



Manuale di Gestione Documentale

Sommario

Premessa	0
Introduzione	0
Allegato 1: Organigramma	1
Allegato 2: Titolario di Classificazione	2
Allegato 3: Prontuario di Selezione	2
Allegato 4: Documenti Non soggetti a Protocollazione	2
Allegato 5: Metadati	2
Allegato 6: Manuale del Protocollo informatico	2
Allegato 7: Disposizioni Archivio	2
Allegato 8: Modulistica	2
Ambito di applicazione	3
Definizioni	3
La gestione documentale	10
Ruoli e responsabilità	12
Il modello organizzativo adottato	16
Sistema di gestione dei documenti	17
Documenti in ingresso	17
Documenti in uscita	18
Documenti interni	19
Il protocollo informatico	19
Numero di protocollo	20
Data di registrazione	20
Mittente per il documento in ingresso; destinatario per il documento in uscita	20
Oggetto	21
Data e protocollo del documento ricevuto	21
Impronta del documento informatico	21
Corrispondenza personale o riservata	29
Comunicazioni prive di firma o con firma illeggibile	29
Lettere anonime	30
Lettere erroneamente pervenute	30
Offerte per gare, appalti, ecc. in busta chiusa e sigillata	30
Documenti con allegati mancanti	30
Il titolario di classificazione	31
Piano di conservazione e di scarto o prontuario di selezione	32
Archivio	33
Apertura e chiusura di un fascicolo	33
Repertorio dei fascicoli	34



Versamento e movimentazione dei fascicoli	34
Il Protocollo Informatico dell'Azienda	36
Requisiti minimi di sicurezza del sistema di gestione documentale e protocollo informatico	36
L'interoperabilità delle Pubbliche amministrazioni	37
Accesso, trasparenza e privacy	40
L'aggiornamento e la comunicazione del manuale di gestione.....	41



Premessa

Le “*Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici*”, emanate dall’AgID (Agenzia per l’Italia Digitale) con propria Determinazione n. 407/2020 e Determinazione 371/2021¹ prevedono l’obbligo di redigere con provvedimento formale e di pubblicare sul proprio sito istituzionale, nella sezione “*Amministrazione trasparente*” il Manuale di gestione documentale.

Obiettivo del presente Manuale è descrivere e disciplinare la gestione dei flussi documentali ed archivistici in relazione ai procedimenti amministrativi aziendali, nonché fornire le istruzioni per il corretto funzionamento del protocollo informatico e per la gestione dei flussi documentali, a partire dalla fase di protocollazione dei documenti ricevuti e spediti fino alla corretta conservazione degli stessi.

Nel dettaglio, il Manuale descrive il modello organizzativo adottato per la gestione documentale e il processo di gestione del ciclo di vita del documento, oltre a fornire specifiche istruzioni in merito al documento amministrativo ed al documento informatico, al protocollo informatico e alle tematiche di accesso, trasparenza e *privacy*.

Il Manuale è destinato alla più ampia diffusione interna ed esterna, in quanto fornisce le istruzioni complete per eseguire correttamente le operazioni di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e archiviazione dei documenti.

Pertanto, il presente documento si rivolge non solo agli operatori di protocollo ma, in generale, a tutto il personale dell’Azienda che è coinvolto nella gestione documentale.

¹Si ricorda che le Linee Guida AgID hanno carattere vincolante, come precisato dal Consiglio di Stato - nell’ambito del parere reso sullo schema di decreto legislativo del correttivo al D.Lgs. 82/2005 n. 2122/2017 del 10.10.2017. Ne deriva che, nella gerarchia delle fonti, anche le presenti Linee Guida sono inquadrate come un atto di regolamentazione, seppur di natura tecnica, con la conseguenza che esse sono pienamente azionabili davanti al giudice amministrativo in caso di violazione delle prescrizioni ivi contenute. Nelle ipotesi in cui la violazione sia posta in essere da parte dei soggetti di cui all’art. 2, comma 2, del citato D.Lgs. 82/2005, è altresì possibile presentare apposita segnalazione al difensore civico, ai sensi dell’art. 17 del medesimo Codice.



Introduzione

Il presente manuale è adottato in esecuzione delle regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi delle Linee guida AgId, adottate con Determinazione n. 371/2021 del 17 Maggio 2021, di concerto con:

- le disposizioni contenute nel D.lgs. 82/2005 *“Codice dell’Amministrazione Digitale”*² (CAD);
- le disposizioni del *“Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa”*, D.P.R. 445/2000 e s.m.i.³;
- le disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 *“Regolamento generale sulla protezione dei dati”* (GDPR) e del D.lgs. 30 giugno 2003 n. 196 *“Codice in materia di protezione dei dati personali”* così come modificato dal D.lgs. 101/2018;
- le disposizioni sul procedimento amministrativo, ai sensi della Legge n. 241/1990 *“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”*, coordinato ed aggiornato, da ultimo, dal D.L. 31 maggio 2021, n. 77, convertito, con modificazioni, dalla L. 29 luglio 2021, n. 108;
- le disposizioni sulla trasparenza - D.lgs. 14 marzo 2013, n. 33 e s.m.i. *“Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”*.

Il manuale di gestione documentale deve disciplinare gli aspetti della gestione e della tenuta dei documenti, condurre all’introduzione del titolare di classificazione e del piano di conservazione dei documenti, definire l’iter di lavorazione dei documenti e descrivere le linee strategiche legate alle procedure per la gestione dei procedimenti amministrativi in relazione allo specifico sistema organizzativo, funzionale, strutturale e di servizio dell’amministrazione.

In particolare, il seguente manuale ha lo scopo di disciplinare il sistema di gestione documentale, a partire dalla fase di protocollazione della corrispondenza in ingresso, in uscita e a partire dalla fase di registrazione della documentazione interna e di fornire istruzioni esaustive per eseguire correttamente le operazioni di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e

² **Codice dell’amministrazione digitale**, di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005, aggiornato, da ultimo, con le modifiche apportate dal D.L. 16 luglio 2020, n. 76 convertito, con modificazioni, dalla L. 11 settembre 2020, n. 120.

³ **Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa**, D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, aggiornato con le modifiche apportate, da ultimo, dal D.L. 31 maggio 2021, n. 77, convertito, con modificazioni, dalla L. 29 luglio 2021, n. 108.



archiviazione dei documenti, disciplinando la migrazione dei flussi cartacei verso quelli digitali, ovvero in via transitoria, i flussi cartacei in rapporto con il protocollo informatico, i livelli di esecuzione e le responsabilità.

Nel modello di gestione informatizzata dei flussi documentali, il protocollo informatico assume una fondamentale importanza e deve diventare una risorsa strategica per il buon andamento degli affari dei procedimenti amministrativi e per la gestione e la conservazione dei flussi documentali, configurandosi ulteriormente come lo strumento per attuare concretamente i principi di efficacia, pubblicità e trasparenza previsti dalla normativa vigente.

1.1 MODALITÀ DI APPROVAZIONE ED AGGIORNAMENTO

Il presente Manuale di gestione documentale viene adottato con apposito atto di Determina n.118 prot. AU10639 del 01/08/2023.

In coerenza con quanto previsto dalle Linee Guida AgID, il manuale deve essere reso pubblico mediante la pubblicazione sul sito istituzionale in una parte chiaramente identificabile dell'area "Amministrazione trasparente" e reso disponibile alla consultazione del pubblico.

Il manuale deve essere aggiornato periodicamente: ogni evento suscettibile di incidere sull'operatività ed efficacia del manuale medesimo deve essere tempestivamente segnalato al Responsabile della gestione documentale, al fine di prendere gli opportuni provvedimenti in ordine all'eventuale modifica e/o integrazione della procedura stessa.

2.1 ALLEGATI AL MANUALE

Il manuale di gestione documentale comprende otto allegati, di seguito riportati.

Allegato 1: Organigramma.

Definisce la struttura organizzativa e viene utilizzato come prontuario per lo smistamento e l'assegnazione della corrispondenza in arrivo e dei documenti interni.



Allegato 2: Titolare di Classificazione.

Il titolare di classificazione elenca le tipologie documentarie trattate, gerarchicamente ordinate, individuate sulla base dell'analisi delle competenze dell'Ente.

Allegato 3: Prontuario di Selezione.

Detto anche piano di conservazione, il prontuario di selezione definisce i tempi di conservazione dei documenti.

Allegato 4: Documenti Non soggetti a Protocollazione.

Vengono elencati i documenti che sono esclusi dalla registrazione di protocollo nel rispetto dell'art. 53, comma 5 del DPR 445/2000 e s.m.i..

Allegato 5: Metadati.

I metadati hanno una funzione ben specifica: servono a identificare, in maniera univoca un documento e a descriverne contenuto, contesto e struttura. Per l'elenco dei metadati, aggiornato alle nuove Linee Guida AgID, si fa riferimento all'Allegato 5 al documento *“Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici”*.

Allegato 6: Manuale del Protocollo informatico.

Si tratta del manuale operativo della soluzione software per la gestione del protocollo informatico cheverrà utilizzato.

Allegato 7: Disposizioni Archivio.

Vengono definiti i tre tipi di archivio, gli scopi e le indicazioni circa l'accesso alla documentazione e il versamento dei documenti dall'archivio corrente, all'archivio di deposito e da quest'ultimo all'archivio storico.

Allegato 8: Modulistica.

È inserita la modulistica essenziale per il funzionamento dell'Ufficio Protocollo. Comprende le



bozzedel registro di protocollo di emergenza, oltre ai registri prescritti per l'annullamento delle registrazioni di protocollo e il differimento della protocollazione.

Ambito di applicazione

Il presente Manuale di gestione dei documenti è adottato in esecuzione delle nuove linee guida AgID 2021. Il Manuale disciplina le attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e archiviazione dei documenti, oltre che la gestione dei flussi documentali e dei procedimenti amministrativi di Salerno Pulita SpA.

Definizioni

GESTIONE DOCUMENTALE

La gestione documentale è un processo informatico dei documenti che può essere suddiviso in tre fasi principali: formazione, gestione e conservazione a norma.

ARCHIVIO

L'archivio è la raccolta ordinata degli atti prodotti o comunque acquisiti da un ente durante lo svolgimento della propria attività e conservata per il conseguimento dei propri fini o per l'esercizio delle proprie funzioni. L'archivio è un complesso organico contenente documenti che hanno un valore amministrativo, giuridico e storico fin dalla loro formazione. Ragioni di opportunità, principalmente legate alla differente gestione delle carte recenti o antiche, fanno sì che comunemente l'archivio venga suddiviso in tre parti in rapporto all'età dei documenti. L'archivio viene funzionalmente suddiviso in archivio corrente, che riguarda i documenti necessari alle attività correnti; archivio di deposito, che riguarda i documenti ancora utili per finalità amministrative o giuridiche, ma non più indispensabili per la trattazione delle attività correnti; archivio storico, che riguarda i documenti storici selezionati per la conservazione permanente. L'esaurirsi delle pratiche e il trascorrere del tempo determinano il passaggio dei documenti dall'archivio corrente a quello di deposito e da quello di deposito a quello storico.



ACCESSO

La possibilità di far uso del materiale documentario di un fondo (archivio), soggetta di solito a regole e condizioni prestabilite.

ARCHIVIAZIONE DIGITALE

Il processo di memorizzazione, su un qualsiasi idoneo supporto, di documenti informatici, univocamente identificati mediante un codice di riferimento, antecedente all'eventuale processo di conservazione.

AREA ORGANIZZATIVA OMOGENEA

“Ciascuna amministrazione individua, nell'ambito del proprio ordinamento, gli uffici da considerare ai fini della gestione unica o coordinata dei documenti per grandi aree organizzative omogenee, assicurando criteri uniformi di classificazione e archiviazione, nonché di comunicazione interna tra le aree stesse”, ai sensi del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa" aggiornato con le modifiche apportate, da ultimo, dal D.L. 31 maggio 2021.

FASCICOLO

Il fascicolo è l'insieme dei documenti che si riferiscono al medesimo procedimento amministrativo, o che riguardano uno stesso affare, o che appartengono a una medesima tipologia. Ciascun fascicolo è individuato dall'anno di istruzione, dall'oggetto e dal codice di classificazione e costituisce l'unità di base, fondamentale per la gestione e la conservazione della documentazione relativa a ciascun procedimento o affare. I documenti contenuti nel fascicolo sono ordinati cronologicamente, in modo che l'atto più recente compaia per primo.

GESTIONE DEI DOCUMENTI

L'insieme delle attività finalizzate alla registrazione di protocollo e alla classificazione,



organizzazione, assegnazione e reperimento dei documenti amministrativi formati o acquisiti dalle amministrazioni, nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato.

INVENTARIO

L'inventario è lo strumento fondamentale per eseguire le ricerche. Descrive tutte le unità che compongono un archivio ordinato.

PIANO DI CONSERVAZIONE DI UN ARCHIVIO

Il piano, integrato con il titolario di classificazione, contenente i criteri di organizzazione dell'archivio, di selezione periodica e conservazione permanente dei documenti, nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di tutela dei beni culturali.

REGISTRO DI PROTOCOLLO

Il registro di protocollo è l'insieme di registrazioni progressive e univoche relative alla movimentazione documentale in ingresso e in uscita da un'organizzazione. In esso, dunque, vengono conservate le informazioni relative ai flussi documentali.

REPERTORIO

Il repertorio è il registro su cui vengono annotati documenti che vanno disposti secondo l'ordine cronologico e numerati progressivamente. La descrizione di questi documenti porta alla formazione di un repertorio, ossia di un mezzo di corredo ideato per facilitare il reperimento dei fascicoli e dei registri.

SERIE

La serie è un raggruppamento, dettato da esigenze funzionali, di documenti con caratteristiche omogenee in relazione alla natura e alla forma dei documenti (serie delle delibere, delle



determinazioni, dei contratti, dei registri di protocollo), o in relazione all'oggetto e alla materia (serie dei fascicoli personali, delle pratiche edilizie, ecc.).

TITOLARIO DI CLASSIFICAZIONE

Il titolario di classificazione è uno strumento che serve ad ordinare i documenti e a contestualizzarli, in modo tale da trovarli quando servono, capirne la funzione (se si tratta di documenti relativi ad una attività di gestione del personale, piuttosto che del patrimonio, piuttosto che degli organi direttivi, ecc.) metterli in relazione con gli altri documenti appartenenti allo stesso procedimento o affare amministrativo.

VALUTAZIONE

La valutazione è il processo per determinare il periodo di conservazione dei documenti.

DOCUMENTO

Le informazioni memorizzate su qualsiasi supporto o tipologia documentaria, prodotte o ricevute e conservate da un ente o da una persona nello svolgimento delle proprie attività o nella condotta dei propri affari. Rappresentazione in forma libera o secondo determinati requisiti, di un fatto o di un atto relativo allo svolgimento dell'attività istituzionale, statutaria o professionale di un ente o di una persona.

In linea generale, un documento è un'informazione fissata su un supporto in forma stabile, è un messaggio volontariamente o involontariamente manifestato ed è caratterizzato da un contenuto (il messaggio comunicato dal documento e le idee o i fatti da esso espressi), da un supporto materiale (per il documento analogico) o da un file (per il documento informatico) e da una forma che si distingue in forma fisica (l'aspetto esterno) e intellettuale (l'espressione del contenuto). Il documento è prodotto o ricevuto da una persona fisica o giuridica (un'entità che possiede in atto o in potenza la capacità di agire legalmente) e quindi ha, per esistere, necessità di un autore, e se il documento è diretto ad una persona diversa da quella che lo ha prodotto è necessario anche un destinatario; se il documento è compilato da una persona diversa dall'autore, allora è lo scrittore la



persona responsabile dell'articolazione del contenuto. Il documento è poi lo strumento residuo dell'attività pratica dell'autore e in questo senso ha il compito di rendere accessibile e conoscibile a tutti la stessa attività e nel contempo di garantirne la sopravvivenza.

DOCUMENTO AMMINISTRATIVO

L'art. 22 lettera d) della L. 241/1990 (*"Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi"*) aggiornata al D.L. 31 maggio 2021, n. 77, convertito, con modificazioni, dalla L. 29 luglio 2021, n. 108, definisce il documento amministrativo ogni rappresentazione grafica, fotocinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie del contenuto di atti, anche interni o non relativi ad uno specifico procedimento, detenuti da una pubblica amministrazione e concernenti attività di pubblico interesse, indipendentemente dalla natura pubblicistica o privatistica della loro disciplina sostanziale. Il DPR 445/2000 precisa ulteriormente che il documento amministrativo è una "rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle amministrazioni pubbliche o, comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa". In termini operativi il documento amministrativo è riconducibile a diverse classificazioni, come di seguito descritto.

DOCUMENTO INFORMATICO

Per documento informatico si intende, ai sensi del D.P.R. n. 445/2000, il documento elettronico che contiene la *"rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti"*.

IMPRONTA DEL DOCUMENTO INFORMATICO

L'impronta del documento è una sequenza di simboli binari di lunghezza predefinita, generata mediante l'applicazione al documento di una funzione matematica di hash (definita nella norma ISO/IEC 10118-3/1998) che assicura l'univocità del risultato.



PROTOCOLLO INFORMATICO

Il protocollo informatico è un sistema informativo (cioè un insieme di regole archivistiche) per la gestione informatica (tramite un software che rispetti quelle regole) del protocollo e dei flussi documentali. Come tale sostituisce integralmente, a tutti gli effetti di legge, il registro di protocollo tradizionale (un sistema di certificazione e registrazione della corrispondenza). Le sue caratteristiche sono descritte dal DPR 445/2000, testo unico sulla documentazione amministrativa, aggiornato con le modifiche apportate, da ultimo, dal D.L. 31 maggio 2021, n. 77, convertito, con modificazioni, dalla

L. 29 luglio 2021, n. 108 e dalle nuove Regole Tecniche.

REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO

La registrazione di protocollo, obbligatoria ai sensi dell'art. 53 del DPR 445/2000, ha la funzione di certificare l'esistenza di un documento in un determinato archivio e di provarne la data archivistica, che è quella da cui partono gli effetti giuridici, di cui alla L. 241/1990 testo coordinato ed aggiornato, da ultimo, dal D.L. 31 maggio 2021, n. 77, convertito, con modificazioni, dalla L. 29 luglio 2021, n. 108.

SEGNATURA DI PROTOCOLLO

La segnatura di protocollo è l'apposizione o associazione all'originale del documento in forma permanente e non modificabile delle informazioni riguardanti il documento stesso. Le Linee Guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici prevedono nell'Allegato 6 disposizioni specifiche in materia di protocollo informatico con l'aggiornamento dello schema XML della segnatura di protocollo. Deve prevedere infatti le seguenti sezioni:

- “Intestazione”, contiene i dati identificativi e le informazioni fondamentali del messaggio;
- “Descrizione”, opzionalmente, contiene le informazioni relative al messaggio di protocolloricevuto;
- “Descrizione”, contiene le informazioni descrittive riguardanti il contenuto del messaggio;
- “Signature” per permettere la firma della segnatura di protocollo conformemente al profilo XAdES baseline B level signatures.



Altra novità prevista nell'Allegato 6 è rappresentata dall'applicazione al file di segnatura del sigillo elettronico qualificato. I dati relativi alla segnatura di protocollo del documento informatico, infatti, sono associati al documento stesso e contenuti nel messaggio, in un file, conforme alle specifiche XML, secondo uno schema definito e aggiornato periodicamente da AgID che stabilisce standard, modalità di trasmissione, formato e definizioni dei tipi di informazioni scambiate tra le PA e associate ai documenti protocollati.

FIRMA

La firma elettronica qualificata o digitale è il risultato di una procedura informatica, detta validazione, che garantisce l'autenticità, l'integrità e il non ripudio dei documenti informatici.

SIGILLO ELETTRONICO

Il sigillo elettronico è equivalente a una firma elettronica qualificata, con la differenza che non afferisce a una persona fisica, bensì ad una persona giuridica. Il sigillo elettronico qualificato è stato introdotto nel nostro ordinamento con l'emanazione del Regolamento eIDAS UE 2014/910 (electronic IDentification Authentication and Signature) sull'identità digitale. L'introduzione del sigillo elettronico, che tecnicamente è un profilo di firma «base line B level signature» (firma digitale) definita nel ETSI EN 319 132.1, il cui utilizzo è del tutto simile ai servizi di firma digitale remota automatica, è caratterizzata dalla emissione di un certificato digitale riconducibile ad un soggetto giuridico. Il suo scopo è quello di automatizzare tutte le situazioni di digitalizzazione in cui la firma elettronica è apposta per garantire l'integrità e la paternità giuridica del documento (esempio la firma sulle fatture elettroniche) oppure per preservare l'integrità delle informazioni trasmesse durante le comunicazioni digitali (esempio la segnatura di protocollo che ora deve essere firmata da un sigillo elettronico durante la comunicazione).

IL RESPONSABILE DELLA GESTIONE DOCUMENTALE

Il Responsabile della gestione documentale è il professionista che si occupa della tenuta del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi.



IL RESPONSABILE DELLA CONSERVAZIONE

Il Responsabile della conservazione è la figura professionale che definisce e attua le politiche complessive di un sistema di conservazione nella PA. Le nuove linee guida AgID hanno reso questa figura obbligatoria.

IL RESPONSABILE PER LA TRANSIZIONE AL DIGITALE (RTD) da verificare

Il Responsabile per la transizione al digitale è la figura professionale che garantisce operativamente la trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione.

IL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI (RPD)

Il Responsabile della protezione dei dati è la figura professionale, che ha il compito di sorvegliare sull'osservanza della normativa in materia di protezione dei dati personali.

La gestione documentale

Le funzioni dell'Azienda e le attività ad esse connesse vengono attuate e poste in essere attraverso la propria struttura organizzativa. L'organigramma di Salerno Pulita SpA riportato nell'allegato 1 al presente Manuale di gestione.

La struttura organizzativa riveste una notevole importanza in rapporto alle procedure di smistamento della corrispondenza in ingresso e in uscita e della documentazione interna, sia di tipo analogico che informatico. Una perfetta conoscenza dell'organigramma e della sua suddivisione permette all'Ufficio protocollo di svolgere con maggiore efficienza ed efficacia le operazioni di smistamento e assegnazione della corrispondenza. Per tale motivo ogni variazione all'organigramma dovrà essere debitamente e tempestivamente portata a conoscenza delle strutture ed integrata nel manuale di gestione.

Il Testo Unico delle Disposizioni Legislative e Regolamentari in materia di documentazione amministrativa impone a ciascuna amministrazione di individuare, nell'ambito del proprio ordinamento, gli uffici da considerare ai fini della gestione unica o coordinata dei documenti per



grandi aree organizzative omogenee, assicurando criteri uniformi di classificazione e archiviazione. Stabilisce che ogni amministrazione istituisca per ciascuna grande area organizzativa omogenea un *“Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione informatica dei documenti, dei flussi documentali e degli archivi”*, ovvero un Servizio Gestione Documentale “SGD” e che sia preposto un dirigente, ovvero un funzionario in possesso di idonei requisiti professionali e che allo stesso sono attribuiti numerosi compiti fra cui quello di garantire la corretta funzionalità del registro informatico di protocollo e la tenuta degli archivi.

Ai fini di una gestione documentale unitaria l’Azienda ha individuato un’unica area organizzativa omogenea (AOO), denominata Salerno Pulita SpA., composta da tutte le unità organizzative. Nella AOO è stato poi individuato l’Ufficio Protocollo, ossia l’unità operativa a cui è affidata la tenuta del protocollo informatico e la gestione dei flussi documentali.

Il responsabile della gestione documentale sovrintende alla gestione del ciclo documentale dalla registrazione di protocollo fino alla tenuta dell’archivio storico, per il tramite dell’Ufficio Protocollo. Attribuisce il livello di autorizzazione di accesso al protocollo informatico ed individua gli utenti del sistema informatico attribuendo loro un livello di autorizzazione, secondo i compiti e le necessità di ciascuno, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione e abilitazioni all’inserimento e alla modifica delle informazioni; infine vigila sull’osservanza delle disposizioni da parte del personale autorizzato.

L’Ufficio Protocollo svolge i seguenti compiti:

- garantisce il buon funzionamento degli strumenti e dell’organizzazione delle attività di registrazione di protocollo e di gestione dei documenti e dei flussi documentali, incluse le funzionalità di accesso e le attività di gestione degli archivi;
- garantisce la corretta produzione e la conservazione del registro giornaliero di protocollo;
- opera in osservanza delle disposizioni normative nelle operazioni di registrazione e di segnatura del protocollo;
- conserva le copie degli atti protocollati sul registro di emergenza ed il registro di emergenza in luoghi sicuri;
- autorizza le operazioni di annullamento nel rispetto della normativa vigente;
- provvede ad aggiornare il manuale di gestione con i suoi allegati raccogliendo eventuali istanze di modifica e miglioramento;



- assicura la corretta tenuta dell'archivio di deposito e storico presso i locali adibiti alla conservazione.

Salerno Pulita SpA ha adeguato il proprio sistema di gestione informatica dei documenti in base alle Linee Guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici.

Ruoli e responsabilità

IL RESPONSABILE DELLA GESTIONE DOCUMENTALE (RGD)

Il Responsabile della gestione documentale (RGD) può essere un dirigente o un funzionario in possesso di idonei requisiti professionali o di professionalità tecnico archivistica, che, ai sensi delle nuove linee guida AgID sul documento informatico collabora con il responsabile della conservazione digitale.

Con riferimento alla tenuta del sistema di gestione documentale, i compiti del Responsabile sono:

- far garantire il rispetto delle disposizioni normative e delle procedure durante le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo;
- autorizzare le operazioni di annullamento della registrazione di protocollo e delle registrazioni di documenti interni;
- far garantire la corretta produzione e conservazione del registro giornaliero di protocollo;
- assicurare la conservazione delle copie di salvataggio del registro giornaliero di protocollo e del registro di emergenza;
- aprire e chiudere il registro di protocollazione di emergenza;
- curare le attività di registrazione di protocollo e di registrazione dei documenti interni affinché, in

caso di guasti o anomalie, ne sia ripristinata la funzionalità entro massimo ventiquattro ore dal blocco e, comunque, nel più breve tempo possibile.

IL RESPONSABILE DELLA CONSERVAZIONE DOCUMENTALE (RCD)



Le nuove Linee Guida AgID sul documento informatico definiscono l'obbligatorietà del ruolo del Responsabile della Conservazione. Tale ruolo può essere ricoperto esclusivamente da una persona fisica e può essere interno o svolto da un soggetto esterno all'organizzazione.

Il responsabile della conservazione deve possedere idonee competenze giuridiche, informatiche ed archivistiche; in piena autonomia gestisce il processo di conservazione e ne garantisce, nel tempo, la corretta funzionalità.

Il responsabile della conservazione opera d'intesa con il responsabile del trattamento dei dati personali, con il responsabile dei sistemi informatici e con il responsabile della gestione documentale, ai sensi dell'art. 44 del CAD. È responsabile dell'insieme delle attività previste dal Capo III del Codice dell'Amministrazione Digitale sulla gestione, conservazione e accessibilità dei documenti e fascicoli informatici.

In particolare, il Responsabile della conservazione:

- definisce le politiche di conservazione e i requisiti funzionali del sistema di conservazione, in conformità alla normativa vigente e tenendo conto degli standard internazionali, in ragione delle specificità degli oggetti digitali da conservare (documenti informatici, aggregazioni informatiche, archivio informatico), della natura delle attività che il titolare dell'oggetto di conservazione svolge e delle caratteristiche del sistema di gestione informatica dei documenti adottato;
- gestisce il processo di conservazione e ne assicura, nel tempo, la conformità alla normativa vigente;
- effettua il monitoraggio della corretta funzionalità del sistema di conservazione;
- effettua la verifica periodica, con cadenza non superiore ai cinque anni, dell'integrità e della leggibilità dei documenti informatici e delle aggregazioni documentarie degli archivi;
- al fine di garantire la conservazione e l'accesso ai documenti informatici, adotta misure per rilevare tempestivamente l'eventuale degrado dei sistemi di memorizzazione e delle registrazioni e, ove necessario, per ripristinare la corretta funzionalità, adotta analoghe misure con riguardo all'obsolescenza dei formati;
- provvede alla duplicazione o copia dei documenti informatici in relazione all'evolversi del contesto tecnologico, secondo quanto previsto dal manuale di conservazione;



- predispone le misure necessarie per la sicurezza fisica e logica del sistema di conservazione;
- assicura la presenza di un pubblico ufficiale, nei casi in cui sia richiesto il suo intervento, garantendo allo stesso l'assistenza e le risorse necessarie per l'espletamento delle attività al medesimo attribuite;
- assicura agli organismi competenti previsti dalle norme vigenti l'assistenza e le risorse necessarie per l'espletamento delle attività di verifica e di vigilanza;
- provvede per le amministrazioni statali centrali e periferiche a versare i documenti informatici, le aggregazioni informatiche e gli archivi informatici, nonché gli strumenti che ne garantiscono la consultazione, rispettivamente all'Archivio centrale dello Stato e agli archivi di Stato territorialmente competenti, secondo le tempistiche fissate dall'art. 41, comma 1, del Codice dei beni culturali⁴;
- predispone il manuale di conservazione e ne cura l'aggiornamento periodico in presenza di cambiamenti normativi, organizzativi, procedurali o tecnologici rilevanti.

Nel caso in cui il servizio di conservazione venga affidato ad un conservatore, le attività suddette potranno essere affidate al responsabile del servizio di conservazione, rimanendo in ogni caso inteso che la responsabilità giuridica generale sui processi di conservazione, non essendo delegabile, rimane in capo al Responsabile della conservazione, chiamato altresì a svolgere le necessarie attività di verifica e controllo in ossequio alle norme vigenti sui servizi affidati in *outsourcing*.

IL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI (RPD)

Il Responsabile della protezione dei dati (RPD) ha il compito di sorvegliare sull'osservanza della normativa in materia di protezione dei dati personali, ossia il Regolamento UE 679/2016 (di seguito, anche "GDPR") e il D.Lgs. 196/2003 (di seguito, anche "Codice *privacy*"), come modificato dal D.Lgs. 101/2018.

Il Responsabile della protezione dei dati deve essere coinvolto in tutte le questioni che riguardano

⁴ L'art. 41, comma 1, del Codice dei beni culturali prevede che: "Gli organi giudiziari e amministrativi dello Stato versano all'archivio centrale dello Stato e agli archivi di Stato i documenti relativi agli affari esauriti da oltre trent'anni, unitamente agli strumenti che ne garantiscono la consultazione. Le liste di leva e di estrazione sono versate settant'anni dopo l'anno di nascita della classe cui si riferiscono. Gli archivi notarili versano gli atti notarili ricevuti dai notai che cessarono l'esercizio professionale anteriormente all'ultimo centennio".



la gestione e la protezione dei dati personali e ha il compito sia di informare e sensibilizzare il personale riguardo agli obblighi derivanti dalla citata normativa sia di collaborare con il Titolare e il Responsabile del trattamento.

Deve lavorare in sinergia con il responsabile della conservazione e della gestione documentale. Insieme dovranno redigere e vigilare sull'applicazione del manuale di gestione, uno strumento che diventa sempre più il punto di riferimento tecnico per tutti i responsabili, gli operativi e i tecnici della PA che si occupano di gestione documentale e di procedimenti amministrativi.

IL RESPONSABILE PER LA TRANSIZIONE DIGITALE

Il Responsabile per la Transizione Digitale è una figura dirigenziale, prevista dal CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale, D.lgs. 82/2005).

Nel DL 179/2016 (Decreto legislativo 26 agosto 2016 n. 179 recante "Modifiche e integrazioni al Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, ai sensi dell'articolo 1 della legge 7 agosto 2015, n. 124) si estende a tutte le amministrazioni (non solo centrali) l'individuazione di un ufficio dirigenziale a cui affidare la transizione alla modalità operativa digitale.

Con il DL 217/2017 (Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 26 agosto 2016, n. 179) nasce il concetto di Responsabile per la Transizione Digitale, integrando i suoi compiti con il coordinamento e la diffusione dei sistemi di identità e domicilio digitale, integrazione e interoperabilità tra i sistemi della PA e acquisti di soluzioni e sistemi informatici.

Il Responsabile per la Transizione al Digitale (RTD) ha tra le principali funzioni quella di garantire operativamente la trasformazione digitale, coordinandola nello sviluppo dei servizi pubblici digitali. Nell'ambito delle iniziative per la trasformazione digitale, il Ministro per la PA ha emanato la Circolare n. 3 del 1° ottobre 2018, che individua il RTD quale figura di riferimento per le questioni connesse alla trasformazione digitale, nonché per la partecipazione a consultazioni e censimenti previsti dal Piano triennale per l'informatica della Pubblica Amministrazione.

La Circolare n. 3/2018 ha messo in evidenza l'importanza di adottare opportuni strumenti di raccordo e consultazione tra il RTD e soggetti interni all'amministrazione, citando in particolare tre figure espressamente previste dalla legge:

- il Responsabile della gestione documentale, in quanto figura chiave per la



dematerializzazione dei processi;

- il Responsabile per la protezione dei dati personali in quanto figura chiamata ad assolvere funzioni di supporto e controllo, consultive, formative e informative relativamente all'applicazione della normativa in materia di protezione dei dati personali;

- il Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza (legge 190/2012, art. 1, co. 7 come modificato dal d.lgs. 97/2016), in quanto figura chiave per garantire che l'applicazione delle tecnologie ai processi di riorganizzazione dell'ente rispondano a adeguate caratteristiche di trasparenza e ai principi dell'amministrazione aperta.

Il modello organizzativo adottato

Il registro di protocollo generale di Salerno Pulita SpA è unico.

Il protocollo è gestito e generato tramite apposita procedura informatica, utilizzabile da più postazioni contemporaneamente e assegna automaticamente il numero e la data di protocollo a ciascun documento registrato.

Ad un solo registro di protocollo corrisponde un unico archivio che può essere gestito con modalità differenziate (a seconda che si tratti di archivio corrente, di deposito o storico) e custodito in luoghi diversi.

Ciascun Ufficio, nel corso dello svolgimento della propria attività istituzionale, riceve, produce e invia atti e documenti appartenenti ai procedimenti amministrativi di cui è responsabile. Tali atti e documenti sono parte integrante a tutti gli effetti dell'archivio aziendale e vengono registrati tramite il protocollo generale. Non possono essere utilizzati protocolli diversi dal protocollo generale.

La numerazione delle registrazioni di protocollo è unica e progressiva.

Essa si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia dal numero 1 all'inizio dell'anno successivo.

Il numero di protocollo è costituito dal codice del registro, dal numero di protocollo progressivo a sette cifre e dall'anno a quattro cifre. Non è consentita l'identificazione dei documenti mediante l'assegnazione manuale di numeri di protocollo che il sistema informatico ha già attribuito ad altri documenti, anche se questi documenti sono strettamente correlati tra loro.



Sistema di gestione dei documenti

È possibile individuare differenti tipologie di documenti.

I documenti si distinguono in documenti in ingresso, ossia i documenti acquisiti nell'esercizio delle proprie funzioni; documenti in uscita, ossia i documenti prodotti nell'esercizio delle proprie funzioni; documenti interni, ossia i documenti scambiati tra le strutture dell'Azienda.

CASISTICHE E MODALITÀ OPERATIVE

Dopo aver definito e individuato le differenti tipologie di documenti, è importante precisare quali casi si presentano più frequentemente nella prassi amministrativa attuale e quali sono le specifiche modalità di gestione.

Documenti in ingresso

I documenti in ingresso o in entrata ricevuti dall'Azienda possono essere di due tipologie: documenti analogici e documenti informatici.

I documenti ricevuti dall'Azienda in formato analogico sono acquisiti con l'ausilio di scanner, protocollati e trasmessi in copia semplice per immagine ai Servizi destinatari.

L'originale cartaceo è conservato dall'Ufficio Protocollo, fino alla trasmissione all'archivio aziendale.

Su esplicita richiesta del Servizio competente, alcuni documenti originali possono essere trasmessi in formato cartaceo. In tale ipotesi il documento è di norma scannerizzato e il Direttore della Struttura destinataria, o suo delegato, è responsabile della conservazione del cartaceo, fino alla trasmissione all'archivio aziendale.

Presso l'Ufficio Protocollo, gli originali cartacei, suddivisi per giornata, sono inseriti, in ordine di

registrazione, in apposite cartelline nominative, distinte per Struttura, sul dorso delle quali sono riportati la data di registrazione e i numeri di protocollo dei documenti in essi contenuti.

In tal modo sarà possibile per il destinatario, titolare del procedimento, di norma responsabile della Struttura o suo delegato, il recupero dell'originale cartaceo, se necessario ai fini della formazione



del fascicolo.

All'interno di ciascuna cartellina viene poi inserito un elenco analitico dei documenti contenuti, elaborato dal sistema di Protocollo attraverso la funzione cosiddetta "Stampa Giornaliera".

Gli originali cartacei, conservati presso i Servizi competenti, vengono trasmessi successivamente a cura dei Servizi in archivio aziendale, con il rilascio di una ricevuta che ne attesti la trasmissione a procedimento concluso.

Per quanto riguarda il documento informatico, questo può essere inviato all'azienda tramite indirizzo istituzionale ufficiale di Posta Elettronica Certificata.

I documenti informatici in arrivo possono essere dotati di firma digitale, di firma elettronica semplice o non firmati. Nel primo caso, il documento informatico dotato di firma digitale avente un certificato valido si deve ritenere equivalente ad un documento cartaceo dotato di firma autografa, dal momento che fa *"piena prova, fino a querela di falso, della provenienza delle dichiarazioni di chi l'ha sottoscritto"* ai sensi del D.lgs. 7 marzo 2005, n. 82, aggiornato al D.L.16 luglio 2020, n. 76 convertito, con modificazioni, dalla L. 11 settembre 2020, n. 120.

Nel secondo caso, il documento informatico dotato di firma elettronica "soddisfa il requisito della forma scritta" (D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 e s.m.i.) e ad esso non può essere negata rilevanza giuridica né ammissibilità come mezzo di prova per il fatto di essere sottoscritto con firma elettronica; tuttavia tale documento è "liberamente valutabile", per cui spetta al responsabile del procedimento valutare di volta in volta se accettare il documento con firma elettronica o richiedere altra documentazione. Nel terzo caso, il valore e l'attendibilità del documento informatico privo di firma digitale o elettronica o con firma dotata di un certificato scaduto o revocato sono valutati a discrezione del responsabile del procedimento.

Documenti in uscita

I documenti in uscita, prodotti dall'Azienda e destinati all'esterno, possono essere cartacei o digitali. In caso di documento in uscita cartaceo, una volta firmato in originale e protocollato da parte dell'operatore individuato dalla Struttura competente o dal Responsabile del procedimento, il documento è inviato all'esterno.

Una copia dello stesso è conservata a cura del Servizio competente ed inserita nel fascicolo cui il documento si riferisce. Il programma di protocollo consente di acquisire una copia informatica e di



fascicolarla.

In caso di documento in uscita digitale, una volta firmato digitalmente e protocollato come sopra specificato, il documento è inviato all'esterno tramite l'indirizzo PEC dell'Azienda. L'esito della trasmissione è verificato attraverso le ricevute di accettazione e consegna, allegate dal programma in modo automatico al documento. Lo stesso deve essere inserito nel fascicolo informatico a cura della struttura competente. Gli uffici che effettuano la spedizione dei documenti informatici curano anche l'archiviazione delle ricevute elettroniche di ritorno.

Documenti interni

I documenti scambiati tra le diverse strutture aziendali possono avere carattere meramente informativo, es. memorie informali, appunti, brevi comunicazioni di rilevanza informativa scambiate tra uffici, delle quali è facoltativa la conservazione. Questo genere di comunicazioni viene ricevuto e trasmesso esclusivamente per posta elettronica ordinaria interna e non interessano il sistema di protocollo.

I documenti interni redatti dal personale nell'esercizio delle proprie funzioni, al fine di documentare fatti inerenti all'attività svolta e alla regolarità dell'azione amministrativa devono essere protocollati, tramite la registrazione interna.

Il protocollo informatico

REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI

Tutti i documenti dell'Azienda in ingresso o in uscita devono essere registrati sul protocollo informatico unico dell'Azienda, con le modalità di seguito illustrate.

La registrazione di protocollo è l'operazione di memorizzazione delle informazioni fondamentali relative al contenuto, alla forma, all'autore e alla modalità di trasmissione di un documento. Tale operazione serve a identificare in modo univoco un documento, individuandone data, forma e provenienza certa.

L'art. 53, comma 1, del TUDA prevede che *“La registrazione di protocollo per ogni documento*



ricevuto o spedito dalle pubbliche amministrazioni è effettuata mediante la memorizzazione delle seguenti informazioni: a) numero di protocollo del documento generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile; b) data di registrazione di protocollo assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile; c) mittente per i documenti ricevuti o, in alternativa, il destinatario o i destinatari per i documenti spediti, registrati in forma non modificabile; d) oggetto del documento, registrato in forma non modificabile; e) data e protocollo del documento ricevuto, se disponibili; f) l'impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica, costituita dalla sequenza di simboli binari in grado di identificarne univocamente il contenuto, registrata in forma non modificabile”.

Numero di protocollo

Il numero di protocollo è costituito da undici cifre, quattro indicanti l'anno in corso e sette il numero cardinale progressivo.

Data di registrazione

La data di registrazione viene generata direttamente dal sistema informatico in forma non modificabile con indicazione del giorno, del mese e dell'anno espresso in quattro cifre.

Mittente per il documento in ingresso; destinatario per il documento in uscita

Per agevolare l'attività del protocollatore i dati relativi al mittente e al destinatario sono memorizzati nell'apposita banca dati, continuamente implementata in modo da consentire l'immediata individuazione del soggetto. A tal scopo devono essere seguite le linee guida per l'anagrafica del protocollo informatico in possesso di ogni operatore, per evitare l'inserimento errato di dati relativi al soggetto e garantire in tal modo l'efficacia della ricerca.



Oggetto

L'oggetto è il principale campo di ricerca e deve quindi essere registrato con coerenza ed attenzione da parte del protocollatore, riportando fedelmente quanto scritto sul documento ed eventualmente inserendo ulteriori parole chiave. (Esempio: in una lettera riportante nell'oggetto: "invio deliberazione" può risultare utile inserire il numero della deliberazione).

Data e protocollo del documento ricevuto

L'inserimento di questi dati, apparentemente superfluo perché prodotti da altra amministrazione, è invece di fondamentale importanza in quanto il sistema prevede la possibilità di ricerca di documenti attraverso tali elementi.

Impronta del documento informatico

Si tratta di una sequenza di simboli binari di lunghezza fissa. L'impronta così generata viene estratta in maniera univoca da un determinato documento mediante una funzione matematica: in pratica, l'impronta digitale identifica un documento digitale. A un dato documento viene associata una precisa impronta informatica. Qualora a quel documento venissero apportate delle modifiche, allora anche la sequenza binaria dell'impronta cambierebbe. Quindi, l'impronta digitale svolge una doppia funzione: attesta la totale integrità del documento informatico; attesta, eventualmente, che al documento sono state apportate delle modifiche.

SMISTAMENTO ED ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI

L'attività di smistamento consiste nell'operazione di invio di un documento protocollato che vienepoi assegnato alla UO competente.L'assegnazione può essere effettuata per competenza o per conoscenza e può essere estesa a tutti i soggetti interessati, al fine di consentire la massima condivisione delle informazioni.I documenti notificati in scrivania virtuale possono essere assegnati all'UO o al singolo soggetto dell'UO, a seguito di opportuna valutazione.



I destinatari ricevono in scrivania virtuale la notifica di avvenuto smistamento e/o assegnazione di documento, comprensiva dei dati essenziali del documento e della data di avvenuto smistamento.

I dati di flusso (smistamento, assegnazione, rifiuto e archiviazione) sono accessibili direttamente, accedendo al dettaglio della registrazione di ciascun documento.

Al momento dell'assegnazione, il ricevente può conservare il documento in scrivania virtuale, può smistarlo e assegnarlo a sua volta oppure può archivarlo all'interno dell'area documentale.

Il Sistema di gestione informatica dei documenti tiene traccia dell'intero flusso del documento, memorizzando, per ciascuno di essi, l'identificativo dell'utente che effettua l'intervento, la data e l'ora di esecuzione.

A seguito dell'assegnazione, il soggetto destinatario può associare il documento ad un proprio fascicolo, utilizzando le funzionalità della classificazione e fascicolazione.

Con la funzione "Rifiuta", il destinatario di uno smistamento/assegnazione può restituire, con obbligodi motivazione, il documento ricevuto impropriamente.

IL REGISTRO DI PROTOCOLLO

Il registro di protocollo è un atto pubblico che certifica l'effettivo ricevimento e spedizione di un documento, indipendentemente dalla regolarità del documento stesso. Esso è soggetto alle forme di pubblicità e di tutela di situazioni giuridicamente rilevanti previste dalla normativa vigente. Il registrodi protocollo dell'Azienda è prodotto in formato digitale.

IL REGISTRO GIORNALIERO DI PROTOCOLLO

Il responsabile della gestione documentale, o un suo delegato, provvede ogni giorno alla produzione del registro giornaliero di protocollo, costituito dall'elenco delle informazioni inserite con l'operazione di registrazione di protocollo nell'arco di uno stesso giorno.

Il registro giornaliero di protocollo è prodotto entro il giorno lavorativo seguente, mediante la generazione o il raggruppamento delle informazioni registrate secondo una struttura logica predeterminata e memorizzato in forma statica, immodificabile e integra. Attualmente, in base allo stato dell'arte delle tecnologie e dei formati, è utilizzato il formato PDF/a.

Al fine di garantire la non modificabilità delle operazioni di registrazione, il contenuto del registro



giornaliero informatico di protocollo è “versato” secondo le modalità previste dalla normativa vigente nel sistema di conservazione per essere opportunamente conservato “a norma” entro la giornata lavorativa successiva a quella cui lo stesso fa riferimento.

Gli elementi memorizzati del registro giornaliero sono i seguenti:

- Identificativo univoco e persistente, espresso in Codice IPA, AOO, trattino, anno, mese e giorno in 8 cifre, trattino, numero progressivo annuale del registro espresso in tre cifre (ad es., ipotizzando la denominazione del file inerente al registro giornaliero del 2 gennaio 2022, la stringa è la seguente: Ca509A00152-20220102-001.pdf);
- Data di chiusura (data di creazione del registro);
- Operatore che ha prodotto il Registro (Nome, Cognome, Codice fiscale);
- Impronta del documento informatico;
- Oggetto (descrizione della tipologia di registro; ad es. “Registro giornaliero di protocollo”);
- Codice identificativo del registro;
- Numero progressivo del registro;
- Numero della prima registrazione effettuata sul registro;
- Numero dell’ultima registrazione effettuata sul registro.

A chiusura delle attività annuali di protocollo, il responsabile del SGD provvede anche alla stampa integrale del registro di protocollo dell’anno e, verificata la congruità delle registrazioni, provvede alla conservazione digitale a norma dello stesso.

IL REGISTRO DI PROTOCOLLO RISERVATO

Il registro di protocollo riservato comporta modalità non ordinarie di registrazione per i documenti che oggettivamente richiedono particolari cautele di riservatezza.

Sono previste particolari forme di riservatezza e di accesso controllato al protocollo per documenti legati a vicende di persone o a fatti privati o particolari; documenti dalla cui contestuale pubblicità possa derivare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell’attività amministrativa.

Le procedure adottate per la gestione dei documenti e dei procedimenti amministrativi ad accesso



riservato sono le stesse adottate per gli altri documenti e procedimenti amministrativi.

La registrazione di protocollo viene effettuata da una qualsiasi postazione informatica abilitata alla protocollazione e inserita nella catena numerica del registro unico di protocollo (pertanto non è previsto un secondo registro di protocollo – o una seconda numerazione – utilizzato esclusivamente per le registrazioni riservate). I campi della registrazione che contengono informazioni riservate (destinatario o mittente, oggetto, allegati, ecc.) verranno resi non visibili a tutti coloro ai quali non è stato attribuito il necessario livello di accesso ai dati.

In questo modo vengono rispettate sia le disposizioni riguardanti l'unicità del protocollo, sia le norme sulla protezione dei dati personali.

Il complesso di documenti registrati con il protocollo riservato costituisce l'archivio riservato, ovvero un piccolo complesso di documenti, tenuto personalmente dal responsabile a ciò autorizzato.

REGISTRO DI PROTOCOLLO DI EMERGENZA

Ogni qualvolta per cause tecniche non sia possibile utilizzare il sistema di protocollo informatico, il responsabile del SGD autorizza la protocollazione manuale dei documenti su un "Registro di emergenza". In assenza del responsabile del SGD provvederà un addetto all'Ufficio Protocollo.

Sul registro di emergenza vanno riportate la causa, la data e l'ora d'inizio dell'interruzione del protocollo informatico, nonché la data e l'ora di ripristino della funzionalità del sistema.

La protocollazione manuale di emergenza deve essere effettuata in maniera accentrata, esclusivamente presso l'Ufficio Protocollo: questo provvede a registrare manualmente il documento su un registro cartaceo e ad apporre la segnatura, utilizzando una numerazione di emergenza (che si azzerà ciascun anno e che è contraddistinta dalla lettera E/ n.). Tranne che per casi particolari (gare, concorsi, ecc.), agli uffici vengono di norma inviate esclusivamente le copie dei documenti protocollati sul registro di emergenza, mentre i documenti originali protocollati vengono trattenuti presso l'Ufficio protocollo, che provvederà, non appena ripristinato il funzionamento della procedura, a riportare i dati di protocollazione sulla procedura stessa e ad apporre il relativo numero sul documento.

I documenti in uscita o i documenti interni che dovessero necessariamente essere protocollati nel periodo di mancato funzionamento della procedura per il protocollo informatico devono essere



inviati per la protocollazione all'Ufficio protocollo. Qualora l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre ventiquattro ore, per cause di eccezionale gravità, il responsabile del SGD, o un suo delegato, può autorizzare l'uso del protocollo d'emergenza per periodi successivi di non più di una settimana. Sul protocollo d'emergenza vanno riportati gli estremi del provvedimento di autorizzazione. Per ogni giornata di registrazione di emergenza il responsabile del SGD deve riportare sul protocollo di emergenza il numero totale di registrazioni manuali.

Le correzioni che si renderanno necessarie andranno apportate sul registro di emergenza manualmente con inchiostro rosso, e in modo tale da rendere leggibile quanto scritto in precedenza. Esse vanno motivate dal responsabile del SGD. Le informazioni relative ai documenti registrati nel protocollo d'emergenza devono essere inserite nel sistema informatico, utilizzando l'apposita funzione di recupero dei dati, senza ritardare il ripristino delle funzionalità del sistema. Durante la fase di ripristino, a ciascun documento registrato nel protocollo d'emergenza viene attribuito un numero di protocollo del sistema informatico ordinario, in modo da mantenere stabilmente la correlazione con il numero utilizzato in emergenza.

Ai fini giuridici e amministrativi vale la data di registrazione riportata nel registro di emergenza; la data assegnata dal protocollo informatico indica quando il sistema ha ricevuto il documento. Il registro cartaceo di emergenza, se utilizzato nel corso dell'anno, andrà allegato alla stampa cartacea annuale delle registrazioni effettuate con il protocollo informatico. Al termine di ciascun anno il responsabile del SGD e dell'Ufficio protocollo provvederà a chiudere l'annualità del registro di emergenza apponendo la firma e il timbro tondo e indicando il numero complessivo delle registrazioni effettuate.

IL PROTOCOLLO DIFFERITO

La protocollazione avviene di norma nella stessa giornata lavorativa in cui gli atti e i documenti pervengono all'Ufficio Protocollo. Tuttavia, qualora a causa di un temporaneo ed eccessivo carico di lavoro, non fosse possibile assicurare la protocollazione nella giornata di consegna, si garantisce che verrà comunque protocollata entro il successivo giorno lavorativo. Casi di particolare urgenza possono sempre essere segnalati all'Ufficio protocollo, che in ogni caso si adopera per soddisfare le esigenze delle Unità, dei Servizi e degli Uffici.

Eccezionalmente, il responsabile del SGD può differire, con apposito e motivato provvedimento, la



registrazione di protocollo dei documenti ricevuti, fissando comunque un limite di tempo e conferendo valore, nel caso di scadenze predeterminate, al timbro datario d'arrivo.

ANNULLAMENTO DI UNA REGISTRAZIONE

È consentito l'annullamento delle registrazioni di protocollo; tale annullamento viene effettuato dal responsabile del SGD o dal responsabile del procedimento di registrazione su autorizzazione del responsabile del SGD. Le registrazioni annullate restano memorizzate e visibili e deve essere possibile visualizzare una serie di informazioni, quali la data di annullamento, l'operatore che lo ha effettuato e gli estremi del provvedimento di autorizzazione. È istituito un apposito registro per le autorizzazioni delle operazioni di annullamento delle registrazioni e delle informazioni di protocollo. Il modello di Registro per le autorizzazioni delle operazioni di annullamento delle registrazioni è inserito nella modulistica allegata al manuale.

LA SEGNATURA DI PROTOCOLLO

La segnatura di protocollo consiste nell'apposizione o nell'associazione all'originale del documento, in forma permanente e non modificabile, di informazioni riguardanti la registrazione di protocollo del documento stesso, espresse nel formato previsto dalla normativa vigente.

Sono oggetto di segnatura obbligatoria tutti i documenti soggetti a registrazione di protocollo.

La segnatura appone o associa ad un documento alcune informazioni obbligatorie e altre facoltative.

La segnatura deve essere effettuata contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo, deve essere permanente e non modificabile e deve consentire di individuare ciascun documento in modo inequivocabile oltre che di mantenere un'associazione indissolubile tra il documento stesso e la corrispondente registrazione di protocollo.

I dati relativi alla segnatura di protocollo di un documento sono associati automaticamente dal Sistema di Protocollo Informatico al documento stesso e contenuti nel messaggio in un file conforme alle specifiche XML, compatibile con quanto definito da AgId.

Dunque, l'operazione di segnatura di protocollo è effettuata contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo e consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile attraverso le seguenti informazioni:



- numero e data di protocollo;
- codice identificativo dell'Azienda;

Nel caso dei documenti cartacei, la segnatura di protocollo viene posta, di norma, sul primo foglio del documento.

IL SIGILLO ELETTRONICO

Tra le maggiori novità delle Linee Guida AgID, Determinazione 371/2021, sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, in vigore a partire dal 1° gennaio 2022, c'è l'obbligo per i servizi di protocollazione di dotarsi di sigillo elettronico.

Il Sigillo Elettronico Qualificato è stato introdotto nel nostro ordinamento con l'emanazione del Regolamento eIDAS (Regolamento (UE) N°910/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 luglio 2014 in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato).

Sia la normativa italiana (Codice dell'Amministrazione Digitale) che europea (Regolamento eIDAS) definiscono il sigillo come *“dati in forma elettronica, acclusi oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati in forma elettronica per garantire l'origine e l'integrità di questi ultimi”*.

Il sigillo elettronico ha il compito di garantire l'integrità del documento e l'identità del mittente. Può essere utilizzato in tutti i casi in cui è necessario apporre le informazioni di una persona giuridica su un documento informatico.

Il sigillo viene individuato dall'Allegato 6 alle Linee Guida “Comunicazione tra AOO di Documenti Amministrativi Protocollati” per sigillare la segnatura di protocollo (l'associazione all'originale del documento, in forma permanente e non modificabile, dei metadati riguardanti il documento stesso, funzionali alla ricezione o spedizione, con un particolare Schema XML) utilizzando il profilo XAdESbaseline B level signatures.

In particolare, per quanto riguarda il Protocollo informatico, la pubblica amministrazione dovrà prevedere di poter interscambiare i documenti informatici protocollati con il sistema di web service SOAP (Simple Object Access Protocol). Le A.O.O. mittente e A.O.O. destinataria devono implementare le interfacce di servizio.

È quindi una nuova forma di trasmissione alla quale gli Enti devono provvedere. La nuova segnatura



di trasmissione dei documenti protocollati e trasmessi con questa metodologia SOAP dovrà essere firmata con il sigillo elettronico qualificato.

Resta comunque ancora operativo il sistema di trasmissione via PEC (Linee guida Allegato /5 Appendice C (con la nuova segnatura).

DOCUMENTI NON SOGGETTI A REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO

Sono escluse dalla protocollazione, ai sensi dell'art. 53 comma 5 del DPR n. 445/2000, aggiornato con le modifiche apportate, da ultimo, dal D.L. 31 maggio 2021, n. 77, convertito, con modificazioni, dalla L. 29 luglio 2021, n. 108, le seguenti tipologie documentarie:

- le gazzette ufficiali, i bollettini ufficiali, i notiziari della PA, le note di ricezione delle circolari e altre disposizioni, i materiali statistici, gli atti preparatori interni, i giornali, le riviste, i libri, i materiali pubblicitari o informativi, gli inviti a manifestazioni che non attivino procedimenti amministrativi, biglietti d'occasione (condoglianze, auguri, congratulazioni, ringraziamenti, ecc.);
- i documenti prodotti quali allegati (ad esempio studi, statistiche, progetti, grafici, etc.), non necessitano di ulteriore registrazione di protocollo oltre quella relativa alla nota cui sono allegati;
- le note interne aventi carattere meramente informativo (ad esempio: memorie informali, appunti, rescritti, etc.);
- i documenti endoprocedimentali, tranne le ipotesi in cui essi assumano rilevanza ai fini dell'azione amministrativa o rilevanza giuridico- probatoria esterna;
- gli ordini del giorno e gli estratti dei verbali delle sedute deliberative della Direzione Generale;
- tutti i documenti già soggetti a registrazione particolare (deliberazioni, determinazioni, contratti e convenzioni).

DOCUMENTI SOGGETTI A REGISTRAZIONE PARTICOLARE

Alcune tipologie di documenti non vanno protocollate poiché soggette ad un differente tipo di registrazione, che consiste generalmente nell'annotazione dei dati distintivi dell'atto in un apposito



repertorio. Si tratta delle deliberazioni, delle determinazioni, dei contratti e delle convenzioni.

CASI PARTICOLARI

Di seguito vengono fornite indicazioni pratiche riguardanti comportamenti operativi da adottare in alcune situazioni che comunemente si presentano presso l'Ufficio Protocollo dell'Azienda.

Corrispondenza personale o riservata

Qualora l'oggetto del documento contenga dati particolari, ai sensi della normativa sulla protezione dei dati personali, o caratteri che ne identificano la segretezza, l'operatore deve adottare le misure atte a garantire la riservatezza dei dati stessi, utilizzando le funzionalità presenti nella procedura del protocollo informatico (protocollo riservato).

La corrispondenza indirizzata nominativamente o che oltre ad essere indirizzata nominativamente, reca la dicitura "riservata", "personale", "confidenziale" o simili, o comunque dalla cui confezione si evinca il carattere di corrispondenza privata non deve essere protocollata. Tale corrispondenza viene consegnata al destinatario che, dopo averne preso visione, se valuta che i documenti ricevuti non sono personali, li trasmette all'Ufficio Protocollo per la registrazione.

Comunicazioni prive di firma o con firma illeggibile

Le lettere prive di firma vanno protocollate. Si equiparano alle lettere prive di firma le lettere pervenute con firma illeggibile. La funzione notarile del protocollo è quella di attestare la data e la provenienza certa di un documento senza interferire su di esso. Sarà poi compito del responsabile dell'Unità operativa, del Servizio o dell'Ufficio a cui viene assegnato il documento, valutare, caso per caso ai fini della sua efficacia riguardo ad un affare o ad un determinato procedimento amministrativo, se la lettera priva di firma o con firma illeggibile è da ritenersi valida.



Lettere anonime

Le lettere anonime vengono protocollate.

Dal momento che una delle funzioni più importanti del registro di protocollo è quella di attestare che un determinato documento è pervenuto presso l'Ente o è partito da un suo Ufficio, si procede alla protocollazione per testimoniare l'arrivo, indicando "Anonimo" nel campo del mittente, contrassegnando l'oggetto come "Riservato".

Lettere erroneamente pervenute

Qualora venga erroneamente protocollato un documento di competenza di terzi (altro ente, altra persona fisica o giuridica) la registrazione deve essere annullata e rinviata al mittente.

Offerte per gare, appalti, ecc. in busta chiusa e sigillata

Non vengono aperti e sono protocollati chiusi con l'apposizione della segnatura completata dall'indicazione dell'ora di arrivo i plichi e le buste che riportano indicazioni del tipo "Offerta", "Gara d'appalto" o simili, o comunque dalla cