

ALLEGATO A



RegioneLombardia

Manuale di gestione documentale

(artt. 3 e 5 DPCM 3 dicembre 2013)

Versione 1 - 2017

Sommario

1	Disposizioni generali.....	1
1.1	Ambito di applicazione	1
1.2	Definizioni dei termini.....	1
1.3	Area organizzativa omogenea	1
1.4	Servizio per la gestione documentale -	1
1.5	Funzioni e competenze.....	2
1.6	Unicità del protocollo informatico	3
1.7	Modello operativo adottato per la gestione dei documenti.....	3
2	Formazione dei documenti	4
2.1	Modalità di formazione dei documenti e contenuti minimi	4
2.2	Modalità di formazione dei documenti informatici.....	5
2.3	Formato dei documenti informatici	5
2.4	Metadati dei documenti informatici	5
2.5	Sottoscrizione dei documenti informatici.....	5
2.6	Modalità di formazione dei documenti cartacei	6
2.7	Tipologie di documenti escluse dalla protocollazione.....	6
3	Ricezione dei documenti	7
3.1	Ricezione dei documenti su supporto fisico	7
3.2	Ricezione dei documenti informatici	7
3.3	Ricevute attestanti la ricezione dei documenti.....	8
3.4	Apertura della posta e orari per il ricevimento della documentazione 9	
3.5	Conservazione delle buste o altri contenitori di documentazione.....	9
4	Registrazione dei documenti.....	10
4.1	Documenti soggetti a registrazione di protocollo	10
4.2	Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti.....	10
4.3	Registrazione dei documenti a solo uso interno	11
4.4	Registrazione dei documenti inviati ad un numero elevato di destinatari	11
4.5	Formazione dei registri e repertori informatici particolari.....	11
4.6	Segnatura di protocollo.....	11
4.7	Annullamento delle registrazioni di protocollo.....	12

4.8 Differimento dei termini di protocollazione 12

4.9	Registri di protocollo giornaliero e annuale e relative procedure di salvataggio	12
4.10	Registro di emergenza	13
5	Documentazione particolare - Trattamenti particolari.....	14
5.1	Atti soggetti a registrazione particolare	14
5.2	Documentazione relativa a gare d'appalto.....	14
5.3	Documenti con mittente o autore non identificabile, corrispondenza cartacea nominativa e/o riservata personale.....	14
5.4	Telegrammi, pacchi e plichi, documenti in ingresso in copia fotostatica	15
5.5	Documenti via fax e documenti informatici su supporto fisico	15
5.6	Documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato	16
5.7	Trasmissioni telematiche e procedimenti amministrativi online.....	16
5.8	Gestione della posta elettronica	16
5.9	Atti giudiziari	16
6	Assegnazione dei documenti.....	17
6.1	Assegnazione	17
6.2	Riproduzione dei documenti.....	17
6.3	Scansione dei documenti cartacei	17
6.4	Consegna dei documenti	17
6.5	Modifica delle assegnazioni	18
7	Classificazione e fascicolazione dei documenti	19
7.1	Classificazione dei documenti.....	19
7.2	Formazione e identificazione dei fascicoli	19
7.3	Formazione e identificazione dei fascicoli digitali	20
7.4	Processo di formazione dei fascicoli.....	20
7.5	Modifica delle assegnazioni dei fascicoli.....	20
7.6	Formazione e identificazione dei fascicoli cartacei.....	20
8	Spedizione dei documenti destinati all'esterno.....	21
8.1	Spedizione dei documenti informatici	21
8.2	Spedizione dei documenti cartacei	21
9	Sistema informatico, Conservazione e tenuta dei documenti.....	23
9.1	Sistema informatico	23

9.2	Conservazione e memorizzazione dei documenti analogici, informatici e delle rappresentazioni digitali dei documenti cartacei ...	23
9.3	Conservazione dei documenti informatici	23
9.4	Censimento depositi documentari delle banche dati e dei software...	24
10	Accesso	25
10.1	Accessibilità da parte degli utenti appartenenti all'Ente	25
10.2	Accesso esterno	25
11	Approvazione, pubblicazione e revisione	26
11.1	Approvazione	26
11.2	Revisione	26
11.3	Pubblicazione e divulgazione	26
12	Allegati	1

1 Disposizioni generali

1.1 Ambito di applicazione

Il presente Manuale è adottato ai sensi degli articoli 3 e 5 del DPCM 03/12/2013 per la gestione delle attività di formazione, registrazione e gestione dei documenti, oltre che la gestione dei flussi documentali e dei procedimenti amministrativi dell'Ente.

Esso descrive il sistema di gestione, anche ai fini della conservazione, dei documenti sia analogici che digitali, 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.

La mancata osservanza delle disposizioni contenute nel presente Manuale comporta una responsabilità individuale da parte del soggetto inadempiente che ne risponderà ai sensi di quanto previsto dal D.lgs. n. 42 del 22 gennaio 2004.

1.2 Definizioni dei termini

Per quanto riguarda la definizione dei termini, che costituisce la corretta interpretazione del dettato del presente Manuale, si rimanda all'allegato 1 (Glossario/definizioni).

1.3 Area organizzativa omogenea

Ai fini della gestione dei documenti è individuata una sola area organizzativa omogenea denominata ERSAF composta dall'insieme di tutte le sue unità organizzative / strutture come da organigramma.

L'elenco delle unità organizzative / strutture con i relativi indirizzi istituzionali di posta PEC e fax viene pubblicato sui portali Internet dell'Ente e aggiornato in seguito all'adozione degli atti che determinano l'organizzazione e le competenze dell'Ente (Provvedimenti Organizzativi).

Il codice identificativo dell'area è ERSAF.

