



azienda regionale per l'edilizia abitativa  
azienda regionale pro s'edilizia abitativa

# **MANUALE DI GESTIONE DOCUMENTALE**

Approvato con Determinazione del Direttore Generale n. 1668 del 07/05/2024

Nulla-osta della Soprintendenza Archivistica della Sardegna, acquisito in data 21/03/2024 con prot. n.13959.

Nulla-osta del Responsabile Protezione Dati, acquisito in data 19/04/2024 con prot. n. 18842.

## SOMMARIO

SEZIONE I - DISPOSIZIONI GENERALI .....	4
Articolo 1 - Ambito di applicazione.....	4
Articolo 2 - Area organizzativa omogenea.....	5
Articolo 3 - Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi .....	5
Articolo 4 - Unicità del protocollo informatico .....	6
Articolo 5 - Eliminazione dei protocolli interni diversi dal protocollo informatico .....	6
Articolo 6 - Modello organizzativo adottato per la gestione dei documenti .....	6
SEZIONE II - FASI DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI.....	7
Articolo 7- Tipologie di documenti.....	7
Articolo 8 - Forma dei documenti.....	7
Articolo 9 - Il documento amministrativo informatico.....	8
Articolo 10 - Fasi di lavorazione dei documenti in entrata .....	9
Articolo 11 - Flusso di lavorazione dei documenti in uscita .....	11
Articolo 12 - Fase di lavorazione dei documenti interni.....	12
SEZIONE III - PRODUZIONE DEI DOCUMENTI.....	13
Articolo 13 - Regole generali e contenuti minimi .....	13
Articolo 14 - Sottoscrizione dei documenti informatici.....	13
SEZIONE IV - RICEZIONE DEI DOCUMENTI.....	14
Articolo 15 - Ricezione dei documenti su supporto cartaceo .....	14
Articolo 16 - Errata ricezione di documenti cartacei .....	14
Articolo 17 - Rilascio di ricevute attestanti la ricezione e/o protocollazione di documenti su supporto cartaceo .....	14
Articolo 18 - Scansione dei documenti su supporto cartaceo .....	15
Articolo 19 - Ricezione dei documenti informatici su caselle di posta elettronica certificata e con il sistema dell'interoperabile.....	16
Articolo 20 – Ricezione di documenti informatici sulla casella di posta elettronica non certificata .....	17
Articolo 22 – Casi particolari: errata ricezione di documenti digitali e messaggi potenzialmente rischiosi	18
Articolo 23 – Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici.....	18
Articolo 24 – Classificazione, assegnazione e presa in carico dei documenti .....	19
Articolo 25 – Integrazioni documentarie .....	19
Articolo 26 – Documenti inerenti a gare d'appalto, bandi e concorsi .....	20
Articolo 27 – Corrispondenza personale o riservata .....	20
Articolo 29 – Lettere anonime e documenti non firmati .....	21
SEZIONE V – SPEDIZIONE DEI DOCUMENTI.....	22
Articolo 30 – Spedizione dei documenti su supporto cartaceo.....	22
Articolo 31 – Trasmissione dei documenti informatici .....	22
SEZIONE VI – REGISTRAZIONE E SEGNATURA DEI DOCUMENTI.....	23
Articolo 32 – Documenti soggetti a registrazione di protocollo.....	23
Articolo 33 – Documenti non soggetti a registrazione di protocollo .....	23
Articolo 34 – Documenti soggetti a registrazione particolare .....	23
Articolo 35 – RegISTRAZIONI di protocollo riservate .....	24
Articolo 36 - Registrazione delle fatture.....	25
Articolo 37 - Registrazione di documenti interni e in uscita.....	25
Articolo 38 - Registrazione di protocollo .....	26
Articolo 39 - Registrazione di protocollo dei documenti informatici.....	26
Articolo 40 - Segnatura di protocollo .....	27
Articolo 41 - Segnatura di protocollo dei documenti su supporto cartaceo .....	27
Articolo 42- Segnatura di protocollo dei documenti informatici .....	28
Articolo 43 – Modifica o annullamento delle registrazioni di protocollo.....	28
Articolo 44 - Registro di protocollo.....	29
Articolo 45 - Registro di emergenza .....	29
Articolo 46 - Differimento dei termini di registrazione .....	29
SEZIONE VII - ASSEGNAZIONE, RECAPITO E PRESA IN CARICO DEI DOCUMENTI .....	30

Articolo 47- Processo di assegnazione dei documenti.....	30
Articolo 48 - Recapito e presa in carico dei documenti .....	30
Articolo 49 - Modifica delle assegnazioni .....	30
SEZIONE VIII – LA GESTIONE ARCHIVISTICA: CLASSIFICAZIONE E FASCICOLAZIONE DEI DOCUMENTI .....	31
Articolo 50 – Archivio .....	31
Articolo 51 –Piano di classificazione (titolario) .....	32
Articolo 52 – Fascicoli ed aggregazioni documentali informatiche.....	32
Articolo 53 – Formazione e identificazione dei fascicoli e delle aggregazioni documentali informatiche	33
Articolo 54 – Fascicolo ibrido.....	34
Articolo 55 - Repertorio dei fascicoli .....	35
Articolo 56 - Processo di formazione dei fascicoli e delle aggregazioni documentali informatiche .....	35
Articolo 57 - Modifica delle assegnazioni dei fascicoli.....	35
Articolo 58 - Chiusura dei fascicoli .....	35
SEZIONE IX –ARCHIVIO .....	35
Articolo 59 – Gestione dell'archivio .....	35
Articolo 60 - Versamento dei fascicoli nell'archivio di deposito .....	36
Articolo 61– Movimentazione interna della documentazione analogica.....	36
Articolo 62 - Gestione dell'archivio di deposito, selezione periodica dei documenti e formazione dell'archivio storico .....	36
Articolo 63 - Archiviazione dei documenti informatici e delle rappresentazioni digitali dei documenti cartacei .....	37
Articolo 64 - Conservazione digitale .....	37
Articolo 65 - Conservazione e processo di conservazione.....	37
Articolo 66 - Misure di protezione e conservazione degli archivi.....	37
SEZIONE X - ACCESSIBILITÀ AL SISTEMA DI GESTIONE INFORMATICA DEI DOCUMENTI .....	38
Articolo 67 – Premessa.....	38
Articolo 68 - Accesso da parte dei dipendenti .....	38
Articolo 69 - Accesso da parte di utenti esterni .....	39
SEZIONE XI - FUNZIONALITÀ DEL SISTEMA DI GESTIONE INFORMATICA DEI DOCUMENTI E PIANO DI SICUREZZA INFORMATICA .....	39
Articolo 70 - Sistema di gestione informatica dei documenti.....	39
Articolo 71 - Piano di sicurezza informatica.....	40
SEZIONE XII – PUBBLICITA' DEL MANUALE E NORME TRANSITORIE.....	40
Articolo 72- Modalità di comunicazione del Manuale di Gestione.....	40
Articolo 73 - Modalità di aggiornamento del Manuale .....	40
Articolo 74- Formazione del personale.....	40
Articolo 75- Disposizioni transitorie e finali .....	41

## SEZIONE I - DISPOSIZIONI GENERALI

### Articolo 1 - Ambito di applicazione

1. Il presente Manuale di gestione documentale è adottato ai sensi delle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici di cui agli artt. 14-bis e 71 del Codice dell'Amministrazione Digitale - decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, di seguito Linee Guida AGID. Descrive il sistema di ricezione, formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione, trattamento e conservazione dei documenti, la gestione dei flussi documentali dell'Azienda Regionale per l'Edilizia Abitativa (di seguito AREA o Azienda) e dei documenti relativi ai servizi dati in gestione esterna.

2. 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'Azienda. Come precisato dal Consiglio di Stato - nell'ambito del parere reso sullo schema di decreto legislativo del correttivo al D. Lgs. n. 82/2005, Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), n. 2122/2017 del 10.10.2017 - le Linee Guida adottate da AGID, ai sensi dell'art. 71 del CAD, hanno carattere vincolante e assumono valenza erga omnes. Ne deriva che, nella gerarchia delle fonti, le Linee Guida sono inquadrate come un atto di regolamentazione, seppur di natura tecnica, con la conseguenza che esse sono pienamente azionabili davanti al giudice amministrativo in caso di violazione delle prescrizioni ivi contenute. Nelle ipotesi in cui la violazione sia posta in essere da parte dei soggetti di cui all'art. 2, comma 2 del CAD, è altresì possibile presentare apposita segnalazione al difensore civico, ai sensi dell'art. 17 del CAD.

3. Il Manuale di gestione è destinato alla più ampia diffusione interna ed esterna, fornisce le istruzioni complete per eseguire correttamente le operazioni di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione, archiviazione e ricerca dei documenti. Il presente documento si rivolge a tutti i dipendenti e ai soggetti esterni che si relazionano con l'Azienda e disciplina:

- a) la gestione dei flussi digitali dei documenti informatici nativi, ovvero in via transitoria e residuale, dei flussi analogici in rapporto al protocollo informatico;
- b) i livelli di esecuzione, le responsabilità ed i metodi di controllo dei processi e delle azioni amministrative;
- c) l'uso del piano di classificazione e del piano di conservazione;
- d) le modalità di accesso alle informazioni da parte di coloro che ne hanno titolo ed interesse, in attuazione del principio di trasparenza dell'azione amministrativa.

4. Nel Manuale di gestione documentale sono riportati, in particolare:

- a) le modalità di utilizzo degli strumenti informatici per la formazione dei documenti informatici e per lo scambio degli stessi all'interno ed all'esterno dell'Area Organizzativa Omogenea (AOO);
- b) l'indicazione delle unità organizzative responsabili (UOR) delle attività di registrazione di protocollo e di archiviazione dei documenti all'interno dell'AOO;
- c) l'indicazione delle regole di assegnazione dei documenti ricevuti con la specifica dei criteri per l'ulteriore eventuale inoltro dei documenti verso altre amministrazioni;
- d) i criteri e le modalità per il rilascio delle abilitazioni di accesso, interno ed esterno all'Amministrazione, al sistema di gestione informatica dei documenti;

- e) l'individuazione dei formati utilizzati per la formazione del documento informatico;
- f) le modalità di registrazione delle informazioni annullate o modificate nell'ambito delle attività di registrazione;
- g) la descrizione completa e puntuale delle modalità di utilizzo della componente «sistema di protocollo informatico» del sistema di gestione informatica dei documenti;
- h) le modalità di utilizzo del registro di emergenza;
- i) l'elenco dei documenti esclusi dalla registrazione di protocollo e quelli soggetti a registrazione particolare ai sensi dell'art. 53, comma 5, del Decreto del Presidente della Repubblica del 28/12/2000 n. 445 (TUDA);
- l) il piano di classificazione adottato dall'Azienda, con l'indicazione delle modalità di aggiornamento, integrato con le informazioni relative ai tempi, ai criteri e alle regole di selezione e conservazione, con riferimento alle procedure di scarto;
- m) le modalità di formazione, gestione e archiviazione dei fascicoli informatici.

## **Articolo 2 - Area organizzativa omogenea**

1. Ai fini della gestione unica e coordinata dei documenti è istituita una unica Area Organizzativa Omogenea (AOO) denominata "AREA – Azienda Regionale per l'Edilizia Abitativa" ai sensi dell'art. 50 c. 4 del D.P.R. n. 445/2000. Il codice identificativo dell'Amministrazione (IPA) reso pubblico su <https://indicepa.gov.it/ipa-portale/>) è : area\_ca.

## **Articolo 3 - Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi**

1. L'Azienda Regionale per l'Edilizia Abitativa, avendo individuato un'unica AOO, adotta un unico protocollo, ai sensi dell'art. 61 c.1 del D.P.R. 445/2000 del quale si servono tutte le strutture aziendali.
2. A capo del servizio per la tenuta del protocollo informatico e per la gestione dei flussi documentali e dell'archivio è posto il Responsabile del Servizio cui afferiscono gli affari generali e il protocollo, di seguito Responsabile della gestione documentale. Ai sensi delle Linee Guida AGID, nei casi di vacanza, assenza o impedimento è individuato, direttamente, in qualità di vicario il suo sostituto anche ai sensi dei commi 4 e 5 dell'art. 30 della Legge regionale n. 31/1998.
3. I nominativi del Responsabile della gestione documentale e del suo vicario sono indicati nell'Allegato 4 (Permessi di protocollo) contenente l'elenco generale delle abilitazioni e delle autorizzazioni alla protocollazione dei documenti.
4. Al servizio sono assegnati i compiti di cui all'art. 61, comma 3, del TUDA tra i quali:
  - a) attribuire il livello di autorizzazione per l'accesso alle funzioni del sistema di protocollo informatico, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione e abilitazioni all'inserimento e alla modifica delle informazioni;
  - b) garantire che le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo si svolgano nel rispetto della normativa vigente;
  - c) garantire la corretta produzione e la conservazione del registro giornaliero di protocollo attraverso gli automatismi del sistema informatico di protocollazione;

- d) garantire il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali, incluse le funzionalità di accesso di cui agli articoli 59 e 60 del TUDA e le attività di gestione dell'archivio di cui agli articoli 67, 68 e 69 dello stesso testo unico;
- e) autorizzare, attraverso il responsabile, le operazioni di annullamento delle registrazioni di protocollo di cui all'art. 54 del DPR 445/2000;
- f) stabilire, in collaborazione con gli uffici produttori, le procedure per il versamento dei documenti e dei fascicoli degli uffici all'archivio di deposito insieme agli strumenti di corredo, e predisporre l'elenco dei fascicoli e delle serie ricevute;
- g) curare la conservazione dell'archivio;
- h) coordinare in collaborazione con i responsabili dei Servizi, la selezione periodica dei documenti e le procedure allo scarto o al trasferimento nella separata sezione d'archivio del materiale destinato alla conservazione permanente;
- i) autorizzare l'uso del registro di emergenza (apertura e chiusura) di cui all'art 63 del DPR 445/2000.

5. Il Responsabile della gestione documentale predispone dello schema del manuale di gestione e ne cura la pubblicazione.

#### **Articolo 4 - Unicità del protocollo informatico**

1. La numerazione delle registrazioni di protocollo è unica e progressiva. Essa si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia da 1 all'inizio dell'anno successivo.
2. Il numero di protocollo è costituito da almeno sette cifre numeriche ai sensi dell'art. 57 del DPR 445/2000.
3. Non è consentita l'identificazione dei documenti mediante l'assegnazione manuale di numeri di protocollo che il sistema informatico ha già attribuito ad altri documenti, anche se questi documenti sono strettamente correlati tra loro.

#### **Articolo 5 - Eliminazione dei protocolli interni diversi dal protocollo informatico**

1. Sono eliminati tutti i sistemi di registrazione dei documenti alternativi a quelli effettuati sul sistema di protocollo informatico in uso presso l'unica AOO **area\_ca**.
2. Si rimanda all'art. 34 del presente manuale per l'individuazione dei documenti soggetti a registrazione particolare.

#### **Articolo 6 - Modello organizzativo adottato per la gestione dei documenti**

1. Per la gestione dei documenti è adottato un modello organizzativo di tipo decentrato che prevede la partecipazione attiva di più soggetti, ognuno dei quali è abilitato a svolgere soltanto le operazioni di propria competenza. Al fine di garantire la continuità del servizio di protocollo sono adottate soluzioni organizzative che consentano l'interscambio degli addetti.
2. I documenti sono protocollati dagli operatori abilitati sul sistema del protocollo informatico in qualità di Unità Organizzative di registrazione di Protocollo (UOP) articolati per sede centrale (Direzione generale) e sedi territoriali. I documenti in uscita e i documenti interni possono essere protocollati anche dai singoli

Servizi secondo quanto riportato nell'Allegato 4 (Permessi di protocollo) e nell'Allegato 6 (Piano per la sicurezza informatica e per la tutela dei dati personali).

3. Le abilitazioni all'utilizzo delle funzionalità del sistema di gestione informatica dei documenti, l'identificazione degli uffici e del personale abilitati allo svolgimento delle operazioni di registrazione di protocollo, organizzazione ed archiviazione dei documenti, sono rilasciate e costantemente aggiornate, dal Responsabile della gestione documentale sulla base e nei limiti delle autorizzazioni al trattamento dell'informazione rilasciate dai Direttori dei Servizi in cui i dipendenti sono incardinati e secondo le modalità previste nel Piano per la sicurezza informatica e per la tutela dei dati personali (Allegato 6).

4. Ad ogni utente è assegnata:

- una credenziale di accesso costituita da una componente pubblica, che permette l'identificazione dell'utente da parte del sistema (user ID) e una componente privata o riservata di autenticazione (password);
- una autorizzazione di accesso (profilo) al fine di limitare le operazioni di protocollo e gestione documentale alle sole funzioni necessarie e indispensabili a svolgere le attività di competenza e nei limiti dell'autorizzazione al trattamento dell'informazione di pertinenza.

## **SEZIONE II - FASI DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI**

### **Articolo 7- Tipologie di documenti**

1. Il documento costituisce testimonianza di un atto, fatto o dato di natura pratica, giuridica e amministrativa per AREA ed è compilato con l'osservanza delle forme definite dal presente Manuale che gli conferiscono forza di prova.

2. I documenti, in base al flusso, si distinguono in:

- a) documenti in arrivo (in entrata): documenti, con rilevanza giuridico-probatoria, prodotti da altri soggetti giuridici e acquisiti dall'Azienda nell'esercizio delle sue funzioni;
- b) documenti in partenza (in uscita): documenti, con rilevanza giuridico-probatoria, prodotti dall'Azienda nell'esercizio delle proprie funzioni e trasmessi a soggetti giuridici differenti (pubblici e privati);
- c) documenti interni: documenti scambiati tra i diversi uffici afferenti alla medesima AOO. Questi ultimi si distinguono in:
  - documenti di preminente carattere informativo (memorie informali, appunti, brevi comunicazioni) di norma non soggetti a protocollazione;
  - documenti di preminente carattere giuridico-probatorio (redatti nell'esercizio delle proprie funzioni al fine di documentare fatti inerenti l'attività svolta e la regolarità dell'azione amministrativa ecc..).

### **Articolo 8 - Forma dei documenti**

1. I documenti si distinguono a seconda che siano prodotti in forma analogica oppure digitale.

2. Il documento analogico è formato su carta o altro supporto fisico. Il documento analogico può essere prodotto sia in maniera tradizionale (ad esempio, lettera scritta a mano o a macchina), sia con strumenti informatici (ad esempio, una lettera prodotta tramite un sistema di videoscrittura e poi stampata). Un documento analogico può essere convertito in documento informatico tramite scansione,

riproduzione per immagine o mediante strumenti di conversione analogico/digitale. Ai sensi del paragrafo 2.2 delle Linee Guida AGID, la copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico è prodotta mediante processi e strumenti che assicurino che il documento informatico abbia contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto, previo raffronto dei documenti o, nel caso di esigenze di dematerializzazione massiva di documenti analogici, attraverso certificazione di processo nei casi in cui siano adottate tecniche in grado di garantire la corrispondenza della forma e del contenuto dell'originale e della copia. La distruzione degli originali analogici potrà essere effettuata solo in accordo con le previsioni di cui all'art. 22, commi 4 e 5 del CAD e previa autorizzazione della Soprintendenza Archivistica.

3. Ai sensi del paragrafo 2.1 delle Linee Guida AGID il documento informatico è formato mediante una delle seguenti modalità:

- a) creazione tramite l'utilizzo di strumenti software o servizi cloud qualificati che assicurino la produzione di documenti nei formati e nel rispetto delle regole di interoperabilità di cui all'allegato 2 delle citate Linee guida;
- b) acquisizione di un documento informatico per via telematica o su supporto informatico, acquisizione della copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico, acquisizione della copia informatica di un documento analogico;
- c) memorizzazione su supporto informatico in formato digitale delle informazioni risultanti da transazioni o processi informatici o dalla presentazione telematica di dati attraverso moduli o formulari resi disponibili all'utente;
- d) generazione o raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più banche dati, anche appartenenti a più soggetti interoperanti, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica.

4. Il documento informatico soddisfa il requisito della forma scritta in relazione alle caratteristiche oggettive di qualità, sicurezza, integrità ed immodificabilità. Il documento informatico, cui è apposta una firma elettronica semplice, soddisfa il requisito della forma scritta e sul piano probatorio è liberamente valutabile in giudizio, tenuto conto delle sue caratteristiche oggettive di qualità, sicurezza, integrità ed immodificabilità. Il documento informatico sottoscritto con firma elettronica qualificata, firma digitale o sigillo elettronico qualificato o firma elettronica avanzata nel rispetto delle Linee Guida AGID ha l'efficacia prevista dall'art. 2702 del codice civile.

5. I documenti in entrata possono essere redatti in forma sia analogica sia informatica.

6. I documenti in uscita e quelli interni aventi carattere giuridico-probatorio devono essere prodotti digitalmente e sottoscritti con firma digitale.

### **Articolo 9 - Il documento amministrativo informatico**

1. È documento amministrativo informatico ogni rappresentazione, grafica, fotocinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie, del contenuto di atti, anche interni, formati dalle pubbliche amministrazioni, o, comunque, da queste ultime utilizzati ai fini dell'attività amministrativa.

2. Al documento amministrativo informatico si applicano le stesse regole valide per il documento informatico, salvo quanto specificato nel presente articolo.

3. AREA forma gli originali dei propri documenti attraverso gli strumenti informatici riportati nel presente Manuale oppure acquisendo le istanze, le dichiarazioni e le comunicazioni di cui agli articoli 5 -bis, 40 -bis e 65 del CAD<sup>1</sup>.
4. Il documento amministrativo informatico assume le caratteristiche di immodificabilità e di integrità, oltre che con le modalità di cui al precedente art. 8 comma 2, anche con la sua registrazione nel registro di protocollo, negli ulteriori registri, nei repertori, negli albi, negli elenchi, negli archivi o nelle raccolte di dati contenute nel sistema di gestione informatica dei documenti.
5. Al documento amministrativo informatico viene associato l'insieme dei metadati previsti per la registrazione di protocollo di cui agli artt. 39 e seguenti del presente Manuale (art. 53 del TUDA), nonché i metadati relativi alla classificazione, ai tempi di conservazione, in coerenza con il Manuale di conservazione, e quelli relativi alla relazione con l'aggregazione documentale informatica d'appartenenza.
6. Al documento amministrativo informatico sono associati ulteriori metadati rilevanti ai fini amministrativi o per finalità gestionali o conservative, definiti, per ogni tipologia di documento, nell'ambito del contesto a cui esso si riferisce, secondo quanto previsto dall'Allegato 5 delle Linee guida.
7. I documenti amministrativi informatici devono essere accessibili secondo le regole previste dall'art. 11 della legge n. 4/2004 e le Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici dell'AGID.

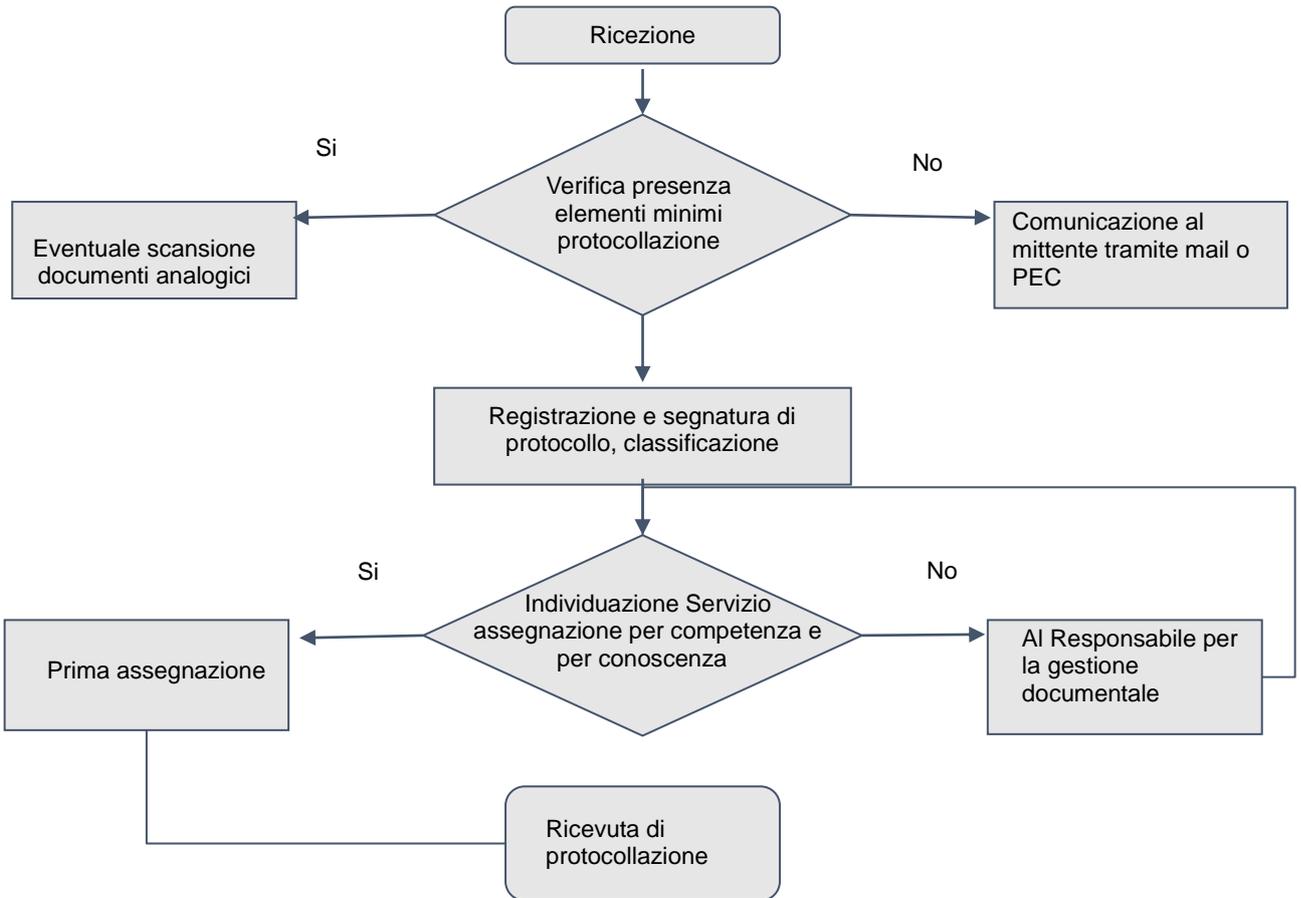
#### **Articolo 10 - Fasi di lavorazione dei documenti in entrata**

1. Le fasi della gestione dei documenti ricevuti (siano essi cartacei o informatici), nell'ordine in cui devono essere eseguite, sono elencate nei seguenti punti:
  - a. ricezione;
  - b. registrazione e segnatura di protocollo;
  - c. scansione per i documenti cartacei ovvero inserimento dell'allegato per i documenti informatici;<sup>2</sup>
  - d. assegnazione e presa in carico;
  - e. fascicolazione da parte del responsabile del Servizio o funzionario delegato;
  - f. archiviazione;
  - g. pubblicità e trasparenza;
  - h. conservazione.
2. Nel caso di ricezione tramite Posta Elettronica Certificata (PEC) o Posta Elettronica convenzionale o ordinaria (PEO) di documenti dai quali non sia possibile risalire al Servizio competente o al mittente (salvo il caso di documenti anonimi che sono trattati secondo la modalità di cui all'art. 29) l'UOP richiede le integrazioni necessarie alla protocollazione con lo stesso canale di trasmissione utilizzato dall'utente.
3. Di seguito viene rappresentato un flusso documentale, sotto forma di diagramma di flusso esplicativo.

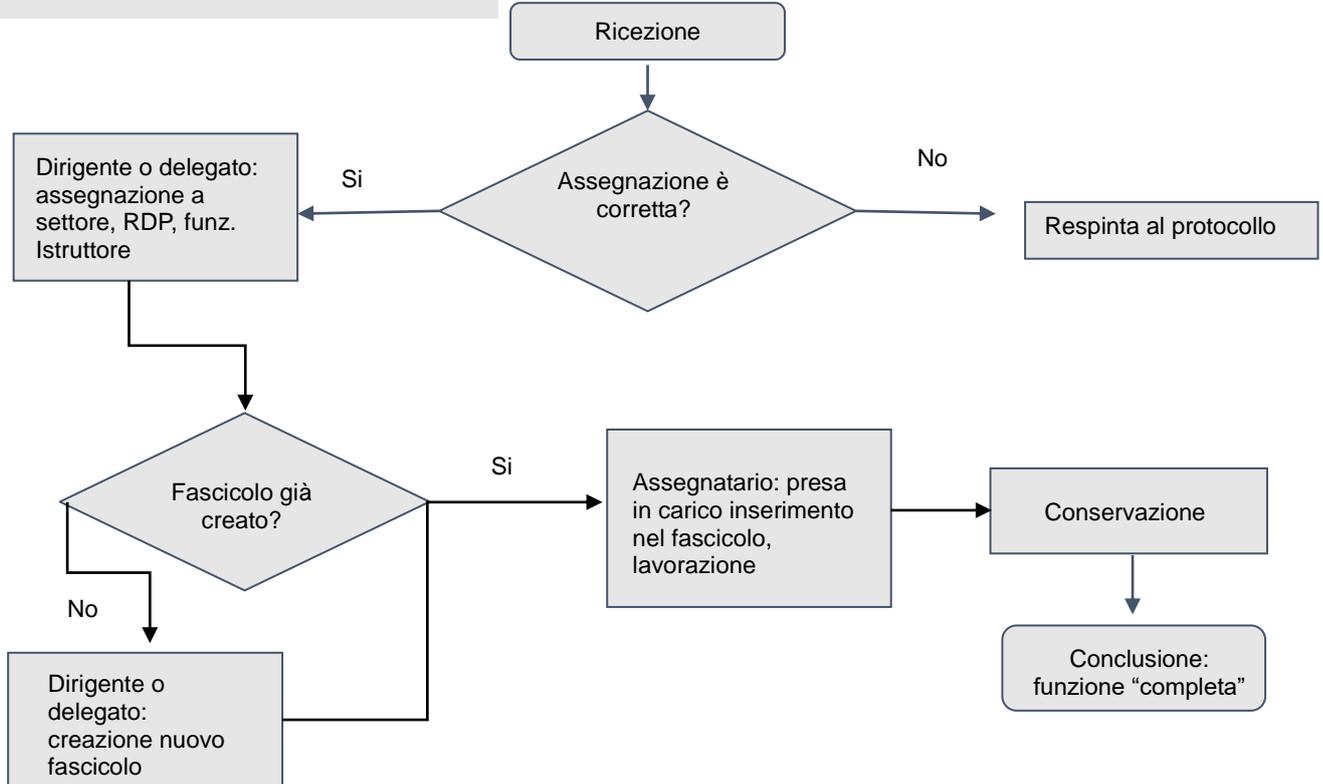
<sup>1</sup> L'art. 5-bis, comma 1, del CAD prevede che "La presentazione di istanze, dichiarazioni, dati e lo scambio di informazioni e documenti, anche a fini statistici, tra le imprese e le amministrazioni pubbliche avviene esclusivamente utilizzando le tecnologie dell'informazione e della comunicazione. Con le medesime modalità le amministrazioni pubbliche adottano e comunicano atti e provvedimenti amministrativi nei confronti delle imprese". L'art. 40-bis del CAD prevede che "Formano comunque oggetto di registrazione di protocollo ai sensi dell'articolo 53 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, le comunicazioni che provengono da o sono inviate a domicili digitali eletti ai sensi di quanto previsto all'articolo 3-bis, nonché le istanze e le dichiarazioni di cui all'articolo 65 in conformità alle regole tecniche di cui all'articolo 71". L'art. 65 del CAD disciplina "Le istanze e le dichiarazioni presentate per via telematica alle pubbliche amministrazioni e ai gestori dei servizi pubblici".

