

Istituti Raggruppati

Azienda Pubblica Servizi alla Persona



Manuale di gestione documentale

17 marzo 2026

Indice generale

Informazioni sul documento-----	5
Storia delle modifiche apportate al documento-----	5
1. Principi generali-----	7
1.1 Premessa-----	7
1.2 Ambito di applicazione-----	7
1.3 Definizioni e norme di riferimento-----	7
1.4 Elenco degli acronimi utilizzati nel Manuale-----	9
1.5 Modello organizzativo: Area Organizzativa Omogenea (AOO) e Unità Organizzative Responsabili (UOR)-----	9
1.6 Ruoli e responsabilità-----	10
1.6.1 Responsabile della gestione documentale-----	10
1.6.2 Responsabile della conservazione-----	10
1.6.3 Responsabile del Servizio di Gestione documentale e Protocollo informatico-----	11
1.6.4 Responsabile della transizione digitale-----	12
1.6.5 Responsabile della protezione dei dati-----	12
1.6.6 Responsabile del procedimento amministrativo-----	13
2. Servizio di gestione documentale e protocollo informatico (SGD)-----	15
2.1 Istituzione del servizio di gestione documentale e protocollo informatico-----	15
2.2 Tipologie di documenti-----	15
2.2.1 Documento informatico-----	15
2.2.2 Documento amministrativo informatico-----	16
2.2.3 Documento analogico-----	17
2.2.4 Documenti in arrivo-----	17
2.2.5 Documenti in partenza-----	17
2.2.6 Documenti interni-----	17
2.3 Tipologie di formati dei documenti digitali-----	18
3. Descrizione dei flussi di lavorazione dei documenti in arrivo-----	19
3.1 Ricezione-----	19
3.1.1 Modalità di ricezione dei documenti informatici-----	19
3.1.2 Modalità di ricezione dei documenti analogici-----	20
3.2 Casi particolari-----	20
3.2.1 Errata ricezione dei documenti-----	20
3.2.2 Medesimi documenti pervenuti da sorgenti diverse-----	20
3.2.3 Ricezione di documenti informatici con anomalie, contenuti illeggibili o instabili-----	21
3.2.4 Ricezione di documenti informatici con più allegati scorporati in invii successivi-----	21

3.2.5 Ricezione di documenti informatici prodotti in formati non accettati-----	21
3.2.6 Ricezione di documenti analogici indirizzati al personale dell'Ente-----	21
3.2.7 Ricezione di documentazione anonima e documentazione non firmata-----	21
3.2.8 Ricezione di corrispondenza con più oggetti-----	22
3.2.9 Ricezione di corrispondenza indirizzata a indirizzi non istituzionali-----	22
3.2.10 Ricezione di corrispondenza relativa a gare e bandi-----	22
3.2.11 Integrazioni documentarie-----	22
3.3 Registrazione e segnatura di protocollo-----	22
3.4 Scansione-----	23
4. Descrizione dei flussi di lavorazione dei documenti in partenza-----	24
4.1 La formazione-----	24
4.1.1 Elementi informativi essenziali-----	24
4.1.2 Formazione del documento informatico e del documento amministrativo informatico- -	25
4.1.3 Sottoscrizione dei documenti-----	25
4.1.4 Riferimento temporale-----	26
4.1.5 Tipologie di formato del documento informatico-----	26
4.2 Registrazione e segnatura di protocollo-----	27
4.3 Scansione o acquisizione del file nel protocollo informatico-----	27
4.4 Classificazione dei documenti inviati-----	27
4.5 Spedizione-----	28
5. Flusso di lavorazione dei documenti interni-----	29
5.1 Scambio di documenti interni formali-----	29
5.2 Scambio di documenti interni informali-----	29
6. Protocollo informatico-----	30
6.1 Unicità del protocollo informatico e Registro di protocollo-----	30
6.2 Modalità di Registrazione di protocollo e assegnazione-----	30
6.2.1 Dati obbligatori delle registrazioni di protocollo-----	31
6.2.2 Dati facoltativi delle registrazioni di protocollo-----	31
6.3 Annullamento di una registrazione di protocollo / Rettifica dei dati non modificabili-----	31
6.4 Protocolli riservati-----	32
6.6 Documenti soggetti a registrazione particolare (Repertorizzazione)-----	33
6.7 Protocollo differito-----	33
6.8 Registro giornaliero di protocollo-----	34
6.9 Registro (di protocollo) di Emergenza-----	34
6.11 Rilascio di ricevute di avvenuta registrazione, con limiti ed eccezioni-----	34
7. Descrizione del sistema di protocollo-----	35
8. Archivio generale e Piano di Conservazione-----	37
8.1 Gestione documenti cartacei degli archivi di deposito-----	37
8.1.1 Il versamento dei fascicoli-----	37

8.1.2 La movimentazione dei fascicoli-----	37
8.2 Gestione dell'Archivio Storico-----	38
9. Accesso ai documenti e tutela della riservatezza-----	39
9.1 Amministrazione trasparente-----	39
9.2 Procedure di accesso ai documenti e tutela della riservatezza-----	39
9.2.1 Accesso ai documenti per fini amministrativi-----	40
9.2.2 Accesso ai documenti per fini di ricerca storica-scientifica-----	40
10. Approvazione e aggiornamento del manuale, norme transitorie e finali-----	41
11. Elenco degli allegati-----	42

Informazioni sul documento

TITOLO	Manuale di Gestione documentale A.P.S.P. Istituti Raggruppati
VERSIONE	1.0
REDAZIONE	Dott. Giovanni Paci
APPROVAZIONE	Delibera del Consiglio di amministrazione n. 6 del 17/03/2026
DISTRIBUZIONE	Amministrazione Trasparente A.P.S.P. Istituti Raggruppati

Storia delle modifiche apportate al documento

VERSIONE	VARIAZIONI	DATA DI APPROVAZIONE
1.0	Adeguamento alle "Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici"	17/03/2026

1. Principi generali

1.1 Premessa

L'evoluzione normativa e tecnologica in ambito di gestione documentale, firme elettroniche, identità digitali, privacy e sicurezza informatica, ha portato alla redazione del presente Manuale, adeguandosi alle nuove *Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici*, emanate dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID), pubblicate in G.U. Serie generale n. 259 del 19/10/2020 e le seguenti integrazioni emanate con Determinazione n. 371 del 17 maggio 2021.

Il presente Manuale è redatto in forma semplificata tenuto conto della ridotta dimensione organizzativa (un'unica AOO indistinta e due unità di personale) nonché delle caratteristiche di autonomia organizzativa previste dalla normativa e dallo Statuto e le limitate risorse disponibili.

1.2 Ambito di applicazione

Il Manuale di gestione documentale descrive il sistema di gestione documentale, fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e dell'archivio corrente, garantendo le funzionalità agli addetti al servizio e ai soggetti esterni che a diverso titolo interagiscono con l'Ente.

Il Manuale è rivolto a tutti gli operatori dell'Ente, come strumento di lavoro per la corretta gestione dei documenti analogici e digitali, per le attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione, archiviazione e conservazione.

L'obiettivo del Manuale è fornire indicazioni per una corretta gestione documentale, in particolare:

- A. l'indicazione del servizio responsabile dell'attività di registrazione di protocollo e di archiviazione dei documenti;
- B. le modalità di utilizzo degli strumenti informatici per la formazione dei documenti informatici e per lo scambio degli stessi all'interno ed all'esterno;
- C. le modalità di utilizzo del sistema di protocollo informatico;
- D. le modalità di classificazione e fascicolazione;
- E. le modalità di gestione e conservazione dei documenti analogici e digitali;
- F. le modalità di accesso ai documenti e alle informazioni;
- G. le politiche di protezione dei dati e il piano di sicurezza.

1.3 Definizioni e norme di riferimento

Le definizioni di riferimento del presente manuale sono riportate nell'*Allegato 1 - Glossario*.

Il Manuale di gestione si basa su norme e standard nazionali e internazionali in materia di amministrazione digitale, gestione documentale, procedimenti amministrativi, tutela e conservazione degli archivi, protezione dei dati personali.

I principali standard nazionali e internazionali di riferimento, sono quelli indicati nell'all. 4 delle Linee guida AgID - GU 259/2020.

I principali riferimenti normativi sono i seguenti:

