

Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia

ATS Insubria

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

## **Indice**

### Sezione 1 – Disposizioni Generali

1. Ambito di applicazione
2. Definizioni dei termini
3. Riferimenti normativi

### Sezione 2 – Articolazione e organizzazione delle strutture

1. Area organizzativa omogenea
2. Responsabilità della gestione dei flussi documentali e degli archivi
3. Articolazione dell'Azienda
4. Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi
5. Unicità del protocollo informatico
6. Modello operativo adottato per la gestione dei documenti

### Sezione 3 – Formazione dei documenti

1. Modalità di formazione dei documenti e contenuti minimi
2. Formazione dei documenti informatici
3. Formato dei documenti informatici
4. Metadati dei documenti informatici
5. Sottoscrizione dei documenti informatici
6. Documenti cartacei: originali, minute e copie
7. Documenti informatici: originali, duplicati e copie
8. Tutela della riservatezza
9. Manuale per la gestione della documentazione sanitaria e socio sanitaria/formazione dei documenti

### Sezione 4 – Ricezione dei documenti

1. Ricezione dei documenti su supporto analogico
2. Ricezione dei documenti informatici
3. Ricevute attestanti la ricezione dei documenti
4. Conservazione delle buste o altri contenitori di documentazione
5. Orari di apertura per il ricevimento della documentazione cartacea
6. Acquisizione dei documenti analogici o tramite copia informatica

### Sezione 5 – Registrazione dei documenti

1. Documenti ricevuti, spediti, interni
2. Documenti soggetti a registrazione di protocollo
3. Documenti non soggetti a registrazione obbligatoria di protocollo
4. Registrazione di protocollo dei documenti
5. Segnatura di protocollo
6. Annullamento e modifica delle registrazioni di protocollo
7. Differimento dei termini di registrazione
8. Registro giornaliero di protocollo
9. Registro di emergenza
10. Formazione dei registri e repertori informatici particolari

## Sezione 6 – Casi particolari

1. Documentazione soggetta a registrazione particolare
2. Documentazione di gare d'appalto
3. Documenti a carattere riservato, personale e/o confidenziale
4. Lettere/email anonime
5. Documenti con firma illeggibile
6. Documenti non firmati
7. Documenti pervenuti o inviati a mezzo fax
8. Corrispondenza con più destinatari
9. Allegati
10. Documentazione di competenza di altre amministrazioni o di altri soggetti
11. Documenti originali plurimi o in copia per conoscenza
12. Oggetti plurimi
13. Produzione seriale di documenti sulla base di un modello generale
14. Modelli pubblicati
15. Trasmissioni telematiche e servizi on-line per il cittadino
16. Documentazione sanitaria o socio sanitaria finalizzata all'erogazione di specifici servizi
17. Documentazione di organismi aventi sede presso l'azienda ma afferenti ad altri enti
18. Documentazione gestionale interna
19. Gestione delle password

## Sezione 7 – Gestione delle comunicazioni rilevanti telematiche (interne ed esterne)

1. Comunicazioni interne all'azienda
2. Comunicazioni dell'azienda verso i privati (persone fisiche e giuridiche)
3. Comunicazioni tra l'azienda ed altre pubbliche amministrazioni
4. Comunicazioni trasmesse da cittadini o altri soggetti privati
5. Regole per la ricezione e la gestione dei messaggi di posta elettronica certificata

## Sezione 8 – Assegnazione e classificazione dei documenti

1. Assegnazione
2. Modifica delle assegnazioni
3. Consegna dei documenti cartacei
4. Consegna dei documenti informatici
5. Classificazione dei documenti

## Sezione 9 – Fascicolazione dei documenti

1. Formazione ed identificazione dei fascicoli
2. Processo di formazione dei fascicoli
3. Modifica delle assegnazioni dei fascicoli
4. Fascicolo ibrido
5. Tenuta dei fascicoli dell'archivio corrente
6. Scambio di documenti o di fascicoli fra gli assetti aziendali

## Sezione 10 – Spedizione dei documenti destinati all'esterno

1. Spedizione dei documenti cartacei
2. Spedizione dei documenti informatici

#### Sezione 11 – Scansione dei documenti cartacei

1. Documenti soggetti a scansione
2. Processo di scansione

#### Sezione 12 – Conservazione dei documenti

1. Struttura dell'archivio
2. Responsabilità della conservazione dei documenti
3. Piano di conservazione dei documenti
4. Memorizzazione dei documenti informatici e delle rappresentazioni digitali dei documenti cartacei
5. Conservazione dei documenti informatici
6. Trasferimento delle unità archivistiche nell'archivio di deposito
7. Selezione e scarto dei documenti
8. Trasferimento dei fascicoli nell'archivio storico
9. Manuale della documentazione sanitaria e socio sanitaria / conservazione

#### Sezione 13 – Accesso

1. Accessibilità al sistema di gestione documentale e livelli di riservatezza
2. Accesso esterno
3. Accesso, fruibilità e condivisione di dati con altre pubbliche amministrazioni

#### Sezione 14 – Disposizioni finali

1. Approvazione, integrazioni, modifiche ed aggiornamenti del manuale
2. Pubblicazione del manuale

## **Allegati**

- Allegato 1 Glossario
- Allegato 2 Normativa di riferimento
- Allegato 3 Deliberazione del Direttore Generale n. del (Istituzione Area Organizzativa Omogenea e Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi – Nomina Responsabile della gestione documentale, Responsabile del protocollo informatico, Responsabile della conservazione documenti analogici e Responsabile della conservazione dei documenti informatici)
- Allegato 4 Abilitazione all'accesso al sistema di gestione documentale e protocollo informatico
- Allegato 5 Piano di conservazione
- Allegato 6 Titolario di classificazione e massimario di scarto della documentazione del sistema sanitario e socio sanitario regionale lombardo (approvato con D.G.R. X/325 del 27.06.13 ed aggiornato con Decreto della Direzione Generale Salute n. 1575 del 03.03.15 e della Direzione Generale Welfare n. 11466 del 17.12.15, quest'ultimo adottato con Deliberazione del Direttore Generale n.171 del 31.03.16) – Manuale per la gestione della documentazione sanitaria e sociosanitaria, approvato con D.G.R. n. IX/4659 del 09.01.13 e "Approvazione delle linee guida per la gestione della documentazione socio-sanitaria degli enti del servizio sociosanitario lombardo, a seguito delle modifiche introdotte dalla L.R. n. 23/2015", approvate con D.G.R. n. X/5647 del 03.10.16.
- Allegato 7 Caselle posta elettronica certificata (P.E.C.)
- Allegato 8 Documenti esclusi dalla protocollazione e documenti soggetti a registrazione particolare
- Allegato 9 Linee guida di scrittura per la protocollazione
- Allegato 10 Registro di emergenza
- Allegato 11 Criteri generali per la formazione dei fascicoli
- Allegato 12 Elenco degli uffici protocollo decentrati e delle tipologie di documenti in ingresso assegnati direttamente dagli stessi
- Allegato 13 Piano per la sicurezza informatica, Disaster Recovery e Continuità Operativa
- Allegato 14 Linee guida per l'utilizzo dei sistemi informatici e telematici aziendali
- Allegato 15 Manuale di conservazione del conservatore esterno (Enerj Srl)

## Sezione 1 – **Disposizioni Generali**

### 1. Ambito di applicazione

Il presente manuale è adottato ai sensi degli articoli 3 e 5 del D.C.P.M. 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" e 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'ATS dell'Insubria (d'ora in poi Agenzia), sia per la sede centrale che per tutte le strutture decentrate.

Esso descrive il sistema di gestione, anche ai fini della conservazione, dei documenti informatici e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la gestione documentale.

Regolamenta inoltre le fasi operative per la gestione informatica dei documenti, nel rispetto della normativa vigente in materia di trasparenza degli atti amministrativi, di tutela della privacy e delle politiche di sicurezza.

### 2. Definizioni dei termini

Per quanto riguarda la definizione dei termini, che costituisce la corretta interpretazione del dettato del presente manuale, si rimanda, per quanto non specificato di seguito, al glossario (V. allegato n. 1).

### 3. Riferimenti normativi

L'Agenzia si attiene alla normativa vigente in materia di gestione dei documenti: la normativa di riferimento è comunque indicata nell'allegato n. 2.

## Sezione 2 – **Articolazione e organizzazione delle strutture**

### 1. Area organizzativa omogenea

Ai fini della gestione dei documenti, l’Agenzia viene considerata come un’unica Area organizzativa omogenea (d’ora in poi AOO), composta dall’insieme di tutte le unità organizzative, come stabilito con deliberazione aziendale (vedi deliberazione del Direttore Generale n. del , di cui all’allegato n. 3).

A tale AOO viene assegnato il codice identificativo “ATSIN”, in forma estesa “Agenzia di tutela della salute dell’Insubria”.

### 2. Responsabilità della gestione dei flussi documentali e degli archivi

I Dirigenti/Responsabili delle singole unità organizzative, su delega del Legale Rappresentante, sono garanti, in conformità alle disposizioni di cui al presente manuale, della gestione dei documenti, dalla fase della loro formazione a quella della loro conservazione e dell’accesso agli archivi correnti, anche nel caso in cui le modalità di gestione dovessero comportare l’esternalizzazione di determinati servizi.

Ogni azione amministrativa comporta la produzione, la tenuta e la conservazione di documentazione archivistica. Il Dirigente preposto ad ogni unità organizzativa è pertanto responsabile della gestione documentaria in conformità alle disposizioni del presente manuale.

Forme e modalità di conservazione sono disciplinate nell’allegato n. 5.

### 3. Articolazione dell’Agenzia

Ai sensi e nei termini di cui all’organigramma contenuto nel Piano di organizzazione aziendale strategico vigente l’Agenzia si articola in:

- Dipartimenti
- Distretti
- Distretti Veterinari
- Unità Operative Complesse
- Unità Operative Semplici
- Unità Operative a valenza Dipartimentale
- Uffici

### 4. Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi

Nell’ambito dell’AOO, ai sensi dell’art. 61 comma 1, del D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445, è istituito un Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi (d’ora in poi SPIFA), individuato con deliberazione del Direttore Generale (V. allegato n. 3).

Il Servizio ha competenza sulla gestione dell’intera documentazione archivistica, ovunque trattata, distribuita o conservata dall’Agenzia, ai fini della sua corretta registrazione, classificazione, conservazione, selezione ed ordinamento.

Il Servizio ha valenza interna, come supporto all’attività amministrativa, e valenza esterna quale servizio pubblico di accesso alla documentazione dell’archivio storico, ai

sensi del D.Lgs. 22.01.2004 n. 42, sia per fini amministrativi sia per fini storici e culturali.

Ai sensi del D.Lgs. 42/2004 e del D.P.R. 445/2000, l'Agenzia individua nell'Archivio una funzione essenziale per garantire la certezza, la semplificazione e la trasparenza dell'agire amministrativo, il reperimento di informazioni affidabili sotto il profilo giuridico, la tutela della memoria storica dell'Agenzia ed il diritto di tutti i cittadini all'accesso all'informazione, alla formazione ed allo sviluppo della conoscenza.

L'archivio ed i singoli documenti dell'Agenzia sono beni archivistici: obbediscono pertanto alle disposizioni legislative di cui all'art. 2 ed all'art. 10 comma 2 del D.Lgs. 42/2004.

L'archivio, pur nella distinzione delle fasi di vita dei documenti, della loro valenza giuridica e storica e delle suddivisioni di cui al Paragrafo 12.1, è da ritenersi logicamente unico e funzionalmente integrato.

Al Responsabile del protocollo informatico (che fa capo allo SPIFA) sono affidati i compiti di cui all'art. 61 comma 3 del D.P.R. 445/2000 e all'art. 4 del D.P.C.M. 03.12.2013.

In particolare:

- a) Attribuisce e provvede periodicamente ad aggiornare le autorizzazioni per l'accesso alle funzioni della procedura, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione ed abilitazioni all'inserimento ed alla modifica delle informazioni inserite nel sistema di protocollo informatico;
- b) Garantisce che le operazioni di registrazione di protocollo, classificazione ed indicizzazione dei documenti si svolgano nel rispetto delle disposizioni della normativa vigente, anche fornendo indicazioni agli uffici protocollo decentrati e alle singole unità di protocollazione abilitate circa le modalità di trattamento delle informazioni da inserire nel sistema;
- c) Garantisce in collaborazione con i Sistemi Informatici la corretta produzione e la conservazione del registro di protocollo di cui all'art. 53;
- d) Cura che la funzionalità del sistema, in caso di guasti o anomalie, sia ripristinata entro 24 ore dal blocco delle attività e, comunque, nel più breve tempo possibile in collaborazione con i Sistemi Informatici;
- e) Assicura, in collaborazione con Sistemi Informatici, che il sistema di protocollo informatico consenta la conservazione ed il back-up delle informazioni inserite nel sistema;
- f) Conserva il registro di emergenza dell'ufficio protocollo generale e fornisce indicazioni agli operatori delle singole unità di protocollazione abilitate circa l'utilizzo e la corretta conservazione dei registri di emergenza di loro pertinenza, nonché il recupero dei dati in essi inseriti nel sistema di protocollo informatico;
- g) Autorizza le operazioni di annullamento, previa richiesta scritta e motivata del richiedente oppure, se del caso, d'ufficio;
- h) Garantisce il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali e le attività di gestione degli archivi;

Il Responsabile della gestione documentale, d'intesa con il Responsabile dei Sistemi Informatici, coadiuva il Responsabile della Conservazione nello svolgimento delle funzioni definite all'art. 7 del D.P.C.M. 13 novembre 2014, tra cui la predisposizione e l'aggiornamento del Manuale della Conservazione, garantendo la conservazione integrata dei documenti e delle informazioni di contesto generale, prodotte sia nelle fasi di gestione sia in quelle di conservazione degli stessi.

## 5. Unicità del protocollo informatico

Nell'ambito dell'AOO la numerazione delle registrazioni di protocollo è unica e progressiva, senza distinzione tra i tre tipi di documenti (in entrata, in uscita e interni). Essa si chiude al 31 dicembre di ciascun anno solare e ricomincia all'inizio dell'anno successivo.

Ciascun documento deve essere identificato mediante l'assegnazione di un unico numero di protocollo e non è consentita l'attribuzione del medesimo numero ad altri documenti, per quanto strettamente correlati tra loro.

Il sistema informatico utilizza per il calcolo dell'ora il protocollo NTP (network time protocol).

## 6. Modello operativo adottato per la gestione dei documenti

Per la gestione dei documenti è adottato un modello operativo di tipo decentrato, che prevede la partecipazione di più unità di protocollazione ed uffici abilitati a svolgere le operazioni secondo le abilitazioni loro attribuite (V. allegato n. 4).

Nello specifico sono individuate le seguenti unità di protocollazione:

- Ufficio protocollo generale, istituito presso la sede legale dell'Agenzia;
- Uffici protocollo decentrati, individuati presso le sedi territoriali ed alcune unità organizzative;
- Unità di protocollazione abilitate (UPA), individuate presso tutte le unità organizzative aziendali.

La documentazione dell'Agenzia è conservata secondo le seguenti modalità:

- Depositi cartacei: l'archivio corrente, di deposito e storico sono conservati presso le unità organizzative, nei locali a disposizione dell'Agenzia (di proprietà, in affitto o in comodato, ma comunque a norma): l'elenco dei locali destinati ad archivio è depositato presso l'UOC Gestione Tecnico Patrimoniale, mentre l'archivio delle ricette si trova invece presso una struttura esterna (comunque a norma).
- Depositi informatici: sono gestiti secondo le modalità descritte nel piano per la sicurezza informatica (V. allegato n. 13).

## Sezione 3 – **Formazione dei documenti**

### **3.1 Modalità di formazione dei documenti e contenuti minimi**

Le modalità di formazione dei documenti, la loro struttura, il loro formato e gli altri elementi base sono determinati dalla Direzione Aziendale e da quanto previsto dal presente Manuale. Per quanto riguarda i documenti informatici, la loro produzione è regolata sulla base di modelli *standard* presenti nel sistema informatico di gestione documentale.

Indipendentemente dal supporto su cui viene formato, il contenuto minimo di ciascun documento deve comunque garantire la presenza delle seguenti informazioni:

- denominazione e logo dell’Agenzia (per quanto riguarda i documenti su supporto cartaceo si utilizza il formato predisposto dall’Agenzia);
- indicazione dell’ unità organizzativa che ha prodotto il documento;
- indirizzo e recapiti completi (via, numero civico, codice avviamento postale, città, sigla della provincia, numero di telefono, indirizzo di posta elettronica certificata dell’Agenzia);
- luogo e data (giorno, mese, anno);
- destinatario;
- oggetto del documento, sufficientemente esaustivo del testo (ogni documento deve trattare un solo oggetto);
- classificazione (titolo, classe, sottoclasse e fascicolo);
- numero degli allegati, se presenti;
- numero di protocollo;
- testo del documento;
- sottoscrizione autografa o elettronico/digitale del Dirigente Responsabile (o del funzionario delegato);
- indicazione del Responsabile del procedimento (Legge 7 agosto 1990 n. 241 e ss. mm. e ii.);
- indicazione dell’estensore/referente per la pratica.

Per quanto riguarda la formazione della documentazione sanitaria e socio-sanitaria si rimanda al relativo manuale, approvato con DGR n. 4659 del 09.01.2013. (V. allegato n. 6)

### **3.2 Formazione dei documenti informatici**

L’Agenzia forma gli originali dei propri documenti con mezzi informatici secondo le regole tecniche di cui all’art. 71 del CAD, mediante l’utilizzo di appositi strumenti software.

### **3.3 Formato dei documenti informatici**

I documenti informatici prodotti dall’Agenzia, indipendentemente dal *software* utilizzato, prima della loro sottoscrizione con firma elettronico/digitale, sono convertiti in uno dei formati *standard* previsti dalla normativa vigente in materia di conservazione, al fine di garantire la loro inalterabilità durante le fasi di accesso e conservazione, nonché l’immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura, come previsto dal Piano per la sicurezza informatica e “Disaster Recovery” (V. allegato n. 13) e dalle norme vigenti in tema di conservazione sostitutiva.

L’Agenzia, per la formazione dei documenti informatici, delle copie e degli estratti informatici adotta i seguenti formati: PDF, PDF/A.

I documenti ricevuti in un formato diverso da quelli prescritti dal presente Manuale, se sottoscritti con firma digitale sono recepiti dal sistema e convertiti in uno dei formati *standard* previsti.

### **3.4 Metadati dei documenti informatici**

Al documento informatico è associato l'insieme minimo dei metadati, con riferimento all'allegato 5 delle regole tecniche del CAD.

L'insieme minimo dei metadati è il seguente:

- identificativo univoco e persistente e/o numero di protocollo;
- data di chiusura e/o di protocollazione;
- oggetto;
- soggetto produttore, identificazione/codice univoche che identifica l'Agenzia;
- destinatario;
- numero allegati e descrizione
- impronta digitale.

### **3.5 Sottoscrizione dei documenti informatici**

La sottoscrizione dei documenti è ottenuta con un processo di firma elettronico/digitale conforme alle disposizioni di legge.

L'Agenzia utilizza:

- firma elettronica semplice;
- firma elettronica qualificata;
- firma digitale.

La firma elettronica semplice, utilizzata per i flussi di processo aventi rilevanza esclusivamente interna per i quali si rinvia alla Sezione 7, si basa su un sistema centralizzato LDAP. Le credenziali sono assegnate personalmente a ciascun dipendente, che ne deve garantire la custodia e l'utilizzo secondo quanto previsto dal Piano per la sicurezza informatica (V. allegato n. 13) e dalle Linee guida per l'utilizzo dei sistemi informatici aziendali (V. allegato n. 14).

Per quanto concerne la firma elettronica qualificata e la firma digitale, l'Agenzia utilizza la carta SISS, avvalendosi dei servizi di certificazione offerti da Lombardia Informatica S.p.A., iscritta nell'elenco dei certificatori di cui all'art. 8 del DPR 513/2007.

### **3.6 Documenti cartacei: originali, minute e copie**

Per ogni documento cartaceo destinato ad essere spedito in originale vengono scritti tanti esemplari quanti sono i destinatari.

L'originale rappresenta la redazione definitiva, perfetta ed autentica negli elementi sostanziali e formali di cui al Paragrafo 3.1.

L'originale del documento è unico, salvo i casi dove è previsto un originale multiplo (contratti, convenzioni, ecc.).

La minuta rappresenta la redazione definitiva del documento da conservare "agli atti". Essa porta la firma autografa ed è conservata nel fascicolo del procedimento al quale si riferisce o nell'apposita serie documentaria. Anche sulla minuta è apposta la segnatura di protocollo a cura della struttura emittente.

Qualora si renda necessario, per ragioni amministrative, si possono produrre copie di un medesimo documento. Su ciascuna copia va apposta la dicitura "copia" a cura della struttura.

Le copie trasmesse per ragioni amministrative ad altre unità organizzative sono conservate per tutto il tempo necessario allo svolgimento del procedimento cui il documento si riferisce e quindi eliminate secondo le norme previste dal massimario di scarto (V. allegato n. 6).

Per quanto riguarda il regime giuridico delle copie informatiche di documento analogico/cartaceo, si rimanda agli articoli 23-ter c. 3 del CAD (copie informatiche di

documenti formati in origine su supporto analogico, da intendersi quale "*documento informatico avente contenuto identico a quello del documento da cui è tratto*" ) e all'art. 22 c. 2 del CAD (copie per immagine su supporto informatico di documento analogico, da intendersi quale "*documento informatico avente contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto*").

### **3.7 Documenti informatici: originali, duplicati, copie**

Gli atti formati con strumenti informatici, i dati e i documenti informatici, comunque detenuti dall'Agenzia, costituiscono informazione primaria ed originale da cui è possibile effettuare, su diversi tipi di supporto, duplicati, copie ed estratti, nei termini e per gli usi consentiti dalla legge.

Le stesse, così come gli estratti, hanno la stessa efficacia probatoria dell'originale da cui sono tratte, quando la loro conformità all'originale non è espressamente disconosciuta o qualora risulti attestata nelle forme di cui agli artt. 23 e 23-*bis* del CAD.

### **3.8 Tutela della riservatezza**

I documenti, le banche dati, il protocollo e gli altri registri, sono prodotti in modo da tutelare la riservatezza dei dati personali, dei dati sensibili e dei dati giudiziari ai sensi della normativa vigente.

Per quanto riguarda la tutela dei dati contenuti nella documentazione sanitaria e socio-sanitaria, si rimanda al relativo manuale approvato con DGR n. 4659 del 09.01.2013 (V. allegato n. 6).

### **3.9 Manuale per la gestione della documentazione Sanitaria e Socio Sanitaria/formazione dei documenti**

Per quanto attiene alla formazione dei documenti Sanitari e Socio sanitari ed, in particolare, agli aspetti inerenti i requisiti funzionali e di contenuto, si fa rinvio al "Manuale per la gestione della documentazione Sanitaria e Sociosanitaria della Regione Lombardia" di cui alla D.G.R. n. IX/4659 del 09/01/2013 (V. allegato n. 6).

## Sezione 4 – **Ricezione dei documenti**

### **4.1 Ricezione dei documenti su supporto analogico**

I documenti su supporto analogico possono pervenire all'Ufficio Protocollo (generale o decentrato) attraverso una delle seguenti modalità:

- a) servizio postale (prioritaria, raccomandata, celere, corriere espresso, ecc.);
- b) fax;
- c) consegna diretta all'ufficio protocollo (o agli uffici abilitati al ricevimento della documentazione);

Ad eccezione dei casi particolari descritti nella Sezione 6, la corrispondenza recapitata presso la Sede Aziendale – indirizzata genericamente alla "ATS dell'Insubria" oppure a specifiche unità organizzative o ai singoli dipendenti – viene aperta, timbrata con la data del giorno corrente, suddivisa per tipologie, e quindi protocollata, salvo eccezioni, nella medesima giornata.

La corrispondenza indirizzata ai Direttori che riporta la dicitura "riservata" o "personale" o simili viene trattata secondo quanto previsto alla sezione 6.3.

### **4.2 Ricezione dei documenti informatici**

Le comunicazioni ed i documenti informatici sono valide ai fini del procedimento amministrativo una volta che ne sia accertata la loro provenienza e siano prodotti con formati standard previsti dalla normativa vigente.

I documenti ricevuti in un formato diverso da quelli prescritti dal presente manuale, nonché cartelle o documenti in formati di compressione (.zip, .rar, .7-zip, .ace, ...), sono recepiti dal sistema: è compito del Responsabile del procedimento richiedere, ove ritenuto necessario, il reinvio del documento in uno dei formati standard previsti.

