



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

MANUALE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO, DEI FLUSSI
DOCUMENTALI E DEGLI ARCHIVI

Approvato con Determinazione del Direttore Generale n. 3948 del 10/11/2017

SOMMARIO

SEZIONE I - DISPOSIZIONI GENERALI	5
Articolo 1 - Ambito di applicazione.....	5
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	7
Articolo 5 - Eliminazione dei protocolli interni diversi dal protocollo informatico	7
Articolo 6 - Modello organizzativo adottato per la gestione dei documenti	7
SEZIONE II - FASI DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI.....	8
Articolo 7- Tipologie di documenti.....	8
Articolo 8 - Forma dei documenti.....	8
Articolo 9 - Fasi di lavorazione dei documenti ricevuti	9
Articolo 10 - Flusso di lavorazione dei documenti spediti.....	11
Articolo 11 - Fase di lavorazione dei documenti interni	12
SEZIONE III - PRODUZIONE DEI DOCUMENTI.....	13
Articolo 12 - Regole generali e contenuti minimi	13
Articolo 13 - Sottoscrizione dei documenti informatici.....	13
Articolo 14 - Redazione dei documenti cartacei in uscita.....	14
SEZIONE IV - RICEZIONE DEI DOCUMENTI.....	14
Articolo 15 - Ricezione dei documenti su supporto cartaceo	14
Articolo 16 - Errata ricezione di documenti cartacei	15
Articolo 17 - Rilascio di ricevute attestanti la ricezione e/o protocollazione di documenti su supporto cartaceo	15
Articolo 18 - Scansione dei documenti su supporto cartaceo	16
Articolo 19 - Ricezione dei documenti informatici.....	17
Articolo 20 - Ricezione di documenti informatici sulla casella di posta elettronica non certificata	18
Articolo 21 - Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili e canali web.....	19
Articolo 22 - Errata ricezione di documenti digitali.....	19
Articolo 23 - Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici	20
Articolo 24 - Classificazione, assegnazione e presa in carico dei documenti	20
Articolo 25 - Integrazioni documentarie	21
Articolo 26 - Documenti inerenti a gare d'appalto, bandi e concorsi	21
Articolo 27 - Corrispondenza personale o riservata	22
Articolo 28 - Documenti ricevuti a mezzo posta elettronica o fax e successivamente ricevuti in originale su supporto cartaceo	22
Articolo 29 - Lettere anonime e documenti non firmati.....	22
SEZIONE V - SPEDIZIONE DEI DOCUMENTI.....	23
Articolo 30 - Spedizione dei documenti su supporto cartaceo.....	23

Articolo 31 - Trasmissione di documenti cartacei a mezzo telefax.....	23
Articolo 32 - Spedizione dei documenti informatici.....	23
Articolo 33 - Inserimento delle ricevute di trasmissione nel fascicolo	24
SEZIONE VI - REGISTRAZIONE E SEGNATURA DEI DOCUMENTI	24
Articolo 34 - Documenti soggetti a registrazione di protocollo	24
Articolo 35 - Documenti non soggetti a registrazione di protocollo	25
Articolo 36 – Documenti soggetti a registrazione particolare	25
Articolo 37 – RegISTRAZIONI di protocollo riservate	25
Articolo 38 - Gestione delle fatture	26
Articolo 39 - Registrazione di documenti interni e in uscita.....	27
Articolo 40 - Registrazione di protocollo dei documenti su supporto cartaceo.....	27
Articolo 41 - Registrazione di protocollo dei documenti informatici.....	28
Articolo 42 - Segnatura di protocollo	28
Articolo 43 - Segnatura di protocollo dei documenti su supporto cartaceo	28
Articolo 44- Segnatura di protocollo dei documenti informatici	29
Articolo 45 – Modifica o annullamento delle registrazioni di protocollo.....	29
Articolo 46 - Registro di protocollo.....	30
Articolo 47- Registro giornaliero di protocollo.....	30
Articolo 48 - Registro di emergenza	31
Articolo 49 - Differimento dei termini di registrazione	31
SEZIONE VII - ASSEGNAZIONE, RECAPITO E PRESA IN CARICO DEI DOCUMENTI	32
Articolo 50 - Processo di assegnazione dei documenti.....	32
Articolo 51 - Recapito e presa in carico dei documenti	32
Articolo 52 - Modifica delle assegnazioni	32
SEZIONE VIII – LA GESTIONE ARCHIVISTICA: CLASSIFICAZIONE E FASCICOLAZIONE DEI DOCUMENTI	33
Articolo 53 – Archivio (cenni)	33
Articolo 54 –Piano di classificazione (titolario)	33
Articolo 55 – Fascicolo.....	34
Articolo 56 – Formazione e identificazione dei fascicoli e delle aggregazioni documentali informatiche	35
Articolo 57 – Fascicolo ibrido.....	36
Articolo 58 - Repertorio dei fascicoli	36
Articolo 59 - Processo di formazione dei fascicoli e delle aggregazioni documentali informatiche	36
Articolo 60 - Modifica delle assegnazioni dei fascicoli.....	37
Articolo 61 - Chiusura dei fascicoli	37
SEZIONE IX –ARCHIVIO DI DEPOSITO	37
Articolo 62 – Gestione dell’archivio di deposito	37
Articolo 63 - Versamento dei fascicoli nell’archivio di deposito	38
Articolo 64 – Movimentazione interna della documentazione	38
Articolo 65 - Gestione dell’archivio di deposito, selezione periodica dei documenti e formazione dell’archivio storico	39

Articolo 66 - Archiviazione dei documenti informatici e delle rappresentazioni digitali dei documenti cartacei	39
Articolo 67 - Conservazione digitale	39
Articolo 68 - Conservazione e processo di conservazione.....	40
Articolo 69 - Misure di protezione e conservazione degli archivi.....	40
SEZIONE X - ACCESSIBILITÀ AL SISTEMA DI GESTIONE INFORMATICA DEI DOCUMENTI	40
Articolo 70 – Premessa.....	40
Articolo 71 - Accesso da parte dei dipendenti	41
Articolo 72 - Accesso da parte di utenti esterni	41
Articolo 73 - Accesso da parte di altre pubbliche amministrazioni	42
SEZIONE XI - FUNZIONALITÀ DEL SISTEMA DI GESTIONE INFORMATICA DEI DOCUMENTI E PIANO DI SICUREZZA INFORMATICA	42
Articolo 74 - Sistema di gestione informatica dei documenti.....	42
Articolo 75 - Piano di sicurezza informatica.....	43
SEZIONE XII – PUBBLICITA' DEL MANUALE E NORME TRANSITORIE	43
Articolo 76 - Modalità di comunicazione del Manuale di Gestione	43
Articolo 77 - Modalità di aggiornamento del Manuale	43
Articolo 78- Disposizioni transitorie e finali	43

SEZIONE I - DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 1 - Ambito di applicazione

1. Il presente Manuale di gestione dei documenti è adottato ai sensi degli articoli 3 e 5 del DPCM 3 dicembre 2013 “*Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71, del Codice dell’amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005*”. Descrive il sistema di ricezione, formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione, trattamento e conservazione dei documenti, oltre che la gestione dei flussi documentali e dei procedimenti dell’Azienda Regionale per l’Edilizia Abitativa (di seguito AREA o Azienda) e dei documenti relativi ai servizi dati in gestione esterna. 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.

