e semplificazione della pubblica amministrazione, richiamati i dettami del decreto Lgs. 82/2005 – Codice dell'amministrazione digitale e leggi ss. e s.m.i. volti ad assicurare la disponibilità, la gestione, l'accesso, la trasmissione, la conservazione e la fruibilità dell'informazione in modalità digitale e la conseguente organizzazione e utilizzo della tecnologie di informazione e comunicazione dello Stato, Regioni ed Autonomie Locali; vista l'esigenza di garantire una maggiore efficienza ed efficacia nella corrispondenza e comunicazione con i Comuni Soci ed gli altri enti pubblici coinvolti nel processo di digitalizzazione della PA con determinazione n. 190 del 31.07.2017 con oggetto: "Acquisto Software Protocollo Informatico, work flow documentale, gestione informatica del documento, conservazione sostitutiva a norma, installazione presso sede, formazione, manutenzione e assistenza, redazione manuale di gestione" ha provveduto all'acquisto del seguente software realizzato da Studio K S.r.l. di Reggio Emilia, società appartenente al Gruppo Maggioli:
1. Software di Protocollo informatico;
2. Workflow documentale;
3. Gestione informatica del Documento;
4. Conservazione sostitutiva a norma;
5. Installazione presso sede;
6. Formazione;
7. Manutenzione e assistenza;

La prima fase del processo di informatizzazione e digitalizzazione avviato a fine 2017 e monitorato nel corso di messa a regime del suddetto sistema, si è conclusa con la redazione del manuale di gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi approvato dal C.d.A. aziendale il 27.09.18, nel quale sono state definite le regole e modalità operative per la protocollazione informatica dei documenti di A.S.S.E.MI. e la gestione dei relativi flussi documentali e loro archiviazione.

La seconda fase del processo di informatizzazione e digitalizzazione è stata avviata a fine 2024, come da Piano Programma 2025 - Preventivo 2025-2027, a fronte dell'evoluzione delle esigenze organizzative aziendali e della conseguente necessità di aggiornamento degli applicativi informatici adottati, maggiormente rispondenti alle richieste di interoperabilità e snellimento dei processi aziendali. Si è proceduto pertanto con l'acquisto di un nuovo gestionale di protocollazione, gestione documentale e conservazione digitale, con determinazione n.335 del 03.12.24 da PA Digitale S.p.A., con il seguente progetto di informatizzazione da attuare su due aree di lavoro interessate:

1) Affari Generali
   a. Protocollo
   b. Atti amministrativi
   c. Gestione fatture elettroniche (attiva e passiva)

2) Servizio di Conservazione Digitale a Norma
   Con il sistema di conservazione CDAN di PA Digitale S.p.A., l'ente gestisce in tutta sicurezza e nel rispetto della normativa vigente l'intero processo di conservazione digitale di qualsiasi tipo di documento informatico, amministrativo o rilevante ai fini delle disposizioni tributarie. PA Digitale assume quindi il ruolo di Responsabile Esterno della Conservazione, preservando il Responsabile Interno all'ente dai pericoli derivanti dalla mole di competenze informatiche, legali e archivistiche richieste.
   Con il sistema di conservazione digitale a norma di PA Digitale S.p.A. è garantita:
   • l'integrità e la paternità dei documenti informatici conservati nonché il prolungamento della loro validità legale nel tempo mediante apposizione della firma digitale e della marca temporale al pacchetto di archiviazione;
   • la totale sicurezza durante le fasi di trasmissione via internet dei documenti informatici al sistema di conservazione;
   • l'accesso diretto via web ai documenti informatici conservati per consultazioni e download successivi.

1.2 Definizioni dei termini

Per quanto riguarda la definizione dei termini, che costituisce la corretta interpretazione del dettato del presente manuale, si rimanda al Glossario dei termini e degli acronimi allegato alle Linee guida di Agid (Documento n. 1), all'articolo 1 Definizioni del Codice dell'Amministrazione digitale Dlgs 82/2005 come modificato dal Dlgs 217/2017 e all'articolo 3 Definizioni del Regolamento (UE) N. 610/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno.

1.3 Storia delle versioni del documento

La precedente versione del Manuale di gestione documentale viene revisionata e aggiornata in attuazione delle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici di Agid in vigore dal 10 settembre 2020. La prima versione è stata approvata dal C.d.A. del 27.09.18. La seconda versione è la seguente.

1.4 Area organizzativa omogenea

Ai fini della gestione dei documenti è individuata una sola area organizzativa omogenea denominata AZIENDA SOCIALE SUD EST MILANO - A.S.S.E.MI., composta dall'insieme di tutte le sue unità organizzative. L'Ente è accreditato all'Indice dei domicili digitali delle Pubbliche Amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi (IPA), contenente informazioni dettagliate sugli enti e le relative strutture organizzative; i codici che identificano l'ente sono:

- codice IPA **assemi**
- codice univoco AOO **ABC3B81**
- codice identificativo dell'Area Organizzativa Omogenea è **PROTOCOLLO**.

Per qualsiasi informazione relativa all'azienda si rimanda alle pagine del sito istituzionale.

A.S.S.E.MI si articola secondo le modalità previste all'art. 4 del Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi, la cui revisione è stata approvato con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 25 del 03/11/2022.

La struttura organizzativa dell'Azienda è articolata in:

- AREE: che possono essere composte da un insieme di servizi o da un insieme di settori;
- SETTORI: insieme di servizi comprendenti attività finalizzate a garantire la gestione dell'intervento dell'Ente in un ambito omogeneo di materie assegnate;
- SERVIZI: attività finalizzate a garantire la gestione dei singoli interventi dell'Ente identificati per target di utenza;
- UNITA' ORGANIZZATIVA/UFFICIO: nell'ambito dei servizi o dei settori possono essere individuate unità organizzative/uffici, secondo criteri di razionale suddivisione dei compiti e di flessibilità. Tali unità costituiscono suddivisioni interne dei servizi o dei settori, di natura non rigida e non definitiva, ma ridefinibili in ragione dell'evoluzione delle esigenze di intervento e delle risorse disponibili. Gestiscono interventi specifici garantendone l'esecuzione e/o espletano attività di erogazione di prestazioni o interventi alla collettività.

Possono essere individuati servizi e/o unità operative alle dirette dipendenze del Direttore;
Possono essere previsti servizi a natura mista, strumentale e finale, in quanto assegnatari di alcuni obiettivi e di supporto ad altri settori.

Aree finali ed Aree strumentali hanno pari dignità ed importanza dal punto di vista della gerarchia e del funzionamento della struttura organizzativa.
L'attuale articolazione organizzativa dell'Azienda si sviluppa secondo il funzioni gramma pubblicato sul sito istituzionale www.incrocicomuni.it alla sezione Amministrazione trasparente| Organizzazione | Articolazione degli uffici.
I Responsabili sono individuati nel Direttore, nei Responsabili di Area inseriti nelle posizioni organizzative, nei Coordinatori di settori/servizi con diretta competenza nei confronti dell'utenza, di altri soggetti istituzionali o delle Autorità Giudiziarie, nei dipendenti con attribuzione di specifiche responsabilità come da CCNL del personale del Comparto Funzioni Locali 19-21.

1.5 Servizio per la gestione documentale e i suoi responsabili

Nell'ambito dell'area organizzativa omogenea, ai sensi della normativa vigente, è istituito il Servizio per la gestione documentale con competenza sulla gestione dell'intera documentazione archivistica dell'Ente, ovunque trattata, distribuita o conservata, ai fini della sua corretta registrazione, classificazione, conservazione, selezione e ordinamento.
Il servizio, in accordo e nel rispetto della normativa vigente, nonché della struttura organizzativa dell'Ente e delle disposizioni che lo regolano:

- garantisce il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali, compreso il sistema dei livelli di autorizzazione e delle abilitazioni adottato (Documento n. 2);
- garantisce che le operazioni di registrazione, di segnatura, la produzione e conservazione del registro di protocollo si svolgano nel rispetto della normativa vigente e autorizza le operazioni di annullamento delle registrazioni di protocollo;
- verifica e cura l'osservanza delle disposizioni del presente manuale;
- cura, per quanto di competenza, i processi di dematerializzazione dei flussi documentali e della digitalizzazione dei documenti;
- autorizza, con appositi provvedimenti, le operazioni di annullamento delle registrazioni di protocollo;
- cura il costante aggiornamento del presente manuale di gestione e di tutti i suoi allegati.

Responsabile del Protocollo Informatico e Servizio Archivistico è il Direttore Generale, unico dirigente di A.S.S.E.MI. E' responsabile della conservazione e svolge le funzioni definite dal paragrafo 4.7 delle Linee guida di Agid, tra cui la predisposizione e l'aggiornamento del Manuale di conservazione, garantendo la conservazione integrata dei documenti e delle informazioni di contesto generale, prodotte sia nelle fasi di gestione sia in quelle di conservazione degli stessi, come strumenti di descrizione, ricerca, gestione e conservazione dei documenti.
E' responsabile della transizione digitale che come previsto dall'articolo 17 del Codice dell'Amministrazione digitale Dlgs 82/2005 come modificato dal Dlgs 217/2017, e individua l'ufficio che sovraintende la transizione alla modalità operativa digitale e i conseguenti processi di riorganizzazione finalizzati alla realizzazione di un'amministrazione digitale e aperta, di servizi facilmente utilizzabili e di qualità.