I documenti informatici possono pervenire all'ufficio protocollo generale (o decentrato) attraverso:

- posta elettronica certificata (PEC): casella istituzionale di posta elettronica certificata [protocollo@pec.ats-insubria.it](mailto:protocollo@pec.ats-insubria.it) e/o altre caselle PEC abilitate alla protocollazione in ingresso, i cui indirizzi sono pubblicati sul sito web all'indirizzo <http://www.ats-insubria.it>;
- posta elettronica ordinaria (PEO): casella istituzionale di posta elettronica [protocollo@ats-insubria.it](mailto:protocollo@ats-insubria.it)
- trasmissione su supporto rimovibile (ad es.: Cd-Rom, DVD, *pen-drive*, ecc...);

I documenti informatici eventualmente pervenuti ad unità organizzative non abilitate alla protocollazione devono essere inoltrati, se del caso, alle caselle PEC a ciò abilitate.

Sono inoltre istituite e pubblicate sul sito aziendale le caselle PEC di cui all'Allegato n. 7, la cui gestione è affidata alla responsabilità dei Dirigenti Responsabili degli unità organizzative intestatarie delle stesse, i quali devono ottemperare agli obblighi di cui al Paragrafo 5.2.

L'applicativo di protocollo e gestione documentale utilizzato dall'Agenzia è un *software PEC compliant*, in grado cioè di garantire anche la ricezione/spedizione dei messaggi di PEC in regime di interoperabilità, nonché di assicurare:

- la registrazione automatica, con contestuale classificazione e fascicolazione, dei messaggi o dei documenti principali ad essi allegati (con parziale intervento dell'operatore nella compilazione di alcuni campi);
- la classificazione e fascicolazione di tutti gli oggetti legati al messaggio di PEC, quali le ricevute, gli avvisi di anomalia, ecc.;
- la conservazione di tutti gli oggetti digitali in idonei formati, non proprietari ed aperti;
- la trasmissione di messaggi di PEC in partenza, per i dipendenti a ciò abilitati.

#### **4.3 Ricevute attestanti la ricezione dei documenti**

La ricevuta della consegna di un documento analogico, laddove richiesta, e' costituita dalla fotocopia, prodotta dall'interessato, del primo foglio del documento stesso, con un timbro che attesti il giorno della consegna.

Per la corrispondenza consegnata da vettori postali, viene timbrata la bolletta di consegna con timbro datario e firma dell'addetto ricevente.

Nel caso di ricezione dei documenti informatici, per esempio PEC, la notifica al mittente dell'avvenuto ricevimento è assicurata dal sistema elettronico.

#### **4.4 Conservazione delle buste o altri contenitori di documentazione**

Le buste dei documenti pervenuti si inoltrano sempre agli uffici destinatari e vengono conservate unitamente ai documenti in esse contenute.

#### **4.5 Orari di apertura per il ricevimento della documentazione cartacea**

Gli uffici abilitati al ricevimento dei documenti sono delegati dal Responsabile della gestione documentale all'apertura di tutta la corrispondenza analogica ed informatica pervenuta all'Agenzia, salvo i casi particolari specificati nella sezione n. 8.

L'apertura di peculiari tipologie documentali, anche oggetto di registrazione particolare, è delegata ai Responsabili di procedimento.

Gli orari di apertura dell'ufficio protocollo generale (e di quelli decentrati) sono pubblicati sul sito *Internet* dell'Agenzia all'indirizzo: <http://www.ats-insubria.it>.

#### **4.6 Acquisizione dei documenti analogici o tramite copia informatica**

L'Agenzia può acquisire i documenti analogici attraverso la copia per immagine su supporto informatico di un documento originale analogico e/o attraverso la copia informatica di un documento originale analogico.

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. Affinchè le copie non siano disconoscibili, esse devono essere firmate da un pubblico ufficiale.

I documenti informatici e/o le immagini digitali dei documenti cartacei acquisite con lo scanner sono resi disponibili alle strutture tramite il sistema informatico di gestione documentale.

Il processo di scansione della documentazione cartacea è descritto nella sezione 11.

La copia informatica di un documento analogico, è acquisita nel sistema mediante processi e strumenti che assicurino che il documento informatico abbia contenuto identico a quello del documento analogico da cui è tratto.

L'unitarietà è garantita dal sistema mediante il numero di protocollo, l'indice di classificazione ed il numero di repertorio del fascicolo.

## Sezione 5 – **Registrazione dei documenti**

### 5.1 Documenti ricevuti, spediti, interni

In relazione alle modalità di produzione, ricezione o acquisizione al patrimonio documentale dell’Agenzia, i documenti si distinguono in:

- a) documenti ricevuti (“Arrivo”);
- b) documenti spediti (“Partenza”);
- c) documenti interni, informali e formali.

#### Documenti ricevuti (in arrivo)

I documenti ricevuti sono tutti i documenti ricevuti dall’ATS nell’espletamento della propria attività, provenienti da soggetti (persone fisiche o persone giuridiche, pubbliche e private) esterni all’Agenzia. Sono da considerarsi soggetti esterni anche i dipendenti ATS, qualora inoltrino documentazione di carattere personale o comunque non direttamente connessa all’espletamento delle loro funzioni.

#### Documenti spediti (in partenza)

I documenti spediti sono tutti i documenti prodotti dall’ATS nell’espletamento della propria attività e destinati, per competenza, a soggetti esterni (persone fisiche o giuridiche, pubbliche e private) all’Agenzia.

#### Documenti interni

I documenti interni sono prodotti, mantenuti e destinati, per competenza, ad altre unità organizzative interne all’Agenzia.

I documenti interni si distinguono in:

- a) informali: di norma sono documenti di lavoro di natura non ufficiale, temporanea e/o interlocutoria, a preminente carattere informativo/operativo/preparatorio (ad es.: scambio di prime bozze di documenti senza annotazioni significative, convocazioni e verbali di incontri interni ad un’unità organizzativa o comunque non caratterizzati da particolare ufficialità, memorie informali, brevi appunti, indicazioni operative del Dirigente dell’unità organizzativa, ecc...);
- b) formali: sono quei documenti aventi rilevanza giuridico-probatoria, di norma redatti dal personale nell’esercizio delle proprie funzioni ed al fine di documentare fatti inerenti all’attività svolta ed alla regolarità dell’azione dell’Agenzia o qualsiasi altro documento dal quale possano nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi. Si tratta, inoltre, di documenti contenenti indirizzi, interpretazioni, comunicazioni ufficiali in ordine ad atti dell’Agenzia, pianificazione e programmazione delle attività, indicazioni generali su processi/procedimenti/attività.  
Tutta la corrispondenza avente carattere formale, deve essere protocollata e successivamente notificata e assegnata unicamente per via telematica, utilizzando l’applicativo di gestione documentale, riservando ogni altra forma di trasmissione a casi eccezionali e straordinari.

## 5.2 Documenti soggetti a registrazione di protocollo

Tutti i documenti prodotti e ricevuti dall'Agenda, sia analogici che informatici, sono registrati al protocollo, ad eccezione di quelli indicati successivamente ( 5.3 e Sezione 6).

Salvo quanto previsto nella successiva Sezione 6, sono eliminati tutti i sistemi di registrazione dei documenti alternativi al protocollo informatico.

## 5.3 Documenti *non* soggetti a registrazione obbligatoria di protocollo

Ai sensi dell'art. 53, comma 5, del DPR 445/2000, sono esclusi dalla registrazione di protocollo:

- gazzette ufficiali, bollettini ufficiali, notiziari della pubblica amministrazione;
- note di ricezione delle circolari e di altre disposizioni;
- materiale statistico;
- atti preparatori interni;
- giornali, riviste, materiale pubblicitario, stampe varie, plichi di libri, *depliant*;
- biglietti augurali, inviti a manifestazioni e documenti di occasione vari che non attivino procedimenti amministrativi.

Non sono inoltre soggetti a registrazione di protocollo i documenti aziendali riportati nell'Allegato n. 8, nonché i documenti interni informali come definiti al precedente articolo 5.1. Al di fuori delle suddette tipologie documentali, il Responsabile del procedimento si assume la responsabilità di eventuali ulteriori esclusioni dalla registrazione.

## 5.4 Registrazione di protocollo dei documenti

La registrazione di protocollo di un documento è eseguita dopo averne verificato l'autenticità, la provenienza e l'integrità; con particolare riguardo ai documenti prodotti dall'Agenda, non è consentita la registrazione di protocollo in assenza del documento a cui la registrazione si riferisce, né in presenza di documenti non sottoscritti.

La registrazione dei documenti ricevuti, spediti e interni è effettuata in un'unica operazione, utilizzando le apposite funzioni previste dal sistema di protocollo ("Arrivo", "Partenza", "Interno").

I requisiti necessari di ciascuna registrazione di protocollo sono:

- numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- mittente o destinatario dei documenti ricevuti o spediti, registrato in forma non modificabile;
- oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
- data e numero di protocollo dei documenti ricevuti, se disponibili;
- impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica, registrato in forma non modificabile;
- identificativo di chi ha protocollato il documento e unità organizzativa di appartenenza;
- classificazione (v. Titolare di classificazione, Allegato n. 8) per i documenti interni ed in partenza (per quelli in arrivo viene effettuata da ciascuna delle strutture assegnatarie);
- assegnazione.

Inoltre possono essere aggiunti:

- data di arrivo;
- allegati (numero e descrizione);
- mezzo di ricezione/spedizione (posta prioritaria, raccomandata, fax, PEC, PEO, ecc.);
- estremi provvedimento differimento termini di registrazione;
- tipo documento;
- elementi identificativi del procedimento amministrativo, se necessario;
- eventuali altre informazioni connesse al documento.

Al fine di uniformare le modalità di redazione dei protocolli e delle anagrafiche del sistema informatico, consentendo così il facile reperimento dei dati documentali registrati, sono riportate nell'Allegato n. 9 le "Linee guida di scrittura per la protocollazione", alle quali tutti gli operatori di protocollo sono tenuti ad attenersi.

Una volta salvato il *report* di protocollazione, il sistema genera automaticamente un numero progressivo, che rappresenta il numero di protocollo attribuito al documento.

Il numero progressivo di protocollo è un numero ordinale costituito da sette cifre numeriche.

L'insieme delle registrazioni effettuate costituisce il *Registro di protocollo*, 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 si configura come *atto pubblico di fede privilegiata*; da ciò deriva che il dipendente dell'Agenzia che opera nel sistema di protocollazione assume la qualità di pubblico ufficiale; chiunque intenda contestare la veridicità di una o più registrazioni contenute nel protocollo dell'Agenzia è tenuto a proporre querela di falso in base all'art. 221 del codice di procedura civile.

### 5.5 Segnatura di protocollo

La segnatura di protocollo apposta o associata al documento è effettuata contemporaneamente alla registrazione di protocollo con apposita etichetta.

I requisiti necessariamente presenti sull'etichetta di protocollo sono:

- a) codice identificativo dell'Agenzia;
- b) codice identificativo dell'Area Organizzativa Omogenea;
- c) data di protocollo;
- d) numero di protocollo (anteponendo al numero ordinale una successione di simboli "zero", fino a costituire le sette cifre richieste);
- e) indice di classificazione (per i documenti interni ed in partenza).

Per i documenti informatici trasmessi ad altre pubbliche amministrazioni attraverso sistemi di interoperabilità, i dati relativi alla segnatura di protocollo sono contenuti, un'unica volta nell'ambito dello stesso messaggio, in un *file* conforme alle specifiche dell'*Extensible Markup Language* (XML) e compatibile con il *Document Type Definition* (DTD).

Qualora la segnatura di protocollo riguardi documentazione la cui presentazione è soggetta a termini di scadenza (domande di concorso, bandi/avvisi pubblici, selezioni, appalti ecc.), sul documento consegnato direttamente all'ufficio protocollo nel giorno di scadenza stabilito, in aggiunta alla segnatura viene specificato l'orario di consegna nel caso in cui il documento pervenga oltre la scadenza stabilita.

### 5.6 Annullamento e modifica delle registrazioni di protocollo

Le registrazioni di protocollo possono essere annullate a seguito di motivata richiesta scritta (dell'operatore protocollante) o per iniziativa dello stesso Responsabile.

Nella richiesta di annullamento (da inviare all'indirizzo di posta elettronica del Responsabile dell'Ufficio Protocollo) va specificato il numero di protocollo da annullare e i motivi dell'annullamento.

L'operazione di annullamento è eseguita con le modalità di cui all'art. 54 del DPR 445/2000.

Solo il Responsabile dell'Ufficio Protocollo (o eventuale suo delegato) è autorizzato ad annullare i numeri di protocollo.

Non è possibile annullare il solo numero di protocollo e mantenere valide le altre informazioni della registrazione.

Il sistema di protocollo e gestione documentale permette a qualunque utente abilitato la modifica dei dati inseriti ("annullamento parziale"), ad eccezione dei dati registrati dal sistema in forma immodificabile (numero di protocollo, data di protocollo e data di arrivo del documento). La modifica va operata principalmente nelle ipotesi di errore materiale compiuto nell'immissione dei dati.

Ogni operazione compiuta su ciascuna scheda di protocollo (dalla semplice visualizzazione, fino all'assegnazione ed alle eventuali modifiche, fino all'annullamento) viene puntualmente registrata nella "storia" del protocollo. Tali registrazioni restano indissolubilmente legate alla

scheda di protocollo e non possono essere cancellate, conservando permanentemente in memoria i motivi, la data, l'ora e l'autore degli interventi.

#### **5.7 Differimento di termini di registrazione**

Le registrazioni di protocollo dei documenti ricevuti sono effettuate in giornata da parte delle unità di protocollazione abilitate e comunque non oltre le quarantotto ore lavorative dal ricevimento dei medesimi, conferendo valore al timbro datario d'arrivo.

Eccezionalmente, il Responsabile dell'Ufficio Protocollo può autorizzare la registrazione in tempi successivi, fissando comunque un limite di tempo entro il quale devono essere protocollati: ai fini giuridici, per i documenti analogici i termini decorrono dalla data di ricezione riportata sugli stessi (tramite apposito timbro), mentre per i documenti informatici è il sistema informatico che tiene traccia del ricevimento dei documenti.

#### **5.8 Registro giornaliero di protocollo**

L'insieme delle informazioni inserite dagli operatori abilitati nel sistema informatico costituisce il registro giornaliero di protocollo.

Il registro giornaliero di protocollo è trasmesso entro la giornata lavorativa successiva (in modo automatico) al sistema di conservazione, ai sensi del D.P.C.M. del 03/12/2013 e secondo il piano di conservazione (V. allegato n. 5).

Delle registrazioni del protocollo informatico è sempre possibile estrarre evidenza analogica, utilizzando apposita funzione prevista dal software.

#### **5.9 Registro di emergenza**

Nel caso di inconvenienti tecnici che dovessero verificarsi sui collegamenti telematici o comunque sul funzionamento del sistema di protocollo, il Responsabile dell'Ufficio Protocollo autorizza lo svolgimento delle operazioni di protocollo su un registro di emergenza, provvedendo a impartire le disposizioni secondo le modalità indicate nell'Allegato n. 10.

#### **5.10 Formazione dei registri e repertori informatici particolari**

L'Agenzia organizza i propri registri e repertori informatici particolari mediante la 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.

I registri, i repertori, gli albi e gli elenchi e le raccolte di dati concernenti stati, qualità personali e fatti sono indicati nell'Allegato n. 8.

Periodicamente il Responsabile della gestione documentale, di concerto con il Responsabile dei sistemi informativi, provvede ad effettuare il censimento delle banche dati e dei software di gestione documentale in uso all'interno dell'Agenzia.

Ogni registrazione deve riportare necessariamente:

- dati identificativi di ciascun atto
- dati di classificazione
- numero di repertorio progressivo e annuale.

## Sezione 6 – Casi Particolari

### 6.1 Documentazione soggetta a registrazione particolare

I documenti elencati nell'Allegato n. 8 sono documenti già soggetti a registrazione particolare (su supporto analogico o informatico) da parte dell'Agenzia e possono non essere registrati al protocollo.

L'elenco delle tipologie documentarie sottoposte a registrazione particolare viene aggiornato periodicamente su iniziativa del Responsabile gestione documentale.

Per la redazione delle Deliberazioni e delle Determinazioni dirigenziali viene utilizzato un apposito applicativo.

### 6.2 Documentazione di gare d'appalto

La corrispondenza cartacea che riporta la dicitura "offerta" o "gara d'appalto" o dalla cui confezione si possa evincere la partecipazione ad una gara, non viene aperta, ma viene protocollata a busta chiusa; le operazioni di segnatura vengono praticate direttamente sulla busta chiusa.

Sull'esterno della busta, accanto alla segnatura di protocollo, viene annotato l'orario di arrivo unicamente nei casi in cui il documento venga consegnato *brevi manu nel giorno di scadenza stabilito* nel bando o nell'avviso pubblico.

I plichi, così tratti, vengono poi trasmessi all'unità organizzativa precedente in apposita cartella, accompagnata da verbale di chiusura (predisposto dall'ufficio che gestisce la gara) redatto e sottoscritto dal Responsabile gestione documentale.

Dopo l'apertura delle buste sarà cura dell'Ufficio che gestisce la gara d'appalto riportare gli estremi di protocollo sui documenti, conservando in allegato la busta stessa.

Per la documentazione delle gare telematiche, l'Agenzia utilizza le piattaforme Sintel e Mepa: al termine della gara l'ufficio che ha gestito la gara provvede a scaricare dal sistema gestionale utilizzato la relativa documentazione, ai fini della conservazione della stessa.

### 6.3 Documenti a carattere riservato, personale e/o confidenziale

In ottemperanza alle linee di condotta prescritte dal Codice di comportamento dell'ATS Insubria nonché dal Codice di comportamento dei dipendenti pubblici di cui al D.P.R. n. 62 del 16.04.2013, pubblicati sul sito aziendale – area amministrazione trasparente - è fatto divieto ai dipendenti di farsi recapitare sul luogo di lavoro documentazione di carattere privato e non attinente all'attività lavorativa.

L'eventuale corrispondenza indirizzata nominativamente a singoli dipendenti viene regolarmente aperta e registrata a protocollo, a meno che sulla busta non sia riportata la dicitura "personale" o "riservata personale". In questo caso, viene recapitata in busta chiusa al destinatario il quale, dopo averla aperta, se valuta che il contenuto del documento ricevuto non è personale, lo consegna alla più vicina unità di protocollazione, per la registrazione di protocollo.

### 6.4 Lettere/email anonime

Le lettere/email anonime indirizzate ai Direttori Aziendali e/o alle rispettive Direzioni o genericamente alla "ATS dell'Insubria" non vengono registrate dall'Ufficio Protocollo Generale, ma inoltrate alla Direzione competente, che valuta l'opportunità della protocollazione e dell'eventuale seguito.

## 6.5 Documenti con firma illeggibile

I documenti ricevuti con firma illeggibile e di cui non è identificabile l'autore, vengono protocollati indicando nel campo mittente la dicitura "*non identificabile*" e sono inoltrati alle strutture competenti. Il Responsabile del procedimento, ricevuto il documento, valuterà la possibilità nonché la necessità di acquisire gli elementi mancanti per perfezionare l'atto, provvedendo altresì ad integrare la registrazione di protocollo.

## 6.6 Documenti non firmati

I documenti ricevuti privi di firma, ma il cui mittente è comunque chiaramente identificabile, vengono protocollati e inoltrati alle unità organizzative responsabili del procedimento, che valuteranno la necessità di acquisire la dovuta sottoscrizione per il perfezionamento degli atti.

## 6.7 Documenti pervenuti o inviati a mezzo fax

Tutti i documenti ricevuti via fax da soggetti privati sono registrati al protocollo, nei termini e nei limiti sopra descritti, tenuto conto dell'art. 38 c. 3 del D.P.R. n. 445/2000 ai sensi del quale (e ad esclusione di quanto previsto dal successivo art. 39) "le istanze e le dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà, che pervengano via fax, hanno validità soltanto se accompagnate da fotocopia del documento di identità del richiedente". Qualora quest'ultima non venga allegata, sarà cura del Responsabile del procedimento provvedere alla verifica dell'identità del richiedente al fine di regolarizzare l'istanza o la dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà.

Ai sensi dell'art. 45 del D.Lgs. n. 82/2005 e ss. mm. e ii. ed ai sensi dell'art. 38 commi 1 e 2 del D.P.R. n. 445/2000, il documento pervenuto o inviato a mezzo fax soddisfa il requisito della forma scritta e non deve essere seguito dalla trasmissione dell'originale.

In conformità all'art. 47 comma 1-bis lett. c. del D.Lgs. n. 82/2005 e ss. mm. e ii., ai fini dell'avvio di un procedimento amministrativo è in ogni caso esclusa la trasmissione di documenti a mezzo fax ad altra pubblica amministrazione (art. 47, comma 1-bis, lett. c.).

Qualora pervenga da altra pubblica amministrazione un documento a mezzo fax, sarà cura del Responsabile del procedimento regolarizzare l'istanza, ai fini dell'avvio di un procedimento, con richiesta di trasmissione con altro strumento telematico.

I documenti ricevuti via fax direttamente da una struttura aziendale, laddove soggetti a registrazione di protocollo sono fatti pervenire, a cura dell'operatore che li riceve, alla più vicina unità di protocollazione abilitata alla registrazione dei protocolli in arrivo e trattati come quelli consegnati o ricevuti con altro mezzo.

Di norma, il timbro di segnatura di protocollo va posto sul documento e non sulla copertina di trasmissione.

L'originale di identico contenuto del fax, che pervenga o sia trasmesso successivamente con altro mezzo, è identificato con lo stesso numero e la stessa data di protocollo già assegnati al medesimo documento, apponendo la specifica dicitura "*già pervenuto via fax*".

## 6.8 Corrispondenza con più destinatari

Tutte le comunicazioni che abbiano più destinatari si registrano con un solo numero di protocollo. Nei protocolli in partenza aventi una pluralità di destinatari tale da non poter essere contenuta nell'apposito campo dell'applicativo, dovrà essere inserita la dicitura "Destinatari diversi - vedi elenco". L'elenco dei destinatari deve essere allegato alla scheda di protocollo e conservato insieme alla "minuta" (originale) del documento.

Nei protocolli interni con una pluralità di destinatari tale da non poter essere contenuta nell'apposito campo dell'applicativo, l'elenco degli unità organizzative ai quali viene inoltrata risulterà dall'assegnazione, per competenza o per conoscenza, effettuata con il sistema.

Per quanto concerne le modalità di redazione del campo "Destinatario" e, più in generale, di scrittura e protocollazione, si rimanda a quanto previsto nell'Allegato n. 9 e nel Manuale operativo dell'applicativo di protocollo e gestione documentale, disponibile sulla *Intranet* aziendale.

## **6.9 Allegati**

Tutti gli allegati devono pervenire alle unità di protocollazione, per la registrazione, unitamente ai documenti a cui si accompagnano. Su ogni allegato analogico è riportata la segnatura di protocollo.

Nella registrazione di protocollo si annota l'eventuale mancanza degli allegati.

Nel caso in cui una PEC contenga allegati illeggibili, il responsabile del procedimento dovrà chiedere i necessari chiarimenti al mittente.

## **6.10 Documentazione di competenza di altre amministrazioni o di altri soggetti**

Qualora pervenga all'Agenzia un documento di competenza di un'altra amministrazione o destinato ad altra persona fisica o giuridica, lo stesso viene trasmesso a chi di competenza, se individuabile, a cura dell'unità organizzativa assegnataria del documento stesso; altrimenti, viene restituito al mittente.

Nel caso in cui il mezzo di trasmissione sia informatico, deve essere inviata comunicazione al mittente, con lo stesso mezzo informatico, specificando che la documentazione non risulta di competenza dell'ATS dell'Insubria.

Se il documento viene erroneamente protocollato, il numero di protocollo deve essere annullato e il documento inviato al destinatario, con nota accompagnatoria protocollata.

## **6.11 Documenti originali plurimi o in copia per conoscenza**

Ai documenti originali plurimi, o copie dello stesso documento, si attribuirà un unico numero di protocollo e, successivamente, originali e/o copie si assegneranno ai singoli destinatari.

## **6.12 Oggetti plurimi**

Il documento in entrata che presenti più oggetti, relativi a procedimenti diversi, viene registrato ed acquisito nel sistema e successivamente trasmesso ai vari destinatari nonché associato ai rispettivi fascicoli di afferenza.

L'originale è inviato al destinatario indicato nel documento, oppure, nel caso di destinatari plurimi, al primo in indirizzo.

## **6.13 Produzione seriale di documenti sulla base di un modello generale**

Nel caso di produzione in serie di documenti-base che abbiano destinatari multipli e parti minime variabili di contenuto (quali la diversità di importi, date, ecc.), dovranno essere compilati gli elenchi dei destinatari e delle parti variabili dei documenti-base ad essi riferiti.

Gli elenchi devono essere conservati nel fascicolo insieme al documento-base originale ("minuta" da conservare agli atti). Il documento-base deve essere firmato in autografo o con firma digitale.

Per quanto riguarda la protocollazione, si dovrà inserire nel campo del destinatario la dicitura "Destinatari diversi - vedi elenco".