ABBREVIAZIONI	NORMA ESTESA
RD 1163/1911	Regio Decreto n. 1163 del 02/10/1911, <i>Regolamento per gli archivi di Stato</i>
DPR 1409/1963	Decreto del Presidente della Repubblica n. 1409 del 30/09/1963, <i>Norme relative all'ordinamento ed al personale degli archivi di Stato</i>
DPR 854/1975	Decreto del Presidente della Repubblica n. 854 30/12/1975, <i>Attribuzioni del Ministero dell'interno in materia di documenti archivistici non ammessi alla libera consultabilità</i>
L. 241/1990	Legge n. 241 del 07/08/1990, <i>Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi</i>
DPR 445/2000 o TUDA	Decreto del Presidente della Repubblica n. 445 del 28/12/2000, <i>Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa</i>
DPR 37/2001	Decreto del Presidente della Repubblica n. 37 del 08/01/2001, <i>Regolamento di semplificazione dei procedimenti di costituzione e rinnovo delle Commissioni di sorveglianza sugli archivi e per lo scarto dei documenti degli uffici dello Stato</i>
D. lgs 196/2003	Decreto legislativo n. 196 del 30/06/2003, <i>Codice in materia di protezione dei dati personali</i>
D. lgs 48/2004	Decreto legislativo n. 42 del 22/01/2004, <i>Codice dei beni culturali e del paesaggio, ai sensi dell'articolo 10 della legge 6 luglio 2002, n. 137</i>
D. lgs 82/2005 o CAD	Decreto legislativo n. 82 del 07/03/2005, <i>Codice dell'amministrazione digitale</i>
DPCM 22 febbraio 2013	Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 22 febbraio 2013, <i>Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali, ai sensi degli articoli 20, comma 3, 24, comma 4, 28, comma 3, 32, comma 3, lettera b), 35, comma 2, 36, comma 2, e 71</i>
D. lgs 33/2013	Decreto legislativo n. 33 del 14/03/2013, <i>Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni</i>
DPCM 21 marzo 2013	Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 21 marzo 2013, <i>Individuazione di particolari tipologie di documenti analogici originali unici per le quali, in ragione di esigenze di natura pubblicistica, permane l'obbligo della conservazione dell'originale analogico oppure, in caso di conservazione sostitutiva, la loro conformità all'originale deve essere autenticata da un notaio o da altro pubblico ufficiale a ciò autorizzato con dichiarazione da questi firmata digitalmente ed allegata al documento informatico, ai sensi dell'art. 22, comma 5, del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e successive modificazioni</i>
DPCM 29 agosto 2014	Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 agosto 2014, n. 171, <i>Regolamento di organizzazione del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo, degli uffici della diretta collaborazione del Ministro e dell'Organismo indipendente di valutazione della performance, a norma dell'articolo 16, comma 4, del decreto-legge 24 aprile 2014, n. 66, convertito, con modificazioni, dalla legge 23 giugno 2014, n. 89</i>
Regolamento eIDAS	Regolamento Europeo n. 910 del 23/07/2014, <i>in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno e che abroga la direttiva 1999/93/CE</i>
Circolare AgID 65/2014	Circolare n. 65 del 10 aprile 2014 dell'Agenzia per l'Italia Digitale, <i>recante le modalità per l'accreditamento e la vigilanza sui soggetti pubblici e privati che svolgono attività di conservazione dei documenti informatici di cui all'articolo 44-bis, comma 1, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82</i>
Circolare DGA 40 e 41/2015	Circolare 40 e 41 del 14 dicembre 2015 della Direzione generale degli archivi, <i>Autorizzazione alla distruzione di originali analogici riprodotti secondo le regole tecniche di cui al DPCM 13.11.2014 e conservati secondo le regole tecniche di cui al DPCM 13.12.2013</i>
GDPR	Regolamento Europeo n. 679 del 27/04/2016, <i>relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE</i>
Circolare AgID 2/2017	Circolare, n. 2 del 18 aprile 2017 dell'Agenzia per l'Italia Digitale, <i>recante le misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni</i>
Circolare AgID 2/2018	Circolare n. 2 del 9 aprile 2018 dell'Agenzia per l'Italia Digitale, <i>recante i criteri per la qualificazione dei Cloud Service Provider per la PA;</i>
Circolare AgID 3/2018	Circolare n. 3 del 9 aprile 2018 dell'Agenzia per l'Italia Digitale, <i>recante i criteri per la qualificazione di servizi SaaS per il Cloud della PA;</i>
Linee guida AgID - GU 98/2019	<i>Linee guida dell'indice dei domicili digitali delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi, emanate dall'Agenzia per l'Italia Digitale, pubblicate in G.U. Serie Generale n. 98 del 27/04/2019;</i>
Linee guida AgID - GU	<i>Linee guida contenenti le regole tecniche e raccomandazioni afferenti la generazione di</i>

130/2019	<i>certificati elettronici qualificati, firme e sigilli elettronici qualificati e validazioni temporali elettroniche qualificate</i> , emanate dall'Agenzia per l'Italia Digitale, pubblicate in G.U. Serie Generale n. 130 del 05/06/2019;
Linee guida AgID - GU 20/2020	<i>Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici</i> , emanate dall'Agenzia per l'Italia Digitale, pubblicate in G.U. Serie Generale n. 20 del 25/01/2020;
Linee guida AgID - GU 259/2020	<i>Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici</i> , emanate dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID), pubblicate in G.U. Serie generale n. 259 del 19/10/2020.

1.4 Elenco degli acronimi utilizzati nel Manuale

AOO	Area Organizzativa Omogenea
AgID	Agenzia per l'Italia Digitale
CAD	Codice dell'Amministrazione Digitale, D. lgs 82/2005
d.lgs	Decreto legislativo
DPCM	Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri
DPR	Decreto del Presidente della Repubblica
eIDAS	Regolamento (UE) No 910/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 23 luglio 2014, in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno e che abroga la direttiva 1999/93/CE.
GDPR	General Data Protection Regulation, Regolamento Europeo 2016/679
IPA	Indice delle Pubbliche Amministrazioni
PEC	Posta Elettronica Certificata
PdV	Pacchetto di Versamento
RD	Regio Decreto
SUAP	Sportello unico Attività Produttive
TUDA	Testo Unico sulla Documentazione Amministrativa, DPR 445/2000
UOR	Unità Organizzativa Omogenea

1.5 Modello organizzativo: Area Organizzativa Omogenea (AOO) e Unità Organizzative Responsabili (UOR)

L'Ente si struttura in un'unica Area Organizzativa Omogenea (da qui in avanti AOO) in quanto insieme definito di Unità Organizzative Responsabili (da qui in avanti UOR) che usufruiscono, in modo omogeneo e coordinato, di comuni servizi per la gestione dei flussi documentali.

L'UOR è individuata nell'organigramma del A.P.S.P. Istituti Raggruppati (Allegato 2 - Organigramma). L'UOR svolge funzioni di registrazione di protocollo per la corrispondenza interna e in uscita. Pertanto all'interno dell'AOO il sistema di registrazione di protocollo è centralizzato per i flussi in entrata e decentralizzato per i flussi interni o in uscita espletati dall'UOR di riferimento.

L'A.P.S.P. Istituti Raggruppati, nell'ambito degli adempimenti previsti, si è accreditato presso l'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA), il codice identificativo dell'Amministrazione associato alla propria AOO è: irapsp

1.6 Ruoli e responsabilità

1.6.1 Responsabile della gestione documentale

Ai sensi dell'art. 61 del DPR 445/2000 e del paragrafo 3.1.2 "Adeguamento organizzativo e Funzionale" delle Linee guida AgID - GU 259/2020, il Responsabile della gestione documentale è un dirigente o funzionario, comunque in possesso di idonei requisiti professionali o di professionalità tecnico archivistica, preposto al servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi.

Al Responsabile della gestione documentale è assegnato il compito di:

- a) adottare e aggiornare il manuale di gestione documentale;
- b) adottare il piano di organizzazione delle aggregazioni documentali;
- c) verificare la rispondenza del piano di classificazione ai procedimenti amministrativi e agli affari in essere e procedere al suo aggiornamento;
- d) gestire il Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi;
- e) verificare l'avvenuta eliminazione dei protocolli di settore diversi dal protocollo informatico previsto dal DPR 445/2000;
- f) predisporre il piano per la sicurezza informatica del sistema di gestione informatica dei documenti, d'intesa con il responsabile della conservazione, il responsabile per la transizione digitale e acquisito il parere del responsabile della protezione dei dati personali.

1.6.2 Responsabile della conservazione

Ai sensi dell'art. 44, comma 1-quater, del CAD e del paragrafo 4.5 "Responsabile della conservazione" delle Linee guida AgID - GU 259/2020, il Responsabile della conservazione è un dirigente o un funzionario interno formalmente designato e in possesso di idonee competenze giuridiche, informatiche ed archivistiche ed è un ruolo che può essere svolto dal responsabile della gestione documentale. Il Responsabile della conservazione opera di intesa con il Responsabile del trattamento dei dati personali, con il Responsabile della sicurezza e con il Responsabile della transizione digitale.

Al Responsabile della conservazione è assegnato il compito di:

- a) definire le politiche di conservazione e i requisiti funzionali del sistema di conservazione, in conformità alla normativa vigente e tenuto conto degli standard internazionali, in ragione delle specificità degli oggetti digitali da conservare (documenti informatici, aggregazioni informatiche, archivio informatico), della natura delle attività che il Titolare dell'oggetto di conservazione svolge e delle caratteristiche del sistema di gestione informatica dei documenti adottato;
- b) gestire il processo di conservazione e garantirne nel tempo la conformità alla normativa vigente;
- c) generare e sottoscrivere il rapporto di versamento, secondo le modalità previste dal manuale di conservazione;
- d) generare e sottoscrivere il pacchetto di distribuzione con firma digitale o firma elettronica qualificata, nei casi previsti dal manuale di conservazione;
- e) effettuare il monitoraggio della corretta funzionalità del sistema di conservazione;

- f) effettuare la verifica periodica, con cadenza non superiore ai cinque anni, dell'integrità e della leggibilità dei documenti informatici e delle aggregazioni documentarie degli archivi;
- g) adottare misure per rilevare tempestivamente l'eventuale degrado dei sistemi di memorizzazione e delle registrazioni e, ove necessario, per ripristinare la corretta funzionalità; adottare analoghe misure con riguardo all'obsolescenza dei formati;
- h) provvedere alla duplicazione o copia dei documenti informatici in relazione all'evolversi del contesto tecnologico, secondo quanto previsto dal manuale di conservazione;
- i) predisporre le misure necessarie per la sicurezza fisica e logica del sistema di conservazione;
- j) assicurare la presenza di un pubblico ufficiale, nei casi in cui sia richiesto il suo intervento, garantendo allo stesso l'assistenza e le risorse necessarie per l'espletamento delle attività al medesimo attribuite;
- k) assicurare agli organismi competenti previsti dalle norme vigenti l'assistenza e le risorse necessarie per l'espletamento delle attività di verifica e di vigilanza;
- l) predisporre il manuale di conservazione e ne cura l'aggiornamento periodico in presenza di cambiamenti normativi, organizzativi, procedurali o tecnologici rilevanti.

1.6.3 Responsabile del Servizio di Gestione documentale e Protocollo informatico

Ai sensi dell'art. 61 del TUDA, ogni amministrazione è tenuta a istituire un Servizio di Gestione documentale e Protocollo informatico (vedi Par. 2.1). Al servizio è preposto un dirigente ovvero un funzionario, comunque in possesso di idonei requisiti professionali o di professionalità tecnico archivistica acquisita a seguito di processi di formazione definiti secondo le procedure prescritte dalla disciplina vigente.

Al Responsabile del Servizio è assegnato il compito di:

- a) attribuire il livello di autorizzazione per l'accesso alle funzioni della procedura, 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 delle disposizioni della normativa vigente;
- c) garantire la corretta produzione e la conservazione del registro giornaliero di protocollo;
- d) curare che le funzionalità del sistema in caso di guasti o anomalie siano ripristinate entro ventiquattro ore dal blocco delle attività e, comunque, nel più breve tempo possibile;
- e) 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 e le attività di gestione degli archivi di cui agli articoli 67, 68 e 69 del DPR 445/2000;
- f) autorizzare le operazioni di annullamento di cui all'articolo 54 del DPR 445/2000;
- g) vigilare sull'osservanza delle disposizioni del DPR 445/2000 da parte del personale autorizzato e degli incaricati;
- h) autorizzare lo svolgimento, anche manuale, delle operazioni di registrazione di protocollo, su uno o più registri di emergenza, ogni qualvolta, per cause tecniche, non sia possibile utilizzare la normale procedura informatica. 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;
- i) almeno una volta ogni anno provvedere a trasferire fascicoli e serie documentarie relativi a procedimenti conclusi in un apposito archivio di deposito costituito presso ciascuna amministrazione.

1.6.4 Responsabile della transizione digitale

Ai sensi dell'art. 17 del CAD il Responsabile della transizione digitale ha il compito di attuare le linee strategiche per la riorganizzazione e la digitalizzazione dell'amministrazione definite dal Governo in coerenza con le regole tecniche di cui all'articolo 71 del CAD.

Al Responsabile della transizione digitale è assegnato il compito di:

- a) coordinamento strategico dello sviluppo dei sistemi informativi, di telecomunicazione e fonia, in modo da assicurare anche la coerenza con gli standard tecnici e organizzativi comuni;
- b) indirizzo e coordinamento dello sviluppo dei servizi, sia interni che esterni, forniti dai sistemi informativi di telecomunicazione e fonia dell'amministrazione;
- c) indirizzo, pianificazione, coordinamento e monitoraggio della sicurezza informatica relativamente ai dati, ai sistemi e alle infrastrutture anche in relazione al sistema pubblico di connettività, nel rispetto delle regole tecniche di cui all'articolo 51, comma 1 del CAD;
- d) accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici e promozione dell'accessibilità anche in attuazione di quanto previsto dalla legge 9 gennaio 2004, n. 4;
- e) analisi periodica della coerenza tra l'organizzazione dell'amministrazione e l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, al fine di migliorare la soddisfazione dell'utenza e la qualità dei servizi nonché di ridurre i tempi e i costi dell'azione amministrativa;
- f) cooperazione alla revisione della riorganizzazione dell'amministrazione ai fini di cui alla lettera e);
- g) indirizzo, coordinamento e monitoraggio della pianificazione prevista per lo sviluppo e la gestione dei sistemi informativi di telecomunicazione e fonia;
- h) progettazione e coordinamento delle iniziative rilevanti ai fini di una più efficace erogazione di servizi in rete a cittadini e imprese mediante gli strumenti della cooperazione applicativa tra pubbliche amministrazioni, ivi inclusa la predisposizione e l'attuazione di accordi di servizio tra amministrazioni per la realizzazione e compartecipazione dei sistemi informativi cooperativi;
- i) promozione delle iniziative attinenti l'attuazione delle direttive impartite dal Presidente del Consiglio dei Ministri o dal Ministro delegato per l'innovazione e le tecnologie;
- j) pianificazione e coordinamento del processo di diffusione, all'interno dell'amministrazione, dei sistemi di identità e domicilio digitale, posta elettronica, protocollo informatico, firma digitale o firma elettronica qualificata e mandato informatico, e delle norme in materia di accessibilità e fruibilità nonché del processo di integrazione e interoperabilità tra i sistemi e servizi dell'amministrazione e quello di cui all'articolo 64-bis;
- k) pianificazione e coordinamento degli acquisti di soluzioni e sistemi informatici, telematici e di telecomunicazione al fine di garantirne la compatibilità con gli obiettivi di attuazione dell'agenda digitale e, in particolare, con quelli stabiliti nel piano triennale di cui all'articolo 16, comma 1, lettera b).

1.6.5 Responsabile della protezione dei dati

Ai sensi dell'art. 37 del Regolamento europeo 679/2016 (GDPR), il Responsabile della protezione dei dati è designato in funzione delle qualità professionali, in particolare della conoscenza specialistica della normativa e delle prassi in materia di protezione dei dati, può essere un dipendente del titolare del trattamento o del responsabile del trattamento oppure assolvere i suoi compiti in base a un contratto di servizi.

Al Responsabile del trattamento dei dati è assegnato il compito di:

- a) informare e fornire consulenza al titolare del trattamento o al responsabile del trattamento nonché ai dipendenti che eseguono il trattamento in merito agli obblighi derivanti dal GDPR, nonché da altre disposizioni dell'Unione o degli Stati membri relative alla protezione dei dati;
- b) sorvegliare l'osservanza del GDPR, di altre disposizioni dell'Unione o degli Stati membri relative alla protezione dei dati nonché delle politiche del titolare del trattamento o del responsabile del trattamento in materia di protezione dei dati personali, compresi l'attribuzione delle responsabilità, la sensibilizzazione e la formazione del personale che partecipa ai trattamenti e alle connesse attività di controllo;
- c) fornire, se richiesto, un parere in merito alla valutazione d'impatto sulla protezione dei dati e sorvegliarne lo svolgimento ai sensi dell'art. 35 del GDPR;
- d) cooperare con l'autorità di controllo;
- e) fungere da punto di contatto per l'autorità di controllo per questioni connesse al trattamento, tra cui la consultazione preventiva di cui all'articolo 36 del GDPR, ed effettuare, se del caso, consultazioni relativamente a qualunque altra questione.

1.6.6 Responsabile del procedimento amministrativo

Ai sensi dell'art. 5 della l. 241/1990 il Dirigente di ciascuna UOR provvede ad assegnare a sé o ad altro dipendente addetto all'unità la responsabilità dell'istruttoria e di ogni altro adempimento inerente il singolo procedimento nonché, eventualmente, dell'adozione del provvedimento finale.

Il Responsabile del procedimento è l'assegnatario dei documenti ed è abilitato all'apertura e alla chiusura dei fascicoli ed all'inserimento dei documenti nei fascicoli stessi. Ha la responsabilità della gestione del procedimento amministrativo per l'intero periodo di vita dello stesso e della verifica del corretto avanzamento delle varie fasi del procedimento con attenzione anche ai tempi di esaurimento delle singole fasi.

2. Servizio di gestione documentale e protocollo informatico (SGD)

2.1 Istituzione del servizio di gestione documentale e protocollo informatico

Presso l'A.P.S.P. Istituti Raggruppati il direttore ha, tra i propri compiti la gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi.

2.2 Tipologie di documenti

Nell'ambito del processo di gestione documentale, i documenti prodotti dall'amministrazione possono essere classificabili:

- in termini giuridici, in documento informatico e documento amministrativo informatico;
- in termini operativi, in documento in arrivo, in partenza, interno (formale e informale)
- in termini tecnologici, in documento informatico o analogico.

2.2.1 Documento informatico

Il documento informatico è la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti ed è redatto mediante una delle seguenti modalità:

- a) creazione tramite l'utilizzo di strumenti software o servizi cloud qualificati che assicurino la produzione di documenti nei formati e nel rispetto delle regole di interoperabilità di cui all'allegato 2 delle Linee guida AgID - GU 259/2020
- b) acquisizione di un documento informatico per via telematica o su supporto informatico, acquisizione della copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico, acquisizione della copia informatica di un documento analogico;
- c) memorizzazione su supporto informatico, in formato digitale, delle informazioni risultanti da transazioni o processi informatici o dalla presentazione telematica di dati attraverso moduli o formulari resi disponibili all'utente;
- d) generazione o raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più banche dati, anche appartenenti a più soggetti interoperanti, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica.

Il documento informatico deve essere identificato in modo univoco e persistente. L'identificazione dei documenti non protocollati è affidata alle funzioni del sistema di gestione informatica dei documenti. In alternativa l'identificazione univoca può essere realizzata mediante associazione al documento di una sua impronta crittografica basata su funzioni di *hash* che siano ritenute

crittograficamente sicure, e conformi alle tipologie di algoritmi previsti nell'allegato 6 delle Linee guida AgID – GU 259/2020 nella tabella 1 del paragrafo 2.2 “Regole di processamento”.

Il documento informatico è immutabile se la sua memorizzazione su supporto informatico in formato digitale non può essere alterata nel suo accesso, gestione e conservazione.

Nel caso di documento informatico formato secondo la sopracitata lettera a), l'immutabilità e l'integrità sono garantite da una o più delle seguenti operazioni:

1. apposizione di una firma elettronica qualificata, di una firma digitale o di un sigillo elettronico qualificato o firma elettronica avanzata;
2. memorizzazione su sistemi di gestione documentale che adottino idonee misure di sicurezza in accordo con quanto riportato al paragrafo 3.9 delle Linee guida AgID - GU 259/2020;
3. il trasferimento a soggetti terzi attraverso un servizio di posta elettronica certificata o un servizio elettronico di recapito certificato qualificato, come definito dal regolamento (UE) 23 luglio 2014 n. 910 del Parlamento europeo e del Consiglio in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno (regolamento eIDAS), valido ai fini delle comunicazioni elettroniche aventi valore legale;
4. versamento ad un sistema di conservazione.

Nel caso di documento informatico formato secondo la sopracitata lettera b) l'immutabilità ed integrità sono garantite da una o più delle seguenti operazioni mediante:

1. apposizione di una firma elettronica qualificata, di una firma digitale o di un sigillo elettronico qualificato o firma elettronica avanzata;
2. memorizzazione su sistemi di gestione documentale che adottino idonee misure di sicurezza in accordo con quanto riportato al paragrafo 3.9 delle Linee guida AgID - GU 259/2020;
3. versamento ad un sistema di conservazione.