Il servizio, ai sensi dell'Art 61, comma 3, del D.P.R. 445/2000 ha competenza sulla gestione dell'intera documentazione archivistica dell'amministrazione, ovunque trattata, distribuita o conservata, ai fini della sua corretta registrazione, classificazione, conservazione, selezione e ordinamento.

Il Direttore Generale è responsabile della gestione documentale. Allo scopo di agevolare l'assolvimento dei compiti assegnatigli, il responsabile della gestione documentale può individuare un delegato, definendone le funzioni meramente operative.
Il Direttore Generale è responsabile della conservazione e svolge le funzioni definite dal paragrafo 4.7 delle Linee guida di Agid, tra cui la predisposizione e l'aggiornamento del Manuale di conservazione, garantendo la conservazione integrata dei documenti e delle informazioni di contesto generale, prodotte sia nelle fasi di gestione sia in quelle di conservazione degli stessi, come strumenti di descrizione, ricerca, gestione e conservazione dei documenti.

1.6 Unicità del protocollo informatico

La numerazione delle registrazioni di protocollo è unica, progressiva, corrisponde all'anno solare, tuttavia a norma dell'articolo 53, comma 5 del DPR 445/2000 sono possibili registrazioni particolari. L'Ente non riconosce validità a registrazioni particolari che non siano quelle individuate nell'elenco allegato (Documento n. 3). Il sistema informatico di gestione del protocollo è sincronizzato per il calcolo dell'ora con un orologio atomico, tramite server NTP Network time protocollo, che garantisce data e ora certe.
A ogni documento è dato un solo numero, che non può essere utilizzato per la registrazione di altri documenti anche se correlati allo stesso.

1.7 Modello operativo adottato per la gestione dei documenti

Per la gestione dei documenti è adottato un modello operativo decentrato che prevede la partecipazione attiva di più soggetti e uffici utenti abilitati a svolgere soltanto le operazioni di loro competenza di cui all'elenco allegato (Documento n. 2), le abilitazioni sono definite dal responsabile della gestione documentale di concerto con i responsabili dei singoli settori.
Il dirigente è responsabile, secondo i principi stabiliti dalla normativa vigente, della corretta applicazione delle disposizioni contenute nel presente manuale in relazione all'attività della struttura cui sono preposti, con particolare riguardo alle operazioni di protocollazione, classificazione, fascicolazione, conservazione e gestione dei documenti.
Il sistema di gestione documentale e il protocollo informatico sono condotti in modalità Cloud computing definita anche SaaS (Software as a Service), che consente all'Ente di usufruire dei servizi di protocollazione e gestione documentale messi a disposizione dall'applicativo attraverso browser. La sicurezza informatica è demandata all'erogatore dei servizi, come descritto nel Piano di sicurezza dei documenti informatici (Documento n. 6).

L'archivio storico e di deposito analogico è conservato presso locali ad uso esclusivo dell'azienda.

L'archivio corrente analogico è conservato presso le unità organizzative. La documentazione informatica è gestita secondo le modalità descritte nel Piano di sicurezza dei documenti informatici (Documento n. 6), per la conservazione l'Azienda si avvale del servizio di conservazione digitale a norma erogato da conservatori iscritti nel Market Place Agid e adotta il Manuale di conservazione.

2 Formazione dei documenti

2.1 Requisiti minimi del documento

Per quanto riguarda i documenti informatici, la loro produzione è regolata come descritto nel Piano di sicurezza dei documenti informatici (Documento n. 6), sulla base di modelli standard presenti nel sistema informatico di gestione documentale. L'ente si sta attrezzando perché i documenti prodotti e con rilevanza giuridico-amministrativa, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, a tendere contengono i seguenti dati ed elementi formali o l'associazione permanente ad essi:

- denominazione dell'azienda, comprensiva del codice fiscale; per quanto riguarda i documenti su supporto cartaceo si utilizza il formato predisposto dall'Azienda (carta intestata);
- indicazione del settore o ufficio che ha prodotto il documento;
- indirizzo completo (ad esempio: via, numero civico, codice avviamento postale, città, sigla della provincia, numero di telefono, indirizzo di posta elettronica certificata e posta elettronica ordinaria);
- destinatario/i, per i documenti in partenza;
- oggetto del documento, sufficientemente esaustivo (ogni documento deve trattare un solo oggetto);
- testo;
- indicazione dello scrittore del documento (nome e cognome anche abbreviato);
- sottoscrizione autografa (residuale) o elettronico/digitale (prevalente)

Per i documenti informatici il numero di protocollo e la data di registrazione sono associati al documento, così come i metadati minimi relativi al protocollo informatico.

2.2 Formazione dei documenti informatici

L'Ente forma gli originali dei propri documenti con mezzi informatici secondo le regole tecniche di cui all'articolo 71 del Codice dell'Amministrazione digitale Dlgs 82/2005 come modificato dal Dlgs 217/2017, mediante l'utilizzo di appositi strumenti software. Le tipologie particolari di documenti per i quali si stabiliscono modalità di trattamento specifiche e/o prodotti mediante modelli standard sono indicati nella Sezione 5.

Vista l'esigenza di garantire una maggiore efficienza ed efficacia nella corrispondenza e comunicazione con i Comuni Soci e gli altri enti pubblici, A.S.S.E.MI. ha intrapreso con gradualità un processo di digitalizzazione e pertanto forma gli originali dei propri documenti con mezzi informatici, utilizzando opportuni software gestionali. Tra questi vengono individuati software di produttività individuale (word, excel, ecc). I documenti così costituiti se sono utilizzati in modalità cartacea viene apposta firma autografa, protocollati con il software di protocollo informatico, scansiti attraverso apposito strumento scanner collegato allo stesso e inviati via pec, con posta ordinaria o consegna a mano.

2.3 Formato dei documenti informatici

I documenti informatici prodotti dall'Ente, indipendentemente dal software utilizzato, prima della loro sottoscrizione con firma elettronica/digitale, sono convertiti in uno dei formati standard previsti dalla normativa vigente in materia di documenti informatici (Linee Guida di Agid, Allegato 2 Formati di file e riversamento), al fine di garantire la loro inalterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura. Il formato prescelto e utilizzato è pdf/A, che garantisce staticità e immodificabilità, ma al contempo assicura la leggibilità dei documenti.

2.4 Metadati dei documenti informatici

Al documento informatico è associato l'insieme dei metadati, come definito dalla normativa vigente in materia di documenti informatici (articolo 53 del DPR 445/2000; articolo 9 del DPCM 3/12/2013 Regole tecniche per il protocollo informatico e Allegato 5 Metadati sino al 1° gennaio 2022 e successivamente Linee guida di Agid, Allegato 5 I metadati).
Per metadati si intendono i dati associati a un documento informatico per identificarlo e descriverne il contesto, il contenuto e la struttura, nonché per permetterne la gestione nel tempo nel sistema di conservazione.
I metadati aggiuntivi e i metadati dei documenti informatici soggetti a registrazione particolare (Documento n. 3) sono individuati nel Manuale di conservazione.

2.5 Sottoscrizione dei documenti informatici

La sottoscrizione dei documenti informatici è ottenuta con un processo di firma elettronico/digitale conforme alle disposizioni di legge.
L' Azienda utilizza:

- firme elettroniche semplici (come la posta elettronica);
- firme elettroniche avanzata (come l'accreditamento per le procedure telematiche e sistema di validazione delle fasi procedimentali, di comunicazione interna e abilitazione allo svolgimento di attività specifiche);
- firme digitali o di altro tipo di firma elettronica qualificata.

L'Azienda si avvale di firme digitali fornite da certificatori accreditati.
I responsabili di Servizio e alcuni dipendenti con specifiche mansioni e ruoli con rilevanza esterna, in base all'organigramma dell' Azienda, sono dotati di firma digitale.
Il dispositivo per la generazione della firma digitale è usato esclusivamente dal titolare designato dall' Azienda; ai sensi della normativa vigente tale utilizzo si presume comunque riconducibile al titolare, salvo che questi dia prova contraria.
La scadenza dei certificati di firma è controllata dai titolari ed è effettuato l'eventuale rinnovo.

2.6 Accessibilità

Le Pubbliche amministrazioni sono tenute al rispetto delle disposizioni sull'accessibilità degli strumenti informatici, Legge 4/2004 e le relative regole tecniche.
Per accessibilità è da intendersi: la capacità dei sistemi informatici, inclusi siti web e applicazioni mobili, di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari.
L' Azienda ha adottato soluzioni software e accorgimenti operativi per garantire l'applicazione del formato PDF/A dei documenti secondo le disposizioni delle Linee Guida Agid e formare documenti accessibili.
Il profilo PDF/A impiegato assicura l'accessibilità al contenuto dei documenti alle persone con disabilità (ad esempio tramite l'utilizzo di parser e software che leggono i documenti) e al contempo mantiene invariate le caratteristiche obbligatorie per normativa ai fini della conservazione digitale.
La produzione di documenti informatici accessibili assicura un migliore e più ampia consultabilità dei contenuti pubblicati sul sito istituzionale, nella Sezione Amministrazione Trasparente.