1.4 Servizio per la gestione documentale -

Nell'ambito dell'area organizzativa omogenea definita nel paragrafo 1.3, ai sensi della normativa vigente è istituito, per la gestione informatica del protocollo, dei

documenti, dei flussi documentali e degli archivi correnti, il Servizio per la gestione documentale.

Nell'ambito del Servizio, sono individuate le seguenti figure di responsabilità:

- Responsabile centrale della gestione documentale e suo vicario;
- Responsabile della sicurezza informatica e suo vicario;
- Responsabile della conservazione digitale e suo vicario

Di concerto i responsabili del Servizio svolgono le funzioni definite all'art. 4 delle regole tecniche per il protocollo informatico (DPCM 31/10/2000) e all'art. 7 delle regole tecniche sulla conservazione (DPCM 03/12/2013), tra cui la predisposizione e l'aggiornamento del presente Manuale di gestione documentale.

In allegato al presente manuale sono posti gli atti di nomina per le responsabilità indicate (Allegato 08 – Elenco atti di nomina dei Responsabili della gestione documentale e della conservazione).

1.5 Funzioni e competenze

Il Responsabile centrale della gestione documentale, svolge le funzioni attribuitegli ai sensi dell'art. 4 del DPCM 31/10/2000 e del DPR 445/2000.

Data la complessità organizzativa dell'Ente, la responsabilità per la gestione documentale è articolata come di seguito descritto:

- Responsabile centrale, con qualifica dirigenziale, con funzioni di:
 - indirizzo e coordinamento della gestione documentale di tutto l'Ente;
 - raccordo con i responsabili della conservazione, del sistema informativo e della privacy;
 - gestione del Protocollo Generale;
 - amministrazione delle utenze abilitate al sistema documentale, ad esclusione degli specifici contesti applicativi e piattaforme ad esso integrati, per i quali è previsto un amministratore specifico;
- Referente operativo centrale a supporto del responsabile centrale;
- Referente operativo di Sede periferica a supporto del responsabile centrale.

Il Responsabile centrale, il Referente operativo centrale ed i Referenti operativi delle Sedi e le relative competenze vengono individuati -con provvedimenti organizzativi o con appositi atti dirigenziali emanati dall'Ente.

Analogamente, il Responsabile della conservazione digitale e le relative funzioni vengono individuati con provvedimenti organizzativi o con appositi atti dirigenziali emanati dall'Ente.

Il Responsabile della sicurezza informatica definisce l'implementazione del Sistema di Gestione della Sicurezza Informatica dell'Ente anche per quanto attiene le attività di gestione documentale e conservazione secondo quanto previsto dal DPCM 3/12/2013 e dal DPCM 13/11/2014, emanati ai sensi del Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e ss.mm.ii.). Il Responsabile della sicurezza informatica è tenuto a redigere il Piano per la sicurezza informatica dell'Ente.

1.6 Unicità del protocollo informatico

La numerazione delle registrazioni di protocollo è unica per tutto l'Ente, progressiva, corrisponde all'anno solare ed è composta da almeno sette numeri. Il sistema informatico di gestione del protocollo è sincronizzato per il calcolo dell'ora con un orologio atomico.

Ad ogni documento è dato un solo numero, che non può essere utilizzato per la registrazione di altri documenti anche se correlati allo stesso.

Non sono ammessi protocolli particolari o settoriali. In allegato al presente manuale (allegato n. 04 – Elenco dei registri particolari) sono indicate le uniche registrazioni particolari ritenute valide dall'ente a norma dell'articolo 53, comma 5 del DPR 445/00.

1.7 Modello operativo adottato per la gestione dei documenti

Per la gestione dei documenti è adottato un modello organizzativo decentrato che prevede la partecipazione attiva di più entità organizzative, ognuna delle quali è abilitata a svolgere soltanto le operazioni di propria competenza come da indicazioni fornite nel documento allegato (allegato n.05).

Le abilitazioni sono rilasciate/revocate dal Responsabile centrale della gestione documentale

In particolare, presso le singole sedi sono istituite unità decentrate di protocollazione della posta in arrivo e in partenza. Alle medesime unità è assegnato il compito di ricevimento e spedizione della corrispondenza.

La gestione degli archivi analogici e la loro ubicazione è indicata nell'allegato n.02.

Nella documentazione degli archivi analogici è compresa la documentazione dei cinque enti strumentali di Regione Lombardia con vocazione agricola e forestale, distribuiti sul territorio lombardo confluiti in ERSAF dal 1 luglio 2002: Azienda Regionale delle Foreste (A.R.F.), Ente Regionale per lo Sviluppo Agricolo della Lombardia (E.R.S.A.L.), Centro Regionale di Incremento Ippico (C.R.I.), Istituto

Superiore Lattiero Caseario (I.S.L.C), Centro Regionale per l'Incremento della Vitivinicoltura della Frutticoltura e Cerealicoltura (CI.VI.FRU.CE.). Dal 2011, inoltre, sono compresi gli archivi analogici della Fondazione IREALP Istituto di ricerche, ecologia ed economia applicate all'arco alpino disciolta e confluita in ERSAF. Infine, da marzo 2016, su mandato di Regione Lombardia (Legge regionale n.39 del 28.12.2015), ERSAF si occupa della gestione operativa e di tutela della parte lombarda del Parco Nazionale dello Stelvio.

2 Formazione dei documenti

2.1 Modalità di formazione dei documenti e contenuti minimi

Le modalità di formazione dei documenti, sia cartacei che informatici, della loro struttura e del loro contenuto, sono determinate sulla base del presente Manuale.

Il dirigente che sottoscrive il documento, garantisce che le operazioni di formazione, registrazione e spedizione dei documenti in partenza si svolgano nel rispetto della normativa vigente e delle disposizioni contenute nel presente Manuale e nei relativi allegati (Allegato n. 06 – Titolario di classificazione).