Sui documenti inviati ai destinatari, ai quali non si vuole apporre singolarmente la sottoscrizione, dovrà essere obbligatoriamente riportata l'indicazione del nominativo del sottoscrittore, preceduto dall'abbreviazione "F.to", e dalla seguente dicitura: "*L'originale del documento è conservato presso (indicare la Struttura). La firma autografa è sostituita dall'indicazione del nome a norma dell'art. 3 comma 2 del D.Lgs. n. 39/1993*".

## **6.14 Modelli pubblicati**

Ai sensi dell'art. 35 del D.Lgs. n. 33/2013, l'Agenzia rende disponibili per via telematica l'elenco della documentazione richiesta per i singoli procedimenti, i moduli e i formulari validi ad ogni effetto di legge, anche ai fini delle dichiarazioni sostitutive di certificazione e delle dichiarazioni sostitutive di notorietà.

### **6.15 Trasmissioni telematiche**

Alcuni flussi di rendicontazione periodica sono trasmessi/ricevuti dall'Agencia con immissione diretta dei dati nel sistema dell'Ente destinatario, senza produzione e conservazione di alcun originale cartaceo.

Anche laddove non vengano trasmessi con firma digitale e sistema di crittografia, tali documenti sono comunque sempre inviati tramite linee di comunicazione sicure, riservate e ad identificazione univoca, attivate con i singoli Enti destinatari.

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

La conservazione di tale documentazione digitale è di competenza degli Enti destinatari.

### **6.16 Documentazione sanitaria o socio-sanitaria finalizzata all'erogazione di specifici servizi**

Tutta la documentazione sanitaria e socio-sanitaria viene gestita in conformità alle indicazioni contenute nel "Manuale per la gestione della documentazione sanitaria e sociosanitaria" approvato da Regione Lombardia con D.G.R. n. IX/4659 del 09.01/2013, cui si rinvia (V. Allegato n. 6).

La documentazione sanitaria o socio-sanitaria (prescrizioni, referti, piani terapeutici, certificati veterinari, certificati di igiene, ecc.) presentata dall'utenza o rilasciata dall'Agencia al fine dell'erogazione diretta di servizi, di forniture e di certificazioni sanitarie, non viene protocollata in quanto registrata in appositi *software* gestionali dell'Agencia o messi a disposizione nell'ambito del Sistema Informativo Socio Sanitario Lombardo (SISS), per la cui descrizione si rimanda al sito <http://www.siss.regione.lombardia.it>.

La documentazione, laddove non restituita all'utenza, viene conservata a cura del Responsabile dell'unità organizzativa in apposite aree di archiviazione sui server aziendali (se in formato digitale) o in appositi spazi all'uopo destinati (se in formato cartaceo).

### **6.17 Documentazione di organismi aventi sede presso l'Agencia ma afferenti ad altri Enti**

La documentazione prodotta nell'ambito dell'attività di Commissioni, Comitati, Collegi, Tavoli di lavoro o Uffici afferenti istituzionalmente ad altri Enti o Amministrazioni, ma che hanno sede per avvalimento presso l'ATS dell'Insubria, non rientra nel patrimonio documentale aziendale e viene gestita secondo le modalità stabilite dagli Enti di rispettiva appartenenza.

### **6.18 Documentazione gestionale interna**

I documenti gestionali interni non vengono protocollati qualora siano registrati in appositi *software* gestionali, le cui modalità di utilizzo sono illustrate nei rispettivi manuali operativi, resi disponibili alle unità organizzative e/o ai dipendenti aziendali anche sulla *Intranet* aziendale.

### **6.19 Gestione delle password**

Il sistema garantisce la gestione e conservazione delle password di accesso al sistema stesso e ai servizi online degli utenti interni ed esterni secondo le modalità descritte nelle linee guida l'utilizzo dei sistemi informatici e telematici aziendali (V. allegato n. 14).

## **Sezione 7 – Gestione delle comunicazioni rilevanti telematiche (interne ed esterne)**

Per l'invio di comunicazioni e per l'invio di documenti, sia nei rapporti con i cittadini ed altri soggetti privati, sia con altre Pubbliche Amministrazioni, sono di norma utilizzate le caselle istituzionali di posta elettronica e la casella istituzionale di posta elettronica certificata, ai sensi dell'art. 63 del CAD e del capo IV del CAD.

E' vietato l'utilizzo delle caselle istituzionali di posta elettronica per comunicazioni non attinenti all'attività dell'Agenzia.

Ai sensi dell'art. 40-bis del CAD, le comunicazioni ed i documenti, trasmessi e ricevuti per posta elettronica, formano sempre oggetto di registrazione di protocollo. Con particolare riguardo ai documenti trasmessi all'Agenzia, sarà cura del Responsabile del procedimento verificare, ai fini della validità del procedimento, che il mezzo utilizzato per la trasmissione sia idoneo ad accertare la fonte di provenienza ai sensi dell'art. 45 del CAD.

Le comunicazioni informali ricevute o trasmesse per posta elettronica, che consistano in semplice scambio di informazioni che non impegnino l'Agenzia verso terzi, non sono protocollate. A chi ne fa richiesta deve sempre essere data la risposta dell'avvenuto ricevimento.

Nel formato dei messaggi di posta elettronica ordinaria diretti all'esterno è inserito automaticamente il seguente testo: "Questo messaggio non impegna l'ATS dell'Insubria e contiene informazioni appartenenti al mittente, che potrebbero essere di natura confidenziale, esclusivamente dirette al destinatario sopra indicato. Qualora Lei non sia il destinatario indicato, le comunichiamo che, ai sensi dell'art. 616 del codice penale e del D.Lgs. 196/03, sono severamente proibite la revisione, divulgazione, rivelazione, copia, ritrasmissione di questo messaggio nonché ogni azione correlata al contenuto dello stesso".

La posta elettronica nominativa non può essere utilizzata per la ricezione o la spedizione di documenti a firma digitale, per i quali si utilizzano le caselle istituzionali.

### **7.1 Comunicazioni interne all' Agenzia**

Le comunicazioni tra le varie unità organizzative aziendali avvengono mediante l'utilizzo del sistema di gestione documentale. La posta elettronica ordinaria è utilizzata prevalentemente per comunicazioni di carattere informale.

Anche le comunicazioni tra l'Agenzia ed i dipendenti avvengono di norma, ai sensi dell'art. 47 comma 3 del CAD, attraverso il sistema di gestione documentale oppure, se del caso, a mezzo di posta elettronica, nel rispetto delle norme di protezione in materia dei dati personali e previa informativa agli interessati in merito al grado di riservatezza degli strumenti utilizzati.

### **7.2 Comunicazioni dell'Agenzia verso i privati (persone fisiche e giuridiche)**

Le comunicazioni formali e la trasmissione via posta elettronica di documenti, il cui contenuto impegna l'Agenzia verso terzi, sono effettuate di norma con posta elettronica certificata istituzionale.

Il documento inviato:

- Se originariamente informatico, dovrà essere sottoscritto con firma elettronica avanzata qualificata o digitale, ai sensi dell'art. 21 comma 2 del CAD;
- Se originariamente analogico (cartaceo), dovrà esserne trasmessa una copia per immagine su supporto informatico; l'eventuale attestazione di conformità all'originale, ove richiesta, dovrà essere effettuata con le modalità di cui all'art. 23 *ter* comma 3 del CAD.

Qualora sia espressamente richiesto tale mezzo da parte del soggetto privato, le comunicazioni potranno avvenire via fax.

Ai sensi dell'art. 3-bis del CAD, il cittadino ha la facoltà di comunicare il proprio indirizzo di PEC rilasciato ai sensi dell'articolo 16-bis, comma 5, del D.L. n. 185/2008, convertito, con modificazioni, dalla Legge n. 2/2009, valido quale proprio domicilio digitale.

Qualora il cittadino abbia provveduto a comunicare il proprio domicilio digitale, secondo le modalità stabilite al comma 3 del suddetto articolo, ogni comunicazione che lo riguardi dovrà essergli notificata esclusivamente al domicilio dichiarato ed ogni altra forma di comunicazione non può produrre effetti pregiudizievoli nei suoi confronti.

A norma del successivo comma 4-bis dell'articolo citato, in assenza del suddetto domicilio digitale, è possibile predisporre – ad eccezione dei documenti che rappresentino delle certificazioni da utilizzarsi nei rapporti tra privati – le comunicazioni ai cittadini come documenti informatici sottoscritti con firma digitale o firma elettronica avanzata, da conservare secondo le vigenti disposizioni, ed inviare ai cittadini stessi, per posta prioritaria o raccomandata con avviso di ricevimento, copia analogica di tali documenti sottoscritti con firma autografa sostituita a mezzo stampa predisposta secondo le disposizioni di cui all'articolo 3 del D.Lgs. n. 39/1993 (firmato nome e cognome e relativa qualifica) o prodotta attraverso il sistema di gestione documentale.

In conformità all'art. 4-ter la copia analogica inviata al cittadino dovrà contenere una dicitura che specifichi che il documento informatico da cui la copia è tratta è stato predisposto e conservato presso l'Agenzia in conformità alle vigenti regole tecniche.

### **7.3 Comunicazioni tra l'Agenzia ed altre Pubbliche Amministrazioni**

Le comunicazioni trasmesse dall'Agenzia ad altre pubbliche amministrazioni sono effettuate mediante l'utilizzo della posta elettronica certificata istituzionale, oppure attraverso sistemi di cooperazione applicativa. Il documento trasmesso deve essere firmato digitalmente o, se originariamente analogico/cartaceo, deve essere trasmesso in copia immagine.

Le comunicazioni ed i documenti ricevuti da altre Pubbliche amministrazioni sono, ai sensi dell'art. 47 comma 2 del CAD, validi ai fini del procedimento una volta che ne sia verificata la provenienza ovvero quando:

- sono sottoscritti con firma elettronica qualificata o digitale;
- sono dotati di segnatura di protocollo;
- è comunque possibile accertarne la fonte di provenienza (es. apposizione di firma elettronica avanzata);
- sono trasmessi attraverso sistemi di posta elettronica certificata.

Ai fini della validità dell'avvio del procedimento amministrativo, ai sensi del D.P.C.M. 22 luglio 2011 e del D.L. n. 179/2012, convertito con Legge n. 221/2012, è in ogni caso esclusa la trasmissione dei documenti a mezzo fax.

### **7.4 Comunicazioni trasmesse da cittadini o altri soggetti privati**

Ai sensi dell'art. 65 comma 1 del CAD, le istanze e le dichiarazioni trasmesse per via telematica all'indirizzo istituzionale dell'Agenzia devono ritenersi valide a tutti gli effetti di legge, qualora:

- siano trasmesse, via posta elettronica ordinaria o via posta elettronica certificata, regolarmente sottoscritte con firma digitale o firma elettronica qualificata, il cui certificato è stato rilasciato da un certificatore accreditato;
- l'autore del documento sia identificato dal sistema informatico con l'uso della Carta d'Identità Elettronica, della Carta Nazionale o Regionale dei Servizi ovvero di altri

- strumenti ad esse conformi, oppure attraverso altri sistemi informatici messi a disposizione dall’Agenzia, che consentano l’individuazione certa del soggetto richiedente;
- siano inviate utilizzando una casella di Posta elettronica Certificata, le cui credenziali di accesso, ai sensi dell’art. 65 comma 1 lett. c-bis del CAD, siano state rilasciate previa identificazione del titolare, anche per via telematica secondo le modalità definite con le regole tecniche di cui all’articolo 71 del CAD, e ciò sia attestato dal gestore del sistema nel messaggio o in un suo allegato; in tali casi l’invio tramite PEC sostituisce la firma elettronica avanzata, ai sensi dell’art. 61 comma 1 del D.P.C.M. 22 febbraio 2013;
- si tratti di istanze o dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà trasmesse secondo le modalità di cui all’art. 38 comma 3 del DPR 445/2000, e cioè:
  - o trasmissione via fax con copia fotostatica del documento d’identità;
  - o trasmissione via posta elettronica ordinaria della copia immagine del documento analogico sottoscritto, unitamente a copia fotostatica del documento d’identità;
  - o trasmissione via PEC – da casella di PEC priva delle caratteristiche di cui sopra – della copia immagine documento analogico sottoscritto, unitamente a copia fotostatica del documento d’identità.

Al di fuori delle predette ipotesi, le comunicazioni di posta elettronica ordinaria che pervengono all’indirizzo istituzionale dell’Agenzia o di singole strutture aziendali, in ragione della necessità di accertare la fonte di provenienza e la loro riconducibilità al mittente dichiarato, sono soggette, se del caso, a protocollazione con regolarizzazione, a cura del Responsabile del procedimento, dell’istanza o della dichiarazione, acquisendo ogni utile documentazione integrativa, comprese la firma autografa del documento e/o il documento d’identità.

#### **7.5 Regole per la ricezione e la gestione dei messaggi di Posta Elettronica Certificata**

La casella PEC istituzionale dell’Agenzia ([protocollo@pec.ats-insubria.it](mailto:protocollo@pec.ats-insubria.it)), associata al registro di protocollo informatico, è pubblicata sul sito web aziendale ed inserita nell’indice P.A.: essa è abilitata a ricevere messaggi provenienti sia da altre caselle PEC sia da caselle di posta elettronica ordinaria.

Al fine di garantire una corretta gestione della documentazione pervenuta via PEC, anche sotto il profilo della conservazione, tutti i documenti pervenuti tramite tale sistema (ad eccezione di quelli di cui all’allegato n. 8) sono protocollati all’interno del sistema di gestione documentale.

Sono accettate le comunicazioni PEC provenienti da:

- caselle PEC di cittadini o imprese rilasciate ai sensi del D.P.C.M. 6 maggio 2009 e ss. mm. e ii., che stabilisce che a ciascun cittadino che ne faccia richiesta, il “Dipartimento per la digitalizzazione della Pubblica Amministrazione e per l’innovazione tecnologica” assegna a titolo non oneroso un indirizzo di Posta Elettronica Certificata, da utilizzare per tutte le comunicazioni con la Pubblica Amministrazione”;
- caselle PEC di cittadini o imprese rilasciate da gestori accreditati presso l’Agenzia per l’Italia Digitale (<http://www.digitpa.gov.it/pec> elenco gestori);
- caselle PEC di Pubbliche Amministrazioni e recanti gli estremi della segnatura di protocollo;
- caselle PEC di Pubbliche Amministrazioni dotate di sistemi di interoperabilità conformi alle regole di cui alla circolare n. 60 del 23 gennaio 2013 di Agenzia per l’Italia Digitale.

I documenti allegati devono avere le seguenti caratteristiche: formato aperto, stabile, completo, leggibile, non modificabile, privo di codici eseguibili, macro istruzioni, link. Si privilegeranno i formati già approvati da organismi di standardizzazione internazionali (ISO

International Organization for Standardization e ETSI European Telecommunications Standards Institute).

I *file* trasmessi all’Agenzia devono pervenire nei formati standard previsti dalla normativa vigente e coerenti con le regole tecniche del documento informatico e del sistema di gestione documentale.

Tra i formati ammessi si segnalano: PDF-PDF/A (estensione . pdf), TIFF (estensione .tif), JPG (estensione .jpg/.jpeg); testo (estensione .txt); Office Open XML – OOXML (estensione .docx,.xlsx, .pptx – standard ISO/IEC DIS 29500); *Open Document Format* – ODF (estensione . ods, .odp, .odg, .odb – standard ISO/IEC DIS 26300); XML (estensione .xml); infine, in caso di *file* firmati digitalmente, i formati .p7m e .m7m.

Nell’ipotesi di invio di *file* compressi, i *file* originari dovranno essere nei formati suddetti.

La somma dei singoli *file* e della busta di trasporto non dovrà superare i 20 MB.

A ciascun messaggio trasmesso alla casella PEC istituzionale dell’ Agenzia dovrà essere associato uno e un solo documento con gli eventuali allegati richiesti dal procedimento (es.: un candidato che intenda partecipare a n. 2 diversi concorsi dovrà inviare n. 2 distinti messaggi PEC, uno per ogni domanda, corredata dagli allegati richiesti).

Se i *file* sono firmati digitalmente la firma digitale dovrà sottostare alle seguenti condizioni:

- firma riferita a *file* nei formati PDF/A, XML
- firma *embedded* (incorporata” nel documento elettronico e *non detached*)
- firma valida al momento della ricezione da parte dell’Agenzia
- *file* in formato .p7m oppure .m7m.

Qualora i messaggi di posta elettronica contengano documenti prodotti con formati non conformi agli standard indicati dalla normativa vigente, il Responsabile del Procedimento provvederà, ove possibile, a regolarizzare la pratica richiedendo al mittente la trasmissione dei documenti nei formati richiesti, fermo restando che, nell’ipotesi di ricezione di *file* difformi, l’Agenzia non può garantirne la leggibilità futura e la corretta conservazione.

Per la ricezione di determinate tipologie di documenti informatici (es. domande relative a bandi di gara, bandi di concorso, avvisi pubblici, ecc...) l’Agenzia, nel rispetto della normativa vigente, può stabilire ulteriori e specifiche modalità di ricezione delle istanze da parte degli interessati, dandone previa comunicazione nei bandi e negli avvisi ad evidenza pubblica.

## Sezione 8 – **Assegnazione e classificazione dei documenti**

### **8.1 Assegnazione**

Per assegnazione di un documento, si intende l'operazione di individuazione dell'unità organizzativa responsabile cui compete la trattazione del documento: essa può essere effettuata per competenza o per conoscenza.

Il Dirigente Responsabile dell'unità organizzativa che riceve il documento provvede ad assegnare a sé (o ad un proprio collaboratore ovvero ad un ufficio sotto ordinato) la responsabilità del procedimento connesso al documento.

L'operazione di assegnazione è effettuata attraverso l'applicativo di protocollo e gestione documentale. Fino a quando non sia effettuata la predetta assegnazione, è considerato Responsabile del procedimento il Dirigente preposto all'unità organizzativa che riceve il documento.

Le abilitazioni all'assegnazione dei documenti tramite il sistema informatico di gestione documentale, sono rilasciate dal Responsabile Protocollo Informatico (V. allegato n. 4).

Per quanto concerne i documenti in ingresso pervenuti agli uffici protocollo decentrati (e da questi protocollati), gli stessi (su indicazione del Responsabile dell'unità organizzativa) provvedono all'assegnazione agli uffici/utenti loro afferenti per i documenti di loro esclusiva competenza ( V. allegato 12), mentre per tutti gli altri documenti effettuano lo smistamento al Responsabile gestione documentale, che successivamente provvede all'assegnazione alle strutture competenti.

In particolare quest'ultima modalità si applica ai documenti pervenuti da Autorità Giudiziarie (Tribunali, TAR, Procure, Giudici di Pace, Ufficiali Giudiziari,...) e da Autorità di Controllo (Guardia di Finanza, NAS, Carabinieri, Polizia, Corte dei Conti,...).

Al fine di verificare il rispetto della procedura soprariportata, annualmente il Responsabile gestione documentale effettua un monitoraggio a campione sui documenti protocollati in ingresso dagli uffici protocollo decentrati.

### **8.2 Modifica delle assegnazioni**

Nel caso di un'assegnazione errata, l'unità organizzativa che riceve il documento è tenuta a restituirlo, nel più breve tempo possibile, all'unità di protocollazione che ha effettuato l'assegnazione, segnalando la propria incompetenza ed indicando, se conosciuta, l'unità competente.

L'unità di protocollazione che ha effettuato l'assegnazione erronea provvederà quindi alla riassegnazione del documento, correggendo le informazioni inserite nel sistema informatico ed inviando il documento all'unità organizzativa di competenza.

Il sistema di gestione informatica dei documenti tiene traccia di questi passaggi, memorizzando per ciascuno di essi l'identificativo dell'operatore che effettua le operazioni sopra descritte con la data e l'ora di esecuzione.

### **8.3 Consegna dei documenti cartacei**

Esauriti gli adempimenti di cui ai precedenti punti, i documenti cartacei, protocollati ed assegnati, e la posta che non necessita di protocollazione, sono resi disponibili ai destinatari nei modi seguenti.

Per quanto riguarda la Sede centrale:

- mediante ritiro diretto, presso lo sportello dell'Ufficio Protocollo e nei medesimi orari di apertura all'utenza esterna, da parte di operatori delle unità organizzative della Sede centrale.

Per quanto riguarda le sedi decentrate:

- mediante consegna da parte del Servizio Autisti che, con automezzi aziendali, provvede al recapito presso le sedi decentrate;
- mediante consegna o ritiro diretto da parte di operatori della medesima sede decentrata.

#### **8.4 Consegna dei documenti informatici**

I documenti informatici e/o le immagini digitali dei documenti cartacei acquisite con lo *scanner* sono resi disponibili alle unità organizzative o ai responsabili del procedimento tramite il sistema informatico di protocollo e gestione documentale. Tali documenti non devono essere stampati, se non per quanto strettamente necessario allo svolgimento delle funzioni istituzionali.

#### **8.5 Classificazione dei documenti**

La classificazione dei documenti ricevuti o prodotti, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, siano essi soggetti a registrazione di protocollo o ad altra forma di registrazione manuale o attraverso specifici software sono classificati in base al Titolario di classificazione (V. allegato n. 6).

La classificazione dei documenti in arrivo è effettuata dagli operatori delle unità organizzative assegnatarie, mentre quella dei documenti interni o in partenza è effettuata dagli uffici produttori.

## Sezione 9 – **Fascicolazione dei documenti**

### **9.1 Formazione ed identificazione dei fascicoli**

Il fascicolo conserva i documenti, classificati in maniera omogenea, relativi ad un determinato affare o procedimento amministrativo di competenza di un'unità organizzativa.

Tutti i documenti, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono riuniti in fascicoli o serie documentarie (deliberazioni, determine, verbali,..).

L'apertura di un nuovo fascicolo è effettuata dal Responsabile dell'unità organizzativa (o suo delegato) attraverso la registrazione sul repertorio/elenco dei fascicoli e nel sistema informatico delle seguenti informazioni:

- titolo, classe e sottoclasse del Titolare di classificazione;
- numero del fascicolo;
- oggetto del fascicolo;
- data di apertura;
- unità organizzativa proprietaria del fascicolo;
- responsabile del fascicolo;
- livello di riservatezza;
- tempo di conservazione.

Il sistema di protocollo informatico provvede automaticamente ad aggiornare il repertorio/elenco dei fascicoli, formati sulla base dei criteri generali di cui all'Allegato n. 11.

Le fatture elettroniche ed i mandati di pagamento vengono classificati e fascicolati a cura dell'UO Economico Finanziaria: per entrambi viene costituito un solo fascicolo per ogni anno solare.

### **9.2 Processo di formazione dei fascicoli**

In presenza di un documento da inserire in un fascicolo, il Responsabile del procedimento stabilisce, consultando le funzioni del sistema informatico o il repertorio dei fascicoli e sulla base dei criteri indicati nell'Allegato n. 11, se esso si collochi nell'ambito di un fascicolo già aperto o se debba essere creato un nuovo fascicolo.

I documenti prodotti dall'Agenzia (interni ed in partenza) sono fascicolati in fase di protocollazione.

I codici alfanumerici di fascicolazione sono riportati su tutti i documenti.

### **9.3 Modifica delle assegnazioni dei fascicoli**

La riassegnazione di un fascicolo è effettuata dal Responsabile del procedimento che ha in carico il fascicolo, provvedendo a correggere le informazioni del sistema informatico e del repertorio dei fascicoli ed inoltrando successivamente il fascicolo al Responsabile del procedimento di nuovo carico.

Delle operazioni di riassegnazione è lasciata traccia nel sistema informatico di gestione dei documenti.

### **9.4 Fascicolo ibrido**

Il fascicolo 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 ed il numero di repertorio, che dovrà essere apposto identico su entrambe le unità archivistiche. In presenza di documenti cartacei da inserire in fascicoli informatici, dovrà essere prodotta copia per immagine degli stessi secondo la normativa vigente.

L'originale cartaceo sarà conservato presso l'unità organizzativa che ha creato il fascicolo.

#### **9.5 Tenuta dei fascicoli dell'Archivio corrente**

I fascicoli dell'Archivio corrente sono gestiti a cura dei Responsabili delle varie unità organizzative e, qualora cartacei, conservati presso gli uffici di competenza fino al trasferimento nell'Archivio di deposito.

#### **9.6 Scambio di documenti o di fascicoli fra le unità organizzative aziendali**

Della comunicazione/scambio di informazioni, di documenti o di unità archivistiche giuridicamente rilevanti all'interno dell'Agenzia, viene tenuta traccia nel sistema informatico di gestione dei documenti. Le modalità di trasmissione e registrazione sono descritte nel Manuale operativo dell'applicativo di protocollo e gestione documentale – disponibile, per tutti i dipendenti, sulla Intranet aziendale – e nel Piano di Conservazione (Allegato n.5).

## Sezione 10 – **Spedizione dei documenti destinati all'esterno**

### **10.1 Spedizione dei documenti cartacei**

Qualora sia necessario spedire documenti originali analogici, questi devono essere completi di firma autografa, di classificazione e di identificazione del fascicolo, nonché degli elementi previsti dalla normativa sul procedimento amministrativo. La corrispondenza cartacea, predisposta e protocollata dall'Unità Organizzativa protocollante, viene trasmessa all'Ufficio Protocollo, preposto alle eventuali operazioni di affrancatura ed alla spedizione.