3 Ricezione dei documenti

3.1 Ricezione dei documenti su supporto cartaceo

I documenti su supporto cartaceo possono arrivare all'Ente attraverso:

- il servizio postale e corrieri
- la consegna diretta agli uffici, ai funzionari, agli sportelli abilitati presso l'Azienda al ricevimento della documentazione

I documenti, esclusi quelli non soggetti a registrazione di protocollo, devono pervenire al protocollo per la loro registrazione.
La corrispondenza indirizzata alla cortese attenzione del personale dell'Ente è regolarmente aperta e registrata a protocollo. Non è ammessa la ricezione di corrispondenza di carattere personale; l'ufficio che provvede alla protocollazione è in ogni caso tenuto a verificare il contenuto della corrispondenza pervenuta.

3.2 Ricezione dei documenti informatici

La ricezione di comunicazioni, documenti e dati informatici è assicurata tramite:

- Caselle di posta elettronica certificata eletta a domicilio digitale e integrata con il sistema informatico di protocollazione, accessibile dall'Ufficio Protocollo e dagli uffici abilitati, che effettuano la protocollazione. Il responsabile della gestione documentale provvede a rendere pubblico e a trasmettere all'Indice dei domicili digitali delle Pubbliche Amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi IPA (ai sensi delle Linee guida Agid, versione 1.0 del 27 febbraio 2019) gli indirizzi delle caselle di posta elettronica certificata.
- servizi on line resi disponibili dal sito istituzionale dell'Ente, tramite accesso con autenticazione elettronica dell'utente. I servizi on line consentono il conferimento controllato di documenti, in particolare legati a specifici procedimenti amministrativi, assolvendo anche il compito di verifica formale di accettabilità degli stessi. I servizi on line sono integrati con il sistema di protocollo informatico, che effettua la registrazione automatica dei documenti conferiti.

La casella di posta elettronica certificata riceve messaggi sia da caselle di posta certificata che da caselle di posta ordinaria.

Per la gestione della posta elettronica si veda quanto previsto alla Sezione 6.
L'Amministrazione riceve e trasmette documenti informatici mediante flussi telematici di dati (si veda l'articolo 5.10 Trasmissioni telematiche e procedimenti amministrativi on line).

3.3 Formato e firma dei documenti informatici ricevuti

L'Azienda assicura l'accettazione dei documenti elettronici ricevuti tramite la casella di posta elettronica certificata, i servizi telematici o consegnati su supporto informatico quando prodotti in uno dei formati indicati dalle Linee Guida di Agid, Allegato 2 Formati di file e riversamento.
Nel caso il documento ricevuto non risulti leggibile, l' Azienda ne darà comunicazione al mittente richiedendo contestualmente la ripetizione dell'invio.
In ogni caso i documenti elettronici inviati o consegnati all' Azienda non dovranno contenere elementi attivi, tra cui macro e campi variabili.
Le verifiche dei documenti sono effettuate dall'Ufficio Protocollo e dai servizi che provvedono alla

protocollazione. Il certificato di firma è verificato da parte delle postazioni abilitate alla registrazione dei documenti in ingresso e/o dal responsabile del procedimento. In caso di certificati scaduti o revocati si rimanda alla Sezione 5.

3.4 Acquisizione dei documenti analogici tramite copia informatica

L' Azienda può acquisire i documenti analogici originali attraverso la copia per immagine su supporto informatico o la copia informatica.
Dei documenti analogici ricevuti viene effettuata copia immagine e il documento originale viene consegnato all'ufficio competente. Le immagini digitali dei documenti cartacei acquisite con lo scanner sono rese disponibili agli uffici, o ai responsabili di procedimento, tramite il sistema informatico di gestione documentale.
Il processo di scansione della documentazione cartacea è descritto nella Sezione 10.
Le copie informatiche di documenti analogici sono acquisite nel sistema mediante processi e strumenti che assicurino che il documento informatico abbia contenuto identico a quello del documento analogico da cui è tratto.
Le copie per immagine e le copie informatiche di uno o più documenti analogici possono essere sottoscritte con firma digitale o firma elettronica qualificata da chi effettua la copia. Affinché le copie non siano disconoscibili, esse devono essere firmate da un pubblico ufficiale.
L'attestazione di conformità della copia informatica e della copia per immagine di un documento analogico può essere inserita nel documento informatico contenente la copia, oppure può essere prodotta come documento informatico separato contenente un riferimento temporale e l'impronta della copia. Il documento informatico prodotto è sottoscritto con firma digitale o con firma elettronica qualificata del funzionario delegato.
Le copie immagine e le copie informatiche di documenti analogici vengono prodotte secondo quanto previsto dalle Linee Guida di Agid.
L'unitarietà è garantita dal sistema mediante il numero di protocollo, l'indice di classificazione e il numero di fascicolo.

Per i documenti analogici si specifica pertanto che l' Azienda forma gli originali dei propri documenti con strumenti informatici (per esempio applicativi di Office-Microsoft), l'originale è cartaceo ed è dotato di firma autografa; viene acquisito in copia per immagine su supporto informatico in formato PDF, con attribuzione di numero di protocollo e data, e trattato successivamente nel rispetto delle disposizioni legislative vigenti.

3.5 Ricevute attestanti la ricezione dei documenti

La ricevuta della consegna di un documento analogico può essere costituita dalla fotocopia del primo foglio del documento stesso con un timbro che attesti il giorno della consegna. Compatibilmente con le esigenze del servizio, si procederà alla protocollazione del documento.
Nel caso di ricezione dei documenti informatici, la notifica al mittente dell'avvenuto ricevimento è assicurata dal sistema elettronico.
Per istanze, segnalazioni o comunicazioni è rilasciata immediata ricevuta ai sensi dell'articolo 18 bis della L. 241/1990. La data di protocollazione non può comunque essere diversa da quella di effettiva presentazione, in seguito alla protocollazione del documento il sistema genera in automatico una ricevuta che riporta anche il numero di protocollo assegnato.

3.6 Apertura della posta

Il personale addetto alla protocollazione in entrata o i responsabili delle altre sedi operative aprono tutta la corrispondenza pervenuta all'ente, salvo i casi particolari specificati nella Sezione 5, compresa la posta elettronica certificata; ciò vale anche per la corrispondenza cartacea.

3.7 Conservazione delle buste o altri contenitori di documentazione analogica

Le buste dei documenti analogici pervenuti non si inoltrano agli uffici destinatari e non si conservano fatta eccezione per le raccomandate, buste delle assicurate, corrieri espressi, che si conservano con i documenti.

3.8 Conservazione delle ricevute attestanti la consegna dei documenti spediti tramite posta elettronica certificata

Le ricevute relative alla trasmissione di documenti informatici tramite casella di posta elettronica certificata, in quanto documenti informatici, sono soggette alle operazioni di conservazione.
Il sistema di protocollo informatico associa in automatico le ricevute PEC alla registrazione di protocollo.

3.9 Orari di apertura per il ricevimento della documentazione cartacea

L'ufficio Protocollo è aperto nei seguenti orari: lunedì-giovedì dalle 8.30-12.30, 13.30-17.30 e venerdì dalle 8.30-12.30. I settori e i servizi si uniformano a tali orari, per le richieste di registrazione di documenti.
I documenti che transitano attraverso il servizio postale sono consegnati all'Ufficio Protocollo dal servizio postale. Se ricevuta dalle sedi operative, diverse dalla sede legale, viene consegnata copia e/o originale.

3.10 Servizi digitali

Servizi digitali sono resi disponibili dal sito istituzionale dell'Azienda, tramite accesso con autenticazione elettronica dell'utente. I servizi on line consentono il conferimento controllato di documenti, in particolare legati a specifici procedimenti amministrativi, assolvendo anche il compito di verifica formale di accettabilità degli stessi. I servizi on line sono integrati con il sistema di protocollo informatico, che effettua la registrazione automatica dei documenti conferiti.

Le procedure sono erogate tramite interfacce coerenti, fruibili e accessibili, con flussi di servizio quanto più uniformi, trasparenti e utente-centrici.

4 Registrazione dei documenti

4.1 Documenti soggetti a registrazione di protocollo

Tutti i documenti prodotti e ricevuti dall'Amministrazione, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, a eccezione di quelli indicati nel successivo articolo, sono registrati al protocollo.
I documenti ai fini della gestione documentale si distinguono in:

- documenti in arrivo, cioè documenti ricevuti dall'esterno dall'Ente;
- documenti in partenza, cioè i documenti prodotti e spediti all'esterno dall'Ente;
- documenti interni, cioè documenti prodotti all'interno dell'Ente, che siano o meno scambiati tra strutture.

La numerazione è unica e consecutiva per tutte e tre le tipologie.

4.2 Documenti non soggetti a registrazione di protocollo

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo: gazzette ufficiali, bollettini ufficiali, notiziari della pubblica amministrazione, note di ricezione delle circolari e di altre disposizioni, materiale statistico ricevuto, atti preparatori interni, giornali, riviste, materiale pubblicitario, inviti a manifestazioni, stampe varie, plichi di libri e tutti quei documenti già soggetti a registrazione particolare da parte dell'Ente il cui elenco è allegato al presente manuale (Documento n. 3).
Inoltre, sono escluse dalla protocollazione le seguenti categorie di documenti:

- comunicazioni d'occasione (condoglianze, auguri, congratulazioni, ringraziamenti, ecc.);
- pubblicità conoscitiva di convegni;
- pubblicità in generale;
- offerte, i listini prezzi e i preventivi di terzi non richiesti;
- ricevute di ritorno delle raccomandate A.R.;
- tutti i documenti che, per loro natura, non rivestono alcuna rilevanza giuridico amministrativa presente o futura.