Il contenuto minimo di ogni documento deve comunque garantire la presenza delle seguenti informazioni:

- denominazione dell'Ente;
- indirizzo (via, numero civico, codice di avviamento postale, città, sigla della provincia, numero di telefono, indirizzo di posta elettronica istituzionale dell'ente, PEC);
- logo dell'Ente, secondo le disposizioni;
- indicazione della Direzione, Unità organizzativa o Struttura che ha prodotto il documento;
- luogo e data;
- destinatario (destinatari);
- classificazione;
- oggetto del documento (un solo oggetto per documento),
- testo;
- numero o elenco degli allegati, se presenti;
- numero di protocollo;
- data di protocollazione;
- indicazione del Referente dell'istruttoria;
- indicazione del Responsabile del procedimento;
- sottoscrizione autografa o elettronico/digitale del responsabile

2.2 Modalità di formazione dei documenti informatici

La produzione di documenti originali informatici è regolata sulla base di modelli standard presenti nel sistema informatico di gestione documentale. Di seguito l'elenco dei modelli standard e workflow previsti dall'ente:

- Decreti
- Delibere

2.3 Formato dei documenti informatici

I documenti informatici prodotti dall'ente, indipendentemente dal software utilizzato, vengono trasformati prima della sottoscrizione in formato PDF-A.

Ove necessario ai fini dell'elaborazione del documento, sono ammessi anche formati proprietari.

2.4 Metadati dei documenti informatici

I metadati minimi di ciascuna tipologia di documento sono indicati nell'allegato 5 delle regole tecniche del CAD e dall'art. 9 del DPCM 03/12/2013.

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 univoco che identifica l'Ente
- Destinatario
- Numero allegati e descrizione
- Impronta digitale

I metadati dei documenti informatici soggetti a registrazione particolare sono individuati nell'Allegato nr. 4.

2.5 Sottoscrizione dei documenti informatici

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

La sottoscrizione dei documenti informatici è effettuata mediante un processo di firma digitale integrato con la piattaforma documentale e conforme alle disposizioni di legge. L'Ente si avvale dei servizi di certificazione di Certification

Authority di Lombardia Informatica SpA inserita nell'elenco dei Certificatori Accreditati ai sensi del DPCM 22 febbraio 2013 e dal CAD (Codice Amministrazione Digitale).

2.6 Modalità di formazione dei documenti cartacei

In caso di urgenza o di indisponibilità della piattaforma, i documenti possono essere formati senza l'utilizzo della piattaforma documentale. In tali casi i documenti vengono protocollati come cartacei e possono essere inviati con i tradizionali canali di trasmissione: invio a mezzo posta; posta elettronica ordinaria.

In tali casi deve essere necessariamente utilizzata la carta intestata ufficiale dell'Ente ed i documenti devono essere sottoscritti con firma autografa.

Per ogni documento cartaceo destinato a essere spedito, vengono scritti tanti esemplari quanti sono i destinatari.

L'Ufficio protocollo della Unità Organizzativa / Struttura mittente provvede alla scansione del documento protocollato e all'associazione della copia per immagine del documento alla scheda di protocollo.

L'addetto alla protocollazione registra il documento e su ciascun esemplare appone il timbro di segnatura.

2.7 Tipologie di documenti escluse dalla protocollazione

Le tipologie di documenti che non necessitano di protocollazione, sono pubblicate periodicamente con decreto del Responsabile Centrale del Servizio ed inserite nell'Allegato – Elenco dei registri particolari.

Per eventuali tipologie di documenti che possono creare dubbi sull'opportunità della protocollazione, si rimanda al paragrafo 5 - Documentazione particolare - Trattamenti particolari.

3 Ricezione dei documenti

3.1 Ricezione dei documenti su supporto fisico

I documenti possono pervenire alle Unità Organizzative / Strutture della sede centrale e alle Sedi periferiche su supporto fisico in formato:

- cartaceo
- analogico (es. pellicole fotografiche, cinematografiche, microfiche o microfilm, lastre o pellicole radiologiche, cassette e nastri magnetici audio o video).
- elettronico (CD ROM, DVD, tape, pen drive, ecc.)

In tutti i casi suddetti, per le esigenze di protocollazione, è necessaria una lettera cartacea di accompagnamento.

I documenti su supporto cartaceo possono pervenire attraverso:

- servizi postali o agenzie di recapito (consegna diretta all'ufficio protocollo della sede centrale o delle sedi distaccate);
- consegna a mano direttamente agli uffici delle singole Sedi;
- gli apparecchi fax posizionati nelle segreterie degli uffici.

I documenti, esclusi quelli non soggetti a registrazione di protocollo, devono pervenire agli uffici abilitati alla protocollazione presso la Sede centrale Ersaf di Milano e/o Sedi periferiche per la loro registrazione. Quelli pervenuti via fax direttamente presso gli uffici sono soggetti alle medesime regole di registrazione degli altri documenti cartacei.

Tutta la corrispondenza consegnata tramite i servizi postali e le agenzie di recapito viene consegnata giornalmente alla Struttura di coordinamento centrale o alle strutture decentrate che provvedono a smistarla alle unità organizzative / strutture di destinazione.

Il personale addetto alla protocollazione provvede alla protocollazione, e all'assegnazione ed inoltro dei documenti agli uffici competenti per la successiva trattazione.

I documenti erroneamente indirizzati provenienti dall'Ufficio postale o dai corrieri vengono restituiti all'ufficio postale o al vettore. I documenti pervenuti erroneamente ed indirizzati ad altra pubblica amministrazione sono inoltrati a quest'ultima.

3.2 Ricezione dei documenti informatici

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

La ricezione dei documenti informatici può avvenire tramite:

- **casella istituzionale o dedicata di Posta Elettronica Certificata:** le caselle istituzionali o dedicate consentono la ricezione provenienti da altre caselle PEC. Dalla casella di PEC le mail e gli eventuali allegati vengono resi disponibili nella piattaforma per la protocollazione o lo scarto da parte del personale addetto al protocollo;
- **casella di posta elettronica ordinaria (PEO):** i documenti eventualmente ricevuti dalle caselle di posta elettronica intestate a uffici e/o persone dell'Ente sono protocollati a cura del ricevente, ove ne ricorrano le condizioni di forma, contenuto, necessità secondo quanto stabilito nei paragrafi seguenti;
- **interoperabilità tra sistemi:** i documenti informatici acquisiti mediante sistemi di interscambio delle informazioni, vengono resi disponibili nella piattaforma per la protocollazione;
- **cooperazione applicativa:** i documenti informatici vengono acquisiti mediante sistemi di integrazione tra il procedimento e la piattaforma documentale.

Il Responsabile Centrale del - gestione documentale provvede a rendere pubblici i numeri di fax istituzionali e le Caselle di Posta PEC e a pubblicare queste ultime nel sito www.indicepa.gov.it.

I documenti ricevuti sulla casella istituzionale di Posta Elettronica che risultino per il loro contenuto evidentemente trasmessi per errore, vengono scartati con motivazione. Lo scarto non determina la cancellazione fisica del documento che resta comunque sempre accessibile.

3.3 Ricevute attestanti la ricezione dei documenti

Qualora un documento cartaceo sia consegnato personalmente e venga richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, l'ufficio che lo riceve è autorizzato ad apporre sulla copia, il timbro dell'Ente, la data, e la sigla dell'operatore.

Qualora il documento sia composto da più pagine, è sufficiente apporre il timbro di ricevuta sulla prima pagina della copia del documento consegnato.

In alternativa, a chi ne fa domanda, compatibilmente con le esigenze del servizio, deve essere anche riportato il numero di protocollo assegnato al documento. In questo caso l'ufficio protocollante deve provvedere

immediatamente alla registrazione dell'atto, riportando gli estremi della segnatura sulla copia del documento esibito.

Nel caso di ricezione dei documenti informatici da PEC a PEO è facoltà del personale addetto alla protocollazione notificare al mittente l'avvenuto ricevimento mediante la piattaforma documentale.

Se i documenti sono consegnati tramite corriere, ufficiale notificatore, postino, ecc. la ricevuta è rilasciata secondo le modalità d'uso del vettore (timbro, firma, ecc.).

Non è d'obbligo procedere alla protocollazione in presenza del vettore (salvo che richieda il rilascio della ricevuta di protocollo) valendo solo l'obbligo di protocollazione in giornata.

Per i documenti provenienti da caselle PEC la ricevuta di consegna è prodotta in automatico dal server di posta, mentre è facoltà del personale addetto alla protocollazione l'invio della ricevuta con gli estremi del protocollo.

Per le raccomandate A/R la ricezione è attestata dal timbro apposto sulla cartolina.

Per le istanze prodotte tramite piattaforme connesse al sistema documentale viene prodotta automaticamente la ricevuta di protocollo.

Per tutte le altre modalità di consegna non è previsto il rilascio di ricevuta, salvo richiesta.

3.4 Apertura della posta e orari per il ricevimento della documentazione

Gli uffici abilitati al ricevimento dei documenti sono delegati dal Responsabile centrale della gestione documentale all'apertura di tutta la corrispondenza analogica e informatica pervenuta all'ente, salvo i casi particolari specificati di seguito (vd. Corrispondenza cartacea nominativa e/o riservata personale).

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

Gli orari di apertura per il ricevimento della documentazione cartacea sono indicati sul portale istituzionale dell'Ente.

3.5 Conservazione delle buste o altri contenitori di documentazione

Le buste di norma vengono allegate ai documenti pervenuti e inoltrate agli uffici destinatari. Le buste di assicurate, corrieri, espressi e raccomandate vengono sempre inoltrate insieme ai documenti.

4 Registrazione dei documenti

4.1 Documenti soggetti a registrazione di protocollo

Tutti i documenti amministrativi prodotti e la corrispondenza ricevuta dall'Ente compresi i loro allegati, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati e ad eccezione di quelli indicati nell'Allegato – Elenco dei registri particolari, devono essere soggetti a registrazione di protocollo.

Tutti i documenti ricevuti o prodotti, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono classificati in base al titolario (Allegato – Titolario di classificazione).

I documenti in arrivo vengono classificati dall'ufficio protocollo e inseriti in fascicoli dall'assegnatario. I documenti prodotti dall'Ente sono inseriti in fascicoli e classificati dal funzionario che istruisce il procedimento.

4.2 Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti

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

- numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- mittente o destinatario dei documenti ricevuti o spediti registrati 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;
- codice di classificazione: categoria, classe e fascicolo (si veda titolario Allegato nr. 6)
- assegnazione;

Inoltre possono essere aggiunti:

- data di arrivo
- allegati (numero e descrizione);
- mezzo di ricezione/spedizione (lettera ordinaria, prioritaria, raccomandata, corriere, fax ecc.);
- tipo documento;

- livello di riservatezza.

Per il documento informatico ricevuto tramite Casella Istituzionale PEC la ricevuta di avvenuta consegna generata dal server di posta fa fede a tutti gli effetti ai fini del rispetto di eventuali termini di scadenza.

4.3 Registrazione dei documenti a solo uso interno

La documentazione inviata a destinatari interni viene registrata nel sistema da chi la produce.

Nel caso in cui sia necessario dare valenza giuridico probatoria a documenti che costituiscono documentazione preparatoria vanno protocollati in uscita.