Nel caso di spedizione tramite raccomandate con ricevute di ritorno, le relative cartoline devono essere compilate a cura dell'ufficio produttore, secondo le procedure in atto in Agenzia e mediante l'utilizzo di eventuali sistemi informatici di supporto.

La corrispondenza cartacea viene consegnata all'Ufficio Protocollo, secondo orari prestabiliti, direttamente da parte degli operatori delle unità organizzative o tramite il "giro-posta" aziendale, e quindi smistata in base alla tipologia:

- l'eventuale corrispondenza interna eccezionalmente non inoltrata tramite il sistema di protocollo e gestione documentale (es. per la necessità di invio di documenti analogici originali, di documenti non sottoponibili a scansione, ecc...) viene smistata con le modalità di cui al precedente Paragrafo 8.3;
- quella in partenza, destinata a persone fisiche o giuridiche esterne all'Agenzia, viene suddivisa in base alla tipologia di spedizione (raccomandate, posta prioritaria, ecc.) e successivamente spedita tramite consegna giornaliera alla società che gestisce il servizio di consegna della corrispondenza.

Eventuali situazioni di urgenza che modifichino la procedura descritta devono essere valutate e autorizzate dal Responsabile gestione documentale.

### **10.2 Spedizione dei documenti informatici**

La spedizione dei documenti informatici avviene all'interno del sistema informatico di gestione dei documenti, con le procedure adottate dal Manuale operativo dello stesso ed una volta effettuate le operazioni di classificazione, fascicolazione e protocollazione, e comunque secondo i seguenti criteri generali:

- 1) i documenti informatici sono trasmessi agli indirizzi elettronici dichiarati dai destinatari ovvero reperibili in indici ed elenchi ufficiali di pubblica consultazione (IndicePA per le pubbliche amministrazioni, INIPEC per imprese e professionisti, Ordini e collegi per i relativi iscritti, ecc.) abilitati alla ricezione della posta per via telematica;
- 2) per la spedizione, l'Agenzia si avvale della casella di posta elettronica certificata istituzionale e – per le esclusive finalità per le quali sono state istituite – delle caselle di posta elettronica certificata di cui all'Allegato n. 7, nonché dei servizi di autenticazione e marcatura temporale offerti da un certificatore abilitato (art. 27, comma 3, DPR 445/00 ed artt. 27 e 28 del CAD);
- 3) gli uffici abilitati alla protocollazione provvedono ad effettuare l'invio tramite P.E.C. mediante l'apposita funzione del sistema di gestione documentale, verificando l'avvenuto recapito dei documenti spediti per via telematica; le ricevute elettroniche sono archiviate in automatico dall'applicativo mediante associazione alle registrazioni di protocollo;
- 4) Invio telematico attraverso appositi canali disponibili via web;

- 5) In assenza di domicilio digitale del destinatario (es. cittadino), il documento informatico viene sottoscritto con firma digitale ed inviato al destinatario (tramite il servizio postale) come copia analogica del documento informatico, secondo la normativa vigente. All'interno della copia analogica inviata, deve essere riportata la dicitura che la copia originale del documento è conservata dall'Agenzia.

Per la riservatezza delle informazioni contenute nei documenti elettronici, gli addetti alla spedizione si attengono a quanto prescritto dall'art. 49 del CAD.

Per quanto riguarda l'uso della posta elettronica, si rimanda al precedente Capitolo 7 - "Gestione delle comunicazioni rilevanti telematiche (interne ed esterne)".

La spedizione di documenti informatici al di fuori dei canali istituzionali descritti è considerata una mera trasmissione di informazioni, senza che a queste l'Agenzia riconosca un carattere giuridico-amministrativo che la impegni verso terzi.

## Sezione 11 – **Scansione dei documenti cartacei**

### **11.1 Documenti soggetti a scansione**

I documenti su supporto cartaceo soggetti a registrazione di protocollo in ingresso, dopo le operazioni di registrazione e segnatura, vengono acquisiti in formato immagine non modificabile (PDF) con l'ausilio di scanner nel formato conforme alla tecnologia in uso.

Tutti i documenti interni prodotti su supporto cartaceo e registrati a protocollo, qualora di formato compatibile con le procedure di scansione, devono essere acquisiti in formato immagine e spediti ai destinatari interni tramite il sistema di gestione documentale, salvo ricorrano eccezionali e motivate ragioni che ne rendano indispensabile la consegna tramite il servizio di posta interna.

### **11.2 Processo di scansione**

Il processo di scansione si articola nelle seguenti fasi:

- acquisizione delle immagini in modo che ad ogni documento, anche composto da più fogli, corrisponda un unico file in un formato standard idoneo alla conservazione;
- verifica della leggibilità delle immagini acquisite e della loro esatta corrispondenza con gli originali cartacei;
- collegamento delle rispettive immagini alla registrazione di protocollo, in modo non modificabile;
- memorizzazione delle immagini, in modo non modificabile;

il processo di scansione dei documenti cartacei, al fine della loro trasformazione in formato immagine, avviene nella fase di registrazione del protocollo, a cura dell'ufficio protocollante, anche con attività successive alla registrazione stessa e comunque entro le 48 ore.

Per la produzione, qualora necessario, di una copia per immagine conforme all'originale analogico, si osservano le disposizioni del CAD, come richiamate alla sezione 3.6.

Il documento cartaceo, dopo l'operazione di riproduzione in formato immagine, viene consegnato all'unità organizzativa assegnataria per competenza ed ivi conservato.

## Sezione 12 – Conservazione dei documenti

### 12.1 Struttura dell'archivio

L'Archivio è l'insieme della documentazione prodotta, ricevuta o comunque acquisita dall'Agenzia nell'espletamento delle proprie funzioni. Esso è suddiviso funzionalmente in Archivio corrente, Archivio di deposito e Archivio Storico.

- Per **Archivio corrente** si intende il complesso dei documenti relativi a procedimenti /attività in corso di istruttoria e di trattazione o comunque verso i quali sussista un interesse attuale e contingente.

L'Archivio corrente è organizzato presso ciascuna Unità Organizzativa aziendale, a cura e sotto la responsabilità del Responsabile ad essa preposto, il quale provvede ad assicurarne l'ordinata conservazione e la corretta gestione.

- Per **Archivio di deposito** si intende il complesso dei documenti relativi a procedimenti/attività conclusi e non più necessari allo svolgimento delle attività correnti, ma ancora utili per finalità sanitarie, amministrative, giuridiche o contabili.

L'Archivio di deposito è finalizzato a conservare i documenti non necessari alle attività correnti, per il tempo necessario a garantire l'assolvimento degli obblighi di natura amministrativa e giuridica e per procedere alle operazioni di selezione e scarto prima del versamento nell'Archivio storico.

Anche questa documentazione è conservata presso ciascuna Unità Organizzativa, a cura e sotto la responsabilità del Responsabile ad essa preposto.

- Per **Archivio Storico** si intende il complesso dei documenti relativi ad affari esauriti da oltre quaranta anni e destinati, previa effettuazione delle operazioni di selezione e scarto, alla conservazione permanente.

L'Archivio Storico si implementa delle eventuali future acquisizioni di materiale archivistico dell'Agenzia o di altri fondi provenienti da Enti pubblici soppressi o da privati, sia per acquisto sia per donazione o comodato.

L'Archivio Storico svolge le seguenti funzioni e persegue le seguenti finalità:

- a) la conservazione, l'ordinamento e la gestione dei fondi archivistici costituenti la memoria storica dell'Agenzia;
- b) la consultazione e la fotoreproduzione dei documenti in esso conservati, su richiesta dei soggetti che ne abbiano interesse;
- c) la promozione di attività didattiche e di ricerca storica, nonché di valorizzazione dei patrimoni documentari in esso contenuti;
- d) il raccordo costante con l'Archivio di deposito.

### 12.2 Responsabilità della conservazione dei documenti

La responsabilità della conservazione e della custodia dei documenti (di natura amministrativa/istituzionale, sanitaria/clinica, socio-sanitaria) degli Archivi (corrente, di deposito e storico) è affidata ad ogni Responsabile dell' Unità Organizzativa presso cui sono prodotti/acquisiti i documenti.

L'accesso ai documenti degli archivi correnti/di deposito è assicurato in conformità all'allegato n. 5 del presente manuale.

### 12.3 Piano di Conservazione dei documenti

Il piano di Conservazione dell'Archivio (V. allegato n. 5) comprende il Titolare di classificazione e il massimario di scarto di cui all'allegato n. 6.

Il suo aggiornamento compete al Responsabile gestione documentale, in accordo con il Responsabile della Conservazione dei documenti informatici.

### 12.4 Memorizzazione dei documenti informatici e delle rappresentazioni digitali dei documenti cartacei

I documenti informatici sono memorizzati nel sistema, in modo non modificabile, al termine delle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo e conservati nell'archivio informatico a cura del Responsabile della Conservazione dei documenti informatici.

Le rappresentazioni digitali dei documenti originali su supporto cartaceo, acquisite con l'ausilio dello scanner, sono memorizzate nel sistema, in modo non modificabile, al termine del processo di scansione. La documentazione corrente cartacea è conservata a cura del Responsabile del procedimento. Le banche dati presenti sui server aziendali sono gestite e conservate come descritto nel Piano per la sicurezza informatica, disaster recovery e continuità operativa (V. allegato n. 13).

### 12.5 Conservazione dei documenti informatici

Il Responsabile della Conservazione dei documenti informatici, d'intesa con il Responsabile del trattamento dei dati personali, il Responsabile gestione documentale ed il Responsabile dei Sistemi Informatici provvede:

- a conservare i documenti informatici;
- a controllare periodicamente a campione (almeno ogni 6 mesi) la leggibilità dei documenti stessi;
- a salvaguardare gli strumenti di descrizione, ricerca, gestione e conservazione dei documenti.

Va in ogni caso garantita la conservazione integrata dei documenti e delle informazioni di contesto generale, prodotte sia nelle fasi di gestione sia in quelle di conservazione degli stessi, in conformità alle norme vigenti in tema di conservazione sostitutiva.

La documentazione prodotta nell'ambito del Manuale di gestione e dei relativi aggiornamenti deve essere conservata integralmente e perennemente nell'Archivio dell'Agenzia.

Forme e modalità per la dematerializzazione e la conservazione della documentazione informatica, amministrativa e sanitaria, sono inoltre disciplinate da Regione Lombardia all'interno del Sistema Informatico Socio-Sanitario regionale (CRS-SISS), nonché nel Manuale per la gestione della documentazione sanitaria e sociosanitaria (V. allegato n. 6).

Per quanto concerne il protocollo informatico e le deliberazioni/determinazioni, la conservazione è garantita attraverso il software Folium: i metadati che vanno in conservazione sono quelli delle registrazioni di protocollo, oltre a dati di processo). Il Responsabile della conservazione (per il tramite del Responsabile Ufficio Protocollo):

1. seleziona, tramite il software di gestione elettronica documentale Folium, e per mezzo di procedure semiautomatiche, i pacchetti di documenti da conservare;
2. li invia al conservatore esterno autorizzato (Enerj S.r.l.), individuato dal fornitore del software, che provvede alla accettazione dei documenti ed alla loro conservazione (V. allegato n. 15);

3. controlla, nel tempo, che la procedura fluisca correttamente evidenziando i feedback di avvenuta archiviazione ed avvenuta conservazione ricevuti automaticamente dal sistema;
4. interviene sul software Folium o presso il conservatore per sanare eventuali situazioni anomale.

Per quanto concerne in particolare il registro giornaliero di protocollo, esso (a decorrere dall'11 ottobre 2015) viene inviato alla conservazione (in formato PDF/A e xml descrittivo) ai sensi del D.P.C.M. del 3 dicembre 2013.

Per quanto concerne le fatture elettroniche, la conservazione è garantita da Regione Lombardia per il tramite di Lombardia Informatica, attraverso l'HUB Regionale.

Riguardo infine ai mandati di pagamento, la conservazione è garantita dal Tesoriere dell'Agenzia, secondo quanto previsto all'art. 7 comma 3 del "capitolato speciale per la gestione del servizio di tesoreria della Regione Lombardia e degli altri enti aggregati" allegato al contratto per il servizio stesso, datato 24/12/2015.

#### **12.6 Trasferimento delle unità archivistiche nell'Archivio di deposito**

Periodicamente le Unità Organizzative aziendali individuano le unità archivistiche da versare all'Archivio di deposito.

Per le modalità di versamento in Archivio di deposito si osservano le procedure descritte nell'allegato n. 5 (Piano di Conservazione).

#### **12.7 Selezione e scarto dei documenti**

Almeno una volta l'anno, sulla base del massimario di scarto (V. allegato n. 6), i Responsabili delle Unità Organizzative selezionano la documentazione da proporre allo scarto ed inoltrano la relativa richiesta al Responsabile gestione documentale, che provvede all'invio della richiesta di autorizzazione allo scarto alla Soprintendenza Archivistica per la Lombardia.

#### **12.8 Trasferimento dei fascicoli nell'Archivio Storico**

I fascicoli non soggetti a operazioni di scarto sono conservati nell'Archivio di deposito secondo i termini di legge e, quindi, trasferiti nell'Archivio Storico per la conservazione permanente.

#### **12.9 Manuale della documentazione Sanitaria e Sociosanitaria/Conservazione**

Per tutto quanto non diversamente stabilito dal presente Manuale di Gestione, si fa rinvio con riguardo agli aspetti inerenti la conservazione dei documenti analogici/cartacei e a quelli informatici al Manuale per la gestione della documentazione Sanitaria e Sociosanitaria approvato dalla Regione Lombardia con D.G.R. n. IX/4659 del 09.01.2013 (Allegato n. 6).

## Sezione 13 – **Accesso**

### **13.1 Accessibilità al sistema di gestione documentale e livelli di riservatezza**

L'accessibilità alle funzioni del sistema di gestione documentale e la sua consultazione sono configurate in modo da garantire la visibilità dei documenti e dei fascicoli al solo personale dipendente incaricato del trattamento dei dati inerenti ai relativi procedimenti, secondo le modalità descritte nell'Allegato n. 4.

La riservatezza delle registrazioni di protocollo o di altri registri, e dei documenti informatici, è garantita dal sistema attraverso l'uso di profili personali e password.

In modo analogo, al momento dell'apertura di un nuovo fascicolo ne è predeterminato il livello di riservatezza, che si estende a tutti i documenti che ne fanno parte: in particolare, un documento con il livello minore di quello del fascicolo assume il livello del fascicolo di inserimento, mentre mantiene l'eventuale livello maggiore.

### **13.2 Accesso esterno**

In attuazione della legge n. 241/90 e ss.mm. e ii., del D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184, del D.Lgs. n. 42/2004 e della L.R. n. 1/2012 e tenuto conto di quanto contenuto nel D.Lgs. n. 196/2003 e ss.mm. e ii., l'Agenzia assicura il diritto di accesso agli atti e documenti amministrativi ai sensi del proprio Regolamento, consultabile sul Sito Internet dell'Agenzia (all'indirizzo: [www.ats-insubria.it](http://www.ats-insubria.it)).

Sulle istanze di accesso di documenti conservati nell'Archivio (corrente, di deposito, storico) decide il Responsabile dell'Unità Organizzativa competente per materia e per territorio in base al Piano di Organizzazione Aziendale vigente al momento dell'istanza stessa.

E' inoltre consentito l'accesso a documenti, registri e dati informatici mediante i servizi offerti dal Sistema Informativo Socio Sanitario Lombardo, attraverso canali sicuri e previa identificazione certa dei soggetti richiedenti (cittadini, Medici di Medicina Generale, Medici Specialisti, ecc.).

L'Agenzia provvede a pubblicare (in formato di tipo aperto) 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 dati, le informazioni ed i documenti oggetto di pubblicazione obbligatoria sono pubblicati per un periodo di 5 anni, decorrenti dal primo 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 ed i dati sono comunque conservati e resi disponibili all'interno di distinte sezioni del sito istituzionale e segnalate nell'ambito della sezione "amministrazione trasparente".

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).

### **13.3 Accesso, fruibilità e condivisione di dati con altre pubbliche amministrazioni**

Ai sensi dell'art. 72 e ss. del CAD, l'accesso al sistema informatico documentale da parte di pubbliche amministrazioni è realizzato applicando le norme ed i criteri tecnici emanati per la realizzazione del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) o sulla base di specifiche convenzioni. L'Agenzia, al fine di garantire l'accessibilità e la fruibilità di dati con altre pubbliche amministrazioni, nonché per consentire, ai sensi dell'art. 58 del CAD, l'acquisizione d'ufficio di dati ed il controllo sulle dichiarazioni sostitutive riguardanti stati, qualità personali e fatti, di cui agli articoli 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000 e ss. mm. e ii., stipula apposite convenzioni con le amministrazioni interessate al fine di disciplinare forme e modalità di accesso ai dati. Le convenzioni sono redatte sulla base delle linee guida stabilite da DigitPA (ora "Agenzia per l'Italia Digitale").

## Sezione 14 – **Disposizioni finali**

### **14.1 Approvazione, integrazioni, modifiche ed aggiornamenti del manuale**

Il presente Manuale è approvato, integrato e modificato con Deliberazione del Direttore Generale dell’Agenzia.

Il presente Manuale è soggetto a revisione ordinariamente ogni tre anni, su iniziativa del Responsabile gestione documentale.

La modifica o l’aggiornamento di uno o di tutti i documenti allegati al presente Manuale non comporta la revisione del manuale stesso.

Qualora se ne presenti la necessità, si potrà procedere a revisione del Manuale anche prima della scadenza prevista, a cura del Responsabile gestione documentale.

L’aggiornamento del presente Manuale è oggetto di preventiva autorizzazione della competente Soprintendenza Archivistica per la Lombardia.

### **14.2 Pubblicazione del Manuale**

Il Manuale di gestione è accessibile, per via telematica, sul sito web aziendale ([www.ats-insubria.it](http://www.ats-insubria.it)).

## **ALLEGATO N. 1- GLOSSARIO E ACRONIMI**

Ai fini del presente Manuale si intende:

1. per affare o pratica, complesso di documenti prodotti (spediti, ricevuti, allegati, ecc.) da un ente, relativi alla trattazione di un oggetto specifico di sua competenza;
2. Per Albo aziendale, albo che espone al pubblico atti ufficiali;
3. per allegato, documento unito a un documento o a una pratica per prova, per chiarimento o integrazione di notizie, per memoria;
4. per archiviazione elettronica, processo di memorizzazione, su qualsiasi idoneo supporto, di documenti informatici;
5. per archivio, il complesso dei documenti prodotti o acquisiti da un ente durante lo svolgimento della propria attività e si divide in tre parti: archivio corrente, per la parte relativa agli affari in corso; archivio di deposito, per la parte di documentazione relativa agli affari esauriti; archivio storico, per la parte di documentazione relativa agli affari esauriti destinata alla conservazione perenne; l'archivio, pur caratterizzandosi in tre momenti diversi è da considerarsi una sola unità; con il termine archivio si intende anche il luogo fisico di conservazione della documentazione;
6. per Area Organizzativa Omogenea (AOO), insieme definito di unità organizzative di una amministrazione, che usufruiscono, in modo omogeneo e coordinato, di comuni servizi per la gestione dei flussi documentali; in particolare, una AOO utilizza per il servizio di protocollazione un'unica sequenza numerica, rinnovata ogni anno solare;
7. per assegnazione, individuazione della articolazione organizzativa e/o della persona fisica responsabile della trattazione dell'affare o procedimento amministrativo e della gestione dei documenti nella fase corrente;
8. per autenticazione del documento informatico, la validazione del documento informatico attraverso l'associazione di dati informatici relativi all'autore o alle circostanze, anche temporali della redazione;
9. per Agenzia, l'Agenzia di tutela della salute dell'Insubria (ATS);
10. per base di dati o banca dati (ingl.: data base), la raccolta di dati riguardanti uno stesso argomento o più argomenti correlati tra loro, archiviati su adeguati supporti secondo regole precise e generati in modo da poter essere consultati, manipolati e modificati agevolmente con l'impiego di un apposito linguaggio (chiamato Sql: Structured query language); la base di dati, oltre ai dati veri e propri, deve contenere anche gli elementi necessari alla loro rappresentazione (le informazioni sulla loro struttura e sulle relazioni che li legano); la funzionalità di un data base dipende essenzialmente dalla sua progettazione: la corretta individuazione degli scopi dai data base e quindi delle tabelle, da definire attraverso i loro campi e le relazioni che le legano, permette poi una estrazione dei dati più veloce e, in generale, una gestione più efficiente;
11. per casella istituzionale di posta elettronica, la casella di posta elettronica, istituita da un'AOO, per la ricezione dall'esterno e per la spedizione all'esterno dei documenti da registrare a protocollo;
12. per categoria, la partizione del titolare, contrassegnata da un simbolo costituito da un numero romano o da un numero arabo o da una lettera dell'alfabeto oppure da un simbolo misto costituito da una lettera e un numero, ecc.;
13. per certificato elettronico, l'attestato elettronico che collega all'identità del titolare i dati utilizzati per verificare la firma elettronica;
14. per certificato qualificato, il certificato elettronico conforme ai requisiti di cui all'allegato I della Direttiva 1999/93/CE, rilasciati da certificatori che rispondono ai requisiti di cui all'allegato II della medesima Direttiva;

15. per certificatore, il soggetto che presta servizio di certificazione delle firme elettroniche o che fornisce altri servizi connessi con queste ultime;
16. per classificazione, l'operazione che consente di organizzare i documenti in relazione alle funzioni ed alle modalità operative dell'Azienda;
17. per conservazione sostitutiva, il processo effettuato con le modalità di cui agli articoli 3 e 4 della deliberazione Cnipa 11/04 e art. 22 CAD;
18. per conservazione dei documenti informatici, il processo finalizzato ad assicurare la permanenza nel tempo dell'integrità, della disponibilità, della leggibilità, del documento, nonché dei dati necessari per la sua rappresentazione ed individuazione, quali i metadati ed i dati relativi alle firme elettroniche;
19. per copia, la riproduzione di un documento originale eseguita a mano, a macchina o mediante apparecchio per fotocopiare; la copia si definisce autentica o autenticata quando è emessa da un soggetto che può rilasciare copie conformi all'originale e reca la dichiarazione e i segni autenticazione;
20. per copia informatica di documento analogico, il documento informatico avente contenuto identico a quello del documento analogico da cui è tratto;
21. per copia informatica di documento informatico, il documento informatico avente contenuto identico a quello del documento da cui è tratto su supporto informatico, con diversa sequenza di valori binari;
22. per copia per immagine su supporto informatico di documento analogico, il documento informatico avente contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto;
23. per documento amministrativo, ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa;
24. per documento analogico, la rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti (documenti cartacei, immagini su film, magnetizzazioni su nastro);
25. per documento archiviato, il documento informatico, anche sottoscritto, sottoposto al processo di archiviazione elettronica;
26. per documento conservato, il documento sottoposto al processo di conservazione sostitutiva;
27. per documento informatico, la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti;
28. per duplicato informatico, il documento informatico ottenuto mediante la memorizzazione, sullo stesso dispositivo o su dispositivi diversi, della medesima sequenza di valori binari del documento originario;
29. per e-mail (posta elettronica), il sistema di comunicazione elettronica attraverso messaggi;
30. per esibizione, l'operazione che consente di visualizzare un documento conservato e di ottenerne copia. (Cnipa 11/04);
31. per evidenza informatica, una sequenza di simboli binari (bit) che può essere elaborata da una procedura informatica;
32. per fascicolo, l'unità archivistica che raccoglie i documenti relativi ad un procedimento amministrativo o ad un affare;
33. per fascicolazione, l'operazione di riconduzione dei singoli documenti classificati in tanti fascicoli corrispondenti ad altrettanti affari o procedimenti amministrativi;
34. per fax o telefax, l'apparecchio per la ritrasmissione di documenti/informazioni tramite la rete telefonica e il documento/informazione ricevuta o trasmessa attraverso tale apparecchio;