4.3 Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti

La registrazione dei documenti ricevuti o spediti è effettuata in un'unica operazione. I requisiti necessari di ciascuna registrazione di protocollo sono:

- numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- mittente o destinatario dei documenti ricevuti o spediti, registrato in forma non modificabile;
- oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
- data e numero di protocollo dei documenti ricevuti, se disponibili;
- impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica, registrato in forma non modificabile;
- classificazione (si veda titolario allegato Documento n. 5);
- assegnazione.

Inoltre, possono essere aggiunti:

- data di arrivo;
- allegati (numero e descrizione);
- estremi del provvedimento differimento dei termini di registrazione;
- mezzo di ricezione/spedizione;
- tipo di documento;
- livello di riservatezza.

La fascicolazione dei documenti ricevuti è effettuata alla registrazione di protocollo. I documenti in partenza sono fascicolati dall'ufficio produttore del documento.
Per il corretto inserimento dei dati relativi a mittenti e destinatari nella banca dati dei soggetti si applicano le Linee guida per l'inserimento e l'aggiornamento dei dati nel protocollo informatico (Documento n. 4).

4.4 Registrazione dei documenti interni

I documenti prodotti dall'Azienda a solo uso interno, che non costituiscono atti preparatori e non rientrano in quelli esclusi da protocollazione, sono protocollati.

4.5 Formazione di registri e repertori informatici particolari

L'Ente forma i propri registri e repertori informatici particolari (Documento n. 3) mediante la generazione o raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più basi dati, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica.
Ogni registrazione deve riportare necessariamente:

- dati identificativi di ciascun atto (autore, destinatario, oggetto, data: generati in modo non modificabile);
- numero di repertorio progressivo e annuale (generato in modo non modificabile).

4.6 Registrazione degli allegati

Il numero e la descrizione degli allegati sono elementi essenziali per l'efficacia di una registrazione. Nella registrazione di protocollo/particolare si riporta la descrizione della tipologia degli allegati e, se significativi, anche dei loro estremi (data, numero, ecc).
Tutti gli allegati devono pervenire con il documento principale alle postazioni abilitate alla protocollazione al fine di essere inseriti nel sistema di gestione documentale. In presenza di allegati analogici su ciascuno è riportata la segnatura di protocollo.

4.7 Segnatura di protocollo

La segnatura di protocollo è l'associazione ai documenti in forma permanente e non modificabile di informazioni riguardanti i documenti stessi, utile alla sua identificazione univoca e certa.
In merito l'articolo 55, comma 1, del DPR 445/2000 individua le informazioni che caratterizzano la segnatura di protocollo.
Le operazioni di segnatura e registrazione di protocollo sono effettuate contemporaneamente.
Gli standard, le modalità di trasmissione, il formato e le definizioni dei tipi di informazioni minime e accessorie comunemente scambiate tra le Pubbliche Amministrazioni e associate ai documenti protocollati sono definiti dalle Linee Guida di Agid, Allegato 6 Comunicazione tra AOO di Documenti Amministrativi Protocollati.
Per i documenti informatici trasmessi i dati relativi alla segnatura di protocollo sono contenuti, un'unica volta

nell'ambito dello stesso messaggio, in un file conforme alle specifiche dell'EXtensible Markup Language (XML); per i documenti cartacei la segnatura di protocollo è apposta al documento mediante timbro.

4.8 Annullamento delle registrazioni di protocollo

Le registrazioni di protocollo possono essere annullate e/o modificate con una specifica funzione del sistema di gestione informatica dei documenti, a seguito di motivata richiesta scritta al responsabile della gestione documentale o per iniziativa dello stesso. Le registrazioni annullate rimangono memorizzate nella base di dati e sono evidenziate dal sistema. Il sistema durante la fase di annullamento registra le motivazioni che hanno comportato l'annullamento. Le richieste di annullamento dei numeri di protocollo devono pervenire all'Ufficio Protocollo. Sui documenti cartacei è apposto il timbro di annullamento; il documento è conservato, anche foto riprodotto, a cura dell'Ufficio Protocollo.
Le modifiche effettuate direttamente dal responsabile della gestione documentale o dai suoi sostituti equivalgono implicitamente ad autorizzazione.
Non è possibile annullare il solo numero di protocollo e mantenere valide le altre informazioni della registrazione.

4.9 Differimento dei termini di protocollazione

La registrazione della documentazione pervenuta avviene nell'arco della giornata o nella successiva giornata lavorativa. Il responsabile della gestione documentale, con apposito provvedimento motivato, può autorizzare la registrazione in tempi successivi, fissando un limite di tempo entro il quale i documenti devono essere protocollati. Ai fini giuridici i termini decorrono dalla data di ricezione riportata sul documento analogico tramite un apposito timbro e dalla data di consegna telematica (tramite pec o servizi on line) per i documenti informatici.

4.10 Registro giornaliero e registro delle modifiche

Il registro giornaliero di protocollo comprende tutte le registrazioni effettuate nell'arco dello stesso giorno; ciascuna registrazione include le informazioni minime previste dal DPR 445/2000, articolo 53.
Il registro delle modifiche comprende le registrazioni annullate e modificate; viene creato solo se nella giornata sono stati effettuati annullamenti o modifiche a protocolli precedentemente acquisiti.
Il registro giornaliero e il registro delle modifiche sono trasmessi entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, garantendone l'immodificabilità del contenuto. Si tratta di documenti informatici creati in PDF/A, formato adeguato (Linee Guida di Agid, Allegato 2 Formati di file e riversamento) che assicura staticità e immodificabilità, ma al contempo ne consente la leggibilità. Il registro giornaliero e il registro delle modifiche sono integrati con i relativi metadati di identificazione, di profilo generali e specifici, che ne definiscono contesto, contenuto e struttura. La produzione del registro giornaliero e del registro delle modifiche è effettuata automaticamente dal sistema dopo lo scattare della mezzanotte della giornata di riferimento.
Il trasferimento nel sistema di conservazione avviene generando un pacchetto di versamento secondo le modalità concordate con il responsabile della conservazione. Il sistema di conservazione produce un rapporto dell'esito del versamento.
La conservazione del Registro giornaliero di protocollo è affidata a conservatore accreditato presso l'Agenzia per l'Italia digitale.
Il sistema di conservazione è descritto nel Manuale di conservazione; le iniziative di prevenzione e gestione degli incidenti di sicurezza informatica sono illustrate nel Piano di sicurezza dei documenti informatici (Documento n. 6).
Per quanto riguarda le procedure di conservazione della memoria informatica si veda anche la Sezione 11.

4.11 Registro di emergenza

Il responsabile della gestione documentale autorizza lo svolgimento delle operazioni di protocollo su un registro di emergenza a norma dell'articolo 63 del DPR 445/2000 e provvede successivamente a impartire le disposizioni per il riversamento dei dati nel protocollo informatico (Documento n. 7). All'inizio di ogni anno il responsabile della gestione documentale provvede a istituire il registro di emergenza su supporto cartaceo.

5 Documentazione particolare

5.1 Deliberazioni degli organi istituzionali, determinazioni dirigenziali, contratti e altri tipi di verbalizzazioni previsti dalla legge o da regolamenti

Le deliberazioni degli organi istituzionali, le determinazioni dirigenziali, i contratti e altri tipi di verbalizzazioni previsti dalla legge o da regolamenti, se sono documenti già soggetti a registrazione particolare da parte dell'Ente possono non essere registrati al protocollo.
L'elenco dettagliato delle registrazioni particolari è fornito in allegato (Documento n. 3).
Il sistema di produzione e conservazione di queste tipologie particolari di documenti deve consentire di eseguire su di essa tutte le operazioni previste nell'ambito della gestione dei documenti e del sistema adottato per il protocollo informatico. Ogni registrazione deve riportare necessariamente:

- dati identificativi di ciascun atto (autore, destinatario, oggetto, data, generati in modo non modificabile);
- numero di repertorio progressivo e annuale (generato in modo non modificabile).

5.2 Documentazione di gare d'appalto

L'Ente si avvale di piattaforme digitali di approvvigionamento per attivare e gestire gare telematiche. Per procedure nel mercato elettronico o acquisti effettuati mediante piattaforme informatiche, la documentazione è ricevuta telematicamente direttamente nel sistema, che ne garantisce la sicurezza e riservatezza, acquisita nel sistema di gestione documentale e registrata nel protocollo informatico dell'Ente, solo quando oggetto di necessaria comunicazione tramite pec all'esterno delle piattaforme di approvvigionamento.