Nel caso di documento informatico formato secondo le sopracitate lettere c) e d) le caratteristiche di immutabilità e di integrità sono garantite da una o più delle seguenti operazioni:

1. apposizione di una firma elettronica qualificata, di una firma digitale o di un sigillo elettronico qualificato o firma elettronica avanzata;
2. registrazione nei log di sistema dell'esito dell'operazione di formazione del documento informatico, compresa l'applicazione di misure per la protezione dell'integrità delle basi di dati e per la produzione e conservazione dei log di sistema;
3. produzione di una estrazione statica dei dati e il trasferimento della stessa nel sistema di conservazione.

La certezza dell'autore è la capacità di poter associare in maniera certa e permanente il soggetto che ha sottoscritto al documento stesso.

Al momento della formazione del documento informatico immutabile, devono essere generati e associati permanentemente ad esso i relativi metadati.

La disponibilità e la riservatezza delle informazioni contenute nel documento informatico sono garantite attraverso l'adozione di specifiche politiche e procedure predeterminate dall'ente, in conformità con le disposizioni vigenti in materia di accesso e protezione dei dati personali.

In tutti i casi di documento informatico, l'originale è informatico.

2.2.2 Documento amministrativo informatico

Il documento amministrativo informatico è la rappresentazione grafica, fotografica, informatica o di qualsiasi altra specie del contenuto di atti o fatti giuridicamente rilevanti, anche interni, prodotti ed acquisiti ai fini dell'attività amministrativa, così come previsto dall'art. 1 del DPR 28 dicembre 2000, n. 445.

La Pubblica Amministrazione forma gli originali dei propri documenti attraverso gli strumenti informatici riportati nel paragrafo 4.1.2 del presente Manuale di gestione documentale oppure acquisendo le istanze, le dichiarazioni e le comunicazioni di cui agli articoli 5-bis, 40-bis e 65 del CAD. Pertanto, come stabilito dal CAD e dalle Linee guida AgID – GU 259/2020, il documento amministrativo è informatico.

2.2.3 Documento analogico

Il documento analogico è la rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.

In questo Manuale, con documento analogico, si intende esclusivamente un documento cartaceo, che può essere prodotto in maniera tradizionale, come una lettera scritta a mano o a macchina, oppure può essere redatto con strumenti informatici e poi stampato. In quest'ultimo caso si definisce "originale" il documento cartaceo, nella sua redazione definitiva, perfetta e autentica negli elementi sostanziali e formali, comprendente tutti gli elementi di garanzia e di informazione del mittente e destinatario, e dotato di firma autografa.

2.2.4 Documenti in arrivo

Per documento in arrivo s'intende un documento acquisito dall'A.P.S.P. Istituti Raggruppati nell'esercizio delle proprie funzioni. L'acquisizione avviene tramite registrazione nel protocollo generale. Non può essere dato corso alla trattazione di documentazione che non sia stata previamente registrata.

2.2.5 Documenti in partenza

Per documento in partenza s'intende un documento prodotto nell'esercizio delle proprie funzioni dal personale in servizio presso l'A.P.S.P. Istituti Raggruppati.

2.2.6 Documenti interni

I documenti interni, cioè i documenti prodotti e scambiati all'interno dell'AOO del dall'A.P.S.P. Istituti Raggruppati, si distinguono in formali e informali.

Il **documento interno formale** è un documento prodotto nell'esercizio delle proprie funzioni dal personale in servizio presso L'ente e scambiato tra il personale, che abbia preminente carattere giuridico-probatorio, o dal quale possano nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi, o utile al fine di documentare fatti inerenti all'attività svolta e alla regolarità delle azioni

amministrative. Il documento interno formale è registrato nel sistema di protocollo come protocollo interno e trasmesso al destinatario attraverso la funzione assegnazione.

Il **documento interno informale** è prodotto nell'esercizio delle proprie funzioni dal personale in servizio presso L'Ente che abbia carattere meramente informativo. Il documento interno informale non è registrato nel sistema di protocollo e viene trasmesso attraverso posta elettronica o sistemi informatici interni.

2.3 Tipologie di formati dei documenti digitali

I formati ricevuti o prodotti dall'Ente sono elencati nell'allegato 8 del presente Manuale.

Il Responsabile della gestione documentale, d'intesa con il Responsabile della conservazione e il Responsabile per la transizione digitale, effettua a cadenza annuale una ricognizione di tutte le procedure amministrative, allo scopo di individuare ogni tipologia di documenti informatici trattati (o trattabili), come previsto dall'all. 2 delle Linee guida AgID – GU 259/2020.

3. Descrizione dei flussi di lavorazione dei documenti in arrivo

1. Ricezione;
2. Casi particolari;
3. Registrazione e segnatura di protocollo;
4. Scansione;
5. Classificazione, assegnazione e presa in carico dei documenti;
6. Fascicolazione e conservazione.

3.1 Ricezione

3.1.1 Modalità di ricezione dei documenti informatici

I documenti informatici pervengono all'Amministrazione tramite:

- a) posta elettronica ordinaria istituzionale (E-MAIL) collegata al sistema di protocollo informatico: info@istitutoraggruppati.eu;
- b) posta elettronica certificata istituzionale (PEC) collegata al sistema di protocollo informatico: istitutoraggruppati@pec.it ;
- c) registrazione informatica delle informazioni risultanti da transazioni o processi informatici cooperativi o dalla presentazione telematica di dati attraverso moduli o formulari resi disponibili all'utente (esempio: fatture provenienti dal Sistema di Interscambio, iscrizioni on-line ai servizi dell'Ente, ecc.);
- d) generazione o raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più basi dati, anche appartenenti a più soggetti interoperanti, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica.
- e) posta elettronica certificata istituzionale (PEC) legata alla fatturazione elettronica: istitutoraggruppati@legalmail.it

I documenti informatici in arrivo sono gestiti dall'Ufficio Amministrativo che si occupa della registrazione, classificazione, segnatura e assegnazione.

Nel caso di ricezione dei documenti informatici:

- la notifica al mittente dell'avvenuta ricezione è assicurata dal sistema di posta elettronica utilizzato dall'AOO (in caso di PEC) o dalla *Certification Authority* utilizzata dal mittente;
- la notifica di avvenuta registrazione a protocollo è assicurata in caso di PEC;
- le notifiche di consegna e avvenuta registrazione a protocollo, negli altri casi di invio, sono assicurate o meno a seconda degli strumenti e le tecnologie adottate.

I messaggi email, ovvero i documenti informatici, ricevuti tramite le caselle email collegate agli account personali assegnati ad ogni dipendente, vengono protocollati se il messaggio viene valutato di interesse per l'Ente.

Le ricevute PEC di accettazione e di consegna vengono associate in modo automatico dal Sistema di protocollo informatico alla PEC in uscita.

Per i documenti informatici è fondamentale preoccuparsi sin dal momento della loro acquisizione che gli stessi siano prodotti in formati il più possibile stabili e codificati, così da consentire la trasmissione al Conservatore e la conseguente decifrabilità a distanza di tempo.

3.1.2 Modalità di ricezione dei documenti analogici

I documenti analogici pervengono all'Amministrazione tramite:

1. Poste Italiane SpA, gestore privato o corriere (posta ordinaria, raccomandata, assicurata, telegramma...);
2. consegna diretta da parte dell'interessato, anche tramite terza persona, presso l'Ente.

I documenti che pervengono tramite posta o corriere vengono ritirati dal personale dell'Ente, che provvede all'apertura delle buste, la scansione della corrispondenza, la registrazione di protocollo.

I documenti consegnati direttamente all'Ente devono essere sottoscritti in originale. In mancanza di un modulo predefinito di presentazione della domanda, il personale può richiedere la compilazione di una lettera accompagnatoria in cui vengano indicati i dati anagrafici dell'interessato e l'oggetto della domanda. La documentazione analogica viene sottoposta a scansione, registrazione e assegnazione.

E' importante che il ritiro da parte delle UOR della documentazione cartacea in ingresso dall'esterno si limiti ai soli casi in cui è realmente indispensabile. Il personale che ritira la documentazione deve farsi carico di verificarne la completezza (es. firma in originale, presenza di tutti gli allegati richiesti, correttezza dei dati anagrafici...) e registrarla nel sistema di protocollo informatico con tempistica compatibile ai carichi di lavoro della giornata.

3.2 Casi particolari

3.2.1 Errata ricezione dei documenti

Nel caso in cui pervengono alla casella PEC o alla casella email dell'AOO messaggi dal cui contenuto si rileva che sono stati erroneamente ricevuti, l'operatore non effettua la registrazione e rispedisce il messaggio al mittente con la dicitura "Messaggio pervenuto per errore - non di competenza dell'A.P.S.P. Istituti Raggruppati".

Nel caso in cui provenga un documento analogico di competenza di un altro Ente, persona fisica o giuridica, lo stesso verrà restituito al mittente tramite gestore del servizio postale.

Qualora un documento, informatico o analogico, non destinato all'A.P.S.P. Istituti Raggruppati venga erroneamente registrato al protocollo, lo stesso verrà comunque trattato come sopra descritto; previo annullamento della registrazione di protocollo, da effettuarsi seguendo le modalità descritte al paragrafo 6.3 del presente Manuale.

3.2.2 Medesimi documenti pervenuti da sorgenti diverse

Qualora un medesimo documento pervenisse più di una volta dallo stesso mittente, come ad esempio il caso di ricezione da fonti diverse (prima via email, poi cartaceo; via mail e poi via PEC,

ecc.) viene registrato a protocollo il primo documento ricevuto; i medesimi documenti ricevuti successivamente non saranno sottoposti a registrazione (nei casi in cui tale duplicità sia desumibile dal personale del protocollo), ma inoltrati con il riferimento del primo protocollo all'ufficio competente.

3.2.3 Ricezione di documenti informatici con anomalie, contenuti illeggibili o instabili

Qualora i documenti informatici ricevuti presentino anomalie, risultino illeggibili o qualora il documento contenga campi variabili, non stabili nel tempo (es. collegamenti ipertestuali, link a pagine web ecc.) l'Ente non procede alla registrazione di protocollo e, se lo ritiene opportuno, si attiva nei confronti del mittente affinché proceda ad effettuare un nuovo invio sanando le anomalie o le situazioni di illeggibilità/instabilità dei contenuti che non hanno consentito la registrazione a protocollo.