35. per firma digitale, un particolare tipo di firma elettronica avanzata qualificata, basata su un certificato qualificato e su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate tra loro, che consente al titolare tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici;
36. per firma elettronica, l'insieme dei dati in forma elettronica, allegati oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici, utilizzati come metodo di identificazione informatica;
37. per firma elettronica avanzata, l'insieme di dati in forma elettronica allegati oppure connessi a un documento informatico, che consentono l'identificazione del firmatario del documento e garantiscono la connessione univoca al firmatario, creati con mezzi sui quali il firmatario può conservare un controllo esclusivo e collegati ai dati ai quali detta firma si riferisce in modo da consentire di rilevare se i dati stessi siano stati successivamente modificati;
38. per firma elettronica qualificata, un particolare tipo di firma elettronica avanzata che sia basata su un certificato qualificato e realizzata mediante un dispositivo sicuro per la creazione della firma;
39. per flusso documentale, il movimento dei documenti all'interno dell'archivio (dalla fase di formazione dell'archivio corrente a quella di conservazione dell'archivio storico);
40. per fruibilità di un dato, la possibilità di utilizzare il dato anche trasferendolo nei sistemi informativi automatizzati di un'altra Amministrazione;
41. per gestione dei documenti, l'insieme delle attività finalizzate alla formazione, ricezione, registrazione di protocollo ed alla classificazione, organizzazione, assegnazione e reperimento dei documenti amministrativi, formati o acquisiti dall'Azienda, nell'ambito del sistema di classificazione adottato;
42. per gestore di posta elettronica certificata, il soggetto che presta servizi di trasmissione di documenti informatici mediante la posta elettronica certificata;
43. per identificazione informatica, la validazione dell'insieme di dati attribuiti in modo esclusivo ed univoco ad un soggetto, che ne consentono l'individuazione nei sistemi informativi, effettuata attraverso opportune tecnologie anche al fine di garantire la sicurezza dell'accesso;
44. per impronta del documento informatico, un'evidenza informatica di lunghezza predefinita ottenuta da un'altra evidenza informatica mediante un'opportuna funzione matematica tale che risulti di fatto impossibile, a partire dall'impronta, ricostruire l'evidenza informatica che l'ha generata, ed altresì risulti di fatto impossibile determinare una coppia di evidenze informatiche per le quali la funzione generi impronte uguali;
45. per interoperabilità, la possibilità di trattamento automatico, da parte del sistema di protocollo ricevente, delle informazioni trasmesse dal sistema di protocollo mittente, allo scopo di automatizzare le attività e i procedimenti amministrativi conseguenti (D.P.R.445/2000, art. 55, comma 4 e DCPM 31/10/2000, art. 15);
46. per marca temporale, un'evidenza informatica che consente la validazione temporale;
47. per memorizzazione, il processo di trasposizione su un qualsiasi idoneo supporto, attraverso un processo di elaborazione, di documenti analogici o informatici, anche sottoscritti ai sensi dell'art. 10, commi 2 e 3 del D.P.R. 445/00;
48. per mezzi (o strumenti) di corredo, tutti gli strumenti che contengono la descrizione, analitica o sommaria, delle unità archivistiche o dei singoli documenti che compongono un archivio o un fondo archivistico; si tratta di inventari, elenchi, elenchi di consistenza, elenchi di versamento, registi, indici, rubriche, schedari, ecc.;

49. per minuta, l'ulteriore esemplare in originale, che resta agli atti della Struttura organizzativa produttrice, di un documento già spedito in originale al destinatario o ai destinatari;
50. per originale, la stesura definitiva del documento, perfetto nei suoi elementi sostanziali e formali;
51. per piano di conservazione degli archivi, lo strumento, previsto dalla normativa, che definisce i criteri di organizzazione della documentazione, di selezione periodica e di conservazione permanente dei documenti, redatto e integrato con il sistema di classificazione adottato;
52. per posta elettronica certificata, un sistema di comunicazione in grado di attestare l'invio e l'avvenuta consegna di un messaggio di posta elettronica e di fornire ricevute opponibili ai terzi;
53. per prontuario di scarto (o massimario di selezione), lo strumento che consente di coordinare razionalmente lo scarto archivistico (cioè la destinazione al macero) dei documenti prodotti dall'Azienda; il massimario riproduce l'elenco delle partizioni (classi) e sottopartizioni (sottoclassi) del titolare, con una descrizione più o meno dettagliata delle competenze cui ciascuna partizione si riferisce e della natura dei relativi documenti; indica per ciascuna partizione quali documenti debbano essere conservati permanentemente e quali invece possono essere destinati al macero dopo un determinato periodo di conservazione;
54. per protocollo informatico, il registro su supporto informatico sul quale vengono registrati quotidianamente i documenti spediti e ricevuti dall'Azienda. La registrazione è l'operazione con cui un documento entra a far parte integrante di un archivio e della memoria di un ente. Il registro di protocollo è atto pubblico di fede privilegiata fino a querela di falso; il protocollo è elemento essenziale per la gestione della memoria delle pubbliche amministrazioni;
55. per protocollo, il numero progressivo automatico apposto a un documento al momento della registrazione nel protocollo informatico;
56. per registro, l'insieme di fogli rilegati sul quale si trascrivono o si registrano, per esteso o per sunto, documenti o minute di documenti;
57. per repertorio, il registro su cui vengono annotati con un numero progressivo i fascicoli secondo l'ordine cronologico in cui si costituiscono all'interno delle suddivisioni del titolare: il repertorio deve essere organizzato in maniera da riprodurre le suddivisioni del titolare;
58. per riferimento temporale, l'informazione, contenente la data e l'ora, che viene associata ad uno o più documenti informatici;
59. per riproduzione digitale dei documenti informatici, il processo che trasferisce documenti informatici da un supporto di memorizzazione a un altro;
60. per riproduzione sostitutiva, il processo che trasferisce documenti da un supporto analogico a un supporto digitale o che trasferisce documenti informatici adottando, tra quelli riconosciuti, un formato di rappresentazione informatica diverso dall'originale;
61. per riversamento diretto, il processo che trasferisce uno o più documenti conservati da un supporto ottico di memorizzazione ad un altro, non alterando la loro rappresentazione informatica;
62. riversamento sostitutivo, il processo che trasferisce uno o più documenti conservati da un supporto ottico di memorizzazione ad un altro, modificando la loro rappresentazione informatica;
63. per scarto, l'operazione con cui si destina al macero una parte della documentazione di un archivio;

64. per segnatura di protocollo, l'apposizione o l'associazione all'originale del documento, in forma permanente e non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso;
65. per selezione, l'operazione intellettuale di vaglio dei documenti tendente a individuare quelli da destinare alla conservazione permanente e quelli da destinare allo scarto;
66. per Servizio per la tenuta del Protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, il Servizio preposto alla gestione dei documenti, del protocollo, dei flussi documentali e degli archivi, ai sensi dell'art. 61 comma del D.P.R. n. 445/2000;
67. per sistema di gestione informatica dei documenti, l'insieme delle risorse di calcolo, degli apparati, delle reti di comunicazione e delle procedure informatiche utilizzati dall'Azienda per la gestione dei documenti;
68. per sistema per la conservazione dei documenti informatici, l'insieme delle procedure, degli strumenti informatici, degli apparati e delle regole di sicurezza utilizzato per le attività finalizzate alla conservazione dei documenti informatici;
69. per sottofascicolo, l'ulteriore suddivisione del fascicolo che a sua volta può essere articolato in inserti: in questo caso i documenti saranno collocati in ordine cronologico all'interno di ciascun inserto; il sottofascicolo ha la stessa classificazione e numero del fascicolo, a sua volta articolato in sottounità;
70. per sottoscrizione, le sottoscrizione autografe o i segni rappresentativi (segni di cancelleria e segni di tabellionato) delle persone che hanno concorso con la loro opera o col loro consenso a comporre, autenticare e conferire pubblicità al documento (autore, consenzienti, testimoni, cancellieri, notai, ecc.);
71. per supporto di memorizzazione, il mezzo fisico atto a registrare permanentemente le informazioni rappresentate in modo digitale, su cui l'operazione di scrittura comporti una modifica permanente ed irreversibile delle caratteristiche del supporto stesso;
72. per titolare di classificazione, un sistema preconstituito di partizioni e sottopartizioni astratte, gerarchicamente ordinate, individuato sulla base dell'analisi delle competenze dell'Azienda, contrassegnate da simboli numerici o alfabetici o misti, al quale deve ricondursi la molteplicità dei documenti prodotti o ricevuti, per consentirne la catalogazione secondo un ordine logico che rispecchi storicamente lo sviluppo dell'attività svolta;
73. per ufficio utente, un sottoinsieme dell'AOO, costituito da un complesso di risorse umane e strumentali, dotato di autonomia gestionale nella trattazione di affari o procedimenti amministrativi;
74. per unità di protocollazione, ogni postazione di lavoro per la protocollazione dei documenti;
75. per unità archivistica, indica un documento o un insieme di documenti, rilegati o raggruppati secondo un nesso di collegamento organico, che costituiscono un'unità non divisibile ;
76. per versamento, l'operazione con cui le Unità organizzative dell'Azienda trasferiscono periodicamente nell'archivio di deposito o storico, la parte del proprio archivio non più occorrente alla trattazione degli affari, dopo che siano state eseguite le operazioni di eliminazione di tutti quei documenti che non sono destinati alla conservazione.

## **ACRONIMI**

- 1. AOO: Area Organizzativa Omogenea**
- 2. MdG: Manuale di gestione del protocollo Informatico e Gestione Documentale e degli Archivi**
- 3. RPA: Responsabile del Procedimento Amministrativo**

- 4. SPIFA: Servizio per la Tenuta del Protocollo Informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi**
- 5. PdP: Prodotto di Protocollo Informatico (Applicativo utilizzato per implementare il servizio di protocollo informatico)**
- 6. UPA : Unità di protocollazione Abilitate**

## **ALLEGATO N. 1- GLOSSARIO E ACRONIMI**

Ai fini del presente Manuale si intende:

- a) per affare o pratica, complesso di documenti prodotti (spediti, ricevuti, allegati, ecc.) da un ente, relativi alla trattazione di un oggetto specifico di sua competenza;
- b) Per Albo aziendale, albo che espone al pubblico atti ufficiali;
- c) per allegato, documento unito a un documento o a una pratica per prova, per chiarimento o integrazione di notizie, per memoria;
- d) per archiviazione elettronica, processo di memorizzazione, su qualsiasi idoneo supporto, di documenti informatici;
- e) per archivio, il complesso dei documenti prodotti o acquisiti da un ente durante lo svolgimento della propria attività e si divide in tre parti: archivio corrente, per la parte relativa agli affari in corso; archivio di deposito, per la parte di documentazione relativa agli affari esauriti; archivio storico, per la parte di documentazione relativa agli affari esauriti destinata alla conservazione perenne; l'archivio, pur caratterizzandosi in tre momenti diversi è da considerarsi una sola unità; con il termine archivio si intende anche il luogo fisico di conservazione della documentazione;
- f) per Area Organizzativa Omogenea (AOO), insieme definito di unità organizzative di una amministrazione, che usufruiscono, in modo omogeneo e coordinato, di comuni servizi per la gestione dei flussi documentali; in particolare, una AOO utilizza per il servizio di protocollazione un'unica sequenza numerica, rinnovata ogni anno solare;
- g) per assegnazione, individuazione della articolazione organizzativa e/o della persona fisica responsabile della trattazione dell'affare o procedimento amministrativo e della gestione dei documenti nella fase corrente;
- h) per autenticazione del documento informatico, la validazione del documento informatico attraverso l'associazione di dati informatici relativi all'autore o alle circostanze, anche temporali della redazione;
- i) per Agenzia, l'Agenzia di tutela della salute dell'Insubria (ATS);
- j) per base di dati o banca dati (ingl.: data base), la raccolta di dati riguardanti uno stesso argomento o più argomenti correlati tra loro, archiviati su adeguati supporti secondo regole precise e generati in modo da poter essere consultati, manipolati e modificati agevolmente con l'impiego di un apposito linguaggio (chiamato Sql: Structured query language); la base di dati, oltre ai dati veri e propri, deve contenere anche gli elementi necessari alla loro rappresentazione (le informazioni sulla loro struttura e sulle relazioni che li legano); la funzionalità di un data base dipende essenzialmente dalla sua progettazione: la corretta individuazione degli scopi dai data base e quindi delle tabelle, da definire attraverso i loro campi e le relazioni che le legano, permette poi una estrazione dei dati più veloce e, in generale, una gestione più efficiente;
- k) per casella istituzionale di posta elettronica, la casella di posta elettronica, istituita da un'AOO, per la ricezione dall'esterno e per la spedizione all'esterno dei documenti da registrare a protocollo;
- l) per categoria, la partizione del titolario, contrassegnata da un simbolo costituito da un numero romano o da un numero arabo o da una lettera dell'alfabeto oppure da un simbolo misto costituito da una lettera e un numero, ecc.;
- m) per certificato elettronico, l'attestato elettronico che collega all'identità del titolare i dati utilizzati per verificare la firma elettronica;
- n) per certificato qualificato, il certificato elettronico conforme ai requisiti di cui all'allegato I della Direttiva 1999/93/CE, rilasciati da certificatori che rispondono ai requisiti di cui all'allegato II della medesima Direttiva;

- o) per certificatore, il soggetto che presta servizio di certificazione delle firme elettroniche o che fornisce altri servizi connessi con queste ultime;
- p) per classificazione, l'operazione che consente di organizzare i documenti in relazione alle funzioni ed alle modalità operative dell'Azienda;
- q) per conservazione sostitutiva, il processo effettuato con le modalità di cui agli articoli 3 e 4 della deliberazione Cnipa 11/04 e art. 22 CAD;  
per conservazione dei documenti informatici, il processo finalizzato ad assicurare la permanenza nel tempo dell'integrità, della disponibilità, della leggibilità, del documento, nonché dei dati necessari per la sua rappresentazione ed individuazione, quali i metadati ed i dati relativi alle firme elettroniche;
- r) per copia, la riproduzione di un documento originale eseguita a mano, a macchina o mediante apparecchio per fotocopiare; la copia si definisce autentica o autenticata quando è emessa da un soggetto che può rilasciare copie conformi all'originale e reca la dichiarazione e i segni autenticazione;
- s) per copia informatica di documento analogico, il documento informatico avente contenuto identico a quello del documento analogico da cui è tratto;
- t) per copia informatica di documento informatico, il documento informatico avente contenuto identico a quello del documento da cui è tratto su supporto informatico, con diversa sequenza di valori binari;
- u) per copia per immagine su supporto informatico di documento analogico, il documento informatico avente contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto;
- v) per documento amministrativo, ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa;
- w) per documento analogico, la rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti (documenti cartacei, immagini su film, magnetizzazioni su nastro);
- x) per documento archiviato, il documento informatico, anche sottoscritto, sottoposto al processo di archiviazione elettronica;
- y) per documento conservato, il documento sottoposto al processo di conservazione sostitutiva;
- z) per documento informatico, la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti;
- aa) per duplicato informatico, il documento informatico ottenuto mediante la memorizzazione, sullo stesso dispositivo o su dispositivi diversi, della medesima sequenza di valori binari del documento originario;
- bb) per e-mail (posta elettronica), il sistema di comunicazione elettronica attraverso messaggi;
- cc) per esibizione, l'operazione che consente di visualizzare un documento conservato e di ottenerne copia. (Cnipa 11/04);
- dd) per evidenza informatica, una sequenza di simboli binari (bit) che può essere elaborata da una procedura informatica;
- ee) per fascicolo, l'unità archivistica che raccoglie i documenti relativi ad un procedimento amministrativo o ad un affare;
- ff) per fascicolazione, l'operazione di riconduzione dei singoli documenti classificati in tanti fascicoli corrispondenti ad altrettanti affari o procedimenti amministrativi;
- gg) per fax o telefax, l'apparecchio per la ritrasmissione di documenti/informazioni tramite la rete telefonica e il documento/informazione ricevuta o trasmessa attraverso tale apparecchio;
- hh) per firma digitale, un particolare tipo di firma elettronica avanzata qualificata, basata su un certificato qualificato e su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate tra loro, che consente al titolare tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici;

- ii) per firma elettronica, l'insieme dei dati in forma elettronica, allegati oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici, utilizzati come metodo di identificazione informatica;
- jj) per firma elettronica avanzata, l'insieme di dati in forma elettronica allegati oppure connessi a un documento informatico, che consentono l'identificazione del firmatario del documento e garantiscono la connessione univoca al firmatario, creati con mezzi sui quali il firmatario può conservare un controllo esclusivo e collegati ai dati ai quali detta firma si riferisce in modo da consentire di rilevare se i dati stessi siano stati successivamente modificati;
- kk) per firma elettronica qualificata, un particolare tipo di firma elettronica avanzata che sia basata su un certificato qualificato e realizzata mediante un dispositivo sicuro per la creazione della firma;
- ll) per flusso documentale, il movimento dei documenti all'interno dell'archivio (dalla fase di formazione dell'archivio corrente a quella di conservazione dell'archivio storico);
- mm) per fruibilità di un dato, la possibilità di utilizzare il dato anche trasferendolo nei sistemi informativi automatizzati di un'altra Amministrazione;
- nn) per gestione dei documenti, l'insieme delle attività finalizzate alla formazione, ricezione, registrazione di protocollo ed alla classificazione, organizzazione, assegnazione e reperimento dei documenti amministrativi, formati o acquisiti dall'Azienda, nell'ambito del sistema di classificazione adottato;
- oo) per gestore di posta elettronica certificata, il soggetto che presta servizi di trasmissione di documenti informatici mediante la posta elettronica certificata;
- pp) per identificazione informatica, la validazione dell'insieme di dati attribuiti in modo esclusivo ed univoco ad un soggetto, che ne consentono l'individuazione nei sistemi informativi, effettuata attraverso opportune tecnologie anche al fine di garantire la sicurezza dell'accesso;
- qq) per impronta del documento informatico, un'evidenza informatica di lunghezza predefinita ottenuta da un'altra evidenza informatica mediante un'opportuna funzione matematica tale che risulti di fatto impossibile, a partire dall'impronta, ricostruire l'evidenza informatica che l'ha generata, ed altresì risulti di fatto impossibile determinare una coppia di evidenze informatiche per le quali la funzione generi impronte uguali;
- rr) per interoperabilità, la possibilità di trattamento automatico, da parte del sistema di protocollo ricevente, delle informazioni trasmesse dal sistema di protocollo mittente, allo scopo di automatizzare le attività e i procedimenti amministrativi conseguenti (D.P.R.445/2000, art. 55, comma 4 e DCPM 31/10/2000, art. 15);
- ss) per marca temporale, un'evidenza informatica che consente la validazione temporale;
- tt) per memorizzazione, il processo di trasposizione su un qualsiasi idoneo supporto, attraverso un processo di elaborazione, di documenti analogici o informatici, anche sottoscritti ai sensi dell'art. 10, commi 2 e 3 del D.P.R. 445/00;
- uu) per mezzi (o strumenti) di corredo, tutti gli strumenti che contengono la descrizione, analitica o sommaria, delle unità archivistiche o dei singoli documenti che compongono un archivio o un fondo archivistico; si tratta di inventari, elenchi, elenchi di consistenza, elenchi di versamento, registi, indici, rubriche, schedari, ecc.;
- vv) per minuta, l'ulteriore esemplare in originale, che resta agli atti della Struttura organizzativa produttrice, di un documento già spedito in originale al destinatario o ai destinatari;
- ww) per originale, la stesura definitiva del documento, perfetto nei suoi elementi sostanziali e formali;
- xx) per piano di conservazione degli archivi, lo strumento, previsto dalla normativa, che definisce i criteri di organizzazione della documentazione, di selezione periodica e di conservazione permanente dei documenti, redatto e integrato con il sistema di classificazione adottato;
- yy) per posta elettronica certificata, un sistema di comunicazione in grado di attestare l'invio e l'avvenuta consegna di un messaggio di posta elettronica e di fornire ricevute opponibili ai terzi;

- zz) per prontuario di scarto (o massimario di selezione), lo strumento che consente di coordinare razionalmente lo scarto archivistico (cioè la destinazione al macero) dei documenti prodotti dall'Azienda; il massimario riproduce l'elenco delle partizioni (classi) e sottopartizioni (sottoclassi) del titolare, con una descrizione più o meno dettagliata delle competenze cui ciascuna partizione si riferisce e della natura dei relativi documenti; indica per ciascuna partizione quali documenti debbano essere conservati permanentemente e quali invece possono essere destinati al macero dopo un determinato periodo di conservazione;
- aaa) per protocollo informatico, il registro su supporto informatico sul quale vengono registrati quotidianamente i documenti spediti e ricevuti dall'Azienda. La registrazione è l'operazione con cui un documento entra a far parte integrante di un archivio e della memoria di un ente. Il registro di protocollo è atto pubblico di fede privilegiata fino a querela di falso; il protocollo è elemento essenziale per la gestione della memoria delle pubbliche amministrazioni;
- eee) per protocollo, il numero progressivo automatico apposto a un documento al momento della registrazione nel protocollo informatico;
- fff) per registro, l'insieme di fogli rilegati sul quale si trascrivono o si registrano, per esteso o per sunto, documenti o minute di documenti;
- ggg) per repertorio, il registro su cui vengono annotati con un numero progressivo i fascicoli secondo l'ordine cronologico in cui si costituiscono all'interno delle suddivisioni del titolare: il repertorio deve essere organizzato in maniera da riprodurre le suddivisioni del titolare;
- iii) per riferimento temporale, l'informazione, contenente la data e l'ora, che viene associata ad uno o più documenti informatici;
- jjj) per riproduzione digitale dei documenti informatici, il processo che trasferisce documenti informatici da un supporto di memorizzazione a un altro;
- kkk) per riproduzione sostitutiva, il processo che trasferisce documenti da un supporto analogico a un supporto digitale o che trasferisce documenti informatici adottando, tra quelli riconosciuti, un formato di rappresentazione informatica diverso dall'originale;
- lll) per riversamento diretto, il processo che trasferisce uno o più documenti conservati da un supporto ottico di memorizzazione ad un altro, non alterando la loro rappresentazione informatica;
- mmm) riversamento sostitutivo, il processo che trasferisce uno o più documenti conservati da un supporto ottico di memorizzazione ad un altro, modificando la loro rappresentazione informatica;
- nnn) per scarto, l'operazione con cui si destina al macero una parte della documentazione di un archivio;
- ooo) per segnatura di protocollo, l'apposizione o l'associazione all'originale del documento, in forma permanente e non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso;
- ppp) per selezione, l'operazione intellettuale di vaglio dei documenti tendente a individuare quelli da destinare alla conservazione permanente e quelli da destinare allo scarto;
- rrr) per Servizio per la tenuta del Protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, il Servizio preposto alla gestione dei documenti, del protocollo, dei flussi documentali e degli archivi, ai sensi dell'art. 61 comma del D.P.R. n. 445/2000;
- sss) per sistema di gestione informatica dei documenti, l'insieme delle risorse di calcolo, degli apparati, delle reti di comunicazione e delle procedure informatiche utilizzati dall'Azienda per la gestione dei documenti;
- ttt) per sistema per la conservazione dei documenti informatici, l'insieme delle procedure, degli strumenti informatici, degli apparati e delle regole di sicurezza utilizzato per le attività finalizzate alla conservazione dei documenti informatici;

- uuu) per sottofascicolo, l'ulteriore suddivisione del fascicolo che a sua volta può essere articolato in inserti: in questo caso i documenti saranno collocati in ordine cronologico all'interno di ciascun inserto; il sottofascicolo ha la stessa classificazione e numero del fascicolo, a sua volta articolato in sottounità;
- vvv) per sottoscrizione, le sottoscrizione autografe o i segni rappresentativi (segni di cancelleria e segni di tabellionato) delle persone che hanno concorso con la loro opera o col loro consenso a comporre, autenticare e conferire pubblicità al documento (autore, consenzienti, testimoni, cancellieri, notai, ecc.);
- www) per supporto di memorizzazione, il mezzo fisico atto a registrare permanentemente le informazioni rappresentate in modo digitale, su cui l'operazione di scrittura comporti una modifica permanente ed irreversibile delle caratteristiche del supporto stesso;
- xxx) per titolario di classificazione, un sistema precostituito di partizioni e sottopartizioni astratte, gerarchicamente ordinate, individuato sulla base dell'analisi delle competenze dell'Azienda, contrassegnate da simboli numerici o alfabetici o misti, al quale deve ricondursi la molteplicità dei documenti prodotti o ricevuti, per consentirne la catalogazione secondo un ordine logico che rispecchi storicamente lo sviluppo dell'attività svolta;
- yyy) per ufficio utente, un sottoinsieme dell'AOO, costituito da un complesso di risorse umane e strumentali, dotato di autonomia gestionale nella trattazione di affari o procedimenti amministrativi;
- zzz) per unità di protocollazione, ogni postazione di lavoro per la protocollazione dei documenti;
- aaaa) per unità archivistica, indica un documento o un insieme di documenti, rilegati o raggruppati secondo un nesso di collegamento organico, che costituiscono un'unità non divisibile ;
- bbbb) per versamento, l'operazione con cui le Unità organizzative dell'Azienda trasferiscono periodicamente nell'archivio di deposito o storico, la parte del proprio archivio non più occorrente alla trattazione degli affari, dopo che siano state eseguite le operazioni di eliminazione di tutti quei documenti che non sono destinati alla conservazione.

## **ACRONIMI**

- 7. AOO: Area Organizzativa Omogenea**
- 8. MdG: Manuale di gestione del protocollo Informatico e Gestione Documentale e degli Archivi**
- 9. RPA: Responsabile del Procedimento Amministrativo**
- 10. SPIFA: Servizio per la Tenuta del Protocollo Informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi**
- 11. PdP: Prodotto di Protocollo Informatico (Applicativo utilizzato per implementare il servizio di protocollo informatico)**
- 12. UPA : Unità di protocollazione Abilitate**

## INFORMAZIONI DI BASE PER L'UTILIZZO DI FOLIUM

- **PREPARAZIONE ALL'ACCESSO:** Le varie postazioni (PC) su cui sarà utilizzato Folium dovrebbero essere già state predisposte e configurate dall'UOS Sistemi Informatici (SI) di Como: ove l'utente incontrasse qualche problema, potrà rivolgersi all'UOS stessa;
- **ACCESSO:** l'accesso al programma "folium" avviene collegandosi al link <http://10.1.1.173:9000/folium/index.do>, utilizzando le stesse username e password utilizzate per l'accensione giornaliera del p.c.: una volta effettuato il primo accesso, è possibile salvare l'icona sul desktop.  
All'interno di folium esistono due maschere ben distinte, e cioè "**operatore**" che compare solo a coloro che sono stati individuati come "protocollatori" ed "**utente**" che invece compare a tutti i dipendenti e serve per visualizzare/lavorare/fascicolare i documenti che si ricevono in assegnazione per competenza/conoscenza dai rispettivi Responsabili/Direttori. Tutti gli utenti "protocollatori" avranno la possibilità di disporre dei due ambienti, con funzionalità differenziate per singolo utente (protocollazione in entrata, in uscita, interna, annullamenti ed annullamenti parziali);
- **PROTOCOLLAZIONE IN ENTRATA:** oltre all'ufficio protocollo di via Pessina, saranno abilitati alla protocollazione in ingresso gli operatori delle strutture che attualmente già lo fanno (Dipartimento di Prevenzione Medico e Veterinario, Impiantistica, UO territoriali PSAL,.....);
- **PROTOCOLLAZIONE INTERNA:** ogni struttura provvede, tramite i propri operatori abilitati, alla protocollazione in autonomia di tutti i documenti (e così pure quelli in uscita di cui al punto successivo);
- **PROTOCOLLAZIONE IN USCITA:** folium prevede che, come imposto dalla normativa vigente (Codice dell'Amministrazione Digitale) tutti i documenti in uscita indirizzati alle Pubbliche Amministrazioni o comunque a destinatari dotati di un indirizzo PEC (aziende, cittadini, associazioni, strutture,..) siano trasmessi attraverso la posta elettronica certificata e non più in formato cartaceo (posta prioritaria/raccomandata/mail): per fare ciò è necessario, in questa prima fase in cui la firma digitale non è ancora operativa, effettuare la scansione dei documenti (sottoscritti con firma autografa) da trasmettere e la loro trasformazione in formato .PDF: successivamente (presumibilmente dall'inizio del prossimo anno) si procederà attraverso la firma digitale dei documenti, con il formato .p7m. L'invio della corrispondenza via Pec avviene attraverso l'indirizzo PEC istituzionale dell'Azienda ([protocollo@pec.ats-insubria.it](mailto:protocollo@pec.ats-insubria.it)), direttamente dal programma e con un risparmio economico per l'azienda (costo della spedizione del documento cartaceo) e la certezza dell'avvenuta consegna pressoché "istantanea" del documento;

- **PROTOCOLLO DI EMERGENZA:** in caso di necessità ( che può essere del singolo utente o dell'intera agenzia), è necessario ricevere l'autorizzazione all'uso da parte del Responsabile dell'Ufficio Protocollo e deve quindi essere utilizzato un registro cartaceo, con la successiva riprotollazione al momento del ripristino della funzionalità del sistema;
- **ANNULLAMENTO DEI DOCUMENTI:** le richieste di annullamento vanno inoltrate via posta elettronica all'indirizzo [grimaldia@ats-inubria.it](mailto:grimaldia@ats-inubria.it), indicando il numero di protocollo da annullare e la motivazione dell'annullamento (obbligatoria e ben specificata).

## **ALLEGATO N. 2 – NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

|  |
|--|
| <p><b>Legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss. mm. e ii.</b><br/>Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi.</p>   |
| <p><b>Decreto del Presidente della Repubblica 10 novembre 1997, n. 513</b><br/>Regolamento contenente i criteri e le modalità di applicazione dell'articolo 15, comma 2, della legge 15 marzo 1997, n. 59 in materia di formazione, archiviazione e trasmissione di documenti con strumenti informatici e telematici.</p>  |
| <p><b>Decreto Legislativo 12 febbraio 1993 n.39</b></p>  |
| <p><b>Decreto del Presidente della Repubblica 20 ottobre 1998, n. 428</b><br/>Regolamento recante norme per la gestione del protocollo informatico da parte delle amministrazioni pubbliche.</p>   |
| <p><b>Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 8 febbraio 1999</b><br/>Regole tecniche per la formazione, la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione, anche temporale, dei documenti informatici ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del Decreto del Presidente della Repubblica, 10 novembre 1997 n. 513.</p> |
| <p><b>Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 28 ottobre 1999</b><br/>Gestione informatica dei flussi documentali nelle pubbliche amministrazioni.</p>   |
| <p><b>Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31 ottobre 2000</b><br/>Regole tecniche per il protocollo informatico di cui al decreto del Presidente della Repubblica.</p>   |
| <p><b>AIPA Deliberazione n. 51/2000 del 23 novembre 2000</b><br/>Regole tecniche in materia di formazione e conservazione di documenti informatici delle pubbliche amministrazioni ai sensi dell'art. 18, comma 3, del Decreto del Presidente della Repubblica 10 novembre 1997, n. 513.</p>   |
| <p><b>Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 e ss. mm. e ii.</b><br/>Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa.</p>   |
| <p><b>Decreto del Presidente della Repubblica 8 gennaio 2001, n. 37</b><br/>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.</p>  |
| <p><b>Decreto Legislativo 23 gennaio 2002, n. 10</b><br/>Attuazione della direttiva 1999/93/CE relativa ad un quadro comunitario per le firme elettroniche.</p>  |
| <p><b>Ministro per l'innovazione e le tecnologie - 9 dicembre 2002</b><br/>Direttiva sulla trasparenza dell'azione amministrativa e gestione elettronica dei flussi documentali.</p>   |
| <p><b>Decreto del Presidente della Repubblica 7 aprile 2003, n. 137</b><br/>Regolamento recante disposizioni di coordinamento in materia di firme elettroniche a norma dell'articolo 13 del decreto legislativo 23 gennaio 2002, n. 10</p>   |
| <p><b>Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196</b><br/>Codice in materia di protezione dei dati personali.</p>  |
| <p><b>Ministro per l'innovazione e le tecnologie - 14 ottobre 2003</b><br/>Approvazione delle linee guida per l'adozione del protocollo informatico e per il trattamento informatico dei procedimenti amministrativi.</p>  |
| <p><b>Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie - Direttiva 27 novembre 2003</b><br/>Impiego della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni.</p>   |
| <p><b>Direttiva del Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie 19 dicembre 2003</b><br/>Sviluppo ed utilizzazione dei programmi informatici da parte delle pubbliche amministrazioni.</p>   |
| <p><b>CNIPA Deliberazione 19 febbraio 2004, n.11</b><br/>Regole tecniche per la riproduzione e conservazione di documenti su supporto ottico idoneo a garantire la conformità dei documenti agli originali.</p>  |
| <p><b>Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 gennaio 2004</b><br/>Regole tecniche per la formazione, la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione, anche temporale, dei documenti informatici.</p>   |

|   |
|---|
| <p><b>Decreto Legislativo 22 gennaio 2004 n. 42</b><br/>Codice dei beni culturali e del paesaggio, ai sensi dell'articolo 10 della legge 6 luglio 2002, n. 137.</p>   |
| <p><b>Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e ss. mm. e ii.</b><br/>Codice dell'Amministrazione digitale (CAD).</p>   |
| <p><b>CNIPA Circolare 6 settembre 2005, n.48</b><br/>Modalità per presentare la domanda di iscrizione nell'elenco pubblico dei certificatori di cui all'articolo 28, comma 1, del Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n.445.</p>  |
| <p><b>Decreto Legislativo 24 marzo 2006, n.156</b><br/>Disposizioni correttive ed integrative al decreto legislativo 22 gennaio 2004, n.42, in relazione ai beni culturali.</p>   |
| <p><b>Decreto Legislativo 4 aprile 2006, n.159</b><br/>Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 7 marzo 2005, n.82, recante codice dell'amministrazione digitale.</p>   |
| <p><b>Decreto Presidente della Repubblica 12 aprile 2006 n. 184</b><br/>Regolamento recante disciplina in materia di accesso ai documenti amministrativi.</p>   |
| <p><b>Decreto Legge 29 novembre 2008 n. 185 – art. 16 c. 6 convertito in Legge 28 gennaio 2009 n. 2</b><br/>Misure urgenti per il sostegno a famiglie, lavoro, occupazione e impresa e per ridisegnare in funzione anti-crisi il quadro strategico nazionale - relativo all'utilizzo della posta elettronica certificata.</p> |
| <p><b>Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 marzo 2009 n. 2</b><br/>Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme digitali e validazione temporale dei documenti informatici.</p>  |
| <p><b>Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 6 maggio 2009</b><br/>Disposizioni in materia di rilascio e di uso della casella di posta elettronica certificata assegnata ai cittadini.</p>   |
| <p><b>CNIPA - Linee guida per l'utilizzo della firma digitale – Versione 1.3 – Aprile 2009</b></p>  |
| <p><b>CNIPA Deliberazione 21 maggio 2009, n. 45</b><br/>Regole per il riconoscimento e la verifica del documento informatico.</p>   |
| <p><b>Deliberazione Garante per la Protezione dei dati personali del 2 marzo 2011, n. 88</b><br/>Linee Guida in materia di trattamento di dati personali contenuti anche in atti e documenti amministrativi, effettuato da soggetti pubblici per finalità di pubblicazione e diffusione nel web.</p>                          |
| <p><b>Regole tecniche DigitPA per la consultazione ed estrazione di indirizzi PEC ed elenchi di indirizzi PEC di cui all'art.6 comma1-bis del CAD – 22 aprile 2011</b></p>  |
| <p><b>Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 luglio 2011</b><br/>Comunicazioni con strumenti informatici tra imprese e amministrazioni pubbliche, ai sensi dell'articolo 5-bis del CAD.</p>   |
| <p><b>CIRCOLARE DigitPA 1 dicembre 2011, n. 58</b><br/>Attività di DigitPA e delle Amministrazioni ai fini dell'attuazione degli adempimenti previsti dall'articolo 50 -bis (Continuità Operativa) del «Codice dell'Amministrazione Digitale» (D.lgs. n. 82/2005 così come modificato dal D.lgs. 235/2010).</p>               |
| <p><b>Decreto Legge 9 febbraio 2012 n. 5 convertito nella Legge 4 aprile 2012, n. 35</b><br/>Disposizioni urgenti in materia di semplificazione e di sviluppo.</p>  |
| <p><b>Decreto Legge 22 giugno 2012, n. 83 (cosiddetto "Decreto Sviluppo"), convertito con modificazioni, dalla Legge 7 agosto 2012, n. 134 (in particolare: Art. 19 Istituzione dell'Agenzia per l'Italia digitale).</b></p>  |
| <p><b>Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 6 settembre 2012</b><br/>Separati certificati di firma, ai sensi dell'art. 28, comma 3-bis), del CAD, di cui al D.L. 7 marzo 2005 n. 82.</p>  |
| <p><b>Deliberazione Garante per la Protezione dei dati personali 11 ottobre 2012 n. 280</b><br/>Protocollo informatico e protezione dei dati personali dei lavoratori.</p>  |
| <p><b>Decreto Legge n. D.L. 18 ottobre 2012, n. 179 convertito in Legge 17 dicembre 2012, n. 221 – art. 5, 12, 13 e 13 bis.</b></p>   |

|  |
|--|
| <p>Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese</p> <p><b>Agenzia per l'Italia Digitale</b><br/>Linee guida per il Disaster Recovery delle Pubbliche Amministrazioni – Aggiornamento 2013.</p>   |
| <p><b>Circolare Agenzia per l'Italia Digitale n. 60 del 23 gennaio 2013</b><br/>Formato e definizioni dei tipi di informazioni minime ed accessorie associate ai messaggi scambiati tra le Pubbliche Amministrazioni.<br/>Revisione della Circolare AIPA del 7 maggio 2001, n. 28 relativa agli standard, le modalità di trasmissione, il formato e le definizioni dei tipi di informazioni minime ed accessorie comunemente scambiate tra le pubbliche amministrazioni e associate ai documenti protocollati, ai sensi dell'art. 18, comma 2, del D.P.C.M. 31 ottobre 2000 di cui al D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.</p>   |
| <p><b>Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 febbraio 2013</b><br/>Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali.</p>  |
| <p><b>D.Lgs. 14 marzo 2013 n.33</b><br/>Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.</p>   |
| <p><b>D.M. 19 marzo 2013</b><br/>Indice nazionale degli indirizzi di posta elettronica certificata delle imprese e dei professionisti (INI-PEC).</p>   |
| <p><b>Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 marzo 2013</b><br/>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.</p> |
| <p><b>Circolare Agenzia per l'Italia Digitale n. 61 del 29 marzo 2013</b><br/>Disposizioni del D.L. 18 ottobre 2012, n. 179, convertito con modificazioni dalla L. 17 dicembre 2012, n.221 in tema di accessibilità dei siti web e servizi informatici. Obblighi delle Pubbliche Amministrazioni.</p>  |
| <p><b>Circolare Agenzia per l'Italia Digitale n. 62 del 30 aprile 2013</b><br/>Linee guida per il contrassegno generato elettronicamente ai sensi dell'articolo 23-ter, comma 5 del CAD.</p>   |
| <p><b>Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 8 agosto 2013</b><br/>Modalità di consegna, da parte delle Aziende Sanitarie, dei referti medici tramite web, posta elettronica certificata e altre modalità digitali, nonché di effettuazione del pagamento online delle prestazioni erogate, ai sensi dell'articolo 6, comma 2, lettera d) numeri 1) e 2) del decreto-legge 13 maggio 2011, n. 70, convertito con modificazioni, dalla legge 12 luglio 2011, n. 106, recante "Semestre europeo – prime disposizioni urgenti per l'economia".</p>   |
| <p><b>Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 23 agosto 2013, n. 109</b><br/>Regolamento recante disposizioni per la prima attuazione dell'articolo 62 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, come modificato dall'articolo 2, comma 1, del decreto-legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito dalla legge 17 dicembre 2012, n. 221, che istituisce l'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR).</p>  |
| <p><b>Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013</b><br/>Regole tecniche in materia di sistema di conservazione ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5-bis, 23-ter, comma 4, 43, commi 1 e 3, 44, 44-bis e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005.</p>   |
| <p><b>DPCM 13 novembre 2014</b><br/>Regole tecniche in materia di formazione, trasmissione copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni ai sensi degli articoli 20,22,23-bis, 23 ter, 40 comma 1,41,71, comma 1, del Codice dell'Amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005.</p>  |

**D.Lgs. 26 agosto 2016 n. 179**

Modifiche ed integrazioni al Codice dell'Amministrazione digitale, di cui al D.Lgs. 7 marzo 2005 n. 82, ai sensi dell'art. 1 della L. n. 124/2015 in materia di riorganizzazione delle Amministrazioni Pubbliche .

**ALLEGATO N. 3- DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE  
N.     DEL     .**

**(ISTITUZIONE AREA ORGANIZZATIVA OMOGENEA E SERVIZIO PER LA  
TENUTA DEL PROTOCOLLO INFORMATICO, DELLA GESTIONE DOCUMENTALE E  
DEGLI ARCHIVI - NOMINA RESPONSABILE GESTIONE DOCUMENTALE,  
RESPONSABILE     PROTOCOLLO     INFORMATICO,     RESPONSABILE  
CONSERVAZIONE DOCUMENTI ANALOGICI, RESPONSABILE CONSERVAZIONE  
DOCUMENTI INFORMATICI).**

## **ALLEGATO N. 4 – ABILITAZIONI ALL'ACCESSO AL SISTEMA DI GESTIONE DOCUMENTALE E PROTOCOLLO INFORMATICO**

Il sistema di gestione informatica dei documenti prevede livelli di accesso differenziati per quanto riguarda l'inserimento, la ricerca e la modifica di dati.

Ciascun utente, in conformità a quanto previsto dell'art. 34 del D.Lgs. 196/2003, è autorizzato a svolgere unicamente le operazioni di competenza: la riservatezza dei dati è garantita dal sistema attraverso l'utilizzo di profili personali e password, nei limiti dei livelli di accesso e delle policy attribuiti dal Responsabile del protocollo informatico.

In particolare, all'interno della piattaforma informatica di gestione dei documenti, la visibilità di questi ultimi e delle informazioni in essi contenuti è riservata ai dipendenti appartenenti alle unità organizzative produttrici o destinatarie/assegnatarie dei singoli protocolli, con estensione della possibile visibilità alle unità organizzative "gerarchicamente" superiori.

In presenza di documenti recanti dati sensibili, spetta al responsabile del procedimento valutare l'opportunità di escludere manualmente la visibilità alle unità organizzative sovraordinate e/o effettuare le assegnazioni dei documenti, tramite l'applicativo, a mezzo di notifiche nominative direttamente agli interessati.

L'elenco dei dipendenti abilitati all'utilizzo dell'applicativo di protocollo e gestione documentale - ai quali è associato un profilo utente che ne identifica la struttura di appartenenza, il nominativo e il livello di accesso definito - è disponibile all'interno dell'apposita sezione del sistema informatico, consultabile dagli amministratori di sistema.

# **ALLEGATO N. 5 - PIANO DI CONSERVAZIONE E RELATIVI SUB-ALLEGATI**

## **1. Composizione del piano**

Il Piano di Conservazione, oltre che dai seguenti articoli, è composto A) dalla procedura operativa "archivio di deposito", B) dal Titolare di classificazione (V. allegato 6), C) dal Massimario di scarto (V. allegato 6) e D) dal Piano di continuità operativa e disaster recovery, di cui al Documento Programmatico sulla Sicurezza dei dati (V. allegato 13).

## **2. Titolare di classificazione dei documenti**

È il titolare di cui al sub-allegato A), conforme al titolare di classificazione della documentazione sanitaria e sociosanitaria redatto da Regione Lombardia, in collaborazione con la Soprintendenza archivistica per la Lombardia, e destinato agli Enti del sistema socio Sanitario Regionale: il suo aggiornamento compete al Responsabile protocollo Informatico.

La funzione del Titolare di classificazione è collegata al concetto di archiviazione dei documenti protocollati: l'esatta attribuzione di una classificazione ad un documento consente di individuare la sua collocazione logica all'interno dell'archivio sia analogico sia informatico.

Il criterio di classificazione individuato è quello dell'approccio per funzioni e processi, che risponde alle esigenze di assicurare validità, sicurezza e completezza alle informazioni contenute nella documentazione prodotta coerentemente con l'organizzazione sanitaria di cui alla Legge Regionale n. 33/2009. La classificazione del documento si riferisce quindi al contenuto dell'atto e non necessariamente all'articolazione organizzativa aziendale che lo ha prodotto o che ne è assegnataria.

Il titolare adottato è costituito da tre titoli dei quali i primi due riferiti alle ex Aziende Sanitarie (ora ATS) ed il terzo esclusivamente alle ex Aziende Ospedaliere (ora ASST). Ogni titolo è ordinato in classi, che evidenziano i grandi ambiti di riferimento. Ogni classe è articolata in sottoclassi, che rappresentano il processo di produzione, a prescindere dalla articolazione organizzativa nella quale si sviluppa.

Il titolo 1 comprende la documentazione "amministrativa" connessa all'attività istituzionale e organizzativa dell'Agenzia, mentre il titolo 2 è specificatamente dedicato alla documentazione sanitaria e socio sanitaria.

Il sistema informatico adottato garantisce la storicizzazione delle variazioni del Titolare e la possibilità di ricostruire le diverse voci nel tempo, mantenendo stabili i legami dei fascicoli e dei documenti in relazione del Titolare vigente al momento della produzione degli stessi.

Per ogni modifica del Titolare, deve essere riportata la data di introduzione o quella di variazione, cioè la durata della stessa.

Ad ogni modifica, il Responsabile Protocollo Informatico provvede ad informare tutti i soggetti abilitati all'operazione di classificazione dei documenti e ad impartire le istruzioni per il corretto utilizzo delle nuove classificazioni.

La sostituzione delle voci del Titolare comporta l'impossibilità di aprire nuovi fascicoli nelle voci precedenti, a partire dalla data di attivazione delle nuove voci.

Rimane possibile registrare documenti in fascicoli già aperti con la classificazione precedente storicizzata fino alla chiusura degli stessi.

### **3. Archivio corrente**

La documentazione analogica relativa ad affari correnti è conservata dall'articolazione organizzativa che ha prodotto o ricevuto il documento, fino al trasferimento in Archivio di deposito, secondo quanto previsto dal Manuale di Gestione e dall'articolo 7 del presente Piano.

La documentazione è depositata in appositi locali idonei sotto il profilo delle condizioni conservative.

I documenti informatici, i relativi fascicoli, i registri e i dati informatici sono conservati nei sistemi informatici dell'Agenzia fin dalla loro produzione, assicurando l'integrità, l'affidabilità, la continuità operativa e disaster recovery.

Il Responsabile della conservazione dei documenti informatici, d'intesa con il Responsabile SPIFA, provvede, con il supporto della tecnologia disponibile, a conservare i documenti informatici e a controllare periodicamente a campione (almeno ogni sei mesi) la leggibilità dei documenti stessi, nonché a garantire la conservazione degli strumenti di descrizione, ricerca, gestione e conservazione dei documenti.

Il Responsabile della conservazione dei documenti informatici, in accordo con il Responsabile Protocollo Informatico, provvede inoltre alla conservazione del software di gestione e alla conservazione dei documenti informatici, degli strumenti di ricerca, dei manuali operativi dei software, degli indici e dei repertori informatici formati e utilizzati nei sistemi di gestione dei documenti.

### **4. Formato dei documenti informatici**

Per la predisposizione dei documenti informatici si adottano formati che possiedano requisiti di leggibilità, interscambiabilità, non alterabilità durante le fasi di accesso e conservazione, immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura.

Si adottano i formati standard conformi ai termini di legge (DPCM del 3 dicembre 2013).

### **5. Archivio di deposito e scarto dei documenti analogici non più soggetti a conservazione**

Il versamento dei documenti dell'Archivio corrente nell'Archivio di deposito, la gestione dell'archivio di deposito e lo scarto dei documenti analogici non più soggetti a conservazione avviene in conformità a quanto prevede il Manuale per la gestione della documentazione sanitaria e sociosanitaria (V. allegato 6).

### **6. Scarto dei documenti informatici**

I documenti informatici conservati negli applicativi, negli archivi informatici o nei supporti di conservazione/memorizzazione sono soggetti alle stesse procedure di scarto previste per i documenti analogici, in quanto compatibili.

### **7. Massimario di scarto**

Il tempo per il quale le varie tipologie di documenti debbono essere conservati è indicato nel "Massimario di scarto", sub-allegato C) al presente piano, redatto da Regione Lombardia, in collaborazione con la Soprintendenza archivistica per la Lombardia, e destinato alle Aziende del sistema regionale.

## **8. Aggiornamento**

Periodicamente il Responsabile Protocollo Informatico, d'intesa con il Responsabile della Conservazione dei documenti informatici, valuta la congruità del presente Piano e provvede agli eventuali aggiornamenti, dandone comunicazione alle unità organizzative aziendali.

### A) PROCEDURA OPERATIVA ARCHIVIO DI DEPOSITO

#### **SCOPO**

La presente procedura descrive le modalità di gestione dell'archivio di deposito dell'ATS. Ai fini della presente procedura per "archivio di deposito" si intende il luogo dove l'ATS custodisce in maniera ordinata e sistematica i documenti analogici (quasi essenzialmente cartacei) – relativi ad **affari conclusi od esauriti** – prodotti od acquisiti dalle singole unità organizzative durante lo svolgimento della propria attività istituzionale.

I documenti totalmente superflui ai bisogni ordinari dell'ente e non necessari ai fini della ricerca storica (identificabili in stampati, modulistica superata in bianco, Gazzette Ufficiali, BURL, riviste, copie ulteriori di documenti già soggetti ad archiviazione) possono essere eliminati dalle singole unità organizzative senza alcuna preventiva autorizzazione, con modalità che garantiscono la tutela della riservatezza di dati personali, e comunque non sono soggetti alla presente procedura.

#### **CAMPO DI APPLICAZIONE**

La presente procedura deve essere applicata da tutto il personale aziendale.

#### **RESPONSABILITA'**

La responsabilità della presente Procedura Operativa è del Responsabile del Protocollo Informatico, mentre la responsabilità della sua corretta applicazione è in capo, per quanto di competenza, ai responsabili delle singole unità organizzative.

#### **MODALITA' OPERATIVE**

##### ***Archiviazione***

I documenti relativi ad affari conclusi od esauriti devono essere conservati, a seconda dei casi, per un tempo determinato o per un tempo illimitato, sia in funzione del loro valore e significato amministrativo e giuridico, sia in funzione del loro valore come bene culturale – storico.