5.3 Documenti con mittente non identificabile, posta personale

I documenti, sia analogici che digitali, indirizzati nominalmente al personale dell'Ente sono regolarmente aperti e registrati al protocollo.
Non è ammessa la ricezione di corrispondenza di carattere personale; nel caso in cui risulti esplicita l'attribuzione "personale" o "riservata personale", il documento sarà trasmesso al destinatario, che potrà chiederne la protocollazione. L'ufficio che provvede alla protocollazione è in ogni caso tenuto a verificare il contenuto della corrispondenza pervenuta.
I documenti di cui non sia identificabile il mittente non vengono protocollati, se intestati genericamente all'Ente; se specificamente indirizzati, sono consegnati al destinatario, il quale ne potrà disporre la protocollazione. Le lettere anonime, quindi, non sono registrate al protocollo, ma semplicemente inoltrate, se contengono informazioni o dati d'interesse per l'Azienda, agli uffici utente di competenza che valutano l'opportunità di dare seguito a queste comunicazioni, individuando le eventuali procedure da sviluppare ed eventualmente richiedono esplicitamente a loro volta la relativa protocollazione. In caso di registrazione al posto del mittente si metterà la dicitura" Anonimo".

5.4 Protocollo riservato

Sono previste particolari forme di riservatezza per la registrazione e l'accesso a:

- documenti legati a vicende di persone o a fatti privati o particolari;
- documenti di carattere politico e di indirizzo che, se resi noti, possono ostacolare il raggiungimento

degli obiettivi prefissati;
- documenti dalla cui conoscenza, anche da parte del personale dell'Ente, possa derivare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell'attività amministrativa;
- documenti riguardanti dati sensibili e/o relativi a ordine pubblico, prevenzione e repressione dei reati, in particolare la corrispondenza tenuta dai tribunali e quella riguardante atti di polizia giudiziaria.

Il responsabile della gestione documentale dispone la registrazione riservata informatica dei documenti. La registrazione è effettuata nel registro del protocollo generale da personale al tal fine autorizzato. Tali documenti se cartacei, dopo le operazioni di protocollo, vengono reinseriti nella busta opportunamente chiusa ed inviati agli uffici di competenza.

5.5 Documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato

Nel caso in cui l'Ente riceva documenti informatici firmati digitalmente il cui certificato di firma risulta scaduto o revocato, questi verranno protocollati, il responsabile di procedimento effettuerà le necessarie verifiche e darà opportuna comunicazione al mittente.

5.6 Corrispondenza con più destinatari

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

5.7 Allegati

Tutti gli allegati devono essere trasmessi con i documenti a cui afferiscono all'ufficio/postazioni decentrate di protocollo per la registrazione. Il sistema informatico provvede automaticamente a registrare gli allegati come parte integrante di un documento informatico. Nel caso in cui allegati illeggibili pervengano tramite posta elettronica certificata, si dovrà chiedere chiarimenti al mittente in merito al documento. Su ogni allegato analogico è riportato il timbro della segnatura di protocollo.

5.8 Documenti di competenza di altre amministrazioni

Qualora pervengano all'Azienda documenti di competenza di altre amministrazioni, questi vanno inviati al destinatario competente con protocollo in uscita, mantenendo in conoscenza il mittente. Nel caso in cui il destinatario non sia individuabile, il documento deve essere rimandato al mittente.

5.9 Oggetti plurimi

Qualora un documento in entrata presenti più oggetti, relativi a procedimenti diversi, il documento dovrà essere assegnato agli uffici competenti e verrà classificato e fascicolato in base all'argomento o affare trattato; pertanto, potrà essere inserito in più fascicoli diversi. Nel caso in cui l'individuazione di più oggetti venga effettuata successivamente da parte dell'ufficio assegnatario, questi deve inviare all'Ufficio Protocollo apposita comunicazione affinché si provveda alle ulteriori assegnazioni necessarie.
Ciascun documento in uscita avrà un unico oggetto.

5.10 Trasmissioni telematiche e procedimenti amministrativi on line

L'Azienda tramite i servizi on line, disponibili dal sito istituzionale, riceve e protocolla documenti relativi a specifici procedimenti amministrativi. Il sistema effettua la verifica formale di accettabilità e identifica i mittenti in modo certo tramite autenticazione e identità digitale. I servizi on line sono integrati con il sistema di protocollo informatico, che effettua la registrazione automatica dei documenti conferiti ove necessario.

5.11 Produzione di copie cartacee di documenti informatici e di copie informatiche di documenti cartacei

Nel caso di produzione di copie cartacee di documenti informatici dovranno essere obbligatoriamente redatte attestazioni che riportino dati e indicazioni previsti dai modelli predisposti (Documento n. 8).
Dei documenti analogici prodotti/pervenuti, per i quali è necessaria la distribuzione interna all'Azienda, si faranno copie informatiche degli stessi.

5.12 Amministrazione trasparente

Sul sito internet istituzionale dell'Azienda è attiva la "Sezione Amministrazione trasparente", recante i dati e le informazioni di pubblica evidenza che l'Amministrazione deve rendere disponibili on-line in applicazione del Dlgs 33/2013. Ciascuna unità operativa cura la pubblicazione dei dati di propria competenza così come indicato nel Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza.

6 Posta elettronica

6.1 Posta elettronica certificata

La casella istituzionale di posta elettronica certificata dell'Azienda, integrata con il sistema di protocollo informatico, è adeguata allo scambio di messaggi con altre pubbliche amministrazioni e rappresenta l'indirizzo ufficiale anche per cittadini, imprese, professionisti e altri soggetti dotati di analoghi strumenti di trasmissione. L' Azienda accetta, dunque, le istanze e le dichiarazioni trasmesse attraverso la casella di posta elettronica certificata. Vengono protocollati i documenti-file allegati e anche il solo corpo del messaggio, se privo di allegati. Qualora i file non siano corredati di firma digitale, verranno protocollati e assegnati all'ufficio competente, successivamente il responsabile del procedimento provvederà alla valutazione del contenuto del documento e della sua ammissibilità ai fini del procedimento amministrativo a cui si riferisce.
L' Azienda ha adempiuto agli obblighi normativi dotandosi di un indirizzo di posta elettronica certificata, pubblicando tale indirizzo sulla home page del sito internet istituzionale e comunicandolo all'Indice dei domicili digitali delle Pubbliche Amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi (IPA).

6.2 Gestione della posta elettronica

La posta elettronica viene utilizzata per l'invio di comunicazioni, informazioni e documenti sia all'interno dell'Azienda, che nei rapporti con i cittadini e altri soggetti privati e con altre pubbliche amministrazioni.
La trasmissione di documenti tramite la posta elettronica deve attenersi alle norme e alle regole vigenti al fine di garantirne la validità legale e amministrativa, nonché la corretta gestione nel protocollo informatico, nel sistema di gestione documentale e nel sistema di conservazione dell'Azienda.
Le comunicazioni formali e la trasmissione di documenti informatici, il cui contenuto impegni l'Ente verso terzi, avvengono tramite la casella di posta elettronica certificata istituzionale, eletta come domicilio digitale e le caselle di posta elettronica certificata attribuite ai servizi.
Le semplici comunicazioni informali ricevute o trasmesse per posta elettronica, che consistano in scambio di informazioni, possono non essere protocollate.
Qualora risulti necessario attribuire efficacia probatoria a documenti informatici e messaggi pervenuti alle caselle di posta degli uffici, questi dovranno essere acquisiti tramite il sistema di protocollo informatico.
Non è possibile inviare messaggi dalla casella di posta elettronica personale quando il contenuto di questi impegni l' Azienda verso terzi. Per quanto riguarda la gestione della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni, si rimanda agli articoli 45-49 del Codice dell'Amministrazione digitale Dlgs 82/2005 come modificato dal Dlgs 217/2017.
La posta elettronica nominativa non può essere utilizzata per la ricezione o la spedizione di documenti a firma digitale, per i quali è prevista apposita casella istituzionale.

Nello specifico la ricezione dei documenti digitali è assicurata tramite l'utilizzo di una casella di posta elettronica certificata, riservata all'ufficio di Protocollo Generale. L'indirizzo di tale casella di posta elettronica è assemi@legalmail.it.

I documenti informatici eventualmente pervenuti ad altri indirizzi e-mail, non abilitate alla ricezione, devono essere inoltrati all'indirizzo di posta elettronica istituzionale dell'ente per la registrazione.
I documenti informatici eventualmente pervenuti ad altri indirizzi di posta elettronica certificati sono protocollati dall'ufficio protocollo/dall'addetto.

Nel caso di ricezione dei documenti per posta elettronica, la notifica al mittente dell'avvenuta ricezione è assicurata dal sistema di posta elettronica certificata utilizzato dall' Azienda.

Come previsto circolare n. 60 del 23 gennaio 2013, qualora il mittente lo richieda, la procedura informatica in uso genera un messaggio di posta elettronica che notifica al mittente stesso l'avvenuta protocollazione

dell'atto, in cui sono indicati numero e data di protocollazione.