2. Il Manuale è destinato alla più ampia diffusione interna ed esterna, in quanto fornisce le istruzioni complete per eseguire correttamente le operazioni di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e archiviazione dei documenti. Il presente documento si rivolge agli operatori di protocollo e, in generale, a tutti i dipendenti e ai soggetti esterni che si relazionano con l’Azienda. Esso disciplina:

- a) la migrazione dei flussi cartacei verso quelli digitali, ovvero in via transitoria, i flussi cartacei 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 titolario 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.

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”. Il codice identificativo dell’AOO è il codice identificativo dell’Amministrazione (IPA): 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, 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. Il Responsabile del Servizio cui afferiscono gli affari generali e il protocollo è Responsabile della gestione documentale. Ai sensi della lett) b, comma 1, art. 3 del DPCM 3/12/2013, nei casi di vacanza, assenza o impedimento è individuato, direttamente, in qualità di vicario il suo sostituto così come individuato ai sensi dei commi 4 e 5 dell'art. 30 della L.r. 31/1998.

3. Al servizio sono assegnati i compiti di cui all'articolo 61, comma 3, del Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 (Testo unico sulla documentazione amministrativa) e precisamente:

- 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 testo unico 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 dell'archivio di deposito, insieme agli strumenti di corredo, come previsto dall'art.67 de DPR 445/2000, e predisporre l'elenco dei fascicoli e delle serie ricevute;
- g) curare la conservazione dell'archivio;
- h) effettuare 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.

4. Sono, altresì, assegnati al Responsabile della gestione documentale i compiti di cui all'articolo 4 del DPCM 3 dicembre 2013, di:

- a) predisporre lo schema del manuale di gestione;

- b) proporre i tempi, le modalità e le misure organizzative e tecniche per l'eliminazione dei protocolli alternativi al protocollo informatico unico (c.d. interni);
- c) predisporre il piano per la sicurezza informatica relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio, all'accesso, alla conservazione dei documenti informatici d'intesa con il responsabile della conservazione, il responsabile dei sistemi informativi e il responsabile dei dati personale;
- d) vigilare sull'osservanza delle disposizioni del presente Manuale da parte del personale autorizzato e degli incaricati;
- e) provvedere alla pubblicazione del Manuale;
- f) provvedere all'aggiornamento del Manuale inclusi tutti gli allegati.

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. Con l'entrata in funzione del sistema di gestione informatica dei documenti sono eliminati tutti i sistemi di registrazione dei documenti alternativi al protocollo informatico. Fatto salvo le eccezioni elencate nell'art. 36 - 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 dall'Ufficio protocollo articolato per sede centrale e sedi territoriali. I documenti in uscita, compresi i documenti interni, possono essere protocollati anche dai singoli Servizi.
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 valutate le richieste dei responsabili dei Servizi.

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 dell'ufficio a cui l'utente appartiene e nei limiti dell'autorizzazione al trattamento dell'informazione di sua pertinenza.

5. Le abilitazioni all'utilizzo delle funzionalità del sistema di gestione informatica del protocollo e dei documenti, ovvero l'identificazione degli uffici e del personale abilitato allo svolgimento delle operazioni di registrazione di protocollo, organizzazione e tenuta dei documenti all'interno di AREA, sono riportate in apposito elenco e sono costantemente aggiornate a cura del Responsabile della gestione documentale.

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 (microfiches, nastri magnetici audio e video...). Il documento cartaceo 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 cartaceo può essere convertito in documento informatico, per esempio tramite scansione.
3. Il documento informatico è la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti. L'idoneità del documento informatico a soddisfare il requisito della forma scritta e il suo valore probatorio sono liberamente valutabili in giudizio, in relazione alle sue caratteristiche oggettive di qualità, sicurezza, integrità ed immodificabilità. Il documento informatico, cui è apposta una firma elettronica, 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 avanzata, qualificata o digitale, formato nel rispetto delle regole tecniche di cui all'art. 20 comma 3 del D. Lgs. 82/2005 (CAD), ha altresì l'efficacia prevista dall'articolo 2702 del codice civile. L'utilizzo del dispositivo di firma elettronica qualificata o digitale si presume riconducibile al titolare, salvo che questi dia prova contraria.
4. I documenti in entrata possono essere redatti in forma sia analogica che informatica.
5. I documenti in uscita e quelli interni aventi carattere giuridico-probatorio devono essere prodotti digitalmente e sottoscritti con firma digitale.

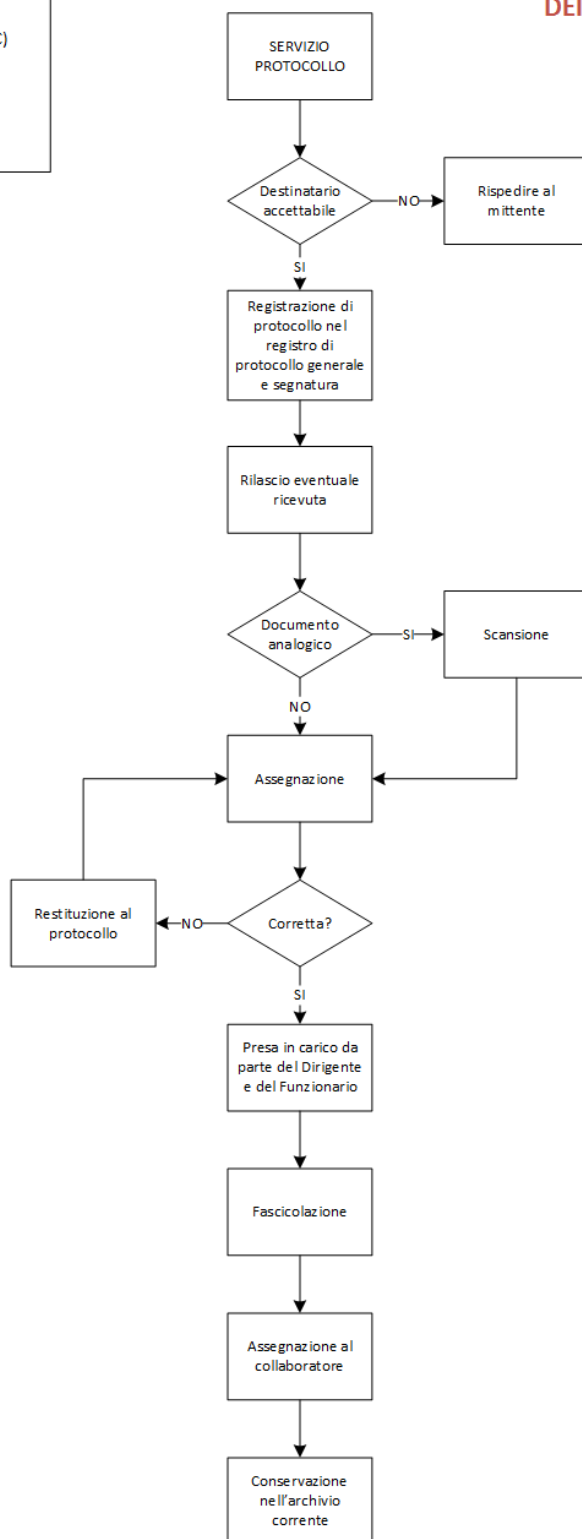
Articolo 9 - Fasi di lavorazione dei documenti in entrata

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;¹
 - d. assegnazione e presa in carico;
 - e. fascicolazione da parte del responsabile del Servizio o funzionario delegato;
 - f. archiviazione.
2. Di seguito viene rappresentato un flusso documentale, sotto forma di diagramma di flusso esplicativo.