4.4 Registrazione dei documenti inviati ad un numero elevato di destinatari

La documentazione inviata ad un numero elevato di destinatari – invii massivi – può essere registrata in una delle seguenti modalità a seconda delle esigenze operative e dei servizi di postalizzazione scelti caso per caso:

- assegnazione di un numero di protocollo per ciascun destinatario;
- assegnazione di un unico numero di protocollo per tutti i destinatari. In questo caso l'elenco dei destinatari viene gestito come allegato al documento protocollato.

4.5 Formazione dei registri e repertori informatici particolari

L'Ente forma 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 uno a più base dati, anche appartenenti a più soggetti interoperanti, secondo una struttura logica predeterminata in forma statica.

I registri, i repertori, gli albi ed elenchi e le raccolte di dati concernenti stati, qualità personali e fatti sono indicati nell'Allegato n. 03.

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

4.6 Segnatura di protocollo

A tutti i documenti è associata automaticamente una segnatura di protocollo che riporta i dati di protocollazione.

Al termine della protocollazione, sui documenti cartacei, ove possibile, viene apposto un timbro dal protocollista, opportunamente compilato a mano,

contenente i riferimenti del numero di protocollo in forma permanente e non modificabile.

I requisiti necessari di ciascuna segnatura di protocollo sono:

- denominazione dell'Ente (con relativi codici);
- data di protocollo;
- numero di protocollo;

Per i documenti informatici trasmessi ad altre pubbliche amministrazioni, 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).

4.7 Annullamento delle registrazioni di protocollo

Le registrazioni di protocollo, a seguito di motivata richiesta scritta, possono essere annullate dal Responsabile centrale della gestione documentale, con una specifica funzione del sistema di gestione documentale indicando il motivo dell'annullamento.

Le registrazioni annullate rimangono memorizzate nella base dati e sono evidenziate dal sistema. Il sistema, durante la fase di annullamento, registra gli estremi del provvedimento autorizzativo redatto dal Responsabile centrale della gestione documentale.

Sui documenti cartacei vengono riportati gli estremi dell'annullamento e il documento è conservato agli atti a cura dell'entità organizzativa che detiene il documento.

4.8 Differimento dei termini di protocollazione

Il Responsabile centrale per la gestione documentale, con apposito provvedimento motivato, può autorizzare la registrazione in tempi successivi, fissando un limite di tempo entro il quale i documenti devono essere protocollati. AI fini giuridici i termini decorrono dalla data di ricezione riportata sul documento analogico o cartaceo tramite un apposito timbro; il sistema informatico mantiene traccia del ricevimento dei documenti.

4.9 Registri di protocollo giornaliero e annuale e relative procedure di salvataggio

Quotidianamente viene prodotto dal Protocollo Informatico il registro giornaliero di protocollo e inviato in conservazione secondo quanto indicato dalle regole tecniche del Codice Amministrazione Digitale e dalla normativa vigente.

4.10 Registro di emergenza

Il Responsabile Centrale della gestione documentale -autorizza lo svolgimento delle operazioni di protocollo su un registro di emergenza, a norma dell'articolo 63 del DPR 445/2000.

Il Responsabile Centrale della gestione documentale -provvede successivamente ad impartire le disposizioni per il riversamento dei dati nel protocollo informatico tramite le procedure previste dal manuale operativo del sistema informatico e dalla guida all'attivazione del registro (Allegato - Registro di emergenza).

La numerazione delle registrazioni di emergenza è unica per l'anno solare ed inizia da 1.

5 Documentazione particolare - Trattamenti particolari

5.1 Atti soggetti a registrazione particolare

Gli atti soggetti a registrazione particolare da parte dell'Ente, elencati nell'Allegato – Elenco dei registri particolari, ai sensi dell'art. 53, c. 5, del DPR 445/2000, non necessitano di registrazione di protocollo, ma devono essere sistematicamente elencati nei rispettivi registri.

5.2 Documentazione relativa a gare d'appalto

Le procedure relative alle gare d'appalto per conto di ERSAF sono svolte dalla competente Struttura dell'Ente e in caso di specifica delega da ARCA SpA (Agenzia Regionale Centrale Acquisti) mediante la piattaforma informatica SINTEL e vengono registrate e archiviate automaticamente da tale piattaforma.

Per la documentazione relativa a gare gestite al di fuori del mercato elettronico (ad esempio concessioni proprietà demaniali), per ragioni di sicurezza, le buste contenenti le offerte sono registrate al protocollo senza effettuarne l'apertura. Dopo l'apertura a cura dell'ufficio che gestisce la gara dovranno essere riportati su ciascun documento la data e il numero di protocollo assegnato alla busta.

5.3 Documenti con mittente o autore non identificabile, corrispondenza cartacea nominativa e/o riservata personale

I documenti privi di firma sono protocollati secondo le regole generali. Nel caso in cui non sia possibile rilevare il mittente, viene indicato come anonimo.

Lo stesso trattamento è applicato ai documenti informatici pervenuti senza firma alle caselle di posta istituzionale PEC e al fax istituzionale.

La posta ricevuta nominativamente viene ritirata solo se è possibile accertare la presenza del nominativo presso l'Ente; in tal caso, se non reca la dicitura "riservata" o "personale", viene aperta e protocollata in funzione del suo contenuto.

La corrispondenza riservata personale è consegnata al diretto interessato o a suo delegato, che firma per ricevuta.

È obbligo del destinatario provvedere a far protocollare il documento se non è personale.

Ai fini del protocollo si intende per "riservatezza" la limitazione di conoscibilità all'interno dell'Ente di documenti la cui pubblicità possa recare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell'attività amministrativa.

I documenti che per regolamento o altra disposizione sono considerati riservati vengono protocollati in modalità “riservata”, che oscura alcuni dati consente la visibilità integrale ai soli utenti autorizzati.