La posta elettronica viene utilizzata per l'invio di comunicazioni, informazioni e documenti sia all'interno dell'ente/organizzazione, sia nei rapporti con i cittadini e altri soggetti privati, sia con altre Pubbliche Amministrazioni.
Le comunicazioni formali e la trasmissione di documenti informatici, il cui contenuto impegni l'ente/organizzazione verso terzi, avvengono tramite le caselle di posta elettronica istituzionali certificate.
I documenti informatici eventualmente pervenuti agli uffici non abilitati alla ricezione, devono essere inoltrati all'indirizzo di posta elettronica istituzionale certificata indicato da A.S.S.E.MI. come deputato alle operazioni di registrazione, secondo quanto previsto negli articoli seguenti.
Le semplici comunicazioni informali ricevute o trasmesse per posta elettronica, che consistano in scambio di informazioni che non impegnano l'Azienda verso terzi, possono non essere protocollate.
A chi ne fa richiesta deve sempre essere data la risposta dell'avvenuto ricevimento.

La posta elettronica nominativa non può essere utilizzata per la ricezione o la spedizione di documenti a firma digitale per i quali è prevista una apposita casella ufficiale.

Le comunicazioni tra A.S.S.E.MI. e i propri dipendenti, nonché tra le varie strutture, avvengono, di norma, mediante l'utilizzo della casella di posta elettronica ordinaria nominative, nel rispetto delle norme in materia di protezione dei dati personali, nonché previa informativa agli interessati circa il grado di riservatezza degli strumenti utilizzati.
La posta elettronica viene utilizzata per:

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

Di seguito sono indicati gli altri indirizzi di posta elettronica certificata accreditati sull'Indice delle Pubbliche Amministrazioni.

UFFICIO/SERVIZIO	**INDIRIZZO PEC**
Servizio di Fattura elettronica	fatt.elettronica.assemi@legamail.it

La posta elettronica certificata "notificazioni.assemi@legamail.it", appositamente attivata come da prescrizioni ministeriali, non è inserita nell'elenco dell'indice delle pubbliche amministrazioni, in quanto dedicata ad uso esclusivo del progetto SPRAR. Quest'ultima è collegata al software di protocollo informatico.

E' stata attivata la pec "noreply-csi-assemi@legalmail.it" punto di appoggio nella piattaforma informatizzata GECAS – cartella sociale informatizzata d'ambito per il ricevimento e smistamento delle istanze dei cittadini alle pec dei Comuni componenti l'ambito sociale territoriale, titolari della gestione e valutazione dell'istanza.

6.3 Posta elettronica per le comunicazioni interne

Le comunicazioni tra l'Azienda e i propri dipendenti, nonché tra le varie strutture, avvengono di norma mediante l'utilizzo della casella di posta elettronica ordinaria dei rispettivi uffici o nominative, nel rispetto delle norme in materia di protezione dei dati personali, nonché previa informativa agli interessati circa il grado di riservatezza degli strumenti utilizzati.
Nell'ambito dell'attività amministrativa interna è sufficiente un semplice messaggio di posta elettronica per:

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

6.4 Posta elettronica ricevuta da cittadini o altri soggetti privati

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

- sono trasmesse via posta elettronica o via posta elettronica certificata, regolarmente sottoscritte con firma elettronica/digitale dotata di certificato valido rilasciato da un certificatore accreditato;
- l'autore del documento è identificato attraverso il sistema pubblico di identità digitale (SPID), la carta di identità elettronica o la carta nazionale dei servizi;
- sono formate tramite il punto di accesso telematico per i dispositivi mobili, IO APP, definito dall'articolo 64-bis del Codice dell'Amministrazione digitale Dlgs 82/2005;
- siano sottoscritte e presentate unitamente alla copia del documento d'identità;
- sono trasmesse da domicilio digitale oppure da un indirizzo elettronico eletto presso un servizio di posta elettronica certificata o un servizio elettronico di recapito certificato qualificato

Al di fuori delle già menzionate ipotesi, le comunicazioni di posta elettronica che pervengono all'indirizzo istituzionale, dei singoli servizi o a quelli nominativi, sono valutate in ragione della loro rispondenza a ragionevoli criteri di attendibilità e riconducibilità al mittente dichiarato, e successivamente soggette, se del caso, a protocollazione. Spetterà al responsabile del procedimento, ove ne rilevi la necessità, richiedere al mittente la regolarizzazione dell'istanza o della dichiarazione, acquisendo ogni utile documentazione integrativa.

6.5 Posta elettronica ricevuta da altre pubbliche amministrazioni

Le comunicazioni e i documenti ricevuti da altre pubbliche amministrazioni sono valide ai fini del procedimento una volta che ne sia verificata la provenienza, ovvero quando:

- sono trasmessi attraverso sistemi di posta elettronica certificata o altro servizio elettronico di recapito certificato;
- sono sottoscritti con firma elettronica/digitale;
- sono dotati di segnatura di protocollo.

7 Assegnazione dei documenti

7.1 Assegnazione

L'assegnazione dei documenti agli uffici è effettuata dall'ufficio protocollo, dall'area amministrazione e dall'area azioni di sistema, delegati dal responsabile della gestione documentale sulla base dell'elenco degli uffici (Documento n. 2) e dei responsabili di procedimento, tramite il sistema di gestione documentale. Le abilitazioni all'assegnazione dei documenti, effettuate da altri uffici, sono rilasciate dal responsabile della gestione documentale.
Anche le assegnazioni per conoscenza devono essere effettuate tramite il sistema di gestione documentale.
L'assegnazione avviene sempre per competenza all'ufficio, il responsabile dell'ufficio o suo delegato può smistare ciascun documento in arrivo al responsabile del procedimento o collaboratore. Spettano al responsabile del procedimento amministrativo le incombenze relative alla gestione del documento, l'inserimento nel fascicolo di competenza.
I documenti ricevuti dall'Ente, al termine delle operazioni di registrazione, classificazione, segnatura e assegnazione, sono fatti pervenire in originale agli uffici competenti.

7.2 Modifica delle assegnazioni

Nel caso di assegnazione errata dei documenti, l'ufficio che ha ricevuto il documento è tenuto a restituirlo all'Ufficio protocollo, che provvederà alla riassegnazione al corretto assegnatario.

Il sistema di gestione informatica dei documenti tiene traccia delle rassegnazioni e dei movimenti dei documenti.

7.3 Consegna dei documenti

I documenti informatici e le immagini digitali dei documenti cartacei acquisite con lo scanner sono resi disponibili agli uffici tramite il sistema informatico di gestione documentale. Si veda anche la Sezione 10.

I documenti analogici protocollati e assegnati tramite il sistema informatico, sono consegnati agli uffici destinatari.

8 Classificazione e fascicolazione dei documenti

8.1 Classificazione dei documenti

Tutti i documenti ricevuti o prodotti, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono classificati in base al titolario (Documento n. 5). I documenti prodotti dall'Ente sono classificati da chi li produce. Il programma di protocollo informatico non permette la registrazione di documenti non classificati. I documenti in arrivo sono classificati dall'Ufficio Protocollo, i documenti prodotti dall'Ente sono classificati dalle postazioni di protocollo in uscita.

8.2 Formazione e identificazione dei fascicoli

Tutti i documenti, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono riuniti in fascicoli o serie documentarie. L'apertura dei fascicoli è effettuata dai responsabili di servizio o di procedimento, o dai collaboratori abilitati a questa funzione (Documento n. 2). La formazione di un nuovo fascicolo avviene attraverso l'operazione di apertura, che prevede la registrazione nel sistema informatico delle seguenti informazioni:

- classificazione;
- numero del fascicolo (la numerazione dei fascicoli è annuale e indipendente per classificazione);
- oggetto del fascicolo;
- data di apertura;
- ufficio assegnatario;
- responsabile del procedimento, se informazione disponibile.

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

8.3 Processo di fascicolazione

In presenza di un documento da inserire in un fascicolo, i responsabili di servizio e procedimento o i collaboratori stabiliscono, consultando le funzioni del protocollo informatico, se esso si colloca nell'ambito di un affare o procedimento in corso oppure se da avvio a un nuovo procedimento, in quest'ultimo caso aprono un nuovo fascicolo (seguendo le procedure descritte nell'articolo precedente).
I responsabili di servizio e procedimento o i collaboratori, hanno cura di inserire nei fascicoli i documenti in arrivo, già protocollati e classificati dall'Ufficio Protocollo. I documenti prodotti dall'Ente sono fascicolati da chi li scrive; pertanto, perverranno alle postazioni di protocollo già con l'indicazione dell'identificativo di fascicolo.
Nel caso di documenti informatici il sistema provvede automaticamente, dopo l'assegnazione del numero di fascicolo, a inserire il documento nel fascicolo informatico stesso. I documenti analogici sono fisicamente inseriti nei fascicoli cartacei dal responsabile di servizio/procedimento.
Ai documenti informatici prodotti tramite gli applicativi gestionali o creati dall'utente attraverso moduli e formulari, resi disponibili mediante servizi on line, sono associati automaticamente dal sistema di gestione documentale i metadati minimi del fascicolo informatico o aggregazione documentale informatica cui appartengono o a cui danno avvio.

8.4 Modifica delle assegnazioni dei fascicoli

La riassegnazione di un fascicolo è effettuata, su richiesta dell'ufficio che ha in carico il fascicolo, dall'ufficio

Protocollo o dal responsabile del procedimento che provvede a modificare le informazioni del sistema informatico e del repertorio dei fascicoli e inviare il fascicolo all'ufficio del responsabile del procedimento di nuova assegnazione. Delle operazioni di riassegnazione è conservata traccia nel sistema informatico di gestione dei documenti.