3.2.4 Ricezione di documenti informatici con più allegati scorporati in invii successivi

Qualora il mittente faccia pervenire il documento principale e parte degli allegati con un primo invio e faccia poi seguire i restanti allegati in uno o più invii aggiuntivi, tutte le email/PEC ricevute verranno protocollate. Sarà cura del Responsabile del procedimento utilizzare come riferimento dell'istanza il primo numero di protocollo in ordine cronologico e di darne eventuale notizia al mittente, con le modalità ritenute più opportune.

3.2.5 Ricezione di documenti informatici prodotti in formati non accettati

Qualora pervengano documenti informatici in formati non compatibili con l'elenco riportato nell'allegato 8, L'Ente si impegna a contattare il mittente che dovrà procedere ad un nuovo invio utilizzando *files* in formati accettati. Solo in caso di comprovata e motivata impossibilità da parte del mittente di predisporre il documento in uno dei formati indicati, il Responsabile della gestione documentale, valuterà l'accettazione di ulteriori formati, differenti da quelli indicati nell'allegato, procedendo successivamente all'aggiornamento dei formati accettati.

3.2.6 Ricezione di documenti analogici indirizzati al personale dell'Ente

La posta indirizzata nominativamente al personale del Comune viene regolarmente aperta e registrata al protocollo, a meno che sulla busta non sia riportata la dicitura "riservata" e/o "personale"; in questo caso viene recapitata in busta chiusa al destinatario il quale, dopo averla aperta e aver preso visione del contenuto, qualora verifichi che il documento non è personale, lo deve riconsegnare all'Ufficio protocollo per il regolare trattamento documentale.

3.2.7 Ricezione di documentazione anonima e documentazione non firmata

Le lettere anonime pervenute tramite posta cartacea o tramite indirizzo email che non sia riconducibile ad un Ente, persona fisica o giuridica, vengono registrate nel protocollo, riportando

nel campo anagrafico del mittente la dicitura “anonimo”. Se la lettera ha un contenuto diffamatorio, delatorio, ideologico e/o simile, deve essere posta all’attenzione del Direttore, che fornisce istruzioni in merito al suo trattamento.

La documentazione pervenuta priva di firma ma con mittente dichiarato deve essere protocollata. Sarà compito del Responsabile del procedimento valutare se il documento privo di firma debba ritenersi giuridicamente valido.

3.2.8 Ricezione di corrispondenza con più oggetti

Qualora il documento ricevuto tratti una pluralità di oggetti, afferenti a procedimenti diversi, il Responsabile del procedimento comunicherà eventuali ulteriori assegnatari del documento.

3.2.9 Ricezione di corrispondenza indirizzata a indirizzi non istituzionali

L’UOR deve attivarsi concretamente affinché gli interlocutori esterni utilizzino i corretti canali di trasmissione dei documenti informatici. Ogni documento informatico pervenuto all’account email personale assegnato a ciascun dipendente viene protocollato dal dipendente stesso, affinché possa essere immesso nel regolare circuito documentale.

3.2.10 Ricezione di corrispondenza relativa a gare e bandi

La corrispondenza analogica pervenuta in busta chiusa riportante l’indicazione “offerta” o “gara d’appalto” o simili, non viene aperta dal personale del protocollo, ma viene sempre e comunque sottoposta a registrazione di protocollo.

Il Responsabile del procedimento amministrativo relativo ad una gara protocolla la busta, avendo cura di far corrispondere quest’ultima con l’ora di chiusura.

Aperta la busta, il Responsabile del procedimento amministrativo provvede a riportare il numero di protocollo e la data di registrazione già assegnati al documento, conservando la busta come allegato. Espletata la gara e trascorsi i termini di legge per eventuali ricorsi, possono essere eliminate le buste.

3.2.11 Integrazioni documentarie

Il personale del protocollo non è tenuto a verificare la completezza della documentazione presentata, tale compito spetta al Responsabile del procedimento amministrativo, il personale del protocollo è comunque tenuto a registrare in ogni caso il documento ed eventuali allegati ricevuti successivamente.

I documenti pervenuti successivamente come integrazioni alla domanda presentata sono nuovamente registrati a protocollo con la dicitura in oggetto “Integrazione al prot. n. del GG/MM/AAAA”, quando tale informazione sia desumibile.

3.3 Registrazione e segnatura di protocollo

I documenti pervenuti all’A.P.S.P. Istituti Raggruppati da soggetti esterni sono registrati una sola

volta, salvo nei casi di invii multipli o di uno stesso documento proveniente da più sorgenti non individuati dal personale addetto al protocollo.

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo solo le tipologie documentarie indicate nel paragrafo 6.7 e 6.8 del presente Manuale.

In seguito alla registrazione, i documenti informatici vengono acquisiti nel sistema di protocollo attraverso le modalità descritte nel paragrafo 3.1.1, i documenti analogici vengono acquisiti nel sistema di protocollo tramite procedura di scansione descritta nel paragrafo 3.4. In entrambi i casi i documenti vengono assegnati con le modalità operative descritte al successivo paragrafo 3.5.

3.4 Scansione

I documenti analogici, dopo le operazioni di registrazione e segnatura, sono acquisiti in formato PDF/A attraverso un processo di scansione.

Il processo di scansione avviene in diverse fasi:

1. acquisizione delle immagini in modo tale che ad ogni documento, anche se composto da più pagine, corrisponda un unico file;
2. verifica della leggibilità e della qualità delle immagini acquisite;
3. collegamento delle immagini alle rispettive registrazioni di protocollo in modo non modificabile;
4. memorizzazione delle immagini su supporto informatico, in modo non modificabile.

Qualora il documento abbia degli allegati, questi possono essere scansionati con il documento stesso costituendo un unico file, oppure scansionati separatamente (soprattutto in caso di più allegati) e collegati come “allegati” alla rispettiva registrazione di protocollo.

I documenti analogici dopo l’operazione di scansione vengono inviati all’UOR destinataria per le operazioni di fascicolazione e conservazione.

La riproduzione dei documenti cartacei in formato digitale viene eseguita sulla base dei seguenti criteri:

- se il documento ricevuto è in formato A3 o inferiore e non supera le 100 pagine viene acquisito direttamente con le risorse, umane e strumentali, interne all’AOO;
- se il documento ha una consistenza maggiore o formati più grandi di A3, viene acquisito in formato immagine, avvalendosi eventualmente dei servizi di una struttura esterna specializzata; in questo caso il Responsabile della gestione documentale, in accordo con il Responsabile del procedimento, individua i documenti da sottoporre al processo di scansione e ne fissa i tempi, diversi da quelli ordinari, e le modalità esecutive.

4. Descrizione dei flussi di lavorazione dei documenti in partenza

1. Formazione;
2. Registrazione e segnatura di protocollo;
3. Scansione o acquisizione del file;
4. Classificazione dei documenti inviati;
5. Spedizione.

4.1 La formazione

I documenti dell'A.P.S.P. Istituti Raggruppati sono quelli formati dagli organi ed uffici nello svolgimento della loro attività istituzionale e costituiscono l'archivio dell'Ente nel rispetto dei principi archivistici.

Ai sensi della normativa vigente, l'A.P.S.P. Istituti Raggruppati produce documenti amministrativi informatici nelle modalità riportate nel presente Manuale. Solo in casi particolari e motivati può essere utilizzato un supporto analogico, il documento così formato dovrà comunque essere immesso nel sistema di gestione documentale dell'Ente, come documento informatico ricavato da copia informatica di documento analogico.

4.1.1 Elementi informativi essenziali

Ogni documento destinato all'esterno, a prescindere se analogico o informatico, deve essere redatto sul modello "carta intestata". Il documento deve consentire l'identificazione dell'Amministrazione attraverso le seguenti informazioni:

- stemma "dell'A.P.S.P. Istituti Raggruppati" e denominazione dell'Amministrazione (compreso di codice IPA);
- indirizzo completo della sede (via, numero, CAP, città, provincia);
- numero di telefono del centralino e/o interno del referente per il documento;
- indirizzo PEC istituzionale;
- codice fiscale e partita IVA dell'Amministrazione.

Il documento deve inoltre recare almeno le seguenti informazioni:

1. data completa (luogo, giorno, mese, anno);
2. numero di protocollo;
3. indicazione del destinatario (Ente, persona fisica o giuridica);
4. indirizzo del destinatario (PEC, email o indirizzo per il recapito postale a seconda delle modalità di spedizione);
5. oggetto del documento;
6. numero degli allegati (se presenti);
7. cognome e nome del Responsabile del procedimento amministrativo;
8. firma autografa del Responsabile o dell'incaricato.

4.1.2 Formazione del documento informatico e del documento amministrativo informatico

Il documento informatico è la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti. In quanto documento prodotto dall'Ente nell'ambito dello svolgimento delle proprie attività istituzionali, ogni documento prodotto su supporto informatico è un documento amministrativo informatico.

Il documento amministrativo informatico è redatto mediante una delle seguenti modalità:

- a) creazione tramite l'utilizzo di strumenti software o servizi cloud qualificati che assicurino la produzione di documenti nei formati e nel rispetto delle regole di interoperabilità di cui all'allegato 2 delle Linee guida AgID – GU 259/2020;
- b) acquisizione di un documento informatico per via telematica o su supporto informatico, acquisizione della copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico, acquisizione della copia informatica di un documento analogico;
- c) memorizzazione su supporto informatico in formato digitale delle informazioni risultanti da transazioni o processi informatici o dalla presentazione telematica di dati attraverso moduli o formulari resi disponibili all'utente;
- d) generazione o raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più banche dati, anche appartenenti a più soggetti interoperanti, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica.