5.4 Telegrammi, pacchi e plichi, documenti in ingresso in copia fotostatica

Di norma si procede alla protocollazione secondo le regole dei documenti cartacei.

Se il contenuto del telegramma ha carattere personale si procede con le modalità previste per la corrispondenza riservata personale.

Nel caso di ricezione di pacchi, plichi o simili, si protocolla la lettera o la nota di accompagnamento, senza aprirli, a meno che la nota sia interna al plico e manchino informazioni sufficienti per la protocollazione.

In assenza di note di accompagnamento all'interno del plico non viene effettuata la protocollazione e si procede alla semplice consegna al destinatario.

I documenti ricevuti in copia fotostatica vengono protocollati anche se non autenticati e privi pertanto di rilevanza giuridica.

5.5 Documenti via fax e documenti informatici su supporto fisico

Di norma i documenti tra Pubbliche Amministrazioni non vengono scambiati via fax.

I documenti ricevuti tramite fax provenienti da Pubbliche Amministrazioni non sono validi ai sensi del Decreto n.98/2013 e pertanto non sono soggetti a protocollazione.

I documenti ricevuti sui fax non istituzionali per i quali sia accertata la provenienza, ad esclusione di quelli provenienti da Pubbliche Amministrazioni, sono reindirizzati al fax istituzionale per la protocollazione; assumono come data e ora di arrivo quella segnata dal fax ricevente.

In mancanza dei dati di ricezione si assume come dati di arrivo la data e l'ora di invio segnata dal fax mittente. Nel caso in cui anche tali dati manchino o siano evidentemente errati, data e ora di arrivo vengono attestate dal gestore del fax.

I documenti informatici ricevuti su supporto fisico, se costituiscono documento principale, vengono acquisiti nel sistema documentale e protocollati ad eccezione delle tipologie documentali indicate nell'Allegato – Elenco dei registri particolari.

Se costituiscono allegato, possono essere conservati sul supporto originario e essere indicati nel sistema come “fuori formato”.

5.6 Documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato

Nel caso in cui l'Ente riceva documenti informatici firmati digitalmente il cui certificato di firma risulti scaduto o revocato prima della sottoscrizione, questi verranno protocollati e inoltrati al responsabile di procedimento che farà opportuna comunicazione al mittente.

5.7 Trasmissioni telematiche e procedimenti amministrativi online

I documenti di cui all'Allegato 03, sono trasmessi/ricevuti dall'ente con immissione diretta dei dati nel sistema dell'ente/organizzazione destinatari. I documenti possono essere trasmessi senza firma digitale in quanto inviati tramite linee di comunicazione sicure, riservate e ad identificazione univoca attivati con i singoli destinatari. Gli invii telematici sostituiscono integralmente gli invii cartacei della medesima documentazione.

5.8 Gestione della posta elettronica

La posta elettronica può essere utilizzata per l'invio di comunicazioni, informazioni, documenti a circolazione interna all'Ente non soggetti a protocollazione, quali convocazioni di riunione interne all'Ente, comunicazioni di servizio o notizie dirette ai dipendenti, diffusione di circolari e ordini di servizio (gli originali si conservano nel fascicolo specifico).

Può essere utilizzata per scambio di informazioni e documenti informali che non impegnino l'Ente verso terzi.

Non deve essere utilizzata per la ricezione e spedizione di documenti ufficiali per i quali è prevista l'apposita casella istituzionale di PEC.

5.9 Atti giudiziari

Gli atti giudiziari vengono aperti e protocollati con l'indicazione "Riservato" e assegnati all'ufficio competente, in osservanza dei criteri di riservatezza, nel rispetto delle misure di sicurezza, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alla finalità di raccolta.

6 Assegnazione dei documenti

6.1 Assegnazione

La prima assegnazione dei documenti è effettuata dal personale addetto alla protocollazione sulla base dell'organigramma e di norma l'assegnatario è un titolare di posizione dirigenziale.

Nel caso di protocollazione automatica, l'assegnatario viene individuato sulla base delle regole indicate dalla specifica applicazione o piattaforma documentale integrata con il protocollo.

Il dirigente assegnatario o suo delegato, a sua volta può sotto-assegnare il documento o ad un suo collaboratore o al titolare di una entità organizzativa sotto-ordinata mediante le funzionalità disponibili sulla piattaforma documentale.

L'assegnatario può trasmettere una copia per competenza o per conoscenza del documento ad una o più entità organizzative e/o persone all'interno di ERSAF.

Il sistema documentale tiene traccia di ogni singola sotto-assegnazione e/o trasmissione.

6.2 Riproduzione dei documenti

Di norma i documenti in formato digitale sia prodotti che ricevuti dall'ente vengono trattati ai fini amministrativi nel solo formato digitale.

La produzione di copie analogiche di documenti digitali per uso interno è consentita al solo scopo di agevolare l'attività amministrativa e comunque deve avvenire nel rispetto di quanto previsto dal CAD e dalle Regole Tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni (DPCM 13/11/2014).

6.3 Scansione dei documenti cartacei

Sui documenti cartacei, dopo la protocollazione, viene apposto un timbro contenente le indicazioni di protocollo e scansite. L'immagine è associata ai dati di protocollazione nel sistema documentale ed è visualizzabile dagli assegnatari e dal personale autorizzato con apposito profilo. Tale scansione non è valida ai fini della conservazione a norma del documento. L'originale cartaceo viene consegnato all'assegnatario.

6.4 Consegna dei documenti

La consegna della posta dopo la protocollazione avviene, di norma, entro 24 ore dall'arrivo al protocollo.

La posta cartacea recante la dicitura “urgente” o attinente a questioni urgenti, è protocollata immediatamente e trasmessa agli assegnatari.