8.5 Fascicolo ibrido

Il fascicolo ibrido è composto da documenti formati su due supporti, quello cartaceo e quello informatico, afferenti a un affare o procedimento amministrativo che dà origine a due unità archivistiche di conservazione differenti. L'unitarietà del fascicolo è garantita dal sistema di gestione documentale mediante il codice del fascicolo (formato da indice di classificazione, anno di apertura e numero del fascicolo).

8.6 Fascicolo informatico

Il fascicolo informatico costituisce un'aggregazione strutturata e univocamente identificata di atti, documenti o dati informatici, prodotti e funzionali all'esercizio di una specifica attività o di uno specifico procedimento. Nella pubblica amministrazione il fascicolo informatico collegato al procedimento amministrativo è creato e trattato secondo le disposizioni stabilite dall'articolo 41 del Codice dell'Amministrazione digitale Dlgs 82/2005 come modificato dal Dlgs 217/2017.
Il fascicolo informatico è gestito tramite il sistema di gestione documentale e protocollo informatico.
Il fascicolo informatico può contenere sia documenti digitali che copie immagine e copie informatiche di documenti analogici.

8.7 Metadati dei fascicoli informatici

Al fascicolo informatico è associato l'insieme dei metadati, come definito dalla normativa vigente in materia di documenti informatici (sino al 1° gennaio 2022 DPCM 13/11/2014, Allegato 5 Metadati e successivamente Linee Guida di Agid, Allegato 5 I metadati).

8.8 Tenuta dei fascicoli dell'archivio corrente

I fascicoli dell'archivio corrente, relativi agli affari in corso di trattazione o comunque necessari allo svolgimento delle attività correnti, sono formati e gestiti a cura dei responsabili di procedimento e conservati, fino al trasferimento nell'archivio di deposito, presso gli uffici di competenza.
I documenti e i fascicoli informatici sono gestiti e conservati nei sistemi messi a disposizione ed erogati da PA Digitale SpA in modalità Cloud computing
La sicurezza e la conservazione dei documenti e dei fascicoli informatici sono descritte e garantite dal Manuale di conservazione e dal Piano di sicurezza dei documenti informatici (Documento n. 6). Si veda anche la Sezione 11.

9 Invio dei documenti destinati all'esterno

9.1 Invio dei documenti informatici

La spedizione dei documenti informatici avviene tramite il sistema informatico di gestione dei documenti, dopo che sono stati classificati e protocollati, secondo i seguenti criteri generali:

- i documenti informatici sono trasmessi all'indirizzo elettronico dichiarato dai destinatari abilitato alla ricezione della posta per via telematica;
- per la spedizione, l'Azienda si avvale di casella di posta elettronica certificata istituzionale:
- le singole unità operative provvedono a verificare l'avvenuto recapito dei documenti spediti per via telematica
- le ricevute elettroniche si collegano automaticamente alle registrazioni di protocollo.

I soggetti corrispondenti dell'Azienda sono inseriti e descritti nell'anagrafica unica del sistema, secondo le prescrizioni contenute nelle Linee guida per l'inserimento e l'aggiornamento dei dati nel protocollo informatico e per la compilazione della banca dati dei soggetti (Documento n. 4).
Per la riservatezza delle informazioni contenute nei documenti elettronici, chi spedisce si attiene a quanto prescritto dall'articolo 49 del Codice dell'Amministrazione digitale Dlgs 82/2005.
Per l'uso della posta elettronica si rimanda alla Sezione 6.
La spedizione di documenti informatici al di fuori dei canali istituzionali descritti è considerata una mera trasmissione di informazioni senza che a questa l'Amministrazione riconosca un carattere giuridico-amministrativo che la impegni verso terzi.

9.2 Spedizione dei documenti analogici

Qualora sia necessario spedire documenti analogici originali questi devono essere completi della firma autografa del responsabile del procedimento, della classificazione nonché delle eventuali indicazioni necessarie a individuare il procedimento amministrativo di cui fanno parte.
I documenti da spedire sono consegnati presso l'ufficio delle Poste in busta chiusa. Nel caso di spedizione che utilizzi pezze di accompagnamento (raccomandate, posta celere, corriere o altro mezzo di spedizione), queste devono essere compilate a cura dell'ufficio produttore.

I documenti cartacei, dopo le operazioni di registrazione, classificazione e segnatura possono essere acquisiti, all'interno del sistema di protocollo informatico, in formato immagine con l'ausilio di uno scanner

10 Scansione dei documenti su supporto cartaceo

10.1 Documenti soggetti a scansione

I documenti in arrivo e in partenza su supporto cartaceo sono acquisiti all'interno del sistema di protocollo informatico in formato immagine con l'ausilio di scanner, prima/successivamente/in fase delle operazioni di registrazione.
L'Azienda adotta il seguente modello operativo:

- sono prodotti documenti informatici a firma elettronico/digitale;
- tutti i documenti sono classificati e fascicolati;
- i documenti ricevuti dall'esterno su formato cartaceo vengono registrati al protocollo e classificati, timbrati e scansionati; la copia immagine del documento è allegata alla relativa registrazione di protocollo e resa disponibile all'ufficio assegnatario/sulla postazione di lavoro del responsabile del procedimento;
- i documenti informatici sono spediti all'esterno tramite la casella di posta elettronica certificata agli indirizzi di posta elettronica dei destinatari oppure in copie cartacee tramite i servizi di posta ordinaria; per effettuare copia cartacea di documenti informatici si utilizzano i modelli preposti (Documento n. 8), che ne attestano la conformità all'originale informatico.

10.2 Processo di scansione

Il processo di scansione si articola di massima nelle seguenti fasi:

- acquisizione delle immagini in modo che a ogni documento, anche composto da più fogli, corrisponda un unico file in un formato standard;
- tutti i tipi di documenti in formato A4, comunque separabili o leggibili dagli scanner vengono digitalizzati. In caso di planimetrie o volumi non sperabili si potrà fare scansione del frontespizio;
- verifica della leggibilità delle immagini acquisite e della loro esatta corrispondenza con gli originali cartacei;
- collegamento delle rispettive immagini alla registrazione di protocollo, in modo non modificabile;
- memorizzazione delle immagini, in modo non modificabile.

I documenti analogici soggetti a scansione si conservano nell'archivio dell'Azienda fino a procedimento legale di scarto.
In merito alla produzione di copie immagini su supporto informatico di documenti analogici si veda anche l'articolo 3.4 Acquisizione dei documenti analogici tramite copia immagine e copia informatica

11 Conservazione e tenuta dei documenti

11.1 Sistema informatico

Il sistema informatico, le misure di sicurezza fisica e logica, le procedure comportamentali adottate per la gestione del sistema documentale e del sistema informatico sono demandati all'erogatore dei servizi e descritti nel Piano di sicurezza dei documenti informatici (Documento n. 6).

11.2 Gestione delle password

Il sistema garantisce la gestione e la conservazione delle password di accesso al sistema stesso e ai servizi online degli utenti interni ed esterni secondo le modalità descritte nel Piano per la sicurezza dei documenti informatici (Documento n. 6).

11.3 Conservazione e memorizzazione dei documenti analogici, informatici e delle rappresentazioni digitali dei documenti cartacei

I documenti dell'Ente, prodotti su supporti e nei formati previsti, sono conservati a cura del Servizio di gestione documentale.
La documentazione analogica corrente è custodita a cura del responsabile del procedimento fino al trasferimento in archivio di deposito.
I documenti informatici sono memorizzati nel sistema, in modo non modificabile, al termine delle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo.
Le rappresentazioni digitali dei documenti originali su supporto cartaceo, acquisite con l'ausilio dello scanner, sono memorizzate nel sistema, in modo non modificabile, al termine del processo di scansione, associazione alle corrispondenti registrazioni di protocollo e fascicolazione.

11.4 Sistema di conservazione dei documenti informatici

La conservazione dei documenti informatici è assicurata dai requisiti funzionali del sistema di conservazione, in modo da garantire autenticità, integrità, identificazione univoca, mantenimento stabile di tutte le relazioni istituite nel contesto di produzione, gestione e tenuta del documento e leggibilità nel tempo. I requisiti adottati sono conformi agli standard internazionali e alle norme nazionali.
Al fine di dare solidità al sistema e di consentire la presunzione di autenticità, viene conservata tutta la documentazione relativa alle fasi di trattamento dei documenti. Le soluzioni di sicurezza adottate avvengono secondo le modalità specificate negli standard, nelle Linee Guida di Agid.
Il responsabile per la gestione documentale provvede altresì alla conservazione degli strumenti di descrizione, ricerca, gestione e conservazione dei documenti (inventari, indici, quadri di classificazione e relativi massimari di selezione e scarto, repertori).
Ai sensi del paragrafo 4.5 delle Linee Guida di Agid, l'Azienda ha individuato il responsabile della conservazione nel Direttore Generale.
Il responsabile della conservazione definisce e attua le politiche di conservazione dei documenti.
L'Azienda si avvale del servizio di conservazione digitale a norma erogato da conservatori iscritti nel Market Place Agid e adotta il Manuale di conservazione.

Il conservatore accreditato scelto ai sensi dell'Art. 4 Codice di Amministrazione digitale, è PA Digitale.