La sovrintendenza Archivistica regionale svolge una funzione di vigilanza e di assistenza sulla gestione dell'archivio.

Attualmente l'archivio di deposito è collocato presso appositi locali, interamente dedicati a questa funzione e che possiedono i requisiti previsti dalla soprintendenza archivistica per la Lombardia.

Tutte le unità organizzative aziendali dispongono di un proprio archivio di deposito, destinato alla conservazione dei documenti di rispettiva competenza. I documenti sono quindi ordinati con la stessa logica del **titolaro di classificazione** che governa la loro protocollazione.

I documenti sono sistemati – di regola – all'interno di "faldoni". I faldoni sono sistemati su scaffalature metalliche ed al loro interno si conservano i documenti, raggruppati in fascicoli, che costituiscono l'unità base dell'archivio. Eccezionalmente, quando i documenti mal si prestano ad essere conservati in fascicoli, possono essere utilizzate scatole di cartone, comunque di dimensioni limitate.

I registri e le raccolte di documenti rilegati sono collocati direttamente sugli scaffali, in ordine cronologico.

Le **ricette mediche** contenenti prescrizioni farmaceutiche a carico del SSN utilizzate dagli assistiti per il prelievo di farmaci presso le farmacie convenzionate vengono periodicamente inviate all'archivio di deposito direttamente dalla struttura regionale che ha provveduto alla loro contabilizzazione: trattandosi di quantitativi enormi, le ricette non sono contenute in faldoni, bensì in appositi colli su cui sono riportati il mese e l'anno di riferimento. Per ragioni di spazio, parte di queste ricette possono essere conservate in altri archivi, gestiti da soggetti terzi.

### **Consultazione dei documenti**

Durante il periodo di giacenza sono possibili consultazioni e prelievi del materiale depositato; a tal fine, il Responsabile dell'unità organizzativa delega un proprio operatore ad effettuare la consultazione. Nel caso in cui servisse asportare documenti, al termine dell'utilizzo, i documenti devono essere riposizionati al loro posto.

### **Archivio storico**

I documenti destinati alla conservazione permanente relativi ad affari esauriti da oltre 40 anni costituiscono l'archivio storico dell'Agenzia. I documenti facenti parte dell'archivio storico sono custoditi negli stessi locali dove sono costituiti gli archivi di deposito delle singole unità organizzative.

### **Scarto dei documenti**

Almeno una volta all'anno, sulla base del massimario di scarto, i Responsabili delle unità organizzative selezionano la documentazione da proporre allo scarto (in quanto hanno maturato il periodo di giacenza previsto) ed inoltrano la relativa richiesta al Responsabile SPIFA, il quale provvede all'invio della richiesta di autorizzazione allo scarto alla Soprintendenza Archivistica per la Lombardia.

Sono fatte salve eventuali specifiche esigenze di conservazione oltre i termini minimi.

Una volta acquisita l'autorizzazione della Sovrintendenza, la stessa viene trasmessa all'unità organizzativa detentrici dei documenti stessi.

I documenti cartacei di cui è definitivamente approvato lo scarto costituiscono, ai sensi della normativa vigente, frazioni di rifiuti urbani (rifiuti assimilabili a quelli domestici, prodotti dalle istituzioni) oggetto di raccolta differenziata.

In quanto produttore/detentore di rifiuti l'ATS deve provvedere al loro smaltimento in conformità alla normativa vigente. Considerati gli enormi quantitativi di carta che periodicamente si devono smaltire, l'ATS conferisce la carta a terzi autorizzati al recupero/smaltimento. A tale scopo l'ufficio gestione rifiuti, facente capo all'UOC Governo del Territorio, individua un operatore economico al quale affidare il trasporto dei rifiuti e un operatore economico al quale conferire gli stessi al fine del loro recupero o smaltimento. Entrambi gli operatori (che possono anche coincidere) devono essere debitamente autorizzati, ai sensi di legge, ad effettuare le operazioni loro richieste.

Il trasportatore, quando prende in carico la carta, deve rilasciare una copia dell'apposito formulario di identificazione dei rifiuti. Il trasportatore deve poi far pervenire all'ATS una seconda copia del formulario, controfirmato e datato in arrivo dal destinatario, entro tre mesi dalla data in cui ha preso in consegna i rifiuti.

Per le ricette farmaceutiche, al termine del previsto periodo di conservazione, l'UOC Farmaceutica gestisce e monitora direttamente la procedura di scarto.

**ALLEGATO N. 6 - "TITOLARIO DI CLASSIFICAZIONE E MASSIMARIO DI SCARTO DELLA DOCUMENTAZIONE DEL SISTEMA SANITARIO E SOCIO SANITARIO REGIONALE LOMBARDO"(APPROVATO CON D.G.R. X/325 DEL 27.06.13 E AGGIORNATO CON DECRETI DELLA DIREZIONE GENERALE SALUTE N. 1575 DEL 03.03.2015 E N. 11466 DEL 17.12.2015, ADOTTATO CON DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE N.171 DEL 31.03.2016) - "MANUALE PER LA GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA E SOCIOSANITARIA", APPROVATO CON D.G.R. N. IX/4659 DEL 09.01.2013 E "APPROVAZIONE DELLE LINEE GUIDA PER LA GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA DEGLI ENTI DEL SERVIZIO SOCIOSANITARIO LOMBARDO, A SEGUITO DELLE MODIFICHE INTRODOTTE DALLA L.R. N. 23/2015", APPROVATE CON D.G.R. N. X/5647 DEL 03.10.2016.**

# **ALLEGATO N. 7 - CASELLE POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (P.E.C.)**

## **Sede Territoriale Varese:**

### **Ufficio**

Protocollo  
Direzione Aziendale  
Direzione Amministrativa  
Direzione Sociosanitaria  
UOC Gestione Tecnico patrimoniale  
UOC Acquisto Prestazioni Socio Sanitarie  
Dipartimento ASSI  
UOC Controllo del Sistema Socio Sanitario  
Dipartimento di Prevenzione Medico  
UOC Farmaceutica  
UOC Gestione Approvvigionamenti  
Nucleo Operativo Controllo (NOC)  
Dipartimento P.A.C.  
UOC Economico Finanziario  
UOC Affari Generali  
UOS Sistemi Informativi Aziendali  
UOS Impiantistica  
Ufficio Concorsi  
Dipartimento Cure Primarie  
Economico Personale  
Giuridico Personale  
UOS Laboratorio Medico

### **Indirizzo PEC**

[protocollo@pec.ats-insubria.it](mailto:protocollo@pec.ats-insubria.it)  
[direzione.generale@pec.ats-insubria.it](mailto:direzione.generale@pec.ats-insubria.it)  
[sede\\_varese@pec.ats-insubria.it](mailto:sede_varese@pec.ats-insubria.it)  
[dirsociale@pec.asl.varese.it](mailto:dirsociale@pec.asl.varese.it)  
[ufficiotecnico@pec.asl.varese.it](mailto:ufficiotecnico@pec.asl.varese.it)  
[uoacquisto@pec.asl.varese.it](mailto:uoacquisto@pec.asl.varese.it)  
[dipartimentoassi@pec.asl.varese.it](mailto:dipartimentoassi@pec.asl.varese.it)  
[servcontrollo@pec.asl.varese.it](mailto:servcontrollo@pec.asl.varese.it)  
[servizio.impres@pec.asl.varese.it](mailto:servizio.impres@pec.asl.varese.it)  
[farmaceutico@pec.asl.varese.it](mailto:farmaceutico@pec.asl.varese.it)  
[approvvigionamenti@pec.asl.varese.it](mailto:approvvigionamenti@pec.asl.varese.it)  
[noc@pec.asl.varese.it](mailto:noc@pec.asl.varese.it)  
[dipartimento\\_pac@pec.asl.varese.it](mailto:dipartimento_pac@pec.asl.varese.it)  
[servizio\\_economicofinanziario@pec.asl.varese.it](mailto:servizio_economicofinanziario@pec.asl.varese.it)  
[servizio\\_affarigeneraliellegali@pec.asl.varese.it](mailto:servizio_affarigeneraliellegali@pec.asl.varese.it)  
[sia@pec.asl.varese.it](mailto:sia@pec.asl.varese.it)  
[impiantistica@pec.asl.varese.it](mailto:impiantistica@pec.asl.varese.it)  
[concorsi@pec.asl.varese.it](mailto:concorsi@pec.asl.varese.it)  
[dipartimentocureprimarie@pec.asl.varese.it](mailto:dipartimentocureprimarie@pec.asl.varese.it)  
[economico.personale@pec.asl.varese.it](mailto:economico.personale@pec.asl.varese.it)  
[giuridico.personale@pec.asl.varese.it](mailto:giuridico.personale@pec.asl.varese.it)  
[labmedico@pec.asl.varese.it](mailto:labmedico@pec.asl.varese.it)

## **Sede Territoriale Como:**

### **Ufficio**

Protocollo  
Direzione Generale  
Direzione Sanitaria  
Direzione Amministrativa  
Direzione Sociosanitaria  
UO Attività Tecnico Patrimoniale  
Dipartimento ASSI  
Dipartimento di Prevenzione Medico  
Dipartimento di Prevenzione Veterinario  
UO Assistenza Farmaceutica  
UO Approvvigionamenti  
Dipartimento P.A.C.S.

### **Indirizzo PEC**

[sede\\_como@pec.ats-insubria.it](mailto:sede_como@pec.ats-insubria.it)  
[direzione.generale@pec.asl.como.it](mailto:direzione.generale@pec.asl.como.it)  
[direzione.sanitaria@pec.asl.como.it](mailto:direzione.sanitaria@pec.asl.como.it)  
[direzione.amministrativa@pec.asl.como.it](mailto:direzione.amministrativa@pec.asl.como.it)  
[direzione.sociale@pec.asl.como.it](mailto:direzione.sociale@pec.asl.como.it)  
[tecnico.patrimoniale@pec.asl.como.it](mailto:tecnico.patrimoniale@pec.asl.como.it)  
[dipartimento.assi@pec.asl.como.it](mailto:dipartimento.assi@pec.asl.como.it)  
[prevenzione@pec.asl.como.it](mailto:prevenzione@pec.asl.como.it)  
[prevenzione.veterinaria@pec.asl.como.it](mailto:prevenzione.veterinaria@pec.asl.como.it)  
[governo.areafarmaceutica@pec.asl.como.it](mailto:governo.areafarmaceutica@pec.asl.como.it)  
[approvvigionamenti@pec.asl.como.it](mailto:approvvigionamenti@pec.asl.como.it)  
[accreditamento@pec.asl.como.it](mailto:accreditamento@pec.asl.como.it)

|  |  |
|--|--|
| UO Affari Generali, Legali e Istituzionali       | <a href="mailto:affari.general@pec.asl.como.it">affari.general@pec.asl.como.it</a>             |
| UO Affari Generali, Legali e Istituzionali       | <a href="mailto:affari.istituzionali@pec.asl.como.it">affari.istituzionali@pec.asl.como.it</a> |
| UOS Osserv. Epidem. e Sistemi Informativi        | <a href="mailto:sistemi.informativi@pec.asl.como.it">sistemi.informativi@pec.asl.como.it</a>   |
| UO Impiantistica                                 | <a href="mailto:impiantistica@pec.asl.como.it">impiantistica@pec.asl.como.it</a>               |
| Dipartimento Cure Primarie                       | <a href="mailto:cure.primarie@pec.asl.como.it">cure.primarie@pec.asl.como.it</a>               |
| UO Gestione Risorse Umane                        | <a href="mailto:risorse.umane@pec.asl.como.it">risorse.umane@pec.asl.como.it</a>               |
| UO Programm.ne Aziendale e Controllo di Gestione | <a href="mailto:soeps@pec.asl.como.it">soeps@pec.asl.como.it</a>                               |
| Prevenzione Territoriale Brianza Sud Ovest       | <a href="mailto:prevenzione.brianza@pec.asl.como.it">prevenzione.brianza@pec.asl.como.it</a>   |
| Prevenzione Territoriale Como-MAL                | <a href="mailto:prevenzione.como@pec.asl.como.it">prevenzione.como@pec.asl.como.it</a>         |
| PSAL Territoriale Brianza Sud Ovest              | <a href="mailto:psal.brianza@pec.asl.como.it">psal.brianza@pec.asl.como.it</a>                 |
| PSAL Territoriale Como-MAL                       | <a href="mailto:psal.como@pec.asl.como.it">psal.como@pec.asl.como.it</a>                       |
| Distretto Veterinario Brianza                    | <a href="mailto:veterinaria.brianza@pec.asl.como.it">veterinaria.brianza@pec.asl.como.it</a>   |
| Distretto Veterinario Como                       | <a href="mailto:veterinaria.como@pec.asl.como.it">veterinaria.como@pec.asl.como.it</a>         |
| Distretto Veterinario Medio Alto Lario           | <a href="mailto:veterinaria.mal@pec.asl.como.it">veterinaria.mal@pec.asl.como.it</a>           |
| Distretto Veterinario Sud Ovest                  | <a href="mailto:veterinaria.sudovest@pec.asl.como.it">veterinaria.sudovest@pec.asl.como.it</a> |

# **ALLEGATO N. 8 - DOCUMENTI ESCLUSI DALLA PROTOCOLLAZIONE E DOCUMENTI SOGGETTI A REGISTRAZIONE PARTICOLARE**

## **A-DOCUMENTI ESCLUSI DALLA PROTOCOLLAZIONE**

Oltre a quanto già disciplinato nel capitolo 6 "*Casi particolari*" e nel punto 5.3 del Manuale, si elencano di seguito i documenti soggetti a registrazione particolare e le tipologie documentarie escluse dalla protocollazione.

Elenco dei documenti esclusi dalla protocollazione:

- Comunicati stampa ed altre informazioni /comunicazioni a mezzo stampa
- Inviti a conferenze, incontri, iniziative, eventi, ecc.
- Trasmissione opuscoli informativi
- Rappresentazioni grafiche di progetti tecnici
- Certificati/attestati/stati di servizio estratti direttamente da banche dati aziendali
- Certificati/attestati di altri Enti acquisibili anche tramite accesso diretto via web a banche dati (consultazione), eventualmente stampati per l'utenza.
- Modulistica per autorizzazione/liquidazione aggiornamento fuori sede dei dipendenti
- Eventuale documentazione o modulistica a carattere operativo interna al Servizio (procedure organizzative).

## **B-DOCUMENTI SOGGETTI A REGISTRAZIONE PARTICOLARE**

Elenco dei documenti soggetti a registrazione particolare (la modalità di registrazione, anche a cadenza annuale, differisce in base alla tipologia documentaria ed all'eventuale sistema informatico utilizzato):

- Deliberazioni del Direttore Generale
- Determinazioni dirigenziali
- Verbali di adunanze di organi e organismi istituzionali, comitati e commissioni aziendali, quali a titolo esemplificativo:
  - ❖ Verbali Collegio di Direzione
  - ❖ Verbali Collegio Sindacale
  - ❖ Verbali Conferenza dei Sindaci
  - ❖ Verbali Consiglio di Rappresentanza dei Sindaci
  - ❖ Verbali Commissione Ispettiva
  - ❖ Verbali Organismo di Vigilanza
  - ❖ Verbali Comitato di Valutazione aziendale
  - ❖ Verbali Assemblee Distrettuali dei Sindaci
  - ❖ Verbali incontri con rappresentanze sindacali
- Contratti (contratti di appalto, contratti di lavoro autonomo, altri contratti, convenzioni, accordi e protocolli d'intesa)
- Verbali di ispezioni, sopralluoghi, appropriatezza, vigilanza, accertamento, verifica requisiti, verifica apparecchi ed impianti, audit, campionamenti, sequestri e dissequestri

(numero progressivo registrato su appositi blocchetti/formulari o attribuito da appositi applicativi informatici per ciascuna tipologia di verbale)

- Sanzioni amministrative
- Denunce Infortuni dipendenti
- Fatture
- Ordinativi di Incasso e di Pagamento
- Ordinativi di Acquisto
- Patentino Gas Tossici
- Certificato Abilitazione vendita prodotti fitosanitari
- Rapporti di prova /Referti Laboratorio di Sanità Pubblica
- Movimenti sostanze stupefacenti di cui al D.P.R. n. 309/90

## **ALLEGATO N. 9 - LINEE GUIDA DI SCRITTURA PER LA PROTOCOLLAZIONE**

Al fine di uniformare le modalità di redazione dei protocolli e delle anagrafiche del sistema informatico, consentendo così il facile reperimento dei dati documentali registrati, si indicano di seguito le linee guida di scrittura adottate dall'Agenzia, alle quali tutti gli operatori di protocollo sono tenuti ad attenersi.

### **Premessa**

Nel protocollo informatico tutti i campi previsti dall'applicativo sono rilevanti e vanno sempre compilati con attenzione, ma ci sono due campi, in particolare, che richiedono la massima cura nella loro strutturazione: "mittente/destinatario" e "oggetto". L'inserimento non uniforme di nomi e di dati all'interno dei suddetti campi, infatti, può esser causa di duplici protocollazioni, nonché di difficoltà o addirittura impossibilità di reperimento in caso di future ricerche.

### **Il campo "Oggetto"**

L'oggetto del protocollo è di norma costituito da una frase formulata in forma impersonale, nella quale il mittente è il soggetto sottinteso (es. "Trasmissione documentazione inerente..."; "Richiesta chiarimenti in ordine..."; "Invio comunicazioni relative a..."; "Convocazione riunione per il giorno... presso..."; "Invito a convegno... in programma per il gg/mm/aaaa..."; ecc...).

Poiché l'oggetto del protocollo deve descrivere con sufficiente chiarezza i contenuti del documento, sono da evitare gli enunciati che si limitino a ripetere letteralmente l'oggetto che compare sul documento o comunque frasi sintetiche e poco descrittive, quali "Invio parere" o "Convocazione riunione" o "Trasmissione documentazione" o "Richiesta di chiarimenti".

L'oggetto di un documento si redige tenendo conto delle disposizioni vigenti in materia di protezione dei dati personali, eventualmente facendo ricorso alla funzione di protocollo "Riservato".

L'oggetto di un documento in lingua straniera si riporta per esteso nella lingua originale, possibilmente seguito dalla descrizione in lingua italiana.

Si raccomanda di fare sempre attenzione all'ortografia ed alla corretta digitazione dei vocaboli, in particolare dei termini più tipicamente identificativi dello specifico documento (es. il titolo di una pubblicazione o di un convegno, la sede di una riunione, i nominativi, le ragioni sociali, ecc...).

### **Il campo "Mittente" nei protocolli in uscita o interni**

In un protocollo in uscita e in un protocollo interno, il mittente è sempre l'Unità Organizzativa aziendale che ha prodotto il documento: di norma è quella che ha curato il procedimento, anche qualora, ad esempio per il suo carattere di ufficialità e di rilevanza esterna, il documento sia a firma di uno o più Direttori aziendali (eventualmente nel campo "Note" può specificarsi "Per il tramite della Direzione Generale" o "A firma del Dir. Amm.", ecc...).

In ogni caso, non va mai indicato quale mittente il nome del funzionario che compare sul documento.

### **Il campo "Mittente" nei protocolli in ingresso**

I documenti pervenuti con firma illeggibile o con il mittente non identificato, si descrivono con le parole "Mittente non identificabile".

Se un documento non comprende alcun elemento utile alla identificazione del mittente, nel relativo campo va inserita la dicitura "Anonimo".

Se il documento è privo di firma ma il mittente è comunque identificabile, l'assenza della sottoscrizione va annotata a protocollo. Il documento è trattato secondo quanto previsto dal capitolo 6.6 del Manuale di gestione.

### **Il campo "Destinatario" dei protocolli interni**

Nei protocolli interni, i destinatari vanno selezionati dall'apposito elenco a tendina dell'applicativo e corrispondono sempre alle Unità Organizzative che effettivamente ricevono il documento.

### **Il campo "Destinatario" dei protocolli in uscita**

In un protocollo "in uscita" vanno indicati cognome e nome del destinatario esterno seguiti da spazio-trattino-spazio e nome della località di destinazione (es.: Rossi Mario - Varese"; "Macro&C. Snc - Gallarate (VA)"; "Studio Legale Avv. Rossi Mario - Roma").

Non va digitata alcuna altra informazione, quale:

. indirizzo e numero civico;

.c.a.p.

."Egr. Sig./Spett.le/Preg.mo" ecc...

Se il nominativo del destinatario può esprimersi con una sigla, è buona norma specificarne i termini che la compongono, specie se non si tratta di sigle di uso comune (es.: non è necessario specificare per esteso "CRI - Croce Rossa Italiana - Varese", ma è opportuno specificare gli acronimi meno noti, eventualmente ricorrendo ad abbreviazioni dei soli termini non tipicamente "distintivi" del documento).

Nello spazio "destinatario" vanno indicati tutti i destinatari esterni, compresi quelli per conoscenza, mentre gli eventuali destinatari interni vanno inseriti solo in fase di assegnazione.

Se il documento è indirizzato a destinatari sia interni sia esterni all'Agezia, esso si considera "in uscita".

Nel caso di produzione in serie di documenti-base che abbiano destinatari multipli e parti minime variabili di contenuto (quali la diversità di importi, date, ecc.), è possibile attribuire a tutti i documenti un unico numero di protocollo, ma dovranno essere compilati gli elenchi dei destinatari e delle parti variabili dei documenti-base ed allegati alla scheda di protocollo.

### **Maiuscole e minuscole**

L'attuale sistema informativo di protocollo prevede l'utilizzo della lettera maiuscola in tutti i campi, anche se consente il reperimento delle informazioni scritte anche con caratteri minuscoli.

Es.:

si ROSSI MARIO

no Rossi Mario

### **Date e cifre**

Le date devono essere sempre scritte nel formato per esteso (8 agosto 2015).

I numeri vanno scritti in cifre, precedute da "n." con spazio successivo (es.: n. 2).

### **Acronimi, sigle ed abbreviazioni**

Gli acronimi e le sigle vanno scritti senza punti intermedi (es.: "Spa" o "SpA", "onlus", "Avis", "Cisl", ecc...). E' buona norma specificarne i termini che li compongono, specie se non si tratta di acronimi noti o di uso comune.

I nomi degli Enti non devono essere abbreviati e qualora una abbreviazione facesse parte del nome ufficiale dell'Ente, e non sia possibile scioglierla, deve essere riportata così come compare nell'intestazione originale.

Es.:

no I.S.T.A.T.

si ISTAT – Roma

si ISTAT (I.S.T.A.T.) Istituto Nazionale di Statistica – Roma

no C.C.I.A.A.

si CCIAA Camera di Commercio Industria Agricoltura e Artigianato – Varese

Laddove mittenti e destinatari siano già presenti nelle anagrafiche dell'applicativo, essi vanno inseriti nei relativi campi attingendo dagli appositi elenchi a tendina.

### **Segni di interpunzione**

Nell'utilizzo dei segni di interpunzione si rimanda alle regole di scrittura di uso comune: il segno non deve essere mai preceduto da uno spazio; dopo il segno e prima della parola successiva, invece, va sempre inserito uno spazio; la lineetta, come segno separatore, va preceduta e seguita da uno spazio mentre quando è tra due parole che esprimono un termine composto non deve avere spazi:

Es.:

no lunedì ,martedì;lunedì,martedì;

si lunedì, martedì, mercoledì

no Regione Sardegna–Direzione Generale

si Regione Sardegna – Direzione Generale

no giuridico – amministrativo

si giuridico-amministrativo

### **Nomi di persona fisica**

L'inserimento dei nomi di persona va fatto scrivendo prima il cognome e poi il nome; non è necessario indicare i titoli di cortesia (eccellenza, reverendo, ecc.), di onorificenza, predicati nobiliari (N.H., N.D., ecc.), i titoli accademici (dott., ing. Ecc.), quelli professionali (avv., rag., geom., ecc.) e tutto ciò che non corrisponda al nome. In ogni caso, qualora si volessero indicare i titoli questi non vanno mai interposti tra cognome e nome. Non vanno assolutamente utilizzate nelle registrazioni diciture (né in sigla, né per esteso) quali Signore/a, Gentile/issimo/issima, Famiglia, Egregio, Spettabile, ecc.

Oltre a cognome e nome, deve essere indicata la località ove conosciuta, separandola dal nome con spazio-lineetta-spazio. Se si tratta di una località non capoluogo di Provincia, va specificata tra parentesi la sigla della Provincia, salvo si tratti di località dell'ambito provinciale della sede legale dell'Agenzia. Non va digitata alcuna altra informazione, quale indirizzo, numero civico, c.a.p., recapiti telefonici, ecc..