6.5 Modifica delle assegnazioni

Nel caso di assegnazione inesatta dei documenti, il Responsabile dell’entità organizzativa che riceve il documento lo rifiuta tramite il sistema documentale, indicando, se nota, l’entità organizzativa competente. I documenti rifiutati nel caso di prima assegnazione vengono resi disponibili ai protocolлисти mediante apposite viste nel sistema documentale.

Se il documento originale è cartaceo, viene restituito al protocollo per procedere alla riassegnazione.

Il sistema documentale tiene traccia di tutti i passaggi.

7 Classificazione e fascicolazione dei documenti

7.1 Classificazione dei documenti

Tutti i documenti ricevuti o prodotti, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono classificati in base al piano di classificazione (Allegato 06 - Titolario).

Le abilitazioni alla classificazione dei documenti in arrivo, effettuate dalle postazioni di protocollo, decentrato, sono rilasciata dal Responsabile centrale della gestione documentale. I documenti prodotti dall'Ente sono classificati da chi li scrive, pertanto perverranno alle postazioni di protocollo già classificati. I dati di classificazione sono riportati su tutti i documenti. Il programma di protocollo informatico non permette la registrazione in uscita di documenti non classificati.

7.2 Formazione e identificazione dei fascicoli

I documenti sono riuniti in fascicoli digitali e/o in fascicoli cartacei.

Il fascicolo è identificato dai seguenti elementi:

- codice del titolare di classificazione;
- identificativo del fascicolo;
- oggetto del fascicolo;
- data di apertura;
- Responsabile del fascicolo;
- tempo di conservazione / scarto
- amministratori del fascicolo (fasc. digitale)
- utenti abilitati alla gestione o alla visualizzazione del fascicolo (fasc. digitale).

L'insieme dei fascicoli relativi a procedure amministrative attive costituisce l'archivio corrente dell'Ente.

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

7.3 Formazione e identificazione dei fascicoli digitali

La formazione dei fascicoli digitali avviene tramite apposita procedura informatizzata all'interno della piattaforma documentale.

La responsabilità sulla tenuta dei fascicoli è in capo al titolare - responsabile del procedimento.

Ciascuna entità organizzativa definisce l'organizzazione dei propri fascicoli all'interno del sistema documentale, nell'ambito del sistema di classificazione adottato (Allegato – titolario di classificazione).

7.4 Processo di formazione dei fascicoli

Gli utenti autorizzati dal responsabile di procedimento inseriscono i nuovi fascicoli stabilendone, in accordo con il Responsabile, la struttura.

Gli assegnatari dei documenti inseriscono i documenti nel fascicolo appropriato.

I documenti prodotti dall'Ente vengono fascicolati dall'entità organizzativa che li produce prima della protocollazione.

7.5 Modifica delle assegnazioni dei fascicoli

In seguito a provvedimenti organizzativi la riassegnazione di un fascicolo è effettuata dagli amministratori del fascicolo stesso.

Le operazioni di riassegnazione sono tracciate all'interno della piattaforma documentale.

7.6 Formazione e identificazione dei fascicoli cartacei

I fascicoli cartacei dell'archivio corrente sono formati e tenuti a cura dei Responsabili di procedimento coadiuvati dai propri collaboratori che li conservano presso le strutture di competenza in forma centralizzata o distribuita tra i singoli funzionari, o in depositi d'archivio collocati presso altri locali individuati dall'Ente.

La responsabilità della custodia e dell'accesso all'archivio corrente è in capo al dirigente che lo detiene o ad eventuali suoi delegati. In presenza di archivio corrente centralizzato la responsabilità è in capo al soggetto/i individuati dal Dirigente.

I dirigenti responsabili degli archivi correnti devono garantire l'ottimale conservazione fisica e logica di tutta la documentazione che hanno in custodia tenendo conto anche delle caratteristiche del supporto.

8 Spedizione dei documenti destinati all'esterno

8.1 Spedizione dei documenti informatici

I canali utilizzati per la trasmissione dei documenti in uscita sono:

- i servizi postali e di altre agenzie di recapito (per documenti su supporto materiale);
- la posta massiva;
- i canali telematici (Casella Istituzionale di Posta Elettronica Certificata, servizi di cooperazione applicativa, sportello telematico, download dal portale);

La spedizione dei documenti digitali avviene tramite le caselle PEC integrate con la piattaforma documentale.

I documenti informatici vengono scambiati all'interno del dominio di ERSAF, della Giunta regionale e degli altri enti del sistema ad essa integrati, tramite servizi di movimentazione offerti dalla piattaforma EDMA (Enterprise Document Management).

I documenti informatici destinati all'esterno del dominio di ERSAF vengono inviati tramite la Casella Istituzionale di Posta Elettronica Certificata ovvero tramite servizi di cooperazione applicativa.

Nel caso di invio tramite Posta Elettronica Certificata, è responsabilità del Dirigente che ha sottoscritto il documento verificarne l'avvenuta consegna ai destinatari.

Il dirigente responsabile conserva l'originale digitale nei propri archivi; all'interno della copia analogica spedita al richiedente, deve essere riportata la dicitura che la copia originale del documento è conservata da Ersaf.

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

8.2 Spedizione dei documenti cartacei

Qualora sia necessario spedire documenti originali analogici questi devono essere completi della firma autografa del responsabile del procedimento, della classificazione e del numero di fascicolo nonché delle eventuali indicazioni necessarie ad individuare il procedimento amministrativo di cui fanno parte. La spedizione avviene a cura degli uffici produttori.

Nel caso di spedizione che utilizzi pezzi di accompagnamento (raccomandate, posta celere, corriere o altro mezzo di spedizione), queste devono essere compilate a cura dell'ufficio produttore.