<sup>2</sup> La lettera c) è da intendersi per i soli documenti analogici.

UNITA' ORGANIZZATIVA DI PROTOCOLLO



SERVIZIO DI PRIMA ASSEGNAZIONE



**Articolo 11 - Flusso di lavorazione dei documenti in uscita**

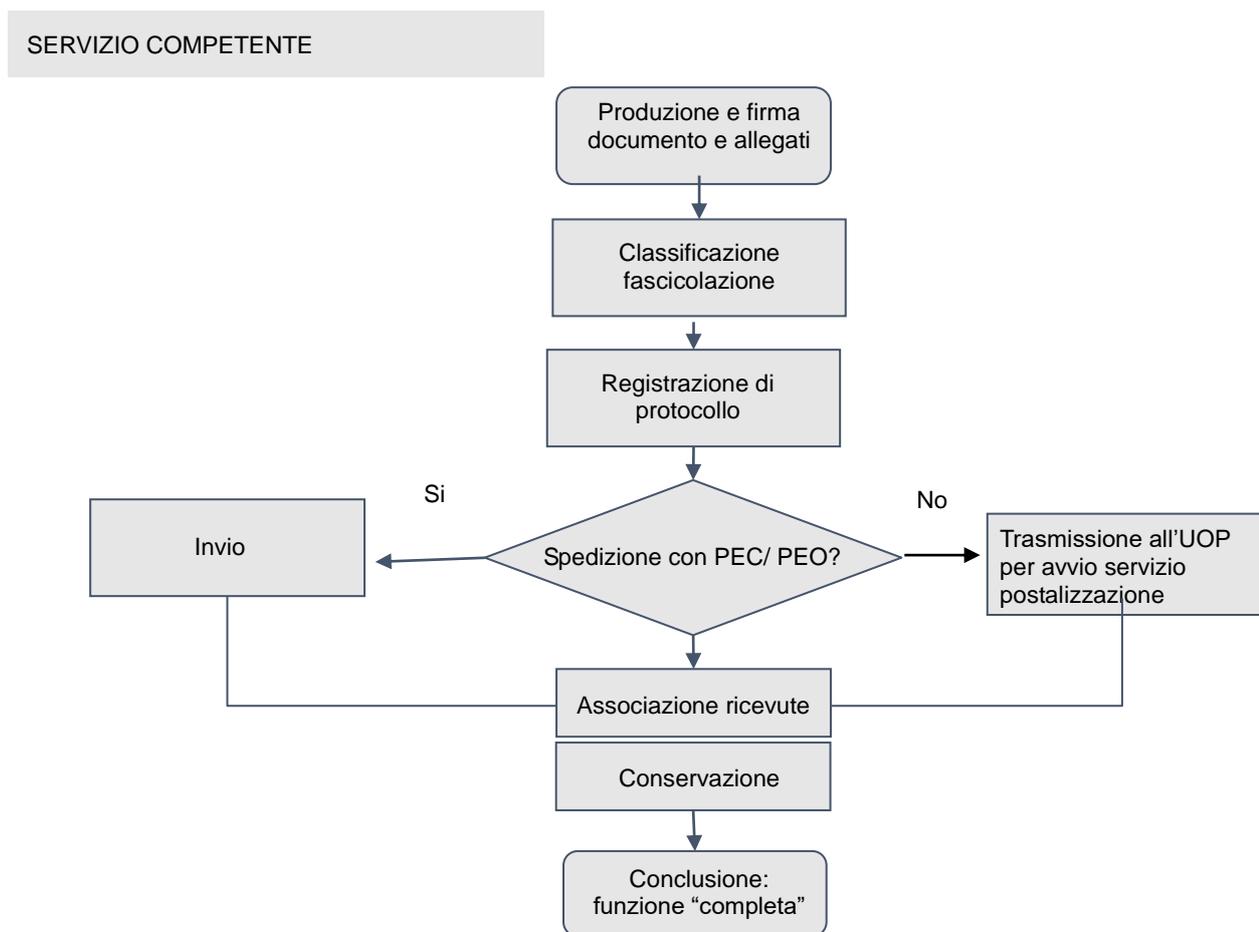
1. Le fasi della gestione dei documenti spediti dai servizi, nell'ordine in cui devono essere eseguite, sono elencate nei seguenti punti:

- a. produzione;
- b. classificazione e fascicolazione;
- c. inserimento degli allegati;
- d. registrazione e segnatura di protocollo;
- e. spedizione.
- f. conservazione ricevute di spedizione (PEC - Raccomandata A/R)

2. In fase di prima applicazione, i documenti, dopo la classificazione e fascicolazione da parte dell'ufficio produttore, possono essere inoltrati all'UOP per la registrazione e successiva trasmissione.

3. In tutte le comunicazioni agli utenti e alle persone fisiche, dovrà essere richiesta l'indicazione di una casella di posta elettronica cui indirizzare le comunicazioni dell'Azienda.

4. Di seguito viene rappresentato un flusso documentale, sotto forma di diagramma di flusso esplicativo per l'ipotesi di documenti protocollati dai singoli Servizi:

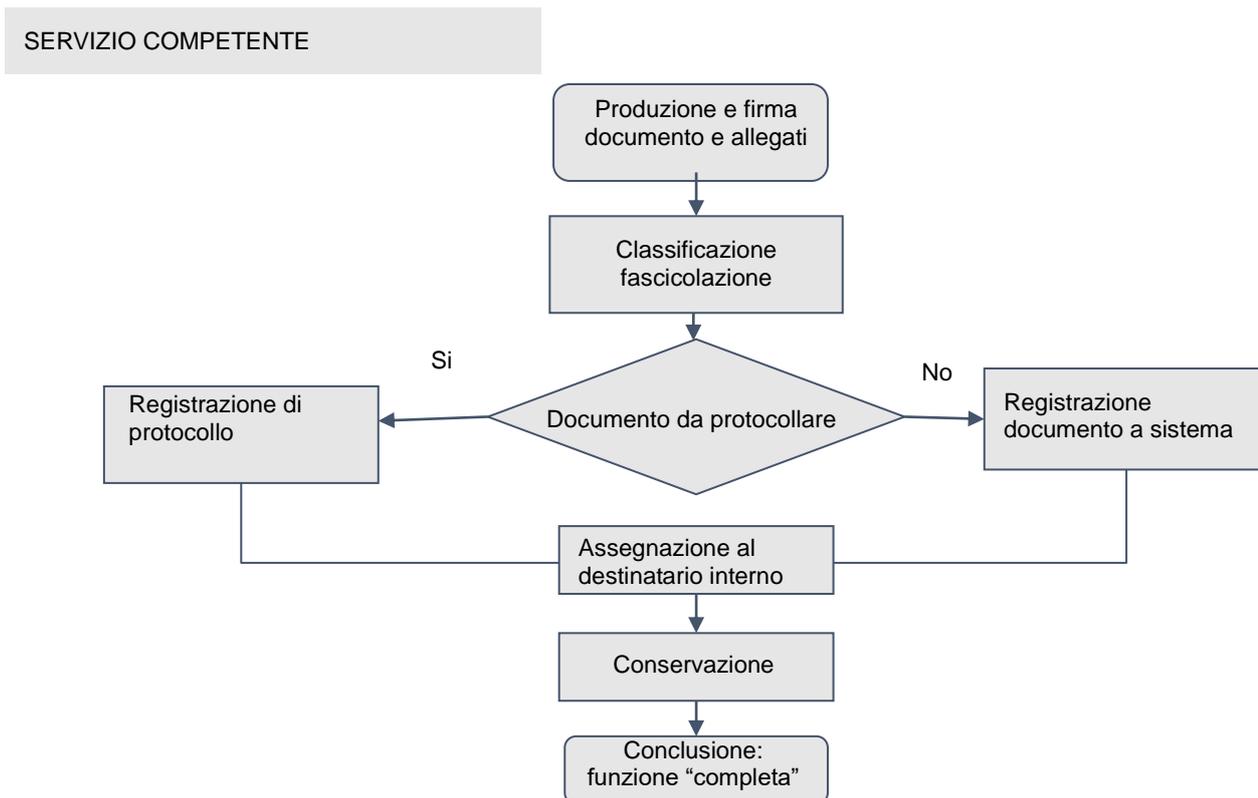


**Articolo 12 - Fase di lavorazione dei documenti interni**

1. Le fasi della gestione dei documenti interni, nell'ordine in cui devono essere eseguite, sono elencate nei seguenti punti:

- a) produzione;
- b) classificazione e fascicolazione;
- c) registrazione e segnatura di protocollo;
- d) inoltro.

2. Di seguito viene rappresentato un flusso documentale, sotto forma di diagramma di flusso esplicativo.



## SEZIONE III - PRODUZIONE DEI DOCUMENTI

### Articolo 13 - Regole generali e contenuti minimi

1. I documenti dell'Azienda sono di norma prodotti con mezzi informatici e nei formati riportati nell'Allegato 6. Le regole per la determinazione dei contenuti e della struttura dei documenti informatici sono strutturate nel rispetto delle Linee Guida AGID, mediante l'utilizzo di appositi strumenti software<sup>3</sup>.
2. Ciascun documento deve consentire l'identificazione dell'amministrazione mittente e contenere le seguenti informazioni:
  - a. carta intestata ufficiale di AREA;
  - b. indicazione dell'ufficio competente che ha prodotto il documento;
  - c. indicazione di un indirizzo di casella di posta elettronica istituzionale (e-mail) e della PEC istituzionale;
  - d. oggetto del documento;
  - e. numero di protocollo, se attribuito o, in caso contrario, data completa di luogo, giorno, mese e anno del documento;
  - f. numero di protocollo e data del documento cui eventualmente si risponde;
  - g. nome e cognome (per le persone) / denominazione (per gli enti e le imprese) e indirizzo completo (via/piazza, numero civico, cap, città, mail e pec) del destinatario;
  - h. modalità di trasmissione.
3. Le operazioni di registrazione e di segnatura del documento in partenza possono essere effettuate sia dall'UOP sia da ciascuno Servizio, secondo gli standard e le modalità dettagliate nella Sezione VI "Registrazione e segnatura dei documenti".
4. Nel caso in cui ci sia la necessità di trasmissione di un documento cartaceo il cui originale è digitale, questo viene redatto in un solo esemplare, su tale documento non occorre apporre la firma autografa ma utilizzare l'apposita funzione del protocollo informatico (timbro di protocollo) che riporta sul documento la dicitura "Copia conforme all'originale digitale. Firmatario.....".

### Articolo 14 - Sottoscrizione dei documenti informatici

1. Per la sottoscrizione dei documenti informatici si adotta una firma elettronica qualificata, una firma digitale o di un sigillo elettronico qualificato o firma elettronica avanzata ai sensi della normativa vigente; i formati idonei alla sottoscrizione tramite firma elettronica sono individuati dalle Linee Guida AGID.
2. Per i documenti informatici che non necessitano di sottoscrizione, l'identificazione dei soggetti che li producono è assicurata dal sistema informatico di gestione dei documenti (accesso con username e password).

---

<sup>3</sup> Il documento informatico assume la caratteristica di immutabilità quando forma e contenuto non sono alterabili durante le fasi di tenuta e accesso e sia garantita la staticità nella fase di conservazione. Gli atti formati con strumenti informatici, i dati e i documenti informatici dell'ente costituiscono informazione primaria ed originale da cui è possibile effettuare, su diversi tipi di supporto, copie e duplicati per gli usi consentiti dalla legge. La copia o l'estratto di uno o più documenti informatici può essere sottoscritta con firma digitale o firma elettronica qualificata da chi effettua la copia. Affinché la copia non sia disconoscibile essa deve essere firmata da un pubblico ufficiale. I duplicati informatici di un documento informatico sono prodotti mediante processi e strumenti che assicurino che il documento informatico ottenuto sullo stesso sistema di memorizzazione, o su un sistema diverso, contenga la stessa sequenza di bit del documento informatico di origine. Nella formazione dei documenti informatici effettuata nei diversi gestionali, viene attuato un controllo delle versioni degli stessi, tenendo traccia dei loro passaggi e trasformazioni fino alla versione definitiva inviata alla registrazione e, ove richiesto, vengono conservate le versioni stesse.

## **SEZIONE IV - RICEZIONE DEI DOCUMENTI**

### **Articolo 15 - Ricezione dei documenti su supporto cartaceo**

1. I documenti su supporto cartaceo possono pervenire all'Azienda attraverso il servizio postale e la consegna diretta.
2. I documenti consegnati presso le sedi di AREA, vengono ritirati dal personale preposto e consegnati all'UOP per l'apertura e la successiva protocollazione e assegnazione.
3. Le buste o plichi sono inizialmente esaminati per una preliminare verifica del mittente, dell'indirizzo e del destinatario sugli stessi apposti. La corrispondenza in arrivo è aperta, di norma, il giorno lavorativo in cui è stata ritirata/consegnata e contestualmente protocollata dall'UOP.
4. La busta, nel caso di raccomandate e atti giudiziari o altra modalità per la quale sia rilevante evidenziare il mezzo di trasmissione o la data di spedizione, si allega al documento per la parte relativa ai timbri postali.
5. La corrispondenza riportante sulla busta l'indicazione "Gara d'appalto", "Offerta", "Preventivo", "Concorso" o comunque dalla cui confezione si evinca la partecipazione a una gara o selezione e la corrispondenza riportante la dicitura "personale" o "riservata" non viene aperta dall'UOP e viene gestita secondo quanto riportato agli artt. 26 e 27 del presente Manuale.
6. I documenti diretti agli uffici per espletare l'iter amministrativo, se sono soggetti a registrazione di protocollo, sono acquisiti al protocollo in formato elettronico mediante scansione, gli originali sono conservati dai Servizi competenti.

### **Articolo 16 - Errata ricezione di documenti cartacei**

1. Nell'ipotesi in cui pervengano erroneamente documenti indirizzati ad altri soggetti si procede alla restituzione tempestiva degli stessi al servizio postale.
2. Se la busta viene aperta per errore il documento non deve essere protocollato e deve essere spedito immediatamente al destinatario con la dicitura "Erroneamente pervenuto all'Azienda Regionale per l'Edilizia Abitativa".
3. Se la busta viene aperta per errore e il documento viene erroneamente protocollato in entrata, l'ufficio protocollo procede alla sua trasmissione al mittente, mediante specifica comunicazione alla quale viene attribuito un nuovo numero di protocollo in uscita, inserendo nel campo "oggetto" la dicitura "Documento pervenuto per errore", si appone sulla busta la dicitura "Pervenuta ed aperta per errore".

### **Articolo 17 - Rilascio di ricevute attestanti la ricezione e/o protocollazione di documenti su supporto cartaceo**

1. Qualora un documento sia consegnato personalmente dal mittente o da altra persona incaricata e venga richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta protocollazione, l'UOP rilascerà la ricevuta di protocollazione da sistema. Nel caso in cui venga richiesta la fotocopione del documento protocollato i costi di riproduzione sono a carico di chi presenta il documento il quale sarà tenuto al rimborso delle spese, secondo gli importi e le modalità, al momento vigenti, definiti per il rilascio di copie di atti.

2. Il rilascio della ricevuta attestante la protocollazione di un documento avviene mediante l'apposita stampa prevista dal sistema di protocollazione informatica riportante il numero e la data di registrazione, l'oggetto, il mittente e l'ufficio assegnatario del documento stesso. La ricevuta consegnata a mano dovrà essere firmata dall'UOP.
3. Qualora non sia possibile protocollare immediatamente il documento, il Servizio ricevente o il personale preposto al ritiro rilascerà all'utente una ricevuta di avvenuta consegna. L'UOP, qualora richiesto, trasmetterà la ricevuta di protocollazione tramite PEC o PEO all'indirizzo indicato dal mittente. Nel caso di richiesta di trasmissione di copia cartacea del documento protocollato o della ricevuta di protocollazione le spese sono a carico del richiedente secondo gli importi e le modalità, al momento vigenti, definiti per la copia e la trasmissione di copie di atti.
4. Ai sensi dell'art. 18bis della L. 241/1990, se la ricevuta di protocollazione *“contiene le informazioni di cui all'articolo 8 della L. 241/1990, essa costituisce comunicazione di avvio del procedimento ai sensi dell'articolo 7 della stessa legge”*.
5. Gli addetti al protocollo non possono rilasciare ricevute per i documenti che non sono soggetti a regolare protocollazione.

#### **Articolo 18 - Scansione dei documenti su supporto cartaceo**

1. I documenti ricevuti su supporto cartaceo contestualmente alle operazioni di registrazione e segnatura protocollo, sono acquisiti nel sistema di gestione documentale in formato pdf o pdf/a con l'ausilio di scanner.
2. Non sono sottoposti a scansione i documenti superiori al formato A3 e gli allegati particolarmente voluminosi, in tal caso verrà richiesto al mittente l'invio degli stessi su supporto digitale. Il mittente dovrà attestare la veridicità dell'esatta corrispondenza del supporto digitale con il cartaceo. I documenti sono ritirati e verificati dai Servizi competenti.
3. Il processo di scansione avviene in diverse fasi:
  - a. acquisizione delle immagini in modo tale che ad ogni documento, anche se composto da più pagine, corrisponda un unico file;
  - b. verifica della leggibilità e della qualità delle immagini acquisite;
  - c. collegamento contestuale delle immagini alle rispettive registrazioni di protocollo in modo non modificabile;
  - d. archiviazione, al termine del processo di scansione, delle immagini sui supporti di memorizzazione in modo non modificabile.
4. Le copie per immagine sono prodotte mediante processi e strumenti che assicurino che il documento informatico abbia contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto. Le copie per immagine di uno o più documenti analogici possono essere sottoscritte con firma elettronica qualificata, firma digitale, sigillo elettronico qualificato o firma elettronica avanzata da chi effettua la copia. Affinché le copie non siano sconoscibili esse devono essere firmate da un pubblico ufficiale.
5. I documenti informatici e/o le copie per immagine dei documenti cartacei acquisite con lo scanner sono resi disponibili agli uffici, o ai responsabili di procedimento, tramite il sistema informatico di gestione documentale.

6. I documenti analogici dopo l'operazione di riproduzione in formato immagine e conservazione a norma, ai sensi delle Regole Tecniche, sono conservati dagli uffici competenti per le operazioni di fascicolazione e conservazione.
7. L'unitarietà è garantita dal sistema mediante il numero di protocollo, l'indice di classificazione e il numero di repertorio del fascicolo.

**Articolo 19 - Ricezione dei documenti informatici su caselle di posta elettronica certificata e con il sistema dell'interoperabile**

1. La ricezione dei documenti informatici è assicurata, di norma, tramite la casella di posta elettronica certificata istituzionale (PEC), riservata a questa funzione ed accessibile solo all'ufficio Protocollo. L'elenco delle caselle di posta elettronica certificata istituzionale è riportato nell'Allegato 9 (Elenco caselle di posta elettronica istituzionale).
2. Le caselle di posta elettronica certificata istituzionale sono direttamente associate al sistema di protocollo per la registrazione dei messaggi ricevuti e spediti, ai sensi dell'art. 40-bis del CAD. Sono presenti altri indirizzi di PEC ma tali caselle di posta elettronica non sono collegate al sistema di protocollo informatico. Nel caso in cui il responsabile del Servizio o del procedimento ritengano necessario protocollare un messaggio ricevuto su Pec non collegata al protocollo dovranno allegarla e inviarla alle PEC istituzionali dell'Ente.
3. Quando i documenti informatici pervengono all'Ufficio Protocollo, tramite gli indirizzi di PEC istituzionali, lo stesso provvede alla protocollazione e successiva trasmissione al Servizio competente.
4. Il responsabile del Servizio verifica la validità della firma apposta e la leggibilità del documento. Anche nel caso in cui l'ufficio protocollo rilevasse un certificato di firma scaduto o revocato prima della sottoscrizione, questi verranno protocollati e inoltrati all'ufficio competente che farà opportuna comunicazione al mittente.
5. Le PEC istituzionali ricevono solo documenti e comunicazioni provenienti da PEC.
6. 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 e associate ai documenti protocollati. Essa comprende anche i processi di verifica dell'autenticità, della provenienza e dell'integrità dei documenti stessi.
7. Ai sensi delle Linee Guida AGID l'immodificabilità e l'integrità del documento elettronico sono garantite da una o più delle seguenti operazioni:
  - apposizione di una firma elettronica qualificata, di una firma digitale o di un sigillo elettronico qualificato o firma elettronica avanzata;
  - memorizzazione su sistemi di gestione documentale che adottino idonee misure di sicurezza;
  - il trasferimento a soggetti terzi attraverso un servizio di posta elettronica certificata o un servizio elettronico di recapito certificato qualificato, come definito dal regolamento (UE) 23 luglio 2014 n. 910 del Parlamento europeo e del Consiglio in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno (regolamento eIDAS), valido ai fini delle comunicazioni elettroniche aventi valore legale;
  - versamento ad un sistema di conservazione.

8. L'UOP controlla quotidianamente i messaggi pervenuti nelle caselle istituzionali di posta elettronica certificata.
9. Qualora i messaggi di posta elettronica non siano conformi agli standard indicati dalla normativa vigente vengono protocollati e trasmessi al responsabile del Servizio a cui afferiscono affinché possa valutarne l'efficacia giuridico probatoria.
10. I documenti informatici ricevuti dall'Azienda dovranno essere prodotti nei formati riportati nel Piano per la sicurezza informatica e per la tutela dei dati personali (Allegato 6) e in conformità al paragrafo 2.1.1 delle Linee Guida AGID.
11. I documenti ricevuti in un formato diverso da quelli prescritti dal presente Manuale o contenenti allegati di grandi dimensioni (superiori ai 50 MB), sono restituiti con motivazione al mittente.
12. La protocollazione interoperabile, proveniente da altra pubblica amministrazione, viene acquisita al protocollo senza la possibilità di modificare e/o integrare l'oggetto. Eventuali specifiche potranno essere inserite nel campo note.

#### **Articolo 20 – Ricezione di documenti informatici sulla casella di posta elettronica non certificata**

1. I documenti informatici ricevuti sugli indirizzi di posta elettronica convenzionale o ordinaria non certificata (PEO) sono protocollati solo se inviati alle caselle di posta elettronica istituzionale direttamente associate al registro di protocollo (l'elenco è riportato nell'Allegato 9).
2. Qualora dovessero pervenire documenti a caselle di posta elettronica personali dei dipendenti o dei Servizi non collegate direttamente al sistema di protocollo informatico e il responsabile del Servizio o del procedimento ritengano necessario acquisire tali documenti al protocollo, questi dovranno essere trasmessi, come allegati, alle caselle mail associate al registro di protocollo. L'UOP inserirà nel campo del mittente le generalità di colui che presenta i documenti.
3. I documenti trasmessi via posta elettronica soddisfano il requisito della forma scritta e sono da considerarsi originali a tutti gli effetti di legge solo se sottoscritti con firma elettronica qualificata, firma digitale, sigillo elettronico qualificato o firma elettronica avanzata.
4. Considerato che l'attuale sistema di posta elettronica non certificata non consente una sicura individuazione del mittente, qualora si ritenga necessario riconoscerne l'efficacia probatoria, questa tipologia di corrispondenza è trattata nei seguenti modi:
  - a) le istanze e le dichiarazioni trasmesse per via telematica all'indirizzo istituzionale devono ritenersi valide a tutti gli effetti di legge qualora:
    - siano trasmesse via posta elettronica, regolarmente sottoscritte con firma elettronica qualificata, firma digitale, sigillo elettronico qualificato o firma elettronica avanzata;
    - siano inviate utilizzando una casella di Posta Elettronica Certificata, le cui credenziali di accesso siano state rilasciate, previa identificazione del titolare e tale soggetto coincida con il presentante dell'istanza;
  - b) in caso di invio, come allegato, di un documento scansionato e munito di firma autografa, quest'ultimo deve essere accompagnato da un documento d'identità del sottoscrittore o di un delegato congiuntamente all'eventuale delega di rappresentanza.

#### **Articolo 21 – Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili e canali web**

1. I documenti digitali possono essere recapitati solo tramite posta elettronica. L'ufficio Protocollo controlla la presenza di contenuto all'interno del supporto presentato e procede alla protocollazione tranne nel caso in cui il supporto sia privo di contenuto o illeggibile. I formati utilizzati devono essere coerenti con i formati indicati nell'Allegato 2 delle Linee Guida AGID.

2. L'Azienda, sulla base del piano di informatizzazione, può attivare canali web dedicati alla ricezione di determinate tipologie documentarie, istanze, dichiarazioni e segnalazioni, anche attraverso la compilazione di modulistica elettronica predefinita e pubblicata on-line: i documenti sono trasmessi/ricevuti con immissione diretta dei dati nel sistema, acquisiti al protocollo e possono essere trasmessi senza firma digitale in quanto inviati tramite linee di comunicazione sicure, riservate ed a identificazione univoca attivati con i singoli destinatari (es. servizi telematici con identificazione SPID). Gli invii telematici sostituiscono integralmente gli invii cartacei della medesima documentazione.

### **Articolo 22 – Casi particolari: errata ricezione di documenti digitali e messaggi potenzialmente rischiosi**

1. Nel caso in cui pervengano sulle caselle di posta istituzionale dell'Azienda (PEC o PEO) messaggi dal cui contenuto si rilevi in maniera evidente che sono stati erroneamente ricevuti, l'UOP rispedisce il messaggio al mittente con la dicitura "Messaggio pervenuto per errore – non di competenza di AREA".

2. Nel caso in cui sia difficile verificare la competenza dell'Azienda, verrà protocollata e assegnata all'ufficio ritenuto competente che valuterà l'accettazione della pratica ovvero la trasmissione ad altra PA.

3. Qualora ci sia il sospetto di messaggi potenzialmente rischiosi (contenenti virus o malware) con riferimento, in particolare, alla provenienza, alla sintassi e alla semantica di un messaggio ricevuto lo stesso non deve essere acquisito al protocollo. L'Unità organizzativa di protocollo dovrà informare immediatamente il settore sistemi informativi dell'Azienda, non aprire collegamenti contenuti in un messaggio ed in particolare quelli dotati di allegati con estensioni file potenzialmente pericolose (quali .vbs, .exe o documenti contenenti macro). L'UOP potrà, eventualmente e a seconda dei casi, chiedere conferma, al mittente dello stesso.

### **Articolo 23 – Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici**

1. Della presentazione di documenti ad AREA tramite PEC e PEO è rilasciata ricevuta all'atto della protocollazione e trasmessa al mittente attraverso lo stesso canale utilizzato per la trasmissione.

2. Nel caso di ricezione di documenti informatici pervenuti da casella di PEC, la notifica al mittente dell'avvenuto recapito del messaggio è, altresì, assicurata dal servizio di posta elettronica certificata utilizzato dall'Azienda con gli standard specifici.

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

- messaggio di conferma di ricezione: 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 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 un'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 conferma: un messaggio che contiene una comunicazione di aggiornamento riguardante un documento protocollato ricevuto in precedenza.

#### **Articolo 24 – Classificazione, assegnazione e presa in carico dei documenti**

1. L'UOP esegue la classificazione del documento sulla base del Piano di classificazione, fascicolazione e conservazione adottato dall'Azienda (Allegato 7) e provvede alla prima assegnazione al servizio competente per una successiva fascicolazione da parte dell'ufficio assegnatario (si veda Sezione VII). Se il documento coinvolge più Servizi in quanto corresponsabili nel procedimento/attività, l'operatore assegna il documento per competenza a tutti i Servizi competenti e classifica il documento sulla base della funzione prevalente. Qualora il documento contenga informazioni di interesse di altri Servizi, che ne debbono prendere solo visione, l'operatore di protocollo smista il documento "per presa visione". Le assegnazioni vengono indirizzate esclusivamente ai "Servizi". Le assegnazioni nominative vengono effettuate esclusivamente per comunicazioni indirizzate allo specifico dipendente.
2. Il Servizio assegnatario (il Dirigente o altro dipendente incaricato) verifica che il documento ricevuto rientri nelle proprie competenze:
  - a. in caso di errore, respinge al Protocollo - indicando per quanto possibile il Servizio competente - che provvederà ad una nuova assegnazione;
  - b. in caso di verifica positiva, prende in carico il documento, verifica la classificazione, fascicola e provvede all'assegnazione per competenza e per conoscenza del documento al Settore, RdP o istruttore;
  - c. nel caso in cui rilevasse discordanze nella classificazione attribuita dall'UOP inviterà lo stesso alla rettifica.
3. La data di ingresso dei documenti negli uffici competenti coincide con la data di protocollazione dei medesimi. L'ufficio destinatario viene a conoscenza dell'assegnazione del documento esclusivamente tramite il sistema di gestione del Protocollo Informatico.
4. Costituisce dovere di ogni dipendente verificare giornalmente le assegnazioni di corrispondenza e procedere alle operazioni di "presa in carico".

#### **Articolo 25 – Integrazioni documentarie**

1. L'UOP non è tenuto a controllare la completezza formale e sostanziale della documentazione pervenuta, ma è tenuto a registrare in ogni caso il documento ed eventuali allegati. Tale verifica spetta al Servizio competente 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 le conseguenze in caso di mancata trasmissione.
2. I documenti pervenuti ad integrazione di quelli già disponibili sono protocollati sul protocollo generale e, a cura del Servizio competente, sono inseriti nel fascicolo relativo.

**Articolo 26 – Documenti inerenti a gare d'appalto, bandi e concorsi**

1. Per la documentazione delle gare telematiche AREA utilizza le piattaforme del mercato elettronico in uso secondo la normativa vigente. In particolare l'Azienda utilizza le piattaforme del mercato elettronico della Regione Sardegna (SardegnaCat) e della Consip (MEPA).
2. Per le gare gestite al di fuori del mercato elettronico, i bandi per la locazione/vendita di beni, i bandi per la concessione di contributi e i concorsi, il Servizio competente comunica agli interessati la casella di posta elettronica certificata a cui trasmettere le proposte, istanze e domande.
3. Le offerte/domande inviate via PEC dovranno essere criptate con la chiave pubblica del certificato di firma digitale del Direttore del Servizio o del Responsabile del procedimento. La UOP provvederà all'assegnazione del documento protocollato direttamente al Direttore del Servizio o al Responsabile del procedimento. Il destinatario non effettuerà alcuna azione di presa in carico e di lettura del contenuto prima della scadenza. Le modalità di presentazione delle offerte e dei relativi allegati via PEC dovranno essere compiutamente dettagliate nel disciplinare di gara e dovrà essere informata preventivamente l'UOP.
4. Qualora sia prevista dal bando la consegna diretta delle buste contenenti proposte, istanze e domande in cartaceo, per utenti/privati cittadini sprovvisti di casella di posta elettronica certificata o per la tipologia di contratto, dovrà essere indicato l'orario di ricezione e il personale preposto. La corrispondenza riportante l'indicazione "offerta" – "gara", "concorso" o simili, o comunque dalla cui confezione si evinca la partecipazione ad una procedura selettiva, non viene aperta, ma viene protocollata in arrivo con l'apposizione del numero di protocollo, data di registrazione direttamente sulla busta, plico o simili, con l'aggiunta dell'ora di ricezione. Le buste pervenute sono accettate e protocollate indipendentemente dal fatto che siano consegnate fuori termine. La consegna delle buste e dei plichi all'UOP o dall'UOP al Servizio competente dovrà risultare dalla sottoscrizione di apposita ricevuta.
5. Per motivi organizzativi, evitare disagi all'utenza e garantire la puntuale protocollazione dei documenti tutti gli uffici sono tenuti ad informare l'UOP, contestualmente alla pubblicazione del bando, delle scadenze indicate nelle procedure concorsuali, degli orari di ricezione e del personale a ciò incaricato e deve essere indicata come scadenza (da comunicare nel bando) la consegna entro le ore 12.00 di un giorno lavorativo.

**Articolo 27 – Corrispondenza personale o riservata**

1. La corrispondenza cartacea in ingresso nominativamente intestata è regolarmente aperta dalla UOP.
2. La corrispondenza cartacea con la dicitura "riservata" o "personale" non viene aperta, nella busta viene apposto il timbro con la data di ricezione e, successivamente, consegnata direttamente al destinatario. Questo ne valuterà il contenuto ed eventualmente, nel caso afferisca a procedimenti amministrativi, provvederà a inoltrarla all'ufficio Protocollo per la registrazione entro il giorno successivo alla ricezione. Le PEC e le PEO riportanti la dicitura "riservata" o "personale" sono assegnate esclusivamente al dipendente o ufficio indicato e sono rese riservate al protocollo.
3. La corrispondenza cartacea indirizzata al Responsabile della prevenzione della corruzione è consegnata direttamente allo stesso che ne valuterà il contenuto ed eventualmente provvederà a

inoltrarla all'UOP per la registrazione. Le PEC e le PEO indirizzate al medesimo RPCT o al RPCT e altri uffici sono assegnate esclusivamente ai destinatari indicati e sono rese riservate al protocollo.

### **Articolo 28 – Disciplina dei casi particolari**

1. Ai documenti originali in formato cartaceo ricevuti dal protocollo successivamente a precedenti inoltri a mezzo PEC o PEO, viene attribuito il medesimo numero e la medesima data di protocollo assegnati ai documenti precedentemente ricevuti. Nella registrazione di protocollo del primo esemplare andrà invece inserita la nota "Pervenuto secondo esemplare cartaceo".
2. In caso di una doppia protocollazione si procede, su richiesta del responsabile del Servizio assegnatario, all'annullamento del protocollo più recente, previa segnalazione al Responsabile della gestione documentale.
3. Nel caso di documenti in arrivo inerenti a più argomenti di competenza di Servizi diversi, cosiddetto "oggetto multiplo", il documento è registrato redigendo l'oggetto in maniera esaustiva attraverso le informazioni necessarie a comprendere i vari argomenti. La classificazione del documento riguarderà l'argomento prevalente o comunque individuato come tale e smistato ai Servizi competenti.
4. Nel caso in cui un medesimo mittente trasmetta contestualmente la medesima PEC o PEO a diversi indirizzi aziendali si procede ad una sola protocollazione. Nelle altre PEC/PEO pervenute si inserisce la nota del tipo "Il documento è acquisito al prot. n. 000000 del GG/MM/AAAA". Nella registrazione di protocollo del primo esemplare andrà invece inserita la nota "Pervenuto secondo esemplare via PEC (o altro mezzo)".
5. Qualora pervengano dal medesimo mittente più mail o PEC aventi la medesima data, e l'addetto al protocollo è certo che si tratti di un secondo esemplare di un documento già protocollato, previa verificare dell'esatta corrispondenza tra i due esemplari, inclusi gli allegati, in tutte le loro parti (firme, date, ecc.), si inserisce la nota del tipo "Il documento è acquisito al prot. n. 000000 del GG/MM/AAAA". Nella registrazione di protocollo del primo esemplare andrà invece inserita la nota "Pervenuto secondo esemplare via PEC (o altro mezzo)".
6. Qualora il contenuto della PEC o PEO sia rappresentato dal solo testo del messaggio si procederà alla protocollazione dello stesso.
7. Qualora pervengano a mezzo PEC diversi allegati si inserisce come documento principale l'allegato identificabile come principale (istanza, domanda ecc...). Solo nel caso in cui non sia possibile identificare il documento principale si procederà alla protocollazione dell'intera "busta".

### **Articolo 29 – Lettere anonime e documenti non firmati**

1. Le lettere anonime sono registrate al protocollo e assegnate al Responsabile della gestione documentale il quale provvede a smistarli verso l'ufficio ritenuto di competenza. Nel campo mittente andrà riportata la dicitura "anonimo".
2. Le lettere con firma illeggibile sono quelle che riportano la sottoscrizione ma dalle quali non è individuabile con certezza il mittente. Queste sono trattate come lettere anonime, ai sensi del comma 1. Nelle ipotesi di registrazione al protocollo si inserisce nel campo mittente la dicitura "Lettera con firma illeggibile".

3. Qualora non sia possibile individuare il mittente, l'oggetto o il destinatario non sono acquisite al protocollo e qualora di tratti di PEC o PEO è data informativa alla medesima casella di posta elettronica utilizzata per la spedizione.

## **SEZIONE V – SPEDIZIONE DEI DOCUMENTI**

### **Articolo 30 – Spedizione dei documenti su supporto cartaceo**

1. I documenti informatici che non è possibile trasmettere a domicili digitali con particolare riferimento ai privati cittadini sono stampati in formato analogico conforme e inviati su supporto cartaceo al domicilio fisico conosciuto. Tali documenti dovranno essere caricati a sistema per la protocollazione, tenuto conto dei tempi di conclusione dei procedimenti e di lavorazione (protocollazione, avvio per postalizzazione, spedizione e ricezione da parte del destinatario) almeno entro le ore 12 del giorno precedente a quello di spedizione. Nelle note dovrà essere specificato il mezzo di invio (raccomandata, raccomandata a/r, ordinaria) in mancanza sarà spedita con posta ordinaria.

2. Nelle ipotesi di trasmissioni massive, superiori a trenta, il responsabile del Servizio mittente dovrà concordare con il Responsabile della gestione documentale la programmazione della protocollazione.

3. Al fine di limitare l'utilizzo della carta e di ridurre le spese postali di regola alle PEC/PEO gli uffici riscontrano con lo spesso mezzo salvo il caso in cui il titolare della casella PEC/PEO sia differente dal presentatore dell'istanza. In questo caso l'ufficio competente dovrà richiedere, con lo stesso mezzo utilizzato dal mittente, qualora il medesimo non abbia già provveduto, la trasmissione della "richiesta di riscontro tramite PEC/PEO" sottoscritta dal mittente e accompagnata, qualora non sia firmata digitalmente, da copia del documento di identità.

### **Articolo 31 – Trasmissione dei documenti informatici**

1. Per la spedizione dei documenti informatici, l'Azienda si avvale di un servizio di "posta elettronica certificata", collegato al protocollo, conforme alle regole tecniche vigenti; il documento, firmato digitalmente, è sottoposto a segnatura di protocollo, classificazione, fascicolazione.

2. Nella trasmissione di documenti verso altre pubbliche amministrazioni (destinatario inserito nell'Indice Nazionale delle Pubbliche Amministrazioni) si utilizza la trasmissione di tipo interoperabile.

3. I documenti informatici sono trasmessi all'indirizzo di posta elettronica dichiarato dai destinatari abilitati alla ricezione della posta per via telematica, ovvero, qualora si tratti di:

- spedizione di un documento al cittadino/utente, all'indirizzo di posta elettronica certificata comunicato in qualità di domicilio digitale e inserito all'interno dell'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR);
- altra Pubblica Amministrazione all'indirizzo pubblicato su [indicepa.gov.it](http://indicepa.gov.it);
- imprese e professionisti all'indirizzo pubblicato sull'Indice Nazionale degli Indirizzi PEC delle imprese e dei professionisti (INI PEC).

4. L'operazione di spedizione di un documento informatico è eseguita, di norma, direttamente dall'ufficio mittente abilitato attraverso la casella di posta elettronica istituzionale.

5. È cura dell'ufficio mittente verificare la correttezza e la completezza dell'indirizzo riportato e la corretta ricezione della PEC o PEO.

6. La trasmissione di documenti informatici mediante PEC equivale, nei casi consentiti dalla legge, alla notificazione per mezzo raccomandata A/R; data ed ora di trasmissione e di ricezione sono opponibili ai terzi se conformi alle disposizioni vigenti e alle relative regole tecniche.
7. La ricevuta di consegna e di accettazione di posta certificata utilizzata per lo scambio dei documenti digitali sono conservate all'interno del relativo fascicolo ed associate automaticamente dal sistema Sicr@ al numero di protocollo del documento spedito. Le ricevute sono conservate all'interno del relativo fascicolo.
8. In tutti i messaggi inviati è inserita la seguente Nota informativa *“In ottemperanza al D.lgs. 196/03 e al Regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali, si comunica che le informazioni trasmesse attraverso il presente messaggio ed i suoi allegati, sono diretti esclusivamente al destinatario e devono ritenersi riservati con divieto di diffusione, salva espressa autorizzazione. Se il presente messaggio e i suoi allegati fossero stati ricevuti per errore da persona diversa dal destinatario, siete pregati di distruggere tutto quanto ricevuto e di informare il mittente con lo stesso mezzo. L’informativa completa sul trattamento dei dati personali è reperibile sul sito istituzionale di AREA al seguente link: <http://www.area.sardegna.it/serviziemodulistica/>”*.

## **SEZIONE VI – REGISTRAZIONE E SEGNATURA DEI DOCUMENTI**

### **Articolo 32 – Documenti soggetti a registrazione di protocollo**

1. Tutti i documenti ricevuti e spediti e tutti i documenti informatici devono essere registrati sul protocollo informatico unico con le modalità ed eccezioni degli articoli seguenti.
2. La registrazione informatica dei documenti è rappresentata dall'insieme di dati in forma elettronica allegati o connessi al documento informatico al fine dell'identificazione univoca di tutti i documenti prodotti e acquisiti indicati all'art. 39.
3. Nella protocollazione in ingresso deve essere rispettato l'ordine di arrivo dei documenti. Nel caso in cui si ravvisi l'eccezionale urgenza della protocollazione di un documento, per necessità indifferibili e di tipo straordinario, il dirigente della struttura competente richiederà, all'UOP, la massima tempestività nella registrazione.
4. È assolutamente vietato protocollare i documenti prima che vengano acquisiti dall'Azienda. Il registro di protocollo, nella sua qualità di atto pubblico di fede privilegiata, attesta ufficialmente l'effettiva ricezione di un documento.

### **Articolo 33 – Documenti non soggetti a registrazione di protocollo**

1. Sono esclusi dalla registrazione di protocollo i documenti indicati dall'Allegato 2 e quelli già oggetto di registrazione particolare di cui all'Allegato 3.

### **Articolo 34 – Documenti soggetti a registrazione particolare**

1. Tutti i documenti espressamente individuati nell'Allegato 3 sono sottoposti a registrazione particolare.

2. I documenti soggetti a registrazione particolare non vanno registrati al protocollo a condizione che siano implementate le funzionalità software che consentano di eseguire su di essi tutte le operazioni previste nell'ambito della gestione dei documenti.
3. Questi documenti costituiscono delle serie archivistiche, ciascuna delle quali deve essere corredata da un repertorio contenente le seguenti informazioni:
  - a.i dati identificativi di ciascun atto;
  - b.i dati di classificazione e fascicolazione;
  - c.il numero di repertorio quale numero progressivo su base annuale assegnato in maniera automatica ed immodificabile dal sistema.
  - d.I metadati richiesti dall'allegato 5 alle Linee Guida AGID.

### **Articolo 35 – RegISTRAZIONI DI PROTOCOLLO RISERVATE**

1. Per i documenti, i procedimenti amministrativi o gli affari per i quali si renda necessaria la riservatezza delle informazioni occorre procedere con una registrazione di protocollo riservata o ad accesso riservato, non disponibile alla consultazione di soggetti non espressamente abilitati. Non è in nessun caso consentito l'utilizzo di registri di protocollo diversi da quello informatico generale con numerazione progressiva. Ogni trattamento di dati personali deve avvenire nel rispetto dei principi fissati all'articolo 5 del Regolamento (UE) 2016/679.
2. Sono riservati i documenti che riportano come mittente o destinatario il RPCT, la corrispondenza cartacea, PEC e PEO che riportano la dicitura "riservata" o "personale". Questa sarà trattata con le modalità indicate all'art. 27.
3. Fuori dei casi in cui forme e modalità di divulgazione di dati personali siano regolate specificamente da puntuali previsioni legislative o regolamentari, le comunicazioni con i dipendenti dell'ente da parte dei rispettivi Dirigenti e da parte del Servizio preposto alla gestione del personale avvengono ricorrendo a comunicazioni telematiche individuali o invitando l'interessato a ritirare personalmente la documentazione presso l'ufficio competente.
4. Si considerano documenti soggetti a registrazione riservata all'ufficio/utente destinatario, se riferiti a dipendenti o agli organi aziendali, i seguenti:
  - "dati di natura particolare", i dati personali idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose filosofiche, o di altro genere, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona.
  - "dati giudiziari", i dati personali idonei a rivelare provvedimenti di cui all'articolo 3, comma 1, lettere da a) a o) e da r) a u), del D.P.R. 14 novembre 2002, n. 313, in materia di casellario giudiziale, di anagrafe delle sanzioni amministrative dipendenti da reato e dei relativi carichi pendenti, o la qualità di imputato o di indagato ai sensi degli articoli 60 e 61 del codice di procedura penale.
5. Possono essere previste particolari forme di accesso riservato alle registrazioni di protocollo per alcune tipologie di documenti quali, a titolo di esempio:

- Documenti di carattere politico e di indirizzo che, se resi noti, possono ostacolare il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- Documenti dalla cui pubblicità può derivare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell'attività amministrativa;
- Documenti afferenti alla gestione del personale.