No Avv. Rossi Mario – Varese (VA)

Si Rossi Mario – Varese (o eventualmente: Studio legale Rossi – Avv. Rossi Mario – Varese

No Gentilissimo Rossi Mario – Via dell'Olmo n. 15 – 21100 Varese

Si Rossi Mario – Varese

No Rossi Mario - Sesto San Giovanni

Si Rossi Mario – Sesto San Giovanni (MI)

### **Nomi di persona giuridica, ditte individuali, enti pubblici, società**

Le denominazioni delle persone giuridiche, ditte individuali, enti pubblici, società devono essere inserite come appare nella carta intestata, facendo attenzione a eventuali acronimi, sigle o abbreviazioni da scrivere secondo le modalità sopra descritte (o eventualmente indicandoli sia fedelmente, sia senza punti intermedi e/o per esteso).

Oltre alla denominazione o ragione sociale, deve essere indicata la località, ove conosciuta, separandola con spazio-lineetta-spazio, secondo quanto già precisato al punto precedente per i nomi di persona fisica.

No Studio Legale Ass.to F.lli Rossi – Varese

Si Studio Legale Associato Fratelli Rossi – Avv. Rossi Mario – Varese

No A.M.I.C.A. S.p.A. – Varese

Si AMICA SpA – Varese

No I.N.P.S.

Si INPS – Sede di Varese

### **Nomi stranieri**

I nomi di persona, di città, o di qualsiasi Ente straniero vanno inseriti nella versione originale; solo lo Stato va scritto in lingua italiana.

### **Casi particolari**

Tutti i casi particolari dovranno essere discussi con il Responsabile Protocollo Informatico.

La banca dati anagrafica e la relativa periodica revisione sono curate dal Responsabile Protocollo Informatico o da suo delegato.

## **ALLEGATO N. 10 - REGISTRO DI EMERGENZA**

Nel caso di inconvenienti tecnici che dovessero verificarsi sui collegamenti telematici o comunque sul funzionamento del sistema di protocollo, viene attivata la procedura di emergenza mediante ricorso ad operazioni di registrazione manuale, su disposizione del Responsabile Protocollo Informatico.

Per attivare il registro di protocollo di emergenza si deve verificare almeno una delle seguenti condizioni:

- 1) guasto al software di protocollazione informatica;
- 2) guasto al sistema informatico di gestione;
- 3) mancanza di energia elettrica;
- 4) interruzione del collegamento di rete di una o più sedi periferiche.

Le condizioni di cui ai punti 3 e 4 potranno verificarsi anche presso singole strutture periferiche per le quali è quindi ammessa una protocollazione di emergenza "di sede". In ogni caso dovranno essere applicate le seguenti regole generali.

Se una di queste condizioni si dovesse verificasse, si dovrà attivare il Registro di protocollo di emergenza su supporto cartaceo, registro predisposto secondo l'allegato fac-simile (modello n. 1) e soggetto a conservazione permanente e disponibile presso ogni struttura aziendale.

L'attivazione del protocollo di emergenza avviene a seguito di comunicazione da parte del Responsabile Protocollo Informatico a tutte le strutture aziendali.

Sul "Protocollo di Emergenza" dovranno essere riportate le seguenti informazioni necessarie:

- numero progressivo di Protocollo di emergenza
- data di protocollazione
- tipo di protocollo (in arrivo, interno, in partenza - "A", "I", "P")
- oggetto
- mittente
- destinatario
- classificazione del documento
- n. eventuali allegati

Potranno essere inoltre riportate le seguenti informazioni accessorie:

- eventuali note
- tipo di documento (lettera, raccomandata A/R, fax, ecc...)

A ciascun documento registrato in emergenza andrà attribuito da parte di ogni Struttura aziendale e per ciascun anno solare, un numero progressivo a partire da 1, preceduto dalla dicitura "Prot. EM." e seguita dall'ideale sigla identificativa:

Esempio: Prot. EM. /P n°1 del gg/mm/aaaa

La numerazione di ciascun registro di emergenza è unica per l'intero anno.

Ricomincia dal numero successivo all'ultimo utilizzato per ogni attivazione.

Al termine dell'emergenza il Responsabile Protocollo Informatico dovrà comunicare alle Strutture aziendali la revoca dell'emergenza.

Una volta riattivato il sistema informatico, gli Uffici che hanno attivato il protocollo d'emergenza dovranno procedere alla ri-protocollazione dei documenti mediante l'applicativo informatico: nel campo "oggetto" dovrà essere riportato il numero di Protocollo di Emergenza

già attribuito al documento e la relativa data (Es.: Prot. EM./P n°1 del gg/mm/aaaa) ciò permetterà di conservare traccia di tutta la protocollazione aziendale registrata in emergenza, consentendone una futura reperibilità anche attraverso il sistema informatico.

Durante la fase di emergenza dovrà essere conservata copia di ogni documento protocollato, al fine della successiva acquisizione dell'immagine al termine dell'emergenza.

Si specifica che, all'interno dell'applicativo Folium esiste un particolare campo (nel pannello Info) che può essere utilizzato proprio allo scopo di annotare una registrazione di emergenza, il che consente di sfruttare una particolare funzione di ricerca dei soli protocolli di emergenza (ricerca che è però attiva solo se il campo viene popolato).

selezione documenti:

Dati protocollo  
Registro: REGISTRO UFFICIALE Modalità:  interna  ingresso  uscita  tutti  registrazioni  
Anno Registro: 2013 Oggetto\*: Mezzo di spedizione:  
Tipo documento: Archiviabile: Stato :  
Filtro documenti:  Tra le assegnazioni  Nei fascicoli Documento unico:  
Mittente Destinatario  
Codice: Cognome Nome\*: Indirizzo: Provincia: Comune:  
Altri dati  
Solo documenti dell'ufficio corrente  Non spediti:   
Data da: a:   
Data Documento da: a:   
Data Ricezione/Spedizione da: a:   
Data Scadenza da: a:   
N Progressivo dal: a:   
Numero prot esterno: Note:   
Codice Titolaria: Collocazione:   
D1 Tutti  Visualizza voci storizzate  
D2 Allegria  Ricerca nel sottoalbero  
Protocollatore: Contenuto:   
Uffizio Mittente Competente: Firmatario:   
Doc riservati  Doc. annullati  Stampa in PDF  Salva in directory   
Imp. registro emergenza  Ordine decrescente  Ritorna i primi 100

I risultati della ricerca non terranno conto dei criteri con \* per i documenti con dati sensibili.

Cerca

Nel caso in cui gli inconvenienti tecnici che impongono l'adozione del registro di emergenza si prospettino di lunga soluzione, il Responsabile Protocollo Informatico può autorizzare l'utilizzo dell'applicativo stand alone "Folium Emergenza", che può essere installato su qualsiasi PC dotato di Windows XP ed è auto consistente. Installato sul PC (di emergenza) è in grado di effettuare la protocollazione di emergenza a norma, con una numerazione "locale". Il manuale d'uso del programma è allegato al presente documento. Al termine dell'emergenza il programma, opportunamente configurato, spedisce i dati a Folium il quale, prima di ripartire a valle dell'emergenza, effettua l'importazione dei dati.



## **ALLEGATO N. 11 – CRITERI GENERALI PER LA FORMAZIONE DEI FASCICOLI**

Con il termine fascicolo si intende l'insieme ordinato di documenti, riferiti in modo stabile ad uno stesso affare o procedimento amministrativo, ad una stessa materia o ad una stessa tipologia documentale, anche indipendentemente dalle unità organizzative aziendali che li hanno prodotti.

Il fascicolo riporta la voce di classificazione, il numero progressivo di fascicolo, la data di apertura, la data di chiusura, il titolo recante l'oggetto del fascicolo (non necessariamente coincidente con l'oggetto del primo documento che apre il fascicolo), l'annotazione della data del passaggio dall'archivio di deposito all'archivio storico.

I documenti sono archiviati all'interno di ciascun fascicolo, secondo l'ordine cronologico di registrazione del protocollo o in base alla propria data.

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

Il fascicolo va archiviato rispettando l'ordine di repertorio, cioè dell'anno di apertura.

Sono individuati:

### 1. FASCICOLI PER PROCEDIMENTO /AFFARE

Possono contenere documenti diversi per formato natura o contenuto, ma riferiti ad un medesimo **procedimento amministrativo o affare**; di norma, costituiscono **serie particolari** e sono soggetti a conservazione illimitata.

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

### 2. FASCICOLI PER MATERIA /ATTIVITA'

Possono contenere documenti diversi per formato, natura o contenuto, ma riferiti ad una medesima **materia o attività**; di norma, la loro chiusura è periodica( semestrale, annuale ecc ...) e vanno a costituire delle **serie annuali o pluriennali**.

Nel caso di fascicoli costituenti serie annuali, la data di chiusura è la fine dell'anno solare.

A titolo di esempio, costituiscono serie annuali: le note e le circolari regionali (conservate in originale in apposita raccolta ufficiale); i reclami e le segnalazioni ( qualora non diano luogo all'apertura di specifici procedimenti più strutturati e costituenti pertanto autonomi fascicoli), le richieste e concessioni di patrocinio; le note informative interne ed i pareri espressi dalle Direzioni, dall'Ufficio Legale o da altre unità organizzative centrali in merito a procedimenti specifici seguiti da singole strutture aziendali (in tali casi, l'originale o "minuta" del parere sarà archiviato nella serie archivistica annuale dell'assetto produttore, mentre la copia confluirà nel fascicolo inerente allo specifico procedimenti).

### 3. FASCICOLI NOMINATIVI

Possono contenere documenti diversi per formato, natura o contenuto, ma riferiti ad una medesima **persona fisica o giuridica**; di norma, costituiscono **serie particolari**.

### 4. FASCICOLI DEL PERSONALE

Per ogni dipendente viene aperto un apposito **fascicolo nominativo**.

I documenti contenenti dati idonei a rivelare lo stato di salute del dipendente devono essere conservati in apposito sottofascicolo.

Il fascicolo viene aperto al momento dell'assunzione o riaperto nel caso di ripristino del rapporto di lavoro. Il fascicolo viene chiuso al momento in cui cessa il rapporto di lavoro. I fascicoli del personale costituiscono una serie archivistica, da conservare in ordine di matricola o, se assente, in ordine alfabetico per cognome e nome.

## **ALLEGATO N. 12 - ELENCO DEGLI UFFICI PROTOCOLLO DECENTRATI E DELLE TIPOLOGIE DI DOCUMENTI IN INGRESSO ASSEGNATI DIRETTAMENTE DAGLI STESSI**

### Distretti:

Esposti per condizioni igienico sanitarie  
Convocazioni commissioni comunali edilizie e parrucchieri  
Domanda di autorizzazione all'apertura/mantenimento in esercizio/trasformazione/trasferimento di ambulatorio/poliambulatorio  
Richiesta di attestato di idoneità igienico sanitaria per automezzo da adibire al trasporto di alimenti non deperibili/non deperibili  
Richiesta di parere igienico sanitario preventivo (senza sopralluogo) sulla conformità dell'opera in progetto alle vigenti normative di settore  
Richiesta di attestato di idoneità igienico sanitaria con sopralluogo  
Comunicazione di inizio attività di studio professionale sanitario  
Comunicazione autocontrollo (HCCP)  
Trasmissione modelli NA/1  
Comunicazione allontanamento da comunità per sospetta malattia infettiva (scuole)  
Richiesta accesso atti amministrativi  
Richieste sopralluogo (anche congiunto)  
Reclami  
Richieste di proroga per adeguamenti prescrizioni

### Dipartimento Prevenzione Veterinaria/Distretti Veterinari:

Denuncia possesso alveari (stanziali e nomadi)  
Richiesta codice identificativo aziendale  
Denuncia smarrimento/furto animali  
Richiesta vidimazione registro carico e scarico animali vivi  
Denuncia morsicatura  
Trasporto equidi  
Richiesta certificato sanitario export  
Regolamento (CE) n. 8532004 - segnalazione rientro nei limiti  
Richiesta revoca vincolo sanitario  
Richiesta sopralluogo  
Rapporto di lesione provocata da animale  
Richiesta accesso atti amministrativi

### UOS Impiantistica:

Richiesta verifica apparecchi di sollevamento  
Richiesta verifica attrezzatura a pressione  
Richiesta verifica dispositivi messa a terra di impianti elettrici  
Notifica installazione gru  
Istanza per aggiornamento soggetto abilitato per verifiche apparecchi sollevamento a pressione  
Messa fuori esercizio apparecchi a pressione  
Dismissione serbatoi  
Richiesta accesso atti amministrativi

Dipartimento Prevenzione Medica – Ufficio SCIA:

SCIA- Segnalazione Certificata Inizio Attività

UOC PSAL – UO Territoriali:

Segnalazioni/esposti

Delega di indagini ex art. 370 cpp

Denunce infortunio sul lavoro

Detrazione fiscale ai sensi L. 449/97

Inizio/rinvio lavori rimozione amianto

Inoltro formulario amianto

Trasmissione Na/1 – piani di lavoro

Richiesta autorizzazione in deroga ai sensi D.Lgs. n. 81/08 per utilizzo locali seminterrati

Esami di abilitazione conduzione generatori di vapore

Trasmissione caso di mesotelioma

Denuncia malattia professionale

Richiesta proroga ottemperanza prescrizione

Ricorso ai sensi art. 41 D.Lgs. n. 81/08 avverso giudizio medico competente

# **ALLEGATO N. 13- PIANO PER LA SICUREZZA INFORMATICA, DISASTER RECOVERY E CONTINUITA' OPERATIVA**

## **SICUREZZA INFORMATICA**

La sicurezza del sistema è garantita al primo livello da un'architettura basata su un sistema di protezione perimetrale dotato di funzionalità di prevenzione real time contro malware, zero-day ed altri tipi di software nocivo; la prevenzione è basata sia sull'ispezione approfondita a livello di CPU (Central Processor Unity), sia sulla ricerca avanzata dei malware che utilizzano tecniche per eludere i meccanismi dei comuni software antivirus, nonché sul rilevamento dei malware nella fase di attivazione, inibendo loro la possibilità di andare in esecuzione .

Il secondo livello di protezione è costituito da un sistema antivirus con aggiornamenti automatici che arrivano ad un apposito server e vengono "distribuiti" in tempo reale a tutti i computer della rete.

Altre misure di protezione si basano sull'aggiornamento del software applicativo, che viene aggiornato regolarmente con l'installazione di tutte le release via via predisposte dalla software house, e dal controllo degli accessi alla rete aziendale e all'applicativo: il sistema permette di accedere ed operare solo agli utenti autorizzati inseriti nell'apposita anagrafica dell'amministratore, previo inserimento delle corrette credenziali personali.

Il sistema richiede il cambio di password a tutti gli utenti ogni tre mesi (limite massimo di scadenza); inoltre il server virtuale e il database dell'applicativo risiedono su un sistema di storage dotato di protezione RAID 5, con copia automatica programmata per la notte, al fine di ottenere quotidianamente di una copia aggiornata del DB.

La protezione fisica del sistema è garantita dall'installazione dello stesso nel datacenter aziendale, dotato di protezione antifurto, gruppo di continuità per l'alimentazione elettrica e sistema di spegnimento automatico in caso di incendio.

## **DISASTER RECOVERY E CONTINUITA' OPERATIVA**

Il server dell'applicativo del protocollo è installato presso il data-center della sede di Varese, nell'ambito di una infrastruttura applicativa basata sulle tecnologie di virtualizzazione, garantita da apparati appositamente ridonati per consentire continuità di funzionamento del sistema anche in caso di guasto a un componente hardware.

Anche il sistema di storage del data-center è configurato per la "tolleranza ai guasti", con tecnologia di protezione "RAID ".

Il data-center, di recente realizzazione, è dotato di antifurto, gruppo di continuità per l'alimentazione elettrica e sistema di spegnimento automatico degli incendi, utilizzando gas inerte.

Una copia perfettamente identica del server virtuale può essere rapidamente installata, in caso di necessità, presso il data-center della sede di Como, per consentire il proseguimento dell'attività anche a fronte di un eventuale blocco del server "primario".

I due data-center sono collegati con doppia linea di trasmissione dati su circuiti differenziati, per evitare la possibilità di interruzione del collegamento.

Completa la configurazione ad alta affidabilità la possibilità, per i sistemi di protezione perimetrale (firewall) di entrambe le sedi, di supportare collegamenti con una semplice VPN su internet; anche i firewall sono in configurazione appositamente ridondata per garantire la "tolleranza ai guasti", senza avere interruzioni nel servizio.

**ALLEGATO N. 14 – LINEE GUIDA PER L'UTILIZZO DEI SISTEMI  
INFORMATICI E TELEMATICI AZIENDALI**

**LINEE GUIDA PER  
L'UTILIZZO  
DEI SISTEMI INFORMATICI E  
TELEMATICI AZIENDALI**

## POSTAZIONI DI LAVORO

### 1. Postazioni di lavoro

- 1.1 L'Ente mette a disposizione degli utenti postazioni di lavoro fisse o portatili adeguatamente predisposte in modo standard da parte dei Sistemi Informativi Aziendali (SIA); le stesse sono configurate riducendo al minimo l'utilizzo di dati personali identificativi, in modo da escluderne il trattamento quando le finalità perseguite nei singoli casi possono essere raggiunte utilizzando dati anonimi o per mezzo di modalità che permettano di identificare l'interessato solo in caso di necessità.  
L'accesso alle postazioni di lavoro e alla rete telematica dell'Ente avviene esclusivamente tramite l'utilizzo di una coppia di credenziali di autenticazione personali, costituita da un nome utente (USER) e una password.
- 1.2 Gli utenti operano attraverso l'utilizzo dei software installati dal SIA e non dispongono dell'autorizzazione necessaria per effettuare altre installazioni, in caso di necessità si rivolgono al SIA con richieste motivate di installazione di altri applicativi; il SIA effettua le necessarie verifiche relative alla compatibilità tecnica e al tipo di licenza necessaria, a garanzia del rispetto della normativa a tutela dei diritti d'autore.  
Anche nei casi in cui si rendano necessarie modifiche alle caratteristiche impostate sulla propria postazione di lavoro l'utente deve effettuare una richiesta motivata al SIA per la necessaria analisi preliminare e l'eventuale attività di modifica sulla postazione .
- 1.3 I tecnici del SIA sono autorizzati ad effettuare interventi di carattere sistemistico sulle postazioni di lavoro per necessità legate al corretto funzionamento e alla sicurezza delle stesse, interventi che potranno anche comportare, ove indispensabile, l'accesso ai dati trattati dagli utenti delle postazioni, oppure a verifiche su messaggi di posta elettronica ricevuti o siti internet visitati potenzialmente responsabili di malfunzionamenti o indebolimento della sicurezza operativa.  
Analogamente in caso di prolungata assenza dell'utente il Responsabile del Trattamento dei dati contenuti nella postazione può richiedere al SIA di effettuare un accesso alla postazione e le eventuali attività necessarie sulla stessa.
- 1.4 I tecnici del SIA sono altresì autorizzati, al fine di garantire il corretto funzionamento dei sistemi e una adeguata sicurezza della rete telematica, a collegarsi da remoto alle postazioni di lavoro visualizzandone i contenuti in modalità di tele-assistenza.  
L'intervento viene effettuato di norma su richiesta dell'utente oppure in casi di particolare urgenza legati alla rilevazione di problemi tecnici nel sistema informatico o

telematico, ove possibile e compatibile con l'urgenza in atto, gli utenti delle postazioni interessate.

- 1.5 Gli utenti che hanno necessità di utilizzare supporti removibili quali cd, dvd, pendrive, memorie di massa esterne, etc. devono operare con la massima cautela e solo con file di provenienza certa, chiedendo una verifica preventiva al SIA ove sussista il minimo dubbio sulla sicurezza degli stessi.
- 1.6 Le postazioni di lavoro di norma devono essere spente al termine di ogni giornata lavorativa, fatta salva l'eventuale necessità di elaborazioni notturne programmate in accordo con il SIA. Nel corso della giornata lavorativa, per motivi di sicurezza, le postazione devono essere comunque bloccate quando gli utenti si allontanano dalle stesse.
- 1.7 L'Amministratore di Sistema, ha la facoltà , per necessità correlate all'esercizio delle sue funzioni, di accedere a tutte le apparecchiature informatiche inclusi gli apparati di rete, ai dati e ai software utilizzati nell'Ente.

## **GESTIONE ED ASSEGNAZIONE CREDENZIALI**

### **2. Gestione delle Credenziali di autenticazione ed accesso alla rete**

- 2.1 Le credenziali di autenticazione per l'accesso alla rete, costituite da un nome utente (user) e una corrispondente password, vengono assegnate dal SIA su richiesta del Dirigente Responsabile dell'Unità Organizzativa di assegnazione del dipendente. Lo stesso Responsabile provvederà, nei casi di trasferimento o cessazione del rapporto di lavoro o di collaborazione di un utente, a richiedere al SIA la disattivazione delle relative credenziali.

Il SIA si raccorda con frequenza almeno trimestrale con l'unità organizzativa di gestione delle risorse umane per la verifica dei profili utente e delle autorizzazioni in essere.

Periodicamente, e comunque almeno annualmente, viene verificata la sussistenza delle condizioni per la conservazione dei profili di autorizzazione e della determinazione dell'ambito di autorizzazione, per incaricato o per classi omogenee.

- 2.2 Le credenziali di autenticazione devono essere custodite dagli utenti con la massima cura e in nessun caso divulgate. Le credenziali di autenticazione non utilizzate da tre mesi vengono di norma disattivate, fatta salva la possibilità di eccezioni adeguatamente motivate. La password di prima assegnazione viene cambiata al primo accesso degli utenti, che devono aver cura di crearla con caratteristiche di "robustezza": deve essere composta da almeno otto caratteri, non deve essere un vocabolo di senso compiuto, deve contenere sia lettere maiuscole che minuscole e almeno un carattere speciale (per esempio \$,?,!...) e un numero, espresso in cifre. L'utente deve evitare di creare password costituite da un nome proprio o una data facilmente riconducibile allo stesso. Le password hanno validità per un periodo di tre mesi; ogni utente deve provvedere a cambiare la propria prima che perda di validità, in caso contrario per tornare ad accedere alla postazione di lavoro dovrà rivolgersi al SIA.
- 2.3 Il SIA è autorizzato, in caso di oggettive ed urgenti necessità e su richiesta del Dirigente Responsabile di una Unità Organizzativa, a variare la password di un utente impossibilitato ad accedere alla propria postazione di lavoro (per esempio in caso di assenza lunga e comunque non programmata) per consentire l'accesso al responsabile stesso.  
Il predetto responsabile deve avvertire l'utente appena possibile dell'accesso effettuato e quest'ultimo provvederà a cambiare nuovamente la propria password.

## **UTILIZZO DELLA RETE DELL'ENTE**

### **3. Utilizzo della rete telematica**

- 3.1 Ai dipendenti che per svolgere la loro attività necessitano di un'apparecchiatura informatica in rete, vengono attribuiti dal SIA un nome utente (USER) ed una password, secondo le modalità indicate al punto 2.1. Non è consentito effettuare accessi alla rete o ai software dell'Ente con credenziali appartenenti ad altri utenti, anche nell'ambito della singola unità organizzativa. Gli identificativi utente (user) e le corrispondenti password sono personali, riservate e non cedibili.
- 3.2 Il SIA provvede ad attivare le prese di rete necessarie agli uffici e servizi e a verificare preventivamente le apparecchiature di nuova acquisizione destinate all'installazione in rete. Le unità organizzative che rilevano la necessità di attivazione di nuovi punti rete ne fanno richiesta motivata al SIA, che effettua le verifiche preliminari per l'evasione della richiesta e ove necessario si raccorda con l'Ufficio Tecnico per le attività di carattere impiantistico.

- 3.3 Le cartelle presenti nei server dell'ATS possono, su richiesta di un Responsabile, essere condivise tra diversi utenti, oppure essere riservate al singolo utilizzatore. Su queste cartelle vengono svolte regolari attività di amministrazione e back up da parte del Servizio SIA.
- 3.4 La rete dell'Ente è protetta da un sistema di protezione perimetrale "Firewall" che consente il passaggio di dati dall'esterno solo secondo protocolli e "liste d'accesso" predefinite; per attività o progetti innovativi che rendessero necessarie modifiche ai predetti criteri di vincolo il Responsabile dell'Unità Organizzativa interessata effettua un'apposita richiesta al SIA, che valuta la compatibilità della variazione richiesta con la sicurezza complessiva del sistema informativo.
- 3.5 Gli utenti, che per particolari necessità utilizzano supporti ottici o magnetici removibili, quali Pendrive USB, CD, DVD, Hard Disk portatili, ecc. devono custodirli in contenitori dotati di serratura con chiave e non lasciarli, dopo l'uso, inseriti o collegati alla propria postazione di lavoro, interconnessa con la rete aziendale. I dati personali o sensibili eventualmente memorizzati per esigenze temporanee su detti supporti devono essere protetti con password e, appena possibile, cancellati in modo definitivo.
- 3.6 In caso di oggettiva necessità correlata alla sicurezza del sistema informativo, il personale del SIA può procedere all'eliminazione di files ritenuti pericolosi dai computer aziendali, dandone ove possibile preventiva comunicazione agli utilizzatori degli stessi.

**ALLEGATO N. 15 - MANUALE DI CONSERVAZIONE DEL  
CONSERVATORE ESTERNO (ENERJ S.R.L.)**