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

9 Sistema informatico, Conservazione e tenuta dei documenti

9.1 Sistema informatico

Il sistema informatico, le misure di sicurezza fisica e logica, le procedure comportamentali adottate per la gestione del sistema documentale e del sistema informatico sono descritte nel Piano per la sicurezza informatica predisposto e aggiornato periodicamente.

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

I documenti dell'amministrazione, su qualsiasi formato prodotti, sono conservati a cura del Servizio per la gestione documentale che svolge anche le funzioni di Responsabile della conservazione digitale (vedi articolo n. 1.4). La documentazione corrente è conservata a cura del responsabile del procedimento fino al trasferimento in archivio di deposito.

I documenti informatici sono memorizzati nel sistema, in modo non modificabile, al termine delle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo, e conservati nell'archivio informatico.

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.

9.3 Conservazione dei documenti informatici

Il Responsabile centrale della - gestione documentale provvede, in collaborazione con il Responsabile della sicurezza informatica e 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. L'intervento del Responsabile centrale della - gestione documentale deve svolgersi in modo che si provveda alla conservazione integrata dei documenti e delle informazioni di contesto generale, prodotte sia nelle fasi di gestione sia in quelle di conservazione degli stessi. Il servizio di gestione documentale, di concerto con i sistemi informativi dell'ente provvede altresì alla conservazione degli strumenti di descrizione, ricerca, gestione e conservazione dei documenti. Il sistema deve inoltre fornire la documentazione del software di gestione e conservazione, del sistema di sicurezza, delle responsabilità per tutte le fasi di gestione del sistema documentario, delle operazioni di conservazione dei documenti.

Nel caso in cui alcuni servizi dell'Ente siano dati in gestione esterna, il servizio di gestione e conservazione della memoria informatica dei dati dell'Ente deve essere indicato chiaramente negli estremi del contratto o convenzione e gli

obblighi del conservatore (Allegato n. 09 - Elenco conservatori esterni es.: AGS, Studio Semprini, Tesoreria....).

La documentazione prodotta nell'ambito del manuale di gestione e dei relativi aggiornamenti deve essere conservata integralmente e perennemente nell'archivio dell'ente.

9.4 Censimento depositi documentari delle banche dati e dei software

Ogni anno il Responsabile centrale della gestione documentale, provvede ad effettuare il censimento dei depositi documentari, dei registri particolari, delle banche dati e dei software di gestione documentale in uso all'Ente, per programmare i versamenti dei documenti cartacei nell'archivio di deposito, dei documenti informatici sui supporti di memorizzazione e per predisporre, di concerto con il responsabile dei sistemi informativi, il Piano per la continuità operativa, il disaster recovery e gli aggiornamenti del Piano per la sicurezza informatica.

10 Accesso

10.1 Accessibilità da parte degli utenti appartenenti all'Ente

La riservatezza dei documenti all'interno della piattaforma documentale è garantita dal sistema attraverso l'uso di profili e password.

Il controllo degli accessi è assicurato utilizzando le credenziali di accesso ed un sistema di autorizzazione basato sulla profilazione degli utenti.

Sulla base della struttura organizzativa e funzionale dell'ente, il responsabile della gestione documentale attribuisce, in coordinamento con il responsabile della sicurezza informatica, i seguenti livelli di autorizzazione:

- o abilitazione alla consultazione
- o abilitazione all'inserimento
- o abilitazione alla cancellazione e alla modifica delle informazioni.

L'elenco degli utenti abilitati all'accesso al sistema, con i diversi livelli di autorizzazioni è conservato dal responsabile alla sicurezza informatica.

I documenti prodotti o acquisiti in modo automatico mediante servizi di cooperazione applicativa richiamati da applicazioni o piattaforme integrate dotate di specifiche interfacce utente, sono visualizzabili solo tramite le specifiche applicazioni o piattaforme. Nel sistema documentale è visibile esclusivamente la relativa scheda di protocollo.

Per quanto riguarda i documenti analogici, si rimanda all'allegato n. 02 - linee guida degli archivi analogici.

10.2 Accesso esterno

L'accesso ai documenti è disciplinato dal regolamento per l'accesso agli atti vigente e secondo le modalità di seguito descritte.

L'accesso ai documenti digitali da parte di soggetti esterni avviene secondo la vigente normativa in tema di trasparenza e secondo quanto indicato dall'allegato 02 – Linee guida per gli archivi analogici.

Lo scambio di documenti tra le varie amministrazioni, e con i cittadini, avviene attraverso meccanismi di "interoperabilità" e "cooperazione applicativa".

11 Approvazione, pubblicazione e revisione

11.1 Approvazione

Il presente Manuale è adottato da ERSAF con proprio provvedimento, su proposta del Responsabile della gestione documentale, dopo aver avuto l'autorizzazione della competente Soprintendenza archivistica.

11.2 Revisione

Il presente Manuale è rivisto periodicamente su iniziativa del Responsabile della gestione documentale. La modifica o l'aggiornamento di uno o tutti i documenti allegati al presente Manuale compete al Responsabile e 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.

11.3 Pubblicazione e divulgazione

Il Manuale di gestione è reso pubblico tramite la sua diffusione sui portali Internet ed Intranet dell'Ente e l'invio di copia alla Soprintendenza archivistica per la Lombardia.

12 Allegati

1. Allegato - Glossario
2. Allegato – Linee guida per la gestione degli archivi
3. Allegato – Trasmissioni telematiche
4. Allegato – Elenco dei registri particolari
5. Allegato – Elenco delle abilitazioni al protocollo
6. Allegato – Titolario di classificazione
7. Allegato - Registro di emergenza (7.1 attivazione, 7.2 numerazione, 7.3 autorizzazione)
8. Allegato – Nomine
9. Allegato – Elenco dei conservatori