Le caratteristiche di immutabilità e integrità sono garantite da una o più delle seguenti operazioni:

- a) apposizione di una firma elettronica qualificata, di una firma digitale o di un sigillo elettronico qualificato o firma elettronica avanzata;
- b) memorizzazione su sistemi di gestione documentale che adottino idonee misure di sicurezza in accordo con quanto riportato al paragrafo 3.9 delle Linee guida AgID - GU 259/2020;
- c) il trasferimento a soggetti terzi attraverso un servizio di posta elettronica certificata o un servizio elettronico di recapito certificato qualificato, come definito dal regolamento (UE) 23 luglio 2014 n. 910 del Parlamento europeo e del Consiglio in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno (regolamento eIDAS), valido ai fini delle comunicazioni elettroniche aventi valore legale;
- d) in caso di processi telematici, registrazione nei log di sistema dell'esito dell'operazione di formazione del documento informatico, compresa l'applicazione di misure per la protezione dell'integrità delle basi di dati e per la produzione e conservazione dei log di sistema;
- e) versamento ad un sistema di conservazione;
- f) in caso di dati provenienti da banche dati, produzione di una estrazione statica dei dati e il trasferimento della stessa nel sistema di conservazione.

Al momento della formazione del documento informatico immutabile, devono essere generati e associati permanentemente ad esso i relativi metadati.

4.1.3 Sottoscrizione dei documenti

La sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, è ottenuta con processi di firma elettronica conformi alle disposizioni dettate dalla normativa vigente e in alcuni casi con firma autografa.

L'A.P.S.P. Istituti Raggruppati utilizza la firma qualificata (firma digitale) in formato CAdES, XAdES, PAdES come forma di sottoscrizione per garantire i requisiti di integrità, riservatezza e non ripudiabilità nei confronti di entità esterne.

L'A.P.S.P. Istituti Raggruppati si avvale dei servizi di un'autorità di certificazione iscritta nell'elenco pubblico dei certificatori accreditati tenuto dall'Agenzia per l'Italia Digitale.

Le verifiche delle firme digitali dei documenti prodotti o ricevuti avviene attraverso l'utilizzo di software rilasciati gratuitamente, secondo la normativa, da enti certificatori.

4.1.4 Riferimento temporale

Per tutte le casistiche per cui la normativa prevede l'apposizione di un riferimento temporale, L'A.P.S.P. Istituti Raggruppati adotta almeno una delle seguenti modalità:

- a) registrazione di protocollo;
- b) posta elettronica certificata;
- c) servizio di marca temporale da Certificatore accreditato.

4.1.5 Tipologie di formato del documento informatico

L'A.P.S.P. Istituti Raggruppati, in considerazione di quanto previsto dall'allegato 2 delle *Linee guida AgID – GU 259/2020*, al fine di garantire le caratteristiche di apertura, sicurezza, portabilità, interoperabilità, funzionalità e diffusione, adotta i formati indicati nell'allegato 8.

Colonna 1	Colonna 2
FORMATO	ESTENSIONE
Portable Document Format	.pdf
WordProcessingML OOXML Extension	.docx, .dotx
Open Document Text	.odt
Rich Text Format	.rtf
LaTeX	.txt
Extensible Markup Language	.xml
Hypertext Markup Language	.html, .htm
Extensible Hypertext Markup Language	.xhtml, .html
XML Schema Definition	.xsd
Extensible Stylesheet Language	.xls
Extensible Stylesheet Language Transformations	.xslt
Cascaded Style Sheet	.css
Structured Query Language	.sql
Open Document Format for Database	.odb
JavaScript Object Notation	.json
Comma-Separated Value	.csv
Office Open XML	.docx, .xlsx, .pptx,
Open Document Format for Office	.odt, .ods, .odp, .odg, .odi, .odf

Applications	
Compound File Binary file format	.doc, .xls, .ppt, .pst; .aaf
Electronic Mail Format	.eml
Portable Network Graphics	.png
JPEG File Interchange Format	.jpg, .jpeg
Tagged Image File Format	.tif, .tiff
Graphic Image file Format	.gif
JPEG 2000	.png
Scalable Vector Graphics	.svg, .svgz
AutoCAD® Drawing Interchange Format	.dxf
Waveform File	.wav, .bwf, .rf64
MPEG-1, Layer 3	.mp3
Free Lossless Audio Codec	.flac

I documenti informatici prodotti dell'A.P.S.P. Istituti Raggruppati, indipendentemente dal software utilizzato per la loro redazione, prima della sottoscrizione con firma digitale, sono convertiti nel formato standard PDF/A, salvo nei casi in cui è previsto un formato diverso, al fine di garantirne l'immodificabilità e la corretta archiviazione.

In caso di ricezione o produzione di formati diversi da quelli indicati, è compito del Responsabile della gestione documentale, di intesa con il Responsabile del procedimento, valutarne l'inserimento nel sistema di gestione documentale o il rigetto.

Periodicamente viene svolta una verifica all'interno del sistema volta a rilevare la non conformità dei documenti ricevuti e prodotti. I dati rilevati vengono comunicati al Responsabile dell'UOR.

4.2 Registrazione e segnatura di protocollo

I documenti formati dell'A.P.S.P. Istituti Raggruppati sono registrati nel Sistema di protocollo informatico con le modalità riportate nel paragrafo 6 del presente Manuale.

Possono essere registrati sul sistema di protocollo informatico anche i documenti soggetti a repertorizzazione.

4.3 Scansione o acquisizione del file nel protocollo informatico

I documenti destinati all'esterno con originale analogico (da utilizzarsi esclusivamente nei casi in cui non sia possibile utilizzare il documento informatico), dopo le operazioni di registrazione e segnatura, sono acquisiti in formato PDF/A attraverso un processo di scansione.

Il processo di scansione avviene come dettagliato al precedente paragrafo 3.4.

I documenti destinati all'esterno sono prevalentemente con originale informatico, ad eccezione di quanto sopra riportato, e dopo le operazioni di registrazione e segnatura vengono importati nel protocollo informatico.

4.4 Classificazione dei documenti inviati

I documenti destinati all'esterno vengono protocollati e scansiti, secondo le modalità descritte nel paragrafo 6.1.

4.5 Spedizione

I documenti informatici vengono inviati via PEC istituzionale. Se non è possibile la trasmissione via PEC, possono essere inviati tramite posta elettronica ordinaria, tramite posta analogica (ordinaria, raccomandata, assicurata...) o tramite casella di posta elettronica del Responsabile del procedimento amministrativo.

Nel caso in cui gli allegati superino i 20 MB, il Gestore della casella PEC non procederà all'invio della posta, il Responsabile del procedimento può provvedere all'invio tramite la seguente modalità:

- procedendo all'invio multiplo: ogni invio successivo avrà l'oggetto del primo invio, accompagnato dal numero di integrazione indicato con il numero complessivo di integrazioni previste e il numero e la data di protocollo del primo invio ("INTEGRAZIONE N. 1/3 AL PROT. N. _____ DEL GG/MM/AAAA"), il protocollo di riferimento per la trasmissione sarà quello del primo invio.

I documenti analogici, dopo la registrazione e la scansione a cura dell'UOR mittente, sono trasmessi all'Ufficio protocollo in busta chiusa. Nel caso di spedizione per Raccomandata semplice o A/R, o altro mezzo che richieda una qualche documentazione da allegare alla busta (distinta o altro), tale modulistica viene compilata a cura del UOR mittente, secondo le indicazioni operative che verranno fornite dall'Ufficio Protocollo. Le UOR devono far pervenire la posta in partenza all'Ufficio protocollo nei tempi utili alla più celere immissione del documento nel circuito postale del gestore del servizio.

5. Flusso di lavorazione dei documenti interni

5.1 Scambio di documenti interni formali

I documenti interni formali sono redatti con tecnologie informatiche sul modello “carta intestata” e devono contenere i dati esposti nel precedente paragrafo 4.1.1; devono essere informatici e sottoscritti con firma digitale. Il documento interno formale potrà essere cartaceo solo nel caso in cui chi debba firmare non sia in possesso di firma digitale o in altri casi particolari e motivati.

I documenti interni formali, inviati da un ufficio all’altro, devono essere registrati a protocollo una sola volta dal mittente come documenti interni. Le fasi di produzione, eventuale registrazione e segnatura di protocollo e classificazione, nonché fascicolazione, si attengono a quanto previsto nei rispettivi punti del paragrafo 4.

La spedizione stessa si esaurisce con l'invio attraverso assegnazione all'interno del sistema di protocollo informatico e/o tramite invio email all'account personale del destinatario.

5.2 Scambio di documenti interni informali

I documenti interni informali sono redatti con tecnologie informatiche; lo scambio dei documenti interni avviene di regola utilizzando l’account email personale assegnato a ciascun dipendente, in tal caso, l’uso dell’account personale ha valore di firma del contenuto dell’email, analogamente, la email di avvenuto ricevimento (se richiesta al momento dell’invio del messaggio utilizzando l’apposita funzione del client di posta elettronica) ha valore di firma per ricevuta della comunicazione.

Nel caso di trasmissione interna, se al documento sono associati degli allegati che superano la dimensione della casella di posta elettronica a disposizione dell’utente, tali allegati possono essere messi a disposizione del destinatario tramite il sistema di condivisione *files*.

.

6. Protocollo informatico

6.1 Unicità del protocollo informatico e Registro di protocollo

All'interno dell'AOO il registro di protocollo è unico e la numerazione progressiva delle registrazioni di protocollo è unica. La numerazione si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia dal primo gennaio dell'anno successivo.

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.

Non è consentita la registrazione di un documento già protocollato.

Documenti differenti devono necessariamente avere numerazione di protocollo differente. Documenti correlati devono essere collegati mediante l'apposita funzione del software del protocollo informatico.

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.

Per comodità di consultazione interna, ogni anno viene prodotta una stampa consolidata del registro di protocollo.

6.2 Modalità di Registrazione di protocollo e assegnazione

Per ogni documento ricevuto (nelle modalità indicate nel paragrafo 3) o spedito (nelle modalità indicate nei paragrafi 4 e 5) è effettuata una registrazione di protocollo con il Sistema di gestione di protocollo informatico.

La registrazione è l'operazione di memorizzazione delle informazioni fondamentali relative al contenuto, all'autore e alla modalità di trasmissione di un documento.

Tale operazione serve a identificare in modo univoco un documento individuandone data, forma e provenienza certa.

In seguito alla registrazione, i documenti informatici vengono acquisiti dal Sistema di gestione del protocollo informatico, con le modalità illustrate nel capitolo 3, e assegnati alla UOR di competenza.

6.2.1 Dati obbligatori delle registrazioni di protocollo

Gli elementi obbligatori, in quanto giuridicamente rilevanti, della registrazione sono:

1. numero di protocollo del documento generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
2. data di registrazione di protocollo assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
3. mittente per i documenti ricevuti o, in alternativa, il destinatario o i destinatari per i documenti spediti, registrati in forma non modificabile;
4. oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;

6.2.2 Dati facoltativi delle registrazioni di protocollo

Gli elementi facoltativi, ma funzionali, della registrazione sono:

- data e protocollo del documento ricevuto, se disponibili;
- data del documento ricevuto;
- livello di riservatezza;
- modalità di trasmissione;
- annotazioni.

6.3 Annullamento di una registrazione di protocollo / Rettifica dei dati non modificabili

Il protocollo informatico deve assicurare il tracciamento e la storicizzazione di ogni operazione, comprese le operazioni di annullamento, e la loro attribuzione all'operatore. Il sistema di protocollo informatico assicura che:

- a) le informazioni relative all'oggetto, al mittente e al destinatario di una registrazione di protocollo, non possano essere modificate, ma solo annullate con la procedura prevista dall'art. 54 del DPR 445/2000;
- b) le uniche informazioni modificabili di una registrazione di protocollo siano l'assegnazione interna all'amministrazione e la classificazione;
- c) le azioni di annullamento provvedano alla storicizzazione dei dati annullati attraverso le informazioni oggetto della stessa;
- d) per ognuno di questi eventi, anche nel caso di modifica di una delle informazioni di cui al punto precedente, il sistema storicizzi tutte le informazioni annullate e modificate rendendole entrambe visibili e comparabili, nel rispetto di quanto previsti dall'art. 54, comma 2 del DPR 445/2000.

Sono comunque consentite correzioni ortografiche dei campi non modificabili. Ogni modifica viene riportata nei file log del Sistema di gestione del protocollo informatico.

La procedura di annullamento è di competenza del Responsabile del Procedimento, con cadenza periodica, esegue una verifica di tutte le richieste di annullamento pervenute.

L'annullamento non è mai consentito né autorizzato nei casi in cui:

- a) il protocollo di cui si chiede l'annullamento sia pervenuto in entrata attraverso uno o più canali digitali (PEC, mail istituzionali, portali);
- b) il protocollo di cui si chiede l'annullamento sia stato spedito in uscita con esito positivo attraverso uno o più canali digitali (PEC, mail istituzionali, faxserver);

Le richieste accettate sono inserite in apposito elenco dei numeri di protocollo annullati.

Il sistema registra nella traccia la data e l'ora dell'annullamento e gli estremi del provvedimento di autorizzazione, che devono essere preventivamente indicati dall'operatore che esegue la procedura di annullamento.

Nel documento analogico annullato, si deve riportare a margine il numero di protocollo e la data dell'autorizzazione di annullamento. La segnatura deve essere barrata con la dicitura “*annullato*”.

6.4 Protocolli riservati

Sono previste particolari forme di riservatezza e di accesso controllato al protocollo per documenti relativi a vicende o a fatti privati o particolari. I documenti registrati con tali forme appartengono al protocollo particolare (o “protocollo riservato”), costituito dalle registrazioni sul protocollo informatico unico il cui accesso è autorizzato solo alle persone indicate, in rapporto alle tipologie documentarie e ai procedimenti amministrativi.

Tali tipologie di documenti da registrare nel protocollo particolare sono individuate dal Responsabile del Procedimento.

La documentazione da sottoporre a protocollo particolare può essere individuata con l'apposizione della firma o nota autografa sul documento da registrare.

Le procedure adottate per la gestione dei documenti e dei procedimenti amministrativi ad accesso riservato, comprese la registrazione, la segnatura, la classificazione e la fascicolazione, sono le stesse adottate per gli altri documenti e procedimenti amministrativi, ma la visibilità sarà inibita con la dicitura “riservato” e sarà consentita solo alle persone autorizzate.

I documenti registrati sul protocollo particolare/riservato divengono consultabili alla scadenza dei termini indicati dalla normativa vigente.

Ai sensi del Regolamento UE 2016/679, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (GDPR “General Data Protection Regulation”) si individuano le seguenti tipologie di atti che in ossequio alla norma vanno inseriti nel Protocollo particolare riservato:

- atti riguardanti il collocamento obbligatorio previsto dalla Legge 68/99 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili";
- atti riguardanti la Legge 104/92;
- le certificazioni del casellario giudiziale;
- le certificazioni antimafia;
- le note di polizia e i dati giudiziari;
- i procedimenti disciplinari;
- i documenti afferenti a segnalazioni di cui all'art. 54 bis d.lgs. 165/2001 (whistleblowers);
- documenti di carattere politico e di indirizzo di competenza della giunta comunale che, se resi di pubblico dominio, potrebbero ostacolare il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- documenti dalla cui contestuale pubblicità possa derivare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell'attività amministrativa su valutazione del Segretario Comunale o del Responsabile dell'Area Amministrativa, nella quale è incardinato il servizio di protocollo.

I documenti contenenti (categorie particolari di) dati soggetti a riservatezza, pervenuti in modalità cartacea, dopo essere stati scansionati e allegati alla registrazione effettuata con protocollo riservato, devono essere inseriti in busta chiusa recante la dicitura “riservato” e successivamente nelle apposite cartelle dedicate allo smistamento.

6.5 Documenti non soggetti a registrazione di protocollo

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo:

- le gazzette ufficiali
- i bollettini ufficiali
- 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
- estratti conto bancari e postali
- gli inviti a manifestazioni, convegni e corsi di formazione
- biglietti d'occasione (auguri, ringraziamenti, condoglianze...)
- pubblicità
- documenti pervenuti per errore all'Ente, ma diretti ad altri Enti
- offerte e preventivi non espressamente richiesti dall'Ente
- ricevute di ritorno delle raccomandate AR
- richieste di rimborso spese e missioni
- richieste ferie e permessi
- tutti i documenti già soggetti a registrazione particolare dell'Amministrazione.
- messaggi generati da servizi automatizzati

6.6 Documenti soggetti a registrazione particolare (Repertoriazione)

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo generale e sono soggetti a registrazione particolare i documenti già oggetto di registrazione nelle Serie e nei Repertori come da Allegato 4.

I documenti soggetti a registrazione particolare costituiscono delle serie archivistiche, ciascuna delle quali deve essere corredata da un repertorio contenente le seguenti informazioni:

1. i dati identificativi di ciascun atto (persona fisica o giuridica che adotta il documento, data di adozione, oggetto, ecc.)
2. i dati di classificazione e fascicolazione
3. il numero di repertorio che è un numero progressivo, annuale
4. annotazioni.

6.7 Protocollo differito

Nel caso in cui non è possibile evadere la corrispondenza ricevuta nella medesima giornata lavorativa di ricezione, l'operatore del protocollo è tenuto a riportare obbligatoriamente nel Sistema di protocollo informatico, al momento della registrazione, la data di arrivo effettivo del documento. Se il documento in arrivo è informatico, tale procedimento non è necessario, in quanto il Sistema di protocollo informatico rileva automaticamente la data di arrivo effettivo della corrispondenza.

Se il documento in arrivo è analogico, occorre inserire manualmente la data e l'ora di arrivo effettivo del documento, se diversa dalla data di protocollo. Sul documento cartaceo verrà apposta la segnatura con i dati indicati nel paragrafo 6.6 a cui verrà aggiunta la data di arrivo effettivo e la dicitura "protocollo differito".

6.8 Registro giornaliero di protocollo

Il Responsabile della gestione documentale garantisce la corretta produzione del registro giornaliero di protocollo, costituito dall'elenco delle informazioni inserite con l'operazione di registrazione di protocollo nell'arco di uno stesso giorno.

Il registro giornaliero di protocollo è trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, al fine di garantirne l'immodificabilità del contenuto.

Poiché, ai sensi del paragrafo 3.1.5 delle *Linee guida AgID – GU 259/2020*, è consentito l'annullamento di protocolli o la rettifica dei dati non modificabili e poiché necessariamente tali variazioni comportano una modifica a posteriori del registro giornaliero di protocollo, già inviato in conservazione, l'Ufficio Protocollo provvede con cadenza annuale alla verifica dei registri giornalieri su cui sono stati effettuati annullamenti e provvede all'invio in conservazione del registro giornaliero degli annullamenti.

6.9 Registro (di protocollo) di Emergenza

Qualora per cause tecniche non sia possibile utilizzare il Sistema di Protocollo Informatico, il Responsabile della gestione documentale autorizza lo svolgimento, anche manuale, delle operazioni di registrazione di protocollo su un Registro di Emergenza. Su detto registro devono essere annotate, oltre a tutte le informazioni previste di regola per la registrazione del documento, la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione, nonché la data e l'ora del ripristino della funzionalità del sistema. Il modello di registro di emergenza da adottare è allegato al presente Manuale (allegato 9).

Nel caso in cui l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre ventiquattro ore, per cause di eccezionale gravità, il Responsabile della gestione documentale 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.

Per ogni giornata di 'registrazione di emergenza' è necessario riportare sul Registro di Emergenza il numero totale di operazioni registrate manualmente. La sequenza numerica utilizzata sul Registro di Emergenza, anche a seguito di successive interruzioni, deve comunque garantire l'identificazione univoca dei documenti registrati. Le informazioni relative ai documenti protocollati in emergenza devono essere inserite nel Protocollo Informatico, utilizzando un'apposita funzione di recupero dei dati, senza ritardo, al ripristino delle funzionalità del sistema stesso; durante la fase di ripristino, a ciascun documento registrato in emergenza viene attribuito un numero di protocollo del sistema informatico ordinario, che deve comunque mantenere stabilmente la correlazione con il numero utilizzato in emergenza.

6.11 Rilascio di ricevute di avvenuta registrazione, con limiti ed eccezioni

Le ricevute di avvenuta registrazione vengono rilasciate in base alle modalità di ricezione dei documenti:

- a) a persone fisiche e giuridiche che spediscono documenti informatici via PEC, vale la ricevuta di avvenuta consegna rilasciata dal Gestore del servizio di posta elettronica certificata;
- b) a persone fisiche e giuridiche che spediscono documenti informatici via EMAIL ordinaria su richiesta;
- c) a Pubbliche Amministrazioni che spediscono documenti informatici via PEC o altri sistemi di interscambio, viene rilasciata su richiesta una ricevuta di avvenuta registrazione nelle modalità indicate dall'allegato 6 delle Linee guida AgID – GU 259/2020.

Non viene rilasciata ricevuta di registrazione per documenti analogici ricevuti via posta.

Qualora il documento analogico venga consegnato a mano presso l'Ufficio protocollo, sulla copia che rimane all'utente viene apposto il timbro con la data di ricezione e si provvede in secondo momento all'effettiva protocollazione.

7. Descrizione del sistema di protocollo

Per una descrizione dettagliata del sistema di protocollo dell'Ente si rimanda all'allegato 7 denominato "Architettura del sistema di gestione documentale".

8. Archivio generale e Piano di Conservazione

8.1 Gestione documenti cartacei degli archivi di deposito

La letteratura scientifica di settore, individua nella vita di un archivio tre fasi sostanziali:

1. archivio corrente: è costituito dall'insieme dei documenti in corso d'uso ed è in continuo accrescimento;
2. archivio di deposito: è costituito dall'insieme dei documenti riguardanti pratiche concluse, in attesa di essere sottoposte alla selezione per lo scarto o la conservazione illimitata;
3. archivio storico: è costituito da tutte le pratiche già sottoposte alla selezione per la conservazione illimitata e che non sono state oggetto di scarto.

Tutti i documenti dal momento del loro inserimento nel Sistema Documentale dell'Ente, sono parte del demanio archivistico dell'A.P.S.P. Istituti Raggruppati e come tali sono assoggettati al regime proprio del demanio pubblico. In quanto beni culturali fin dall'origine, i singoli documenti e l'archivio nel suo complesso sono sottoposti a particolari tutele e garanzie, è pertanto necessario richiedere l'autorizzazione della Soprintendenza Archivistica per lo spostamento di documenti dell'archivio di deposito e dell'archivio storico, e per lo scarto di documentazione archivistica; inoltre, qualora abusivamente sottratti, i documenti del suo archivio sono rivendicabili senza limiti di tempo, purché si disponga di elementi che ne provino l'appartenenza (numeri di protocollo, indici di classificazione, descrizioni in inventari ecc.).

8.1.1 Il versamento dei fascicoli

Il versamento dei fascicoli relativi ad affari e procedimenti amministrativi conclusi o comunque non più utili ad una trattazione corrente avviene su autorizzazione dei Responsabili di Settore ciascuno per quanto di competenza.

Prima di eseguire qualsiasi intervento sulla documentazione è obbligatorio contattare il relativo Responsabile, il quale provvede ad effettuare un sopralluogo presso la sede dove sono conservati i fascicoli da versare.

In seguito, sulle indicazioni fornite dal Responsabile, si procede alla redazione dell'elenco di versamento.

8.1.2 La movimentazione dei fascicoli

Una volta che i fascicoli sono stati versati nell'Archivio dedicato, possono essere richiesti in consultazione e, se indispensabile, prelevati su autorizzazione del Responsabile di Settore competente.

La consultazione e il prelievo per personale interno all'Ente avviene attraverso la compilazione di un modulo di prelievo messo a disposizione dell'Ufficio protocollo. Il modulo viene inserito in sostituzione del fascicolo prelevato, come ricevuta di consegna.

Il prelievo di fascicoli è annotato su un apposito registro informatico dal personale dell'Ufficio protocollo che periodicamente può verificarne lo stato e richiedere la restituzione dei fascicoli affidati temporaneamente per la consultazione.

La consultazione e il prelievo da parte di soggetti esterni avviene esclusivamente attraverso apposita domanda di accesso civico, accesso civico generalizzato o accesso agli atti.

Il richiedente non può estrarre i documenti originali dal fascicolo, né alterarne l'ordine.

Non è consentito prelevare dall'archivio fogli sciolti o singole pagine, il prelievo avviene per unità archivistica (fascicolo, registro...).

8.2 Gestione dell'Archivio Storico

I documenti selezionati per la conservazione permanente sono trasferiti, contestualmente agli strumenti che ne garantiscono l'accesso, nella specifica sezione di archivio.

Il personale addetto alla tenuta dell'Archivio generale adempie agli obblighi di conservazione stabiliti dalla normativa vigente, garantendo la conservazione dei documenti in locali a norma e redigendo elenchi ed inventari delle serie e dei fondi attraverso schedatura analitica, previa autorizzazione della Soprintendenza per i beni archivistici.

9. Accesso ai documenti e tutela della riservatezza

L'A.P.S.P. Istituti Raggruppati garantisce il diritto di accesso a chiunque sia titolare di un interesse diretto, concreto e attuale corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento del quale è richiesto l'accesso. Il diritto di accesso è garantito altresì a soggetti portatori di interessi pubblici o diffusi, costituiti in associazioni o comitati.

L'A.P.S.P. Istituti Raggruppati, recependo le prescrizioni e i principi espressi dalla normativa in materia, adotta e aggiorna appositi regolamenti. Nello specifico, sono adottati i seguenti regolamenti:

1. Regolamento di accesso agli atti e ai documenti amministrativi (cosiddetto "accesso documentale") (approvato con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 5 del 13 febbraio 2017);
2. Regolamento in materia di accesso civico e accesso generalizzato (approvato con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 6 del 13 febbraio 2017);
3. Regolamento comunale sul diritto di accesso documentale, civico e generalizzato, approvato con Delibera di Consiglio n. 40/2020;
4. Regolamento di organizzazione (approvato con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 34 del 9 settembre 2019 e Deliberazione della Giunta comunale n. 290 del 27 novembre 2019).

Al fine di assolvere agli obblighi di pubblicità legale ai sensi della Legge 18 giugno 2009, n. 69, l'A.P.S.P. Istituti Raggruppati ha attivato un sistema di gestione dell'Albo on-line integrato nel sistema di protocollo e gestione documentale conforme ai requisiti previsti.

9.1 Amministrazione trasparente

In adempimento alla recente normativa in tema di trasparenza e accesso civico (d.lgs. 33/2013), il L'A.P.S.P. Istituti Raggruppati ha costituito apposita sezione di "Amministrazione trasparente" nel sito istituzionale, nella quale sono pubblicati dati, informazioni e documenti che riguardano l'organizzazione e le attività dell'amministrazione.

Attraverso apposita sottosezione di Amministrazione trasparente è possibile consultare l'elenco dei procedimenti amministrativi dell'A.P.S.P. Istituti Raggruppati.

Nelle forme previste dalla normativa pubblica, l'Ente pubblica ed aggiorna annualmente il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità ed il relativo stato di attuazione, come sottosezione del PIAO, indicando i responsabili della trasmissione e della pubblicazione dei documenti, delle informazioni e dei dati.

9.2 Procedure di accesso ai documenti e tutela della riservatezza

La consultazione dei documenti conservati presso l'Archivio di ciascun Ufficio dell'A.P.S.P. Istituti Raggruppati, avviene tramite due modalità di accesso:

1. accesso ai documenti per fini amministrativi
2. accesso ai documenti per fini di ricerca storica-scientifica.

9.2.1 Accesso ai documenti per fini amministrativi

Tutta la documentazione prodotta dell'A.P.S.P. Istituti Raggruppati nell'esercizio della sua attività amministrativa è accessibile per fini amministrativi, nel rispetto della normativa vigente e dello specifico regolamento comunale. In questa sede, con "accesso per fini amministrativi" si intendono anche le altre modalità di accesso indicate come accesso civico e accesso civico generalizzato.

9.2.2 Accesso ai documenti per fini di ricerca storica-scientifica

I documenti richiesti ai fini della ricerca storica-scientifica sono liberamente consultabili, ad eccezione di quelli indicati dal Capo III, art. 122 del *Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio*:

- documenti di carattere riservato relativi alla politica estera o interna dello Stato, che divengono consultabili 50 anni dopo la chiusura del fascicolo che li contiene;
- documenti contenenti dati particolari, che diventano consultabili 40 anni dopo la chiusura del fascicolo che li contiene;
- documenti contenenti taluni dati particolari, idonei a rivelare lo stato di salute o la vita sessuale o i rapporti riservati di tipo familiare, che diventano consultabili 70 anni dopo la chiusura del fascicolo che li contiene.

La consultazione dei documenti contenenti categorie particolari di dati personali e dati personali relativi a condanne e reati può essere autorizzata dalla Soprintendenza archivistica competente per territorio anche prima della scadenza dei termini prescritti dalla legge.

10. Approvazione e aggiornamento del manuale, norme transitorie e finali

Il presente Manuale è approvato dal Consiglio di Amministrazione con propria deliberazione ed è aggiornato, su proposta del Responsabile della gestione documentale, con le medesime modalità.

Gli aggiornamenti potranno rendersi necessari a seguito di:

1. adeguamenti normativi che rendano superate le prassi definite nel Manuale;
2. introduzione di nuove pratiche tendenti a migliorare l'azione amministrativa in termini di efficacia, efficienza e trasparenza;
3. inadeguatezza delle procedure rilevate nello svolgimento delle attività correnti.

Gli allegati al presente Manuale, che contengono indicazioni di dettaglio sulle procedure operative e sulle modalità di funzionamento dei sistemi gestionali, sono modificabili con Determinazione del Direttore o con provvedimento del Responsabile della gestione documentale.

In ottemperanza alla normativa vigente, il Manuale di gestione documentale e i suoi allegati sono pubblicati sul sito istituzionale dell'A.P.S.P. Istituti Raggruppati, nell'area "Amministrazione trasparente", come previsto dall'art. 9 del d.lgs. 33/2013 e dalle *Linee guida AgID – GU 259/2020*.

11. Elenco degli allegati

1. Glossario
2. Organigramma
3. Documenti soggetti a registrazione particolare
4. Piano di conservazione
5. Formati
6. Registro di emergenza
7. Architettura del sistema di gestione documentale