¹ La lettera c) è da intendersi per i soli documenti analogici.

- Sorgente esterna dei documenti:
- servizio postale
 - telefax
 - posta elettronica certificata (PEC)
 - posta elettronica convenzionale
 - supporto digitale rimovibile
 - consegna diretta al Servizio Protocollo
 - portale on-line

FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI



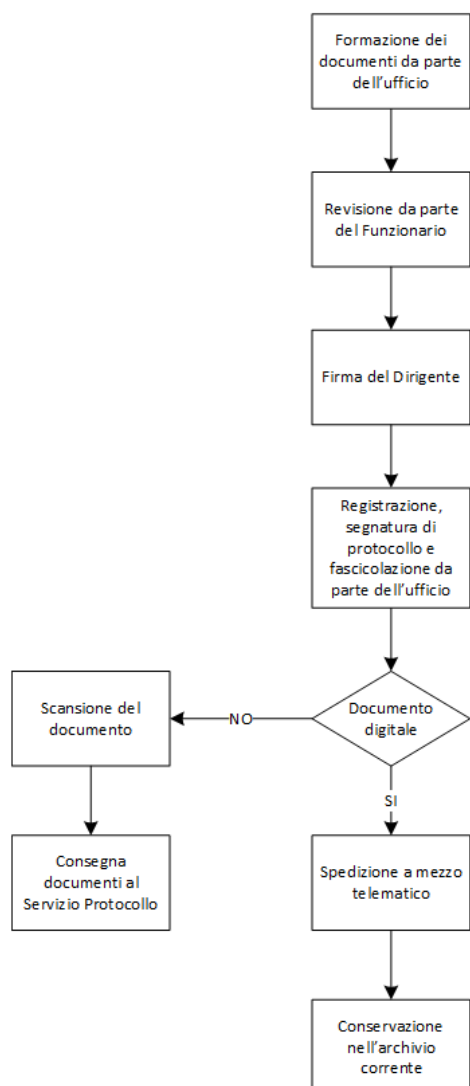
Articolo 10 - Flusso di lavorazione dei documenti in uscita

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. registrazione e segnatura di protocollo;
- d. scansione per i documenti cartacei ovvero inserimento dell'allegato per i documenti informatici;²
- e. spedizione.

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

FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI SPEDITI



² la lettera d è da intendersi per i soli documenti analogici.

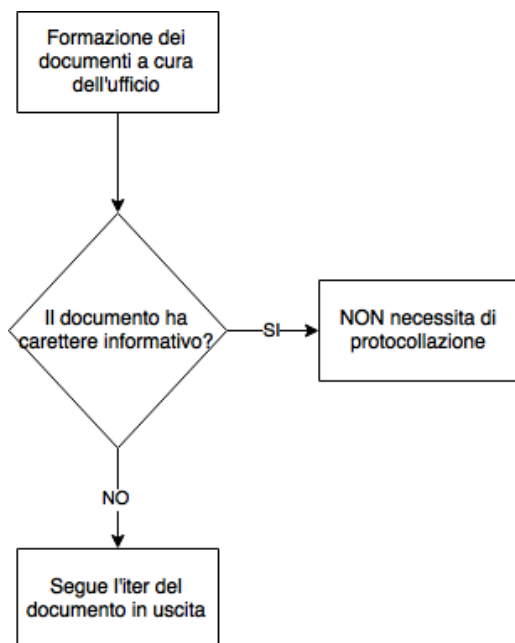
3. In fase di prima applicazione, i documenti, dopo la classificazione e fascicolazione da parte dell'ufficio produttore, possono essere inoltrati all'Ufficio protocollo per la registrazione e successiva trasmissione.
4. In tutte le comunicazioni agli utenti e alle persone fisiche, dovrà essere richiesta l'indicazione di una casella di posta elettronica cui indirizzare le comunicazioni dell'Azienda.

Articolo 11 - 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 12 - Regole generali e contenuti minimi

1. I documenti dell'Azienda sono di norma prodotti con mezzi informatici secondo le regole tecniche di cui all'articolo 71 del CAD, mediante l'utilizzo di appositi strumenti software³.
2. Le regole per la determinazione dei contenuti e della struttura dei documenti informatici sono definite nel rispetto delle regole tecniche di cui all'art. 71 del CAD e dell'allegato 2 del DPCM 3/12/2013. 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, pec) del destinatario.
3. Le operazioni di registrazione e di segnatura del documento in partenza possono essere effettuate sia dall'Ufficio protocollo che da ciascuno Servizio, secondo gli standard e le modalità dettagliate nella Sezione VI "Registrazione e segnatura dei documenti".
4. Nel caso di redazione di un documento cartaceo il cui originale è digitale, questo viene redatto in un solo esemplare (copia per il cittadino). Si precisa che su tale documento non occorre apporre la firma autografa ma la dicitura "Documento sottoscritto con firma digitale".

Articolo 13 - Sottoscrizione dei documenti informatici

1. Per la sottoscrizione dei documenti informatici si adotta una firma elettronica avanzata ovvero una firma digitale ai sensi della normativa vigente; i formati idonei alla sottoscrizione

³ Il documento informatico assume la caratteristica di immodificabilità quando forma e contenuto non sono alterabili durante le fasi di tenuta e accesso e sia garantita la staticità nella fase di conservazione. Gli atti formati con strumenti informatici, i dati e i documenti informatici dell'ente costituiscono informazione primaria ed originale da cui è possibile effettuare, su diversi tipi di supporto, copie e duplicati per gli usi consentiti dalla legge. La copia o l'estratto di uno o più documenti informatici può essere 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.

tramite firma elettronica sono individuati all'interno del Piano di sicurezza informatica (Allegato 6).

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 *user* e *password*).

Articolo 14 - Redazione dei documenti cartacei in uscita

1. Qualora si renda necessario procedere alla redazione di un documento analogico si può procedere nei seguenti modi:

- Il documento viene redatto in due esemplari: l'originale e la minuta. L'originale va spedito al destinatario, la minuta è trattenuta "agli atti", cioè nel fascicolo relativo all'affare, attività o al procedimento amministrativo trattato. Sia l'originale sia la minuta vanno corredati con firma autografa. Sulla minuta va apposta la dicitura "minuta";
- Il documento viene redatto in una sola copia originale che verrà restituita agli uffici (per essere inserito nel fascicolo relativo all'affare, attività o al procedimento amministrativo trattato), dopo la spedizione della scansione tramite servizio postale.

2. Si applicano le regole generali e i contenuti minimi riportati all'art. 12 del presente manuale.

SEZIONE IV - RICEZIONE DEI DOCUMENTI

Articolo 15 - Ricezione dei documenti su supporto cartaceo

1. I documenti su supporto cartaceo possono pervenire all'Azienda attraverso:

- a. il servizio postale;
- b. la consegna diretta;
- c. gli apparecchi telefax, fino alla loro completa dismissione.

2. I documenti che transitano attraverso il servizio postale, vengono consegnati all'ufficio Protocollo per l'apertura e la successiva protocollazione e assegnazione.

3. Le buste o plichi sono inizialmente esaminati per una preliminare verifica 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'ufficio Protocollo.

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, non viene aperta dall'ufficio Protocollo e viene gestita secondo quanto riportato all'art. 26 del presente Manuale.

6. I documenti diretti agli uffici per espletare l'iter amministrativo, se sono soggetti a registrazione di protocollo, vengono allegati al protocollo in formato elettronico mediante scansione; gli originali vengono depositati in cartelle organizzate per essere ritirati dal Servizio di competenza.

7. I documenti ricevuti con apparecchi telefax, fino alla loro completa dismissione, sono soggetti a registrazione di protocollo nel caso in cui il mittente sia un soggetto privato, sia individuabile l'oggetto e l'invio sia corredato da un documento personale di identificazione del mittente in corso di validità.

8. I documenti ricevuti con apparecchi telefax, diversi da quelli di cui al punto precedente, sono depositati nelle cartelle organizzate presso l'Ufficio protocollo per essere ritirati dal responsabile del Servizio di competenza cui spetta fornire indicazioni circa la protocollazione.

Nello specifico, il responsabile del Servizio competente:

- a. nel caso in cui il mittente sia un soggetto privato, informa lo stesso che, nel limite del possibile, dovrebbe utilizzare il canale e i servizi telematici per la presentazione di istanze e della eventuale necessità di integrazione della documentazione;
- b. nel caso in cui il mittente sia un'impresa o altri soggetti giuridici o pubblica amministrazione, è tenuto a comunicare al mittente che tali soggetti devono utilizzare esclusivamente il canale e i servizi telematici.

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 ed 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", e 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. Dell'avvenuta presentazione di istanze, segnalazioni o comunicazioni è rilasciata immediatamente, anche in via telematica, una ricevuta, che attesta l'avvenuta presentazione dell'istanza, della segnalazione e della comunicazione e indica i termini entro i quali l'amministrazione è tenuta, ove previsto, a rispondere, ovvero entro i quali il silenzio dell'amministrazione equivale ad accoglimento dell'istanza⁴.
2. La data di protocollazione dell'istanza, segnalazione o comunicazione non può comunque essere diversa da quella di effettiva presentazione o comunque del primo giorno lavorativo successivo alla ricezione.
3. Gli addetti al protocollo non possono rilasciare ricevute per i documenti che non sono soggetti a regolare protocollazione.
4. Qualora un documento sia consegnato personalmente dal mittente o da altra persona incaricata e venga richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, l'ufficio protocollo è autorizzato a foto riprodurre gratuitamente il documento protocollato. Nel caso in cui il documento sia composto di più pagine, è sufficiente la fotocopiazione della prima pagina; nel caso in cui venga richiesta la fotocopiazione dell'intero documento gli ulteriori costi di riproduzione sono a carico di chi presenta il documento il quale sarà tenuto al rimborso delle spese di fotocopiazione, secondo gli importi e le modalità, al momento vigenti, definiti per il rilascio di copie di atti.
5. 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 dovrà essere firmata dall'addetto al protocollo.
6. Quando non è possibile protocollare immediatamente il documento, l'ufficio protocollo comunica al mittente o ad altra persona incaricata il termine entro il quale il documento verrà protocollato, impegnandosi, qualora richiesto, a far pervenire la copia del documento protocollato o la ricevuta di protocollazione all'indirizzo o recapito informatico (e-mail, telefax...) indicato dal mittente. Nel caso di richiesta di trasmissione di copia cartacea del documento protocollato 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.

Articolo 18 - Scansione dei documenti su supporto cartaceo

1. I documenti ricevuti su supporto cartaceo dopo le operazioni di registrazione e segnatura protocollo, sono acquisiti in formato pdf o pdf/a con l'ausilio di scanner.

⁴ Ai sensi dell'art. 18bis della L. 241/1990 "Se la ricevuta 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"; le istanze, segnalazioni o comunicazioni producono effetti anche in caso di mancato rilascio della ricevuta, ferma restando la responsabilità del soggetto competente. Nel caso di istanza, segnalazione o comunicazione presentate ad un ufficio diverso da quello competente, i termini di cui agli articoli 19, comma 3, e 20, comma 1, decorrono dal ricevimento dell'istanza, segnalazione o della comunicazione da parte dell'ufficio competente.

2. Non sono sottoposti a scansione i documenti di formato non standard e gli allegati particolarmente voluminosi, in tal caso verrà richiesto al mittente la presentazione degli stessi su supporto digitale. Il mittente dovrà attestare la veridicità dell'esatta corrispondenza del 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 digitale o firma elettronica qualificata da chi effettua la copia. Affinché le copie non siano disconoscibili esse devono essere firmate da un pubblico ufficiale.
5. L'unitarietà è garantita dal sistema mediante il numero di protocollo, l'indice di classificazione e il numero di repertorio del fascicolo.
6. 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.
7. I documenti cartacei 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.

Articolo 19 - Ricezione dei documenti informatici

1. La ricezione dei documenti informatici è assicurata, di norma, tramite la casella di posta elettronica certificata istituzionale, riservata a questa funzione ed accessibile solo all'ufficio Protocollo. L'elenco delle caselle di posta elettronica certificata istituzionale è riportato nell'Allegato 9.
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 inoltrarla 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 elettronica/digitale 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. L'addetto al protocollo controlla quotidianamente i messaggi pervenuti nelle caselle istituzionali di posta elettronica certificata.
8. 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.
9. I documenti informatici ricevuti dall'Azienda dovranno essere prodotti nei formati riportati nel Piano di sicurezza informatica (Allegato 6).
10. I documenti ricevuti in un formato diverso da quelli prescritti dal presente Manuale, nonché cartelle o documenti in formati di compressione diversi da .zip (es: .rar, .ace, ecc.) o contenenti allegati di grandi dimensioni, sono reinviati con motivazione al mittente.

Articolo 20 - Ricezione di documenti informatici sulla casella di posta elettronica non certificata

1. I documenti informatici ricevuti sugli indirizzi di posta elettronica non certificata verranno protocollati solamente se inviati alle caselle di posta elettronica istituzionale accessibili solo all'ufficio Protocollo. L'elenco delle caselle di posta elettronica istituzionale direttamente associate al registro di protocollo è riportato nell'Allegato 9.
2. Sono presenti altre caselle di posta elettronica ma tali caselle 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 in una casella di posta elettronica non collegata al protocollo dovranno inoltrarla a una casella istituzionale dell'Ente. I documenti trasmessi via posta elettronica (e-mail) sono protocollati, avendo cura di inserire nel campo del mittente le generalità di colui che presenta l'istanza.

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 digitale (o con altro mezzo idoneo ad accertarne la provenienza, ad es. firma elettronica avanzata o qualificata).

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 o via posta elettronica certificata, regolarmente sottoscritte con firma elettronica/digitale dotata di certificato valido rilasciato da un certificatore accreditato;

- siano inviate utilizzando una casella di Posta Elettronica Certificata, le cui credenziali di accesso siano state rilasciate, previa identificazione del titolare 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 è trattato come un documento inviato via fax fermo restando che il responsabile del Servizio assegnatario deve verificare la provenienza certa del documento; in caso di mittente non verificabile, il responsabile del Servizio valuta caso per caso l'opportunità di trattare il documento inviato via e-mail.

Articolo 21 - Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili e canali web

1. I documenti digitali possono essere recapitati anche per vie diverse dalla 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 file consegnati devono essere coerenti con le tipologie regolamentate all'interno del piano della sicurezza informatica e conformi all'allegato 2 del DPCM 3/12/2013.

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

Articolo 22 - Errata ricezione di documenti digitali

1. Nel caso in cui pervengano sulla casella di posta certificata istituzionale dell'Azienda messaggi dal cui contenuto si rilevi in maniera evidente che sono stati erroneamente ricevuti, l'operatore di protocollo rispedisce il messaggio al mittente con la dicitura "Messaggio pervenuto per errore - non di competenza di AREA". Nel caso in cui sia difficile verificarne la competenza dell'Azienda, verrà protocollata e assegnata all'ufficio ritenuto competente che valuterà l'accettazione della pratica.

Articolo 23 - Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici

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

2. 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:

- a. 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;
- b. messaggio di notifica di eccezione: un messaggio che notifica la rilevazione di un'anomalia in un messaggio ricevuto;
- c. messaggio di annullamento di protocollazione: un messaggio che contiene una comunicazione di annullamento di una protocollazione in ingresso di un documento ricevuto in precedenza;
- d. 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. Gli addetti al Protocollo eseguono la classificazione del documento sulla base del Piano di classificazione (Titolario) adottato dall'Azienda (Allegato 7) e provvedono alla prima assegnazione al dirigente responsabile competente (si veda Sezione VII).

2. Il Dirigente verifica che il documento ricevuto rientri nelle proprie competenze e:

a) in caso di errore, respinge, motivando con criteri oggettivi, l'assegnazione al Protocollo che provvederà ad una nuova assegnazione;

b) in caso di verifica positiva, prende in carico il documento, verifica la classificazione e provvede all'assegnazione per competenza e per conoscenza del documento;

c) nel caso in cui rilevasse discordanze nella classificazione attribuita dall'ufficio Protocollo inviterà lo stesso alla rettifica.

3. Il responsabile del Servizio può richiedere al Responsabile della gestione documentale che la prima assegnazione di alcune tipologie di documenti, facilmente individuabili per oggetto, sia effettuata direttamente in capo al responsabile del settore o al responsabile del procedimento.

4. La data di ingresso dei documenti negli uffici competenti coincide con la data di assegnazione dei medesimi. L'ufficio destinatario viene a conoscenza dell'assegnazione del documento esclusivamente tramite il sistema di gestione del Protocollo Informatico.

5. 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'addetto dell'ufficio Protocollo non è tenuto a controllare la completezza formale e sostanziale della documentazione pervenuta, ma è tenuto a registrare in ogni caso il documento ed eventuali allegati. Tale verifica spetta al responsabile del 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 responsabile 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 la documentazione relativa a gare gestite al di fuori del mercato elettronico e relativa a bandi e concorsi, la corrispondenza riportante l'indicazione "offerta" - "gara d'appalto", "concorso" o simili, o comunque dalla cui confezione si evince 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 indipendentemente dal fatto che siano consegnate fuori termine.

3. Fino alla protocollazione la custodia delle buste e dei plichi pervenuti è in capo all'ufficio protocollo. La consegna delle buste e dei plichi protocollati al Servizio competente dovrà risultare dalla sottoscrizione di apposita ricevuta.

4. Per motivi organizzativi, evitare disagi all'utenza e garantire la puntuale protocollazione dei documenti:

- tutti gli uffici sono tenuti ad informare l'ufficio Protocollo, contestualmente alla pubblicazione del bando, delle scadenze indicate nelle procedure concorsuali;
- il responsabile del procedimento deve indicare come scadenza (da comunicare nel bando) la consegna nel giorno lavorativo entro le ore 12.00.

Articolo 27 - Corrispondenza personale o riservata

1. La corrispondenza nominativamente intestata è regolarmente aperta dagli uffici incaricati della registrazione di protocollo dei documenti in arrivo.
2. La corrispondenza 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.
3. La corrispondenza indirizzata al Responsabile della prevenzione della corruzione è consegnata direttamente allo stesso che ne valuterà il contenuto ed eventualmente provvederà a inoltrarla all'Ufficio protocollo per la registrazione.

Articolo 28 - Documenti ricevuti a mezzo posta elettronica o fax e successivamente ricevuti in originale su supporto cartaceo

1. Ai documenti originali in formato cartaceo ricevuti dal protocollo successivamente a precedenti inoltri a mezzo posta elettronica, posta convenzionale o fax, viene attribuito il medesimo numero e la medesima data di protocollo assegnati ai documenti precedentemente ricevuti.
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.

Articolo 29 - Lettere anonime e documenti non firmati

1. Le lettere anonime o i documenti non interpretabili o a chiaro contenuto diffamatorio non sono registrati al protocollo, ma trasmessi al Responsabile della gestione documentale, il quale provvede a smistarli verso l'ufficio ritenuto di competenza e, nel caso in cui il documento afferisca ad un procedimento amministrativo, all'ufficio protocollo per la registrazione.

2. In caso di documenti cartacei privi di sottoscrizione consegnati a mano dall'interessato, allo stesso viene richiesta la sottoscrizione.

3. Le lettere prive di firma, non consegnate a mano dal diretto interessato, da cui si evinca il mittente devono essere protocollate. Agli addetti alla registrazione spetta solo il compito di certificare che quel documento è pervenuto in quel modo e in quelle forme determinate. Sarà poi compito dell'ufficio competente e, in particolare, del responsabile del Servizio, valutare se la lettera priva di firma è da ritenersi valida ed efficace riguardo un affare o un determinato procedimento amministrativo

4. Le lettere con firma illeggibile sono quelle che riportano la sottoscrizione ma dalle quali non sono individuabili i mittenti. 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".

SEZIONE V - SPEDIZIONE DEI DOCUMENTI

Articolo 30 - Spedizione dei documenti su supporto cartaceo

1. I documenti da spedire su supporto cartaceo sono consegnati al Protocollo entro le ore 12. Qualora si tratti di documenti che necessitano di trasmissione entro la stessa giornata dovranno essere consegnati entro le ore 10.00 e dovrà, eventualmente, essere indicata l'urgenza.

2. All'Ufficio protocollo competono le operazioni di consegna alla ditta incaricata per la spedizione.

3. Nelle ipotesi di trasmissioni massive il responsabile del Servizio mittente dovrà concordare con il Responsabile della gestione documentale la programmazione degli invii.

Articolo 31 - Trasmissione di documenti cartacei a mezzo telefax

1. Sul documento trasmesso via fax deve essere apposta la dicitura: "La trasmissione via fax del presente documento non sarà seguita dall'invio del documento originale". Solo su richiesta del destinatario verrà trasmesso anche l'originale.

2. La segnatura di protocollo va apposta non sulla copertina di trasmissione ma sul documento.

3. Il fax non può essere utilizzato per l'invio di corrispondenza verso altre Pubbliche Amministrazioni ai sensi dell'art. 47, comma 2, lettera c) del Codice dell'Amministrazione Digitale o per gli altri soggetti indicati dalla normativa (es. Imprese).

Articolo 32 - Spedizione 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. 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:
 - a) 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);
 - b) altra Pubblica Amministrazione all'indirizzo pubblicato su indicepa.gov.it;
 - c) imprese e professionisti all'indirizzo pubblicato sull'Indice Nazionale degli Indirizzi PEC delle imprese e dei professionisti (INI PEC).
3. L'operazione di spedizione di un documento informatico è eseguita, di norma, direttamente dall'ufficio mittente abilitato attraverso la casella istituzionale di posta elettronica istituzionale.
4. L'inoltro 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.
5. In caso di trasmissione di allegati al documento che non permettano la corretta consegna del documento (es. capienza della casella postale,...) dovrà essere riportata la dicitura:
 - invito di ritiro in sede;
 - invio su supporto removibile.
6. La "Ricevuta di Consegna e di accettazione" viene collegata automaticamente tramite sistema informatico al numero di protocollo assegnato. Il sistema informativo usato dagli uffici per la spedizione dei documenti informatici cura in automatico anche l'archiviazione delle ricevute elettroniche di ritorno.

Articolo 33 - Inserimento delle ricevute di trasmissione nel fascicolo

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

SEZIONE VI - REGISTRAZIONE E SEGNATURA DEI DOCUMENTI

Articolo 34 - Documenti soggetti a registrazione di protocollo

Tutti i documenti dell'Azienda devono essere registrati sul protocollo informatico unico con le modalità ed eccezioni degli articoli seguenti.

Nella protocollazione 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'addetto al protocollo, la massima tempestività nella registrazione.

E' 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 35 - Documenti non soggetti a registrazione di protocollo

1. Sono esclusi dalla registrazione di protocollo le gazzette ufficiali, i bollettini ufficiali e i notiziari della pubblica amministrazione, le note di ricezione delle circolari e altre disposizioni, i materiali statistici, gli atti preparatori interni, i giornali, le riviste, i libri, i materiali pubblicitari, gli inviti a manifestazioni e la corrispondenza interna (esclusa quella che in modo diretto o indiretto ha contenuto probatorio e comunque rilevanza amministrativa), così come meglio individuati all'Allegato 2.

2. Sono altresì esclusi dalla registrazione di protocollo i documenti già soggetti a registrazione particolare dell'Azienda.

Articolo 36 – Documenti soggetti a registrazione particolare

1. Tutti i documenti espressamente individuati nell'Allegato 3 sono sottoposti a registrazione particolare. Per ciascuna tipologia è prodotto un relativo repertorio informatico autonomo afferente al sistema informatico che gestisce il protocollo unico.

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.

Articolo 37 – RegISTRAZIONI di protocollo riservate

1. Per i procedimenti amministrativi o gli affari per i quali si renda necessaria la riservatezza delle informazioni occorre procedere con una registrazione di protocollo riservata, non

disponibile alla consultazione dei soggetti non espressamente abilitati. Non è in nessun caso consentito l'utilizzo di registri di protocollo diversi da quello informatico generale con numerazione progressiva.

2. Si considerano, in ogni caso, documenti soggetti a registrazione riservata, i seguenti:
 - a. "dati sensibili", i dati personali idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale (art. 4, comma1, lett. d) del D.lgs. 196/2003) ;
 - b. "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 (art. 4, comma1, lett. e) del D.lgs. 196/2003);
3. Possono essere previste particolari forme di riservatezza e di accesso alle registrazioni di protocollo per alcune tipologie di documenti quali, a titolo di esempio:
 - a. Documenti di carattere politico e di indirizzo che, se resi noti, possono ostacolare il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
 - b. Documenti dalla cui pubblicità può derivare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell'attività amministrativa;
 - c. Richieste di visite fiscali e documenti correlati (esito della visita ecc...);
 - d. Certificati medici privi di diagnosi.
4. L'oggetto deve riportare le indicazioni minime al fine di rispettare la normativa in materia di privacy. Il mittente è esposto in chiaro. Il complesso dei documenti per i quali sia stata attivata la registrazione a protocollo con 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.
5. 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. I documenti registrati mediante procedura riservata divengono consultabili alla scadenza dei termini indicati dalla normativa vigente. Motivate richieste di consultazione o esibizione di tale documenti potranno essere valutate prima della scadenza dei termini con le procedure e le modalità previste dalla normativa vigente o su richiesta dell'autorità giudiziaria.

Articolo 38 - Gestione delle fatture

1. Il Servizio programmazione e bilancio è responsabile della gestione delle fatture elettroniche attraverso il sistema informatico di gestione della contabilità.
2. Le fatture, pervenute dal Sistema di Interscambio (Sdl) secondo le indicazioni normative, vengono protocollate dall'Ufficio protocollo, assegnate all'ufficio competente e inviate al Servizio programmazione e bilancio per la fase di controllo e contabilizzazione.

Articolo 39 - Registrazione di documenti interni e in uscita.

1. I documenti interni di preminente carattere giuridico-probatorio devono essere registrati sul protocollo informatico unico, utilizzando la funzionalità prevista nel software applicativo, classificati, fascicolati e trasmessi a cura dell'ufficio protocollo o 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.
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. Qualora i destinatari di un documento interno o in uscita siano in numero superiore a tre nella registrazione di protocollo può essere riportato il nominativo del primo destinatario con la seguente indicazione "... ed altri. Vedi elenco allegato". Alla registrazione di protocollo deve essere associato il file contenente l'elenco dei destinatari.

Articolo 40 - Registrazione di protocollo dei documenti su supporto cartaceo

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'articolo 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, destinatario o destinatari per i documenti spediti, registrati in forma non modificabile;
 - d. oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
 - e. data di arrivo del documento;
 - f. Servizio competente.

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 inviato per conoscenza;
- e. note.

Articolo 41 - Registrazione di protocollo dei documenti informatici

1. Per i documenti informatici è prevista la registrazione delle stesse informazioni indicate per quelli su supporto cartaceo, con l'aggiunta, tra i dati obbligatori, dell'impronta del documento informatico, generata con la funzione di hash SHA-256 e registrata in forma non modificabile.

2. 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.

3. Il calcolo dell'impronta previsto nell'operazione di registrazione di protocollo è effettuato per tutti i file allegati al messaggio di posta elettronica ricevuto.

Articolo 42 - 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'ufficio protocollo.

Articolo 43 - 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;

- e) ufficio di assegnazione ed eventuali note riportate a mano a fianco del timbro o qualsiasi altro strumento.
2. Il “segno” grafico di norma è realizzato con etichetta non rimovibile o timbro.

Articolo 44- 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 elencate negli articoli 9 e 21 del DPCM 3 dicembre 2013, e precisamente:
- 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 si possono specificare opzionalmente anche le seguenti informazioni:
- a. persona o ufficio destinatario;
 - b. indice di classificazione;
 - c. identificazione degli allegati;
 - d. informazioni sul procedimento e sul trattamento.
4. La struttura ed i contenuti del file di segnatura di protocollo di un documento informatico sono conformi alle disposizioni tecniche di cui alle disposizioni vigenti.

Articolo 45 – Modifica o annullamento delle registrazioni di protocollo

1. Le registrazioni di protocollo possono essere annullate solo a seguito di una specifica richiesta di autorizzazione presentata dai responsabili del Servizio al Responsabile della gestione documentale.
2. Le registrazioni annullate rimangono memorizzate nel protocollo e sono evidenziate dal sistema con un simbolo o una dicitura.
3. L'operazione di modifica o di annullamento di una registrazione di protocollo è eseguita con le modalità di cui all'articolo 8 del DPCM 3 dicembre 2013, e precisamente:

- a. fra le informazioni generate o assegnate automaticamente dal sistema e registrate in forma non modificabile, l'annullamento anche di una sola di esse determina l'automatico e contestuale annullamento dell'intera registrazione di protocollo;
- b. delle altre informazioni, registrate in forma non modificabile, la modifica anche di un solo campo, che si rendesse necessario per correggere errori intercorsi in sede di immissione di dati, deve comportare la rinnovazione del campo stesso con i dati corretti e la contestuale memorizzazione, in modo permanente, del valore precedentemente attribuito unitamente alla data, l'ora e all'autore della modifica; così analogamente per lo stesso campo, od ogni altro, che dovesse poi risultare errato;
- c. le informazioni originarie, successivamente modificate, vengono memorizzate secondo le modalità specificate nell'art. 54 del D.P.R. 445/2000.

Articolo 46 - 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. Una copia in formato PDF del registro annuale di protocollo viene estratta dal sistema entro il 31 gennaio dell'anno successivo a quello del registro di protocollo di riferimento e inviata al conservatore digitale.
4. La stessa procedura di cui al comma 3 è effettuata per i repertori degli atti sottoposti a registrazione particolare.

Articolo 47- Registro giornaliero di protocollo

1. Il sistema consente la produzione del registro giornaliero di protocollo, costituito dall'elenco delle informazioni inserite con l'operazione di registrazione di protocollo nell'arco di uno stesso giorno.
2. Al fine di garantire la non modificabilità delle operazioni di registrazione, il contenuto del registro giornaliero di protocollo è trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione digitale, ai sensi dell'art. 7, comma 5, DPCM del 3 dicembre 2013.
3. Il sistema deve consentire il tracciamento di qualsiasi evento di modifica delle informazioni trattate e l'individuazione del suo autore.

Articolo 48 - 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.
2. In condizioni di emergenza si applicano le modalità di registrazione e di recupero dei dati descritte nell'articolo 63 del D.P.R. 445/2000, e precisamente:
 - 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 49 - Differimento dei termini di registrazione

1. Le registrazioni di protocollo dei documenti pervenuti sono effettuate di norma nella giornata di arrivo.
2. Nel caso di temporaneo, eccezionale ed imprevisto carico di lavoro, che non permetta di evadere la corrispondenza ricevuta nella medesima giornata lavorativa, 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 50 - 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'Ufficio protocollo assegna il documento al Responsabile del Servizio che provvede all'assegnazione per competenza e per conoscenza del documento 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 disguidi e ritardi nella ricezione della corrispondenza, ciascun Servizio deve provvedere a segnalare tempestivamente eventuali variazioni nelle proprie competenze.

Articolo 51 - 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 acquisiti in originale dal Servizio di competenza.
2. L'addetto alla protocollazione 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, 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 52 - Modifica delle assegnazioni

1. Nel caso di assegnazione errata di un documento, l'ufficio che lo riceve provvede, entro e non oltre la giornata lavorativa successiva, a "rifiutare" con motivazione 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.

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

Articolo 53 – Archivio (cenni)

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: è il complesso di documenti relativi ad affari e procedimenti amministrativi in corso;
 - b) archivio di deposito: complesso di documenti relativi ad affari e procedimenti amministrativi conclusi nell'arco degli ultimi quarant'anni, verso i quali potrebbe sussistere un interesse solo sporadico;
 - c) archivio storico: complesso di documenti relativi ad affari e procedimenti amministrativi conclusi da più di quarant'anni, selezionati e giudicati meritevoli di conservazione permanente.
3. La gestione archivistica viene svolta utilizzando, fra l'altro, i seguenti strumenti fondamentali:
 - Il Piano di classificazione (comunemente chiamato "Titolario");
 - Il Repertorio dei fascicoli;
 - Il Piano di conservazione e massimario di selezione.

Articolo 54 –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.
3. La classificazione è eseguita sulla base del Piano di Classificazione (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 55 – Fascicolo

1. 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
2. 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 titolario (classe);
 - Oggetto, cioè una stringa di testo solitamente normalizzata per descrivere compiutamente un affare e/o un procedimento amministrativo.
3. Devono poi essere indicati l'ufficio e il nominativo del Responsabile del procedimento.
4. Si distinguono diverse tipologie di fascicolo per: affare, attività, procedimento, persona fisica e persona giuridica.
5. Qualora un documento dia luogo all'avvio di un autonomo affare o procedimento amministrativo, il responsabile del Servizio assegnatario del documento stesso, cura l'apertura di un nuovo fascicolo. Gli elementi che individuano un fascicolo sono gestiti a cura del responsabile del Servizio. 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.

6. Per ogni persona fisica o giuridica 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 quindi devono essere corredati da indici che consentano il reperimento del fascicolo – oppure in ordine alfabetico per cognome e nome delle persone cui i fascicoli si riferiscono.

Articolo 56 – Formazione e identificazione dei fascicoli e delle aggregazioni documentali informatiche

1. I documenti sono riuniti in fascicoli o aggregazioni documentali, nel rispetto del Titolare e dei tempi di conservazione previsti dal Piano di conservazione e massimario di selezione (Allegato 8).

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

3. 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 responsabili dei Servizi.

4. 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 del responsabile del procedimento incaricato.

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

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

6. 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 regole tecniche del CAD.

Articolo 57 – Fascicolo ibrido

1. Il fascicolo ibrido è composto da documenti formati su due supporti, quello cartaceo e quello informatico, afferenti ad un affare o procedimento amministrativo che dà origine a due unità archivistiche di conservazione differenti; l'unitarietà del fascicolo è garantita dal sistema mediante l'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 conservazione, devono essere esibiti su richiesta e fanno fede per il mantenimento dei diritti tramite essi prodotti o in caso di giudizio.

Articolo 58 - Repertorio dei fascicoli

1. Il repertorio dei fascicoli, la cui struttura rispecchia quella del Piano di Classificazione, 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 59 - Processo di formazione dei fascicoli e delle aggregazioni documentali informatiche

1. I fascicoli dell'archivio corrente sono formati e gestiti a cura dei servizi di competenza fino alla loro chiusura nel sistema informatico. I responsabili dei servizi sono responsabili della corretta gestione dei fascicoli di propria competenza.
2. In presenza di un documento da inserire in un fascicolo, l'ufficio abilitato 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.
3. Qualora i documenti siano analogici e debbano essere inseriti in aggregazioni documentali, questi dovranno essere consegnati agli uffici competenti che avranno cura di inserirli fisicamente nei rispettivi fascicoli archivistici con le modalità indicate all'art. 57.
4. Nei fascicoli possono essere inseriti anche documenti soggetti a registrazione particolare/repertorio (Delibere, Determinazioni ecc...).

Articolo 60 - Modifica delle assegnazioni dei fascicoli

1. Nel caso di un'assegnazione errata di un fascicolo, o di una sua successiva riassegnazione, l'ufficio abilitato all'operazione di fascicolazione 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 61 - 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 DI DEPOSITO

Articolo 62 – Gestione dell'archivio di deposito

1. I fascicoli cartacei dell'archivio di deposito sono conservati, fino all'individuazione di appositi locali a ciò destinati, a cura del Servizio di competenza.

2. Fino all'individuazione dei dipendenti incaricati della custodia la responsabilità della tenuta e della corretta gestione degli archivi di deposito rimane in capo al Responsabile del Servizio di competenza.

Articolo 63 - Versamento dei fascicoli nell'archivio di deposito

1. Entro il mese di febbraio di ciascun anno ogni Servizio individua i fascicoli da versare nell'archivio di deposito relativi ad affari o procedimenti conclusi o comunque non più necessari allo svolgimento delle attività correnti.

2. Tali fascicoli dovranno essere preventivamente sfoltiti 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 (cfr. art. 67, comma 2, del DPR 445/2000).

5. I fascicoli relativi ad affari conclusi, pur rimanendo fisicamente all'interno degli uffici, fanno parte dell'archivio di deposito e la loro gestione e conservazione è di competenza del responsabile del procedimento ancorché non "versati" nel rispettivo archivio di deposito.

Articolo 64 – Movimentazione interna della documentazione

1. L'affidamento temporaneo di documentazione già versata all'archivio di deposito deve avvenire solamente per il tempo strettamente necessario all'esaurimento di una procedura o di un procedimento amministrativo.

2. Tale affidamento temporaneo avviene solamente mediante richiesta scritta, redatta su un apposito modello. Tali richieste vanno protocollate come documento interno formale. Un esemplare della richiesta viene conservato all'interno della documentazione ricevuta, un altro nella posizione fisica all'interno dell'archivio e il terzo rimane al richiedente. Su tale esemplare, al momento della restituzione della documentazione verrà annotata da parte del personale del Servizio incaricato l'avvenuta presa in carico.

3. La movimentazione deve essere registrata in un apposito Registro di carico e scarico dei fascicoli e della documentazione data in trattazione a cura del personale incaricato. In tale registro andranno riportati, oltre ai dati contenuti nella richiesta, anche la data di consegna e quella di restituzione, nonché delle eventuali note sullo stato della documentazione.

4. Periodicamente il personale 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 65 - Gestione dell'archivio di deposito, selezione periodica dei documenti e formazione dell'archivio storico

1. La gestione dell'archivio di deposito, la selezione periodica dei documenti (scarto archivistico) destinati all'archivio storico avviene con le modalità descritte nel Piano di Conservazione e massimario di selezione (Allegato 8).

2. Il provvedimento di scarto, a seguito di una accurata attività di valutazione e selezione, è subordinato alla preventiva autorizzazione del soprintendente archivistico.

3. L'archivio storico è gestito dal Servizio cui afferisce la gestione degli affari generali.

4. Gli uffici possono richiedere in ogni momento la consultazione dei fascicoli conservati tramite richiesta di prelevamento.

5. 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.

Articolo 66 - 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 67 - 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 elettronica è preposto un responsabile cui sono attribuiti i compiti e le responsabilità specificatamente descritte dall'art. 44 del Codice e dalle Regole tecniche di conservazione.

Articolo 68 - 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 del conservatore.

Articolo 69 - Misure di protezione e conservazione degli archivi

1. Gli archivi e i singoli documenti degli enti pubblici sono beni culturali inalienabili. I singoli documenti sopra richiamati (analogici ed informatici, ricevuti, spediti e interni formali) sono quindi inalienabili, sin dal momento dell'inserimento di ciascun documento nell'archivio, 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. Lo scarto dei documenti degli archivi è subordinato all'autorizzazione del soprintendente archivistico.

SEZIONE X - ACCESSIBILITÀ AL SISTEMA DI GESTIONE INFORMATICA DEI DOCUMENTI

Articolo 70 – Premessa

1. AREA garantisce sia l'accesso ai documenti amministrativi e che la tutela dei dati personali e sensibili, 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;
- D.Lgs. 30/06/2003, n. 196 Codice in materia di protezione dei dati personali e ss.mm.ii.;

- 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 di AREA.

Articolo 71 - 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. L'operatore che effettua la registrazione di protocollo di un documento inserisce preventivamente il livello di riservatezza ritenuto necessario se diverso da quello standard applicato automaticamente dal sistema.
3. Sono da considerarsi riservati i documenti legati a vicende di persone o a fatti privati particolari, nonché quelli che contengono "dati sensibili" ai sensi del D. Lgs. 196/2003 e successive modificazioni.

Articolo 72 - 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.
3. Agli utenti riconosciuti ed abilitati per via telematica sono 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 Programma triennale per la trasparenza e l'integrità. 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).

Articolo 73 - Accesso da parte di altre pubbliche amministrazioni

1. L'accesso al sistema di gestione informatica dei documenti da parte di altre Pubbliche Amministrazioni, è realizzato applicando le norme ed i criteri tecnici emanati per la realizzazione della rete unitaria delle Pubbliche Amministrazioni, nei limiti delle funzionalità del sistema informatico.

2. In questi casi, sono rese disponibili le seguenti informazioni:

- a) il numero e la data di protocollo, ottenuti attraverso l'indicazione alternativa o congiunta dell'oggetto, della data di spedizione, del mittente, del destinatario;
- b) il numero e la data di protocollo del documento ricevuto, ottenuti attraverso il numero e data di protocollo attribuiti dall'Amministrazione del documento spedito.

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

Articolo 74 - 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 Sicra Web (nome Sistema di workflow). Essa assicura le seguenti funzionalità:

- a) le misure di sicurezza di cui all'articolo 7 del DPCM 3 dicembre 2013;
- 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 di cui agli articoli 9, 20 e 21 del DPCM 03 dicembre 2013;
 - i) il sistema operativo utilizzato per la gestione informatica dei documenti di cui all'articolo 7 del DPCM 03 dicembre 2013;
 - 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.

Articolo 75 - Piano di sicurezza informatica

1. Il piano per la sicurezza informatica è predisposto annualmente dal Responsabile dei Sistemi Informativi secondo le disposizioni di legge.
2. Il piano per la sicurezza informatica è allegato al presente manuale (Allegato 6).

SEZIONE XII – PUBBLICITA' DEL MANUALE E NORME TRANSITORIE

Articolo 76 - Modalità di comunicazione del Manuale di Gestione

In ottemperanza dell'art. 5, comma 3, del DPCM 3 dicembre 2013, 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.

Articolo 77 - Modalità di aggiornamento del Manuale

1. Il Manuale di Gestione e i relativi allegati sono aggiornati con Determinazione del Direttore Generale su proposta del Responsabile della gestione documentale, ogni qualvolta risulti necessario, a seguito di innovazioni normative, regolamentari e organizzative.

Articolo 78- Disposizioni transitorie e finali

1. Il Manuale entra in vigore il 1 gennaio 2018.
2. 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

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 di sicurezza informatica

ALLEGATO 7: Piano di classificazione

ALLEGATO 8: Piano di conservazione

ALLEGATO 9: Elenco caselle di posta elettronica Istituzionale