6. Per il protocollo riservato è utilizzata l'apposita funzione del sistema del protocollo informatico che "oscura" tutti i dati della registrazione. L'assegnazione per competenza e conoscenza dei documenti soggetti a registrazione riservata è effettuata agli uffici/settori destinatari e/o a soggetti individuati e autorizzati individualmente.

7. Nelle registrazioni ad accesso riservato i documenti sono visionabili esclusivamente all'ufficio (settore o sottogruppo) appositamente abilitato. L'oggetto deve riportare le indicazioni minime al fine di rispettare la normativa in materia di privacy. Il mittente è esposto in chiaro.

8. Il complesso dei documenti per i quali sia stata attivata la registrazione riservata o ad accesso riservato costituisce l'archivio riservato. I documenti e i fascicoli dell'archivio riservato sono soggetti all'accesso con le modalità e nei termini previsti dalla normativa vigente.

9. Le procedure adottate per la gestione dei documenti e dei procedimenti amministrativi ad accesso riservato, comprese la protocollazione, la classificazione e la fascicolazione, sono conformi a quelle adottate per gli altri documenti e procedimenti amministrativi.

10. L'apposizione del livello di riservatezza è di competenza degli addetti al protocollo.

11. Si rinvia al Piano per la sicurezza informatica e per la tutela dei dati personali (Allegato 6).

### **Articolo 36 - Registrazione delle fatture**

1. Il Servizio competente in materia di contabilità è responsabile della gestione delle fatture elettroniche attraverso il sistema informatico di gestione della contabilità.

2. Le fatture, pervenute dal Sistema di Interscambio (SdI) secondo le indicazioni normative, vengono protocollate dall'UOP, assegnate al Servizio competente individuato dal codice ufficio riportato nella fattura e al Servizio competente in materia di contabilità per la parte di competenza.

3. Qualora il codice ufficio utilizzato per la fatturazione elettronica non corrisponda al Servizio competente per la liquidazione, il Servizio assegnatario rifiuta la fattura al protocollo indicando il Servizio competente per la liquidazione. Il Servizio competente dovrà immediatamente comunicare all'operatore economico il codice ufficio corretto.

4. Qualora non sia possibile individuare il servizio competente per assenza di CIG in fattura, la medesima è assegnata al Servizio competente per materia o per territorio che provvederà al rifiuto della fattura e a comunicare al fornitore l'errata emissione della fattura elettronica per assenza di CIG e/o assenza di contratto.

### **Articolo 37 - Registrazione di documenti interni e in uscita**

1. I documenti interni di preminente carattere giuridico-probatorio devono essere registrati al protocollo informatico unico, utilizzando la funzionalità prevista nel software applicativo, classificati, fascicolati e trasmessi a cura del Servizio mittente abilitato.

2. I documenti interni di preminente carattere informativo (memorie informali, appunti, brevi comunicazioni di rilevanza meramente informativa scambiate tra uffici) non vanno protocollati ma possono essere acquisiti al sistema e inseriti nei relativi fascicoli utilizzando l'apposita funzionalità del sistema di gestione del protocollo informatico.

3. I documenti aventi una pluralità di destinatari in parte interni all'Azienda e in parte esterni devono essere registrati come documenti in uscita compilando il campo "Destinatario" con il nome del destinatario esterno. Per i destinatari interni saranno effettuate le normali operazioni di smistamento.

4. I documenti aventi una pluralità di destinatari esterni con differenti modalità di trasmissione (cartaceo, PEC, PEO, interoperabile) devono essere registrati come documenti in uscita – mezzo di invio PEC, indicando per ciascun destinatario il mezzo di invio specifico e specificando nelle note la pluralità dei mezzi di invio.

### **Articolo 38 - Registrazione di protocollo**

1. La registrazione di protocollo è eseguita in un'unica operazione, senza possibilità per l'operatore di inserire informazioni obbligatorie in più fasi successive ai sensi dell'art. 53, comma 3, del D.P.R. 445/2000.

2. Ciascuna registrazione di protocollo contiene dati obbligatori e dati accessori. I dati obbligatori sono:

- a) numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- b) data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- c) mittente per i documenti ricevuti o, in alternativa, il destinatario o i destinatari per i documenti spediti, registrati in forma non modificabile;
- d) oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
- e) data e protocollo del documento ricevuto, se disponibili;
- f) impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica, costituita dalla sequenza di simboli binari in grado di identificarne univocamente il contenuto, registrata in forma non modificabile
- g) assegnazione interna al Servizio o ai Servizi competenti;
- h) classificazione.

3. Sono accessori gli elementi che assicurano una migliore utilizzazione dei documenti sotto il profilo giuridico, gestionale ed archivistico. Essi sono:

- a) elencazione degli allegati;
- b) mezzo di ricezione o, in alternativa, mezzo di spedizione;
- c) tipo di documento;
- d) individuazione degli uffici a cui l'atto è assegnato per conoscenza;
- e) note.

### **Articolo 39 - Registrazione di protocollo dei documenti informatici**

1. Il documento informatico richiede gli stessi elementi di registrazione del supporto analogico ma, in assenza di fisicità del supporto, deve essere identificato in modo univoco e persistente all'interno del

sistema di gestione documentale. L'identificazione dei documenti oggetto di registrazione di protocollo è rappresentata dalla segnatura di protocollo univocamente associata al documento. In alternativa l'identificazione univoca può essere realizzata mediante associazione al documento di una sua impronta crittografica basata su funzioni di hash che siano ritenute crittograficamente sicure, e conformi alle tipologie di algoritmi previsti nell'allegato 6 delle Linee guida nella tabella 1 del paragrafo 2.2 Regole di processamento.

2. Per i documenti informatici è necessario garantire inoltre la forma statica e l'immodificabilità nel tempo. Ai sensi delle Linee Guida AGID il documento informatico è immodificabile se la sua memorizzazione su supporto informatico in formato digitale non può essere alterata nel suo accesso, gestione e conservazione.

Nel caso di documento informatico l'immodificabilità e l'integrità sono garantite da una o più delle seguenti operazioni:

- a) apposizione di una firma elettronica qualificata, di una firma digitale o di un sigillo elettronico qualificato o firma elettronica avanzata;
- b) memorizzazione su sistemi di gestione documentale che adottino idonee misure di sicurezza in accordo con quanto riportato al § 3.9 delle medesime Linee Guida;
- c) il trasferimento a soggetti terzi attraverso un servizio di posta elettronica certificata o un servizio elettronico di recapito certificato qualificato, come definito dal regolamento (UE) 23 luglio 2014 n. 910 del Parlamento europeo e del Consiglio in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno (regolamento eIDAS), valido ai fini delle comunicazioni elettroniche aventi valore legale;
- d) versamento ad un sistema di conservazione.

3. La registrazione di protocollo dei documenti informatici ricevuti per posta elettronica è effettuata in modo da far corrispondere ad ogni messaggio una registrazione, la quale si può riferire sia al corpo del messaggio e sia ad uno o più file ad esso allegati.

#### **Articolo 40 - Segnatura di protocollo**

1. La segnatura di protocollo è l'apposizione o l'associazione all'originale del documento, in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti la registrazione di protocollo per consentire di individuare ciascun documento in modo inequivocabile.

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

3. L'operazione di segnatura dei documenti in partenza viene effettuata dal Servizio che redige il documento abilitato alla protocollazione o dall'UOP.

#### **Articolo 41 - Segnatura di protocollo dei documenti su supporto cartaceo**

1. La segnatura di protocollo di un documento cartaceo avviene attraverso l'apposizione su di esso di un "segno" grafico sul quale vengono riportate le seguenti informazioni relative alla registrazione di protocollo:

- a) denominazione dell'Azienda;
- b) numero di protocollo del documento;

- c) data di protocollazione;
  - d) indice di classificazione;
2. Il “segno” grafico di norma è realizzato con etichetta non rimovibile o timbro.

#### **Articolo 42- Segnatura di protocollo dei documenti informatici**

1. I dati della segnatura di protocollo di un documento informatico sono contenuti, un'unica volta nell'ambito dello stesso messaggio, in un file conforme alle specifiche dell'Extensible Markup Language (XML) e compatibile con la normativa vigente.
2. Le informazioni minime incluse nella segnatura sono quelle indicate nei metadati specifici dell'Allegato 5 delle Linee Guida AGID , in particolare il sistema Socr@ rileva:
- a. codice identificativo dell'Azienda;
  - b. codice identificativo dell'area organizzativa omogenea;
  - c. codice identificativo del registro;
  - d. data di protocollo;
  - e. numero di protocollo;
  - f. oggetto del documento;
  - g. mittente;
  - h. destinatario o destinatari.
3. Nel caso di documenti informatici in partenza devono indicare anche le seguenti informazioni:
- persona o ufficio destinatario;
  - indice di classificazione e fascicolazione;
  - identificazione degli allegati.
4. La struttura ed i contenuti del file di segnatura di protocollo di un documento informatico sono conformi alle disposizioni tecniche vigenti.

#### **Articolo 43 – Modifica o annullamento delle registrazioni di protocollo**

1. Il protocollo informatico assicura il tracciamento e la storicizzazione di ogni operazione, comprese le operazioni di annullamento e la loro attribuzione all'operatore.
2. Il sistema di protocollo informatico assicura che:
- a) le informazioni relative all'oggetto, al mittente e al destinatario di una registrazione di protocollo, non possano essere modificate, ma solo annullate con la procedura prevista dall'art. 54 del TUDA;
  - b) le uniche informazioni modificabili di una registrazione di protocollo siano l'assegnazione interna ai Servizi e la classificazione;
  - c) le azioni di annullamento provvedano alla storicizzazione dei dati annullati attraverso le informazioni oggetto della stessa;
  - d) per ognuno di questi eventi, anche nel caso di modifica di una delle informazioni di cui al punto precedente, il sistema storicizza tutte le informazioni annullate e modificate rendendole entrambe visibili e comparabili, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 54, comma 2 del TUDA.
3. Le registrazioni di protocollo possono essere annullate solo a seguito di una specifica richiesta di autorizzazione presentata dalla UOP al Responsabile della gestione documentale o suo delegato per le attività di modifica e annullamento.

4. Dell'annullamento di una registrazione in uscita già trasmessa dovrà esserne data comunicazione al destinatario a cura del Servizio competente.

#### **Articolo 44 - Registro di protocollo**

1. 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.
2. Il registro di protocollo, unico per tutta l'Azienda, si apre il 1° gennaio e si chiude il 31 dicembre di ogni anno;
3. La conservazione del registro di protocollo è descritta nel Manuale di Conservazione adottato da AREA e conforme alle specifiche tecniche di cui al cap. 4 delle Linee Guida AGID.

#### **Articolo 45 - Registro di emergenza**

1. Il Responsabile della gestione documentale autorizza lo svolgimento, anche manuale, delle operazioni di registrazione di protocollo su registri di emergenza ogni qualvolta si verificano interruzioni, accidentali o programmate, nel funzionamento del sistema di protocollo informatico che si prevedano superiori a una giornata lavorativa. In questi casi l'accesso alle PEC/PEO istituzionali è effettuato dall'esterno del sistema gestionale.
2. In condizioni di emergenza si applicano le modalità di registrazione e di recupero dei dati descritte nell'art. 63 del D.P.R. 445/2000:
  - a) sul registro di emergenza sono riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione nonché la data e l'ora del ripristino della funzionalità del sistema;
  - b) qualora l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre ventiquattro ore, per cause di eccezionale gravità, il responsabile può autorizzare l'uso del registro di emergenza per periodi successivi di non più di una settimana. Sul registro di emergenza vanno riportati gli estremi del provvedimento di autorizzazione;
  - c) per ogni giornata di registrazione di emergenza è riportato sul registro di emergenza il numero totale di operazioni registrate;
  - d) la sequenza numerica utilizzata su un registro di emergenza, anche a seguito di successive interruzioni, deve comunque garantire l'identificazione univoca dei documenti registrati nell'ambito del sistema documentario;
  - e) le informazioni relative ai documenti protocollati in emergenza sono inserite nel sistema informatico, utilizzando un'apposita funzione di recupero dei dati, senza ritardo al ripristino delle funzionalità del sistema;
  - f) durante la fase di ripristino, a ciascun documento registrato in emergenza viene attribuito un numero di protocollo del sistema informatico ordinario, che provvede a mantenere stabilmente la correlazione con il numero utilizzato in emergenza.

#### **Articolo 46 - Differimento dei termini di registrazione**

1. Le registrazioni di protocollo dei documenti pervenuti sono effettuate di norma nella giornata di arrivo e comunque non oltre le 48 ore dal ricevimento (primo giorno lavorativo dalla ricezione)
2. Nel caso di temporaneo, eccezionale ed imprevisto carico di lavoro, che non permetta di evadere la corrispondenza ricevuta nel termine di cui al primo comma o di assenza degli operatori della UOP, e qualora dalla mancata registrazione di protocollo del documento nella medesima giornata lavorativa di ricezione possa venire meno un diritto di terzi (ad esempio per la registrazione di un consistente numero di domande di partecipazione ad un concorso in scadenza), con motivato provvedimento del Responsabile della gestione documentale è autorizzato l'uso del protocollo differito.
3. Il protocollo differito consiste nel differimento dei termini di registrazione, cioè nel provvedimento con il quale vengono individuati i documenti da ammettere alla registrazione differita, le cause e il termine entro il quale la registrazione di protocollo deve essere comunque effettuata.

## **SEZIONE VII - ASSEGNAZIONE, RECAPITO E PRESA IN CARICO DEI DOCUMENTI**

### **Articolo 47- Processo di assegnazione dei documenti**

1. Per assegnazione di un documento si intende l'operazione di individuazione del Servizio a cui compete la trattazione del relativo affare o procedimento amministrativo.
2. L'UOP assegna il documento al Servizio destinatario. Il dirigente del Servizio provvede all'assegnazione per competenza e per conoscenza del documento al settore, al responsabile del settore, al responsabile del procedimento o all'istruttore.
3. Ai fini gestionali il dirigente competente può delegare, all'interno del proprio Servizio, dei dipendenti quali referenti allo smistamento verso i destinatari delle pratiche assegnategli dal Protocollo mediante apposita funzione software e la condivisione in visualizzazione dei documenti loro dati in carico.
4. Al fine di evitare disagi e ritardi nella ricezione della corrispondenza, ciascun Servizio deve provvedere a segnalare tempestivamente eventuali variazioni nelle proprie competenze.

### **Articolo 48 - Recapito e presa in carico dei documenti**

1. I documenti ricevuti su supporto cartaceo, anche se acquisiti con l'ausilio di scanner, al termine delle operazioni di registrazione, segnatura di protocollo ed assegnazione, sono conservati in originale dal Servizio di competenza.
2. L'UOP attesta la conformità di quanto acquisito via scanner, all'originale presentato in cartaceo.
3. I documenti informatici ricevuti a mezzo di posta elettronica certificata al termine delle operazioni di registrazione, segnatura di protocollo, classificazione, fascicolazione, memorizzazione nel sistema documentale, in modo non modificabile, ed assegnazione, sono a disposizione nel sistema e visionabili dal Servizio di competenza collegati ai protocolli di riferimento.
4. Il Servizio di competenza, al momento della ricezione dei documenti in formato digitale, con la funzione del sistema informatico, dovrà eseguire, entro la prima giornata lavorativa successiva dall'assegnazione, l'operazione di "presa in carico" o "rifiuto". Nel caso di rifiuto è obbligatoria la motivazione.

### **Articolo 49 - Modifica delle assegnazioni**

1. Nel caso di assegnazione errata di un documento, il Servizio che lo riceve provvede, entro e non oltre la giornata lavorativa successiva, a “rifiutare” il documento al Protocollo per la successiva riassegnazione all’ufficio competente.
2. Il sistema di gestione informatica dei documenti tiene traccia, memorizzando per ciascun passaggio, dell’identificativo dell’utente che effettua l’operazione, della data e dell’ora di esecuzione.
3. L’UOP verifica giornalmente le assegnazioni respinte al protocollo e le motivazioni addotte e provvede alla nuova assegnazione interna al Servizio individuato.
4. Nell’ipotesi in cui non sia possibile individuare il Servizio competente, il Responsabile della gestione documentale, sentiti i Direttori dei Servizi coinvolti ed eventualmente il Direttore Generale, dispone in merito all’individuazione del Servizio assegnatario.
5. In caso di conflitto di competenze tra Servizi, oppure se il documento viene rigettato per due volte, è il Direttore Generale, su proposta del Responsabile della gestione documentale, che determina l’assegnazione definitiva che equivale ad assegnazione della competenza in relazione alla singola istanza o procedura.

## **SEZIONE VIII – LA GESTIONE ARCHIVISTICA: CLASSIFICAZIONE E FASCICOLAZIONE DEI DOCUMENTI**

### **Articolo 50 – Archivio**

1. Gli atti e documenti prodotti e ricevuti da AREA nell’espletamento delle funzioni costituiscono l’archivio dell’Azienda.
2. L’archivio costituisce una entità unitaria, articolata in tre sezioni distinte dal punto di vista temporale:
  - a. archivio corrente: riguarda i documenti necessari alle attività correnti, ovvero le pratiche in corso di trattazione;
  - b. archivio di deposito: riguarda i documenti ancora utili per finalità amministrative o giuridiche, ma non più indispensabili per la trattazione delle attività correnti;
  - c. archivio storico: riguarda i documenti storici selezionati per la conservazione permanente e costituiti dai documenti relativi agli affari esauriti da oltre quarant’anni.
3. La gestione archivistica in AREA viene svolta utilizzando, fra l’altro, i seguenti strumenti fondamentali:
  - a) il Piano di classificazione, fascicolazione e conservazione (Allegato 7) che descrive in un unico documento il piano di classificazione (Titolario), il piano di fascicolazione e i tempi di conservazione della documentazione analogica e digitale (massimario di conservazione, selezione e scarto);
  - b) Il Piano di conservazione degli archivi e regolamento di scarto (Allegato 8) che illustra i principi generali applicati ai documenti analogici e digitali di conservazione e scarto e contiene il regolamento di scarto. Illustra, altresì, per i soli archivi analogici l’organizzazione, i soggetti coinvolti e i ruoli assegnati agli stessi;
  - c) il Manuale di conservazione digitale che illustra l’organizzazione, i soggetti coinvolti e i ruoli svolti dagli stessi, il modello di funzionamento, la descrizione del processo, la descrizione delle architetture e delle infrastrutture utilizzate, le misure di sicurezza adottate e ogni altra informazione

utile alla gestione e alla verifica del funzionamento, nel tempo, del sistema di conservazione digitale.

#### **Articolo 51 –Piano di classificazione (titolario)**

1. Tutti i documenti registrati nel sistema di protocollo informatico, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, devono essere classificati.
2. La classificazione è l'operazione finalizzata alla organizzazione dei documenti, secondo un ordinamento logico, in relazione alle competenze, alle funzioni e alle attività dell'Azienda. L'attività di classificazione guida la formazione dell'archivio mediante il piano di organizzazione delle aggregazioni documentali.
3. La classificazione è eseguita sulla base del Piano di Classificazione, fascicolazione e conservazione (Allegato 7). Il piano di classificazione si suddivide in titoli, categorie e classi:
  - il titolo (o la voce di I livello) individua funzioni primarie e di organizzazione dell'ente (macrofunzioni);
  - la categoria e la classe corrispondono a specifiche competenze che rientrano concettualmente nella macrofunzione descritta dal titolo, articolandosi gerarchicamente tra loro in una struttura ad albero rovesciato.
4. Il titolario è uno strumento suscettibile di aggiornamento in relazione a modifiche della normativa di riferimento, mutamenti delle funzioni e delle competenze dell'Azienda e ad esigenze organizzative.
5. Il titolario non è retroattivo. Non si applica ai documenti protocollati prima della sua introduzione.
6. Viene garantita la storicizzazione delle variazioni di titolario e la possibilità di ricostruire i diversi titoli, categorie e classi nel tempo mantenendo stabili i legami dei fascicoli e dei documenti con la struttura del titolario vigente al momento della produzione degli stessi.
7. Per ogni modifica di titolo e/o classe viene riportata la data di introduzione 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.

#### **Articolo 52 – Fascicoli ed aggregazioni documentali informatiche**

1. AREA documenta la propria attività tramite funzioni del sistema di gestione informatica dei documenti finalizzate alla produzione, alla gestione e all'uso delle aggregazioni documentali informatiche, corredate dai metadati definiti nell'allegato 5 delle Linee guida. Le aggregazioni documentali informatiche sono costituite dai fascicoli informatici e dalle altre aggregazioni (serie documentarie e serie di fascicoli).
2. Per fascicolo si intende il complesso dei documenti relativi ad un medesimo procedimento o affare amministrativo. Tutti i documenti registrati nel sistema informatico, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono riuniti in fascicoli. Si distinguono diverse tipologie di fascicolo per: affare, attività, procedimento, persona fisica e persona giuridica. Il fascicolo reca l'indicazione:
  - a) dell'Azienda, delle altre amministrazioni eventualmente partecipanti e del responsabile del procedimento;
  - b) dell'oggetto del procedimento;
  - c) dell'elenco dei documenti contenuti;

d) dell'identificativo del fascicolo medesimo apposto con modalità idonee a consentirne l'indicizzazione e la ricerca.

3. Il fascicolo informatico può contenere aree a cui hanno accesso solo i dipendenti dell'Azienda e gli altri soggetti da essa individuati; esso è formato in modo da garantire la corretta collocazione, la facile reperibilità e la collegabilità, in relazione al contenuto ed alle finalità, dei singoli documenti.

4. Il fascicolo informatico è inoltre costituito in modo da garantire l'esercizio in via telematica dei diritti previsti dalla citata legge n. 241 del 1990 e dall'art. 5, comma 2, del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, nonché l'immediata conoscibilità anche attraverso i servizi di cui agli articoli 40-ter e 64-bis del CAD, sempre per via telematica, dello stato di avanzamento del procedimento, del nominativo e del recapito elettronico del responsabile del procedimento.

5. Il fascicolo è individuato da quattro elementi:

- Anno di apertura (anno di inizio della pratica);
- Titolo, categoria e classe di appartenenza;
- Numero di repertorio, cioè un numero sequenziale (da 1 a n), attribuito con cadenza annuale, all'interno dell'ultimo grado divisionale del titolare (classe);
- Oggetto, cioè una stringa di testo solitamente normalizzata per descrivere compiutamente un affare e/o un procedimento amministrativo;
- Ufficio e nominativo del Responsabile del procedimento.

6. Qualora un documento dia luogo all'avvio di un autonomo affare o procedimento amministrativo, il responsabile del Servizio assegnatario del documento stesso o suo delegato, cura l'apertura di un nuovo fascicolo. I documenti sono archiviati all'interno di ciascun fascicolo o sottofascicolo, secondo l'ordine cronologico di registrazione, in base cioè al numero di protocollo ad essi attribuito. Il fascicolo viene chiuso al termine del procedimento amministrativo o all'esaurimento dell'affare. La data di chiusura si riferisce alla data dell'ultimo documento prodotto. Esso va archiviato rispettando l'anno di apertura, la classificazione e il numero progressivo di fascicolo.

7. Per ogni persona fisica o giuridica, che instaura un rapporto continuativo con l'Azienda, deve essere aperto un fascicolo nominativo. Il fascicolo viene aperto al momento dell'inizio del rapporto con l'Azienda e chiuso al momento della cessazione del rapporto. I fascicoli delle persone fisiche e giuridiche costituiscono una serie archivistica autonoma per ciascuna delle categorie di persone fisiche o giuridiche (serie dei fascicoli dei dipendenti, serie dei fascicoli degli utenti ecc....). All'interno di ciascuna serie i fascicoli vanno conservati in ordine cronologico di instaurazione del rapporto (a tal fine, quelli dei dipendenti dovranno essere ordinati con riferimento a numeri di matricola da attribuire anch'essi progressivamente e cronologicamente in base all'assunzione e quelli degli utenti sulla base del Codice fiscale o Partita Iva).

### **Articolo 53 – Formazione e identificazione dei fascicoli e delle aggregazioni documentali informatiche**

1. AREA, all'interno della propria AOO, gestisce i flussi documentali mediante fascicoli informatici predisposti secondo il piano di classificazione e relativo piano di organizzazione delle aggregazioni documentali, anche con riferimento a fascicoli non afferenti a procedimenti.

2. I documenti sono riuniti in fascicoli o aggregazioni documentali, nel rispetto del Titolare e dei tempi di conservazione previsti dal Piano di conservazione degli archivi e massimario di selezione (Allegato 8).
3. AREA forma fascicoli informatici contenenti atti, documenti e dati al fine di adempiere agli obblighi imposti dalla normativa per una corretta gestione documentale. Ai sensi del comma 2-bis dell'art. 41 del CAD, "Il fascicolo informatico è predisposto garantendo la possibilità di essere direttamente consultato ed alimentato da tutte le amministrazioni coinvolte nel procedimento [...]".
4. Le abilitazioni per le diverse attività previste nella gestione dei fascicoli nel sistema informatico di gestione documentale sono rilasciate dal Responsabile della gestione documentale su richiesta dei direttori dei Servizi nei limiti delle attività di competenza e delle autorizzazioni al trattamento rilasciate dai Direttori dei Servizi in cui il dipendente è incardinato.
5. Ogni documento, dopo la sua classificazione e registrazione, va inserito nel fascicolo di competenza (ed eventualmente nel sottofascicolo) a cura del responsabile del Servizio o di suo delegato.
6. La formazione di un nuovo fascicolo e aggregazione documentale informatica avviene attraverso l'operazione di apertura nel sistema informatico inserendo le seguenti informazioni minime:
  - a) indice di classificazione;
  - b) oggetto (descrizione sintetica ed esaustiva);
  - c) ufficio competente;
  - d) codice fiscale
 Il sistema genera automaticamente:
  - numero di repertorio/elenco dei fascicoli;
  - data di apertura.
7. Possono essere aggiunti contestualmente all'apertura il livello di riservatezza e delle condivisioni ed eventuali annotazioni.
8. Ad ogni fascicolo e aggregazione documentale informatica è associato l'insieme minimo dei metadati definiti dall'allegato 5 delle Linee Guida AGID.

#### **Articolo 54 – Fascicolo ibrido**

1. Il fascicolo ibrido è composto da documenti formati su due supporti, quello analogico e quello informatico, afferenti ad un medesimo affare o procedimento amministrativo. Il fascicolo ibrido dà origine a un'unità archivistica che si distingue in due tipi di conservazione differenti (analogica e digitale); l'unitarietà del fascicolo è garantita dal sistema mediante il medesimo indice di classificazione e il numero di repertorio.
2. In presenza di documenti cartacei da inserire in fascicoli informatici, dovrà essere prodotta copia per immagine conforme secondo la normativa vigente.
3. Il fascicolo informatico è quello completo ai fini gestionali, conserva sia i documenti elettronici nativi che le copie per immagine dei documenti analogici unici. Gli originali analogici unici sono conservati nei rispettivi fascicoli cartacei per i tempi indicati nel Piano di classificazione, fascicolazione e conservazione devono essere esibiti su richiesta e fanno fede per il mantenimento dei diritti tramite essi prodotti o in caso di giudizio.
4. I fascicoli cartacei hanno lo stesso indice di classificazione dei documenti elettronici nativi.

### **Articolo 55 - Repertorio dei fascicoli**

1. Il repertorio dei fascicoli, la cui struttura rispecchia quella del Piano di classificazione, fascicolazione e conservazione è lo strumento di gestione e reperimento dei fascicoli. Tutti i fascicoli sono annotati nel repertorio.
2. Nel repertorio, per ogni fascicolo, sono indicati:
  - a) il numero del fascicolo ed eventuali partizioni in sottofascicoli;
  - b) la data di apertura;
  - c) l'oggetto, compresi quelli di eventuali sottofascicoli;
  - d) l'indice di classificazione;
  - e) la data di chiusura;
  - f) le annotazioni relative allo stato del fascicolo e allo stato della pratica cui il fascicolo si riferisce.

### **Articolo 56 - Processo di formazione dei fascicoli e delle aggregazioni documentali informatiche**

1. I fascicoli dell'archivio sono formati e gestiti a cura dei Servizi di competenza dei procedimenti o degli affari cui afferiscono fino alla loro chiusura. In presenza di un documento da inserire in un fascicolo, il Servizio competente all'operazione di fascicolazione stabilisce, con l'ausilio delle funzioni di ricerca del sistema di protocollo informatico, se esso si colloca nell'ambito di un affare o procedimento in corso, oppure se dà avvio ad una nuova pratica. I dati di fascicolazione sono riportati sui documenti.
2. Qualora i documenti siano analogici e debbano essere inseriti in aggregazioni documentali, questi dovranno essere inseriti fisicamente nei rispettivi fascicoli archivistici.
3. Nei fascicoli possono essere inseriti anche documenti soggetti a registrazione particolare/repertorio (Delibere, Determinazioni ecc...) e documenti informatici non protocollati.

### **Articolo 57 - Modifica delle assegnazioni dei fascicoli**

1. Nel caso di un'assegnazione errata di un fascicolo, o di una sua successiva riassegnazione, l'ufficio ricevente provvede a correggere le informazioni inserite nel sistema informatico e ad inviare il fascicolo all'ufficio di competenza.
2. Il sistema di gestione informatica dei documenti tiene traccia di questi passaggi, memorizzando per ciascuno di essi l'identificativo dell'operatore che effettua la modifica con la data e l'ora di esecuzione.

### **Articolo 58 - Chiusura dei fascicoli**

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

## **SEZIONE IX –ARCHIVIO**

### **Articolo 59 – Gestione dell'archivio**

1. I fascicoli d'archivio sono conservati a cura del servizio di competenza e sono trasferiti, in relazione ai supporti e ai tempi definiti dal piano di classificazione, fascicolazione e conservazione, nei rispettivi archivi di conservazione per il tempo necessario alla loro tenuta.

### **Articolo 60 - Versamento dei fascicoli nell'archivio di deposito**

1. Con una frequenza minima di tre anni ogni Servizio individua i fascicoli, relativi ad affari o procedimenti conclusi o comunque non più necessari allo svolgimento delle attività correnti, da versare nell'archivio di deposito.
2. Tali fascicoli dovranno essere preventivamente sfoliti a cura dei responsabili dei procedimenti, che dovranno anche curare la redazione di un loro elenco di versamento.
3. Delle operazioni di trasferimento deve essere lasciata traccia documentale attraverso un elenco di versamento anche mediante apposita funzione all'interno del sistema informatico di gestione dei documenti.
4. Nel trasferimento deve essere rispettata l'organizzazione dei fascicoli e delle serie archivistiche presenti nell'archivio corrente.
5. I fascicoli analogici relativi ad affari conclusi, pur rimanendo fisicamente all'interno degli uffici, fanno parte dell'archivio generale e la loro gestione e conservazione è di competenza del responsabile del procedimento individuato all'interno di ciascun Servizio.

### **Articolo 61– Movimentazione interna della documentazione analogica**

1. La documentazione già versata nell'archivio generale può essere consultata o estratta in copia, anche digitale, dagli uffici afferenti alla AOO di Area Sardegna.
2. Di tale consultazione viene tenuta traccia tramite apposito registro di ingresso, carico e riconsegna della documentazione che dovrà indicare, il nominativo e l'ufficio di chi consulta, la data di consultazione, la segnatura e il numero di unità consultate e le finalità della consultazione, la data di riconsegna/fine consultazione, l'eventuale estrazione in copia.
3. In caso di necessità di spostamento dalla sede di deposito della documentazione analogica è necessario acquisire la preventiva autorizzazione alla Soprintendenza archivistica della Sardegna.
4. Periodicamente il personale incaricato deve verificare che avvenga la restituzione puntuale della documentazione affidata temporaneamente.
5. L'affidatario deve avere particolare cura dei documenti durante la trattazione rispettando la relativa sedimentazione ed il vincolo archivistico.

### **Articolo 62 - Gestione dell'archivio di deposito, selezione periodica dei documenti e formazione dell'archivio storico**

1. La selezione periodica dei documenti (scarto archivistico) destinati all'archivio storico avviene con le modalità e i tempi descritti nel Piano di conservazione degli archivi e regolamento di scarto e nel Piano di classificazione, fascicolazione e conservazione (Allegati 7 e 8).
2. Il provvedimento di scarto, a seguito di una accurata attività di valutazione e selezione, è subordinato alla preventiva autorizzazione della Soprintendenza archivistica.
3. L'archivio è gestito dai Servizi competenti con il coordinamento del Servizio cui afferisce la gestione degli affari generali. Il coordinamento ha la finalità di uniformare le modalità di gestione a livello regionale secondo quanto previsto dal presente Manuale e relativi allegati.
4. Gli uffici possono richiedere in ogni momento la consultazione dei fascicoli conservati tramite richiesta di prelevamento.

5. In caso di necessità di spostamento dalla sede di deposito è necessario acquisire la preventiva autorizzazione alla Soprintendenza archivistica della Sardegna.
6. Si applicano, in ogni caso, per l'archiviazione e la custodia dei documenti contenenti dati personali, le disposizioni di legge sulla tutela della riservatezza dei dati personali.
7. L'accesso all'archivio storico per finalità di lettura, studio e ricerca, purché inventariato e in buono stato di conservazione, è consentito a tutti i cittadini secondo le modalità definite in apposito regolamento in linea con i principi del D.Lgs. 42/2004.
8. La consultazione del materiale conservato, al quale i singoli utenti potranno accedere, avviene nei locali dell'Azienda sotto la sorveglianza del personale addetto. Nessun materiale o documento può essere, anche temporaneamente, portato fuori dai locali di AREA.

#### **Articolo 63 - Archiviazione dei documenti informatici e delle rappresentazioni digitali dei documenti cartacei**

1. I documenti informatici sono archiviati nel sistema documentale in modo non modificabile contestualmente alle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo.
2. Le rappresentazioni informatiche dei documenti cartacei, acquisite con l'ausilio di scanner, sono archiviate nel sistema documentale, in modo non modificabile, dopo le operazioni di registrazione e segnatura di protocollo e al termine del processo di scansione.
3. I documenti informatici, i fascicoli informatici e le aggregazioni documentali informatiche sono versati nel sistema di conservazione con i metadati ad essi associati.

#### **Articolo 64 - Conservazione digitale**

1. La conservazione digitale è l'insieme delle attività e dei processi che, tramite l'adozione di regole, procedure e tecnologie, garantiscono l'accessibilità, l'utilizzabilità (leggibilità e intelligibilità), l'autenticità (identificabilità univoca e integrità) e la reperibilità dei documenti e dei fascicoli informatici con i metadati ad essi associati nel medio e nel lungo periodo, in un ambiente tecnologico presumibilmente diverso da quello originario.
2. Il valore legale dell'attività di conservazione è subordinato all'organizzazione del servizio e allo svolgimento dell'attività secondo le regole tecniche vigenti.
3. Il sistema di conservazione opera trattando dei pacchetti informativi, contenitori che racchiudono uno o più oggetti da conservare (documenti informatici, fascicoli informatici, aggregazioni documentali informatiche) o anche i soli metadati riferiti agli oggetti da conservare.
4. Al servizio di conservazione digitale è preposto un responsabile cui sono attribuiti i compiti e le responsabilità specificatamente descritte dall'art. 44 del Codice e al par. 4.5 delle Linee Guida AGID.

#### **Articolo 65 - Conservazione e processo di conservazione**

1. Per il sistema di conservazione digitale, le modalità di riversamento dei pacchetti, i metadati e le modalità di conservazione si rimanda al Manuale di conservazione di AREA.

#### **Articolo 66 - Misure di protezione e conservazione degli archivi**

1. Gli archivi e i singoli documenti degli enti pubblici sono beni culturali inalienabili sin dalla fase corrente. 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, di norma mediante l'attribuzione di un numero di protocollo e di un codice di classificazione.
2. L'archivio non può essere smembrato, a qualsiasi titolo, e deve essere conservato nella sua organicità.
3. Ogni attività afferente la gestione della documentazione degli archivi analogici e digitali è subordinata alla tutela e vigilanza della Soprintendenza archivistica della Sardegna.
4. Per quanto non previsto dalla presente Sezione si rinvia agli allegati 7 e 8.

## **SEZIONE X - ACCESSIBILITÀ AL SISTEMA DI GESTIONE INFORMATICA DEI DOCUMENTI**

### **Articolo 67 – Premessa**

1. AREA garantisce sia l'accesso ai documenti amministrativi sia la tutela dei dati personali e dei dati di natura particolare, riconoscendo in tal modo diritti entrambi costituzionalmente fondati. Recepisce le prescrizioni e i principi espressi dalla normativa in materia, in particolare:
  - Legge 7 agosto 1990, n. 241 Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi, capo V, e ss.mm.ii.;
  - Legge regionale 20 ottobre 2016, n. 24 Norme sulla qualità della regolazione e di semplificazione dei procedimenti amministrativi;
  - Codice di deontologia e di buona condotta per i trattamenti di dati personali per scopi storici adottato con Provvedimento del Garante del 14 marzo 2001;
  - Regolamento Ue 2016/679, GDPR (General Data Protection Regulation) – relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento e alla libera circolazione dei dati personali;
  - D.Lgs. 22/01/2004 n. 42 Codice dei Beni culturali e del paesaggio, ai sensi della legge 6/07/2002 n. 137 e ss.mm.ii.;
  - Codice di deontologia e di buona condotta per i trattamenti di dati personali a scopi statistici e di ricerca scientifica effettuati nell'ambito del Sistema statistico nazionale, adottato con Provvedimento del Garante n. 13 del 31 luglio 2002 e ss.mm.ii.;
  - DPR 12 aprile 2006, n. 184 Regolamento recante disciplina in materia di accesso ai documenti amministrativi;
  - Regolamento in materia di accesso ai documenti amministrativi della Regione Autonoma della Sardegna e degli enti del sistema regione.

### **Articolo 68 - Accesso da parte dei dipendenti**

1. La riservatezza delle registrazioni di protocollo e dei documenti informatici è garantita dal sistema attraverso l'uso di profili utente e password.
2. Le modalità e i termini di rilascio delle abilitazioni all'accesso al sistema di gestione documentale sono disciplinati dal Piano per la sicurezza informatica e per la tutela dei dati personali (Allegato 6).
3. L'addetto al protocollo inserisce il livello di riservatezza ai sensi dei precedenti artt. 27 e 35 se diverso da quello standard applicato automaticamente dal sistema.

### **Articolo 69 - Accesso da parte di utenti esterni**

1. Tutte le informazioni necessarie e sufficienti a garantire l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi sono rese disponibili all'utenza esterna.
2. L'Azienda si adopera per consentire l'accesso al sistema di gestione informatizzata dei documenti da parte degli utenti esterni, mediante l'impiego di sistemi di riconoscimento ed autenticazione sicura (es. SPID).
3. Agli utenti riconosciuti ed abilitati per via telematica verranno rese disponibili tutte le informazioni necessarie e sufficienti all'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi.
4. L'Azienda provvede a pubblicare sul sito istituzionale, all'interno della sezione "Amministrazione Trasparente" i dati, i documenti e le informazioni secondo quanto previsto dalla normativa di settore e come specificato nel Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza dell'Azienda. I documenti, le informazioni e i dati oggetto di pubblicazione obbligatoria sono pubblicati in formato di tipo aperto.
5. I dati, le informazioni e i documenti oggetto di pubblicazione obbligatoria sono pubblicati per un periodo di 5 anni, decorrenti dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello da cui decorre l'obbligo di pubblicazione, e comunque fino a che gli atti pubblicati producono i loro effetti, fatti salvi i diversi termini previsti dalla normativa in materia di trattamento dei dati personali. Alla scadenza del termine di durata dell'obbligo di pubblicazione, i documenti, le informazioni e i dati sono comunque conservati e resi disponibili, all'interno di distinte sezioni del sito istituzionale e segnalate nell'ambito della sezione "Amministrazione trasparente".
6. L'obbligo previsto dalla normativa vigente di pubblicare documenti, informazioni o dati comporta il diritto di chiunque a richiedere i medesimi, nei casi in cui sia stata omessa la loro pubblicazione (accesso civico).

## **SEZIONE XI - FUNZIONALITÀ DEL SISTEMA DI GESTIONE INFORMATICA DEI DOCUMENTI E PIANO DI SICUREZZA INFORMATICA**

### **Articolo 70 - Sistema di gestione informatica dei documenti**

1. La procedura informatica funzionale e tecnica del sistema di gestione informatica dei documenti utilizzato dall'Azienda è denominata Sicr@Web (nome Sistema di workflow). Essa assicura le seguenti funzionalità in linea con Linee Guida AGID relativamente a:
  - a) le misure di sicurezza;
  - b) le misure tecniche ed organizzative atte a garantire la non modificabilità delle registrazioni di protocollo;
  - c) le misure tecniche ed organizzative che assicurano la contemporaneità delle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo;
  - d) le modalità di registrazione delle informazioni annullate o modificate nell'ambito di ogni sessione di registrazione;
  - e) la funzione di recupero dei dati registrati sul protocollo di emergenza;
  - f) le modalità di trasmissione e registrazione di documenti informatici;

- g) il calcolo dell'impronta dei documenti informatici;
  - h) la segnatura di protocollo dei documenti;
  - i) il sistema operativo utilizzato per la gestione informatica;
  - j) le funzionalità per lo scambio di documenti informatici tra uffici;
  - k) le modalità di utilizzo delle funzioni del sistema;
  - l) I formati previsti per la presentazione dei documenti.
2. Per le funzionalità del sistema, in dettaglio, si rimanda alla documentazione fornita dal Fornitore MAGGIOLI SPA.

#### **Articolo 71 - Piano di sicurezza informatica**

1. Il Responsabile della gestione documentale, in accordo con il Responsabile della conservazione, con il Responsabile per la transizione digitale e acquisito il parere del Responsabile della protezione dei dati personali, predispone il Piano della sicurezza del sistema di gestione informatica dei documenti, prevedendo opportune misure tecniche e organizzative per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio in materia di protezione dei dati personali, ai sensi dell'art. 32 del Regolamento UE 679/2016 (GDPR), anche in funzione delle tipologie di dati trattati, quali quelli riferibili alle categorie particolari di cui agli artt. 9-10 del Regolamento stesso.
2. Il Piano per la sicurezza informatica e per la tutela dei dati personali è allegato al presente Manuale (Allegato 6).

## **SEZIONE XII – PUBBLICITA' DEL MANUALE E NORME TRANSITORIE**

#### **Articolo 72- Modalità di comunicazione del Manuale di Gestione**

Il presente Manuale di Gestione è accessibile nelle seguenti forme:

- per il personale di AREA, viene inviato via mail a tutti i dipendenti;
- per il pubblico mediante pubblicazione sul sito [www.area.sardegna.it](http://www.area.sardegna.it).

#### **Articolo 73 - Modalità di aggiornamento del Manuale**

1. Il Manuale di gestione documentale e i relativi allegati è approvato con Determinazione del Direttore Generale su proposta del Responsabile della gestione documentale, e modificato ogni qualvolta risulti necessario, a seguito di innovazioni normative, regolamentari e organizzative.
2. Il Manuale è pubblicato sul sito istituzionale in una parte chiaramente identificabile dell'area "Amministrazione trasparente" prevista dall'art. 9 del d.lgs. 33/2013.
3. Esso è, altresì, divulgato capillarmente al personale dell'Azienda al fine di consentire la corretta diffusione delle nozioni e delle procedure di gestione documentale.

#### **Articolo 74- Formazione del personale**

1. Nell'ambito delle attività di applicazione del sistema di gestione documentale e di workflow management, Area organizza percorsi formativi specifici e generali rivolti al personale.
2. Sono, altresì, programmati con cadenza annuale percorsi formativi e di aggiornamento professionale volti ad assicurare l'operatività del personale stesso nella consapevolezza piena della

normativa per la protezione dei dati personali, la creazione, la registrazione e l'archiviazione delle informazioni.

#### **Articolo 75- Disposizioni transitorie e finali**

1. Ferme restando le eventuali responsabilità di carattere penale, civile e contabile derivanti dalla non corretta applicazione delle norme in materia documentale ed in applicazione dell'art. 12 del D.lgs. 82/2005 e s.m.i. (Codice Amministrazione Digitale), la mancata applicazione del Manuale sarà oggetto di valutazione della performance dei dirigenti e dei dipendenti e, nei casi più gravi, di azione disciplinare.

#### **ALLEGATI:**

ALLEGATO 1: Glossario dei termini e degli acronimi

ALLEGATO 2: Documenti non soggetti a registrazione di protocollo

ALLEGATO 3: Documenti soggetti a registrazione particolare

ALLEGATO 4: Permessi di protocollo

ALLEGATO 5: Schema di registro di emergenza

ALLEGATO 6: Piano per la sicurezza informatica e per la tutela dei dati personali

ALLEGATO 7: Piano di classificazione, fascicolazione e conservazione

ALLEGATO 8: Piano di conservazione degli archivi e regolamento di scarto

ALLEGATO 9: Elenco caselle di posta elettronica istituzionale

ALLEGATO 10: Responsabili gestione e conservazione documentale