Il Manuale di conservazione illustra l'organizzazione del sistema di conservazione, individua i soggetti coinvolti e i ruoli da essi svolti, descrive il processo di conservazione, le architetture e le infrastrutture utilizzate, le modalità di accesso ai documenti e le misure di sicurezza. Il responsabile della conservazione delega formalmente la trattazione del processo di conservazione digitale al conservatore accreditato e vigila periodicamente sullo svolgimento dell'attività.
I documenti informatici, i fascicoli informatici e le aggregazioni documentali informatiche sono versati nel sistema di conservazione, corredati dai metadati previsti sino al 1° gennaio 2022 dal DPCM 3/12/2013 Regole tecniche in materia di sistema di conservazione, Allegato 5 Metadati e successivamente dalle Linee Guida di Agid, Allegato 5 I metadati, e descritti nel Manuale di conservazione, in modo non modificabile. I formati dei documenti destinati alla conservazione sono i formati previsti per la conservazione dalla normativa vigente in materia (Linee guida di Agid, Allegato 2 Formati di file e riversamenti).
In caso di migrazione dei documenti informatici, la corrispondenza fra il formato originale e quello migrato è garantita dal responsabile della conservazione.

11.5 Memorizzazione e salvataggio dei dati e dei documenti informatici

I dati e i documenti informatici sono memorizzati nel sistema di gestione documentale al termine delle operazioni di registrazione.
Il sistema di gestione documentale e il protocollo informatico sono condotti in modalità Cloud computing definita anche SaaS (Software as a Service), che consente all'Ente di usufruire dei servizi di protocollazione e gestione documentale messi a disposizione dall'applicativo attraverso browser. La sicurezza informatica è demandata all'erogatore dei servizi, come descritto nel Piano di sicurezza dei documenti informatici (Documento n. 6).

11.6 Pacchetti di versamento

Il responsabile della gestione documentale assicura la trasmissione del contenuto del pacchetto di versamento al sistema di conservazione, secondo le modalità operative definite nel Manuale di conservazione.
Il responsabile del servizio di conservazione fornisce il rapporto di versamento relativo ai pacchetti di versamento generato dal sistema di conservazione, secondo le modalità descritte nel Manuale di conservazione.

11.7 Conservazione dei documenti analogici

L'archivio corrente analogico è conservato presso le unità organizzative.
L'archivio di deposito e l'archivio storico analogici sono conservati presso la sede dell'Ente in locali in uso dedicati.

11.8 Trasferimento delle unità archivistiche analogiche negli archivi di deposito e storico e conservazione dei fascicoli informatici

Gli uffici individuano i fascicoli relativi ad affari e procedimenti conclusi, o comunque non più necessari allo svolgimento delle attività correnti, di norma all'inizio di ogni anno e comunque con cadenza periodica, dandone comunicazione al responsabile della gestione documentale, il quale provvede al loro trasferimento all'archivio di deposito e compila il relativo elenco. Il trasferimento è effettuato rispettando l'organizzazione dei fascicoli e delle serie nell'archivio corrente.
Prima di effettuare il conferimento dei fascicoli chiusi, il responsabile di procedimento verifica:

- l'effettiva conclusione della pratica;
- la trascrizione dell'esaurimento della pratica nel repertorio dei fascicoli, gestito tramite il sistema di protocollo informatico;
- il corretto aggiornamento della data di chiusura sulla camicia del fascicolo cartaceo;
- lo sfoltimento di eventuali copie e fotocopie di documentazione passibile di macero, al fine di garantire la presenza di tutti e soli documenti pertinenti alla pratica.

Di norma sono versati all'archivio storico tutti i documenti anteriori ai quaranta anni. È tuttavia possibile depositare anche documentazione successiva al quarantennio purché non rivesta più un preminente carattere giuridico-amministrativo per l'Ente.

Si precisa che la documentazione prodotta da A.S.S.E.MI. non ha nessuna valenza storico culturale, in quanto azienda speciale consortile costituita ai sensi dell'art.114 del Tuel finalizzata alla gestione di servizi sociali, socio-educativi, psicologici rivolti alla persona e pertanto la conservazione oltre i 10 anni è funzionale solo al rispetto della normativa di riferimento, in quanto non è un ente locale come i Comuni. L'azienda inoltre è stata costituita il 21.05.2009.

La gestione dell'archivio di deposito, la consultazione e il prelevamento dei documenti dallo stesso, l'archiviazione e la custodia dei documenti contenenti dati personali avvengono in conformità alla normativa vigente.
I fascicoli informatici, mediante specifiche funzionalità di sistema, vengono trasferiti nel sistema di conservazione adottato. Delle operazioni di trasferimento è lasciata traccia documentale.

11.9 Selezione e conservazione dei documenti

In base al Piano di conservazione – Massimario di selezione per la conservazione dei documenti, viene effettuata la procedura di selezione della documentazione da proporre allo scarto e attivato il procedimento amministrativo di scarto documentale con l'invio della proposta alla competente Soprintendenza archivistica. I documenti e i fascicoli non soggetti a operazioni di scarto sono trasferiti nell'archivio storico per la conservazione permanente.
Lo scarto dei documenti informatici avviene mediante le specifiche funzionalità del sistema di conservazione.

11.10 Gestione dell'archivio storico

L'archivio storico è costituito dal complesso dei documenti relativi ad affari esauriti e destinati, previe operazioni di selezione, alla conservazione permanente per garantirne la consultazione al pubblico. In base alla normativa vigente l'archivio storico è formato dai documenti relativi ad affari esauriti da oltre 40 anni: l'archivio storico deve essere conservato nella sua organicità e in luogo idoneo alla conservazione permanente. Ogni spostamento dell'archivio storico in altra sede deve essere comunicato e autorizzato dalla Soprintendenza archivistica. L'Ente ha inoltre l'obbligo di ordinare e inventariare l'archivio storico.
Come previsto dal Codice dei beni culturali Dlgs 42/2004, l'Ente cura la conservazione, promozione, valorizzazione e assicura la fruizione del patrimonio documentario, garantendo a tutti l'accesso gratuito.
Si precisa che la documentazione prodotta da A.S.S.E.MI. non ha nessuna valenza storico culturale, in quanto azienda speciale consortile costituita ai sensi dell'art.114 del Tuel finalizzata alla gestione di servizi sociali, socio-educativi, psicologici rivolti alla persona e pertanto la conservazione oltre i 10 anni è funzionale solo al rispetto della normativa di riferimento, in quanto non è un ente locale come i Comuni. L'azienda inoltre è stata costituita il 21.05.2009. L'azienda è pertanto priva di un archivio storico.

12 Accesso a dati, informazioni e documenti - Pubblicità legale e trasparenza amministrativa

12.1 Accessibilità da parte degli utenti appartenenti all'Azienda

La sicurezza e la riservatezza delle registrazioni di protocollo e dei documenti informatici e il controllo degli accessi al sistema sono garantiti attraverso l'uso di profili e password, o altre tecniche e dispositivi di autenticazione sicura.
Sulla base della struttura organizzativa e funzionale dell'Azienda, il responsabile della gestione documentale attribuisce i livelli di autorizzazione (consultazione, inserimento, cancellazione e modifica delle informazioni), come descritto nel Piano per la sicurezza dei documenti informatici (Documento n. 6).

12.2 Accesso esterno

L'accesso al sistema informatico da parte di utenti esterni può avvenire nei casi di procedimenti amministrativi attraverso il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale, oppure con l'uso della carta d'identità elettronica e della carta nazionale dei servizi; sino alla data da stabilire con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri o del Ministro per la semplificazione e la pubblica amministrazione, come previsto dall'articolo 64 del Dlgs 82/2005 come modificato dal DL 76/2020, possono essere utilizzati anche altri strumenti informatici messi a disposizione dall'Ente che consentano l'individuazione certa del soggetto richiedente.
Come previsto dal Dlgs. 33/2013, è garantito a tutti i cittadini, mediante l'istituzione dell'Accesso civico, la libera consultazione degli atti dell'Ente per i quali è prevista la pubblicazione. Sul sito istituzionale è consultabile l'apposita "Sezione Amministrazione Trasparente" all'indirizzo www.incrocicomuni.it , a cui il cittadino ha libero accesso e nella quale sono disponibili informazioni integre e conformi all'originale, secondo quanto previsto dalla normativa e come specificato nel Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza.
I documenti, le informazioni e i dati oggetto di pubblicazione obbligatoria sono pubblicati in formato di tipo aperto.

13 Approvazione, Revisione e Pubblicazione

13.1 Approvazione

Il presente manuale è adottato con atto formale, su proposta del responsabile della gestione documentale.

13.2 Revisione

Il presente manuale è rivisto, ordinariamente, ogni due anni su iniziativa del responsabile della gestione documentale. La modifica o l'aggiornamento di uno o tutti i documenti allegati al presente manuale non comporta la revisione del manuale stesso. Qualora se ne presenti la necessità, si potrà procedere a revisione o integrazione del manuale anche prima della scadenza prevista.

13.3 Pubblicazione e divulgazione

Il Manuale di gestione è reso pubblico tramite la sua diffusione sul sito internet istituzionale dell'Azienda nella "Sezione Amministrazione trasparente", la pubblicazione all'albo on line degli atti di adozione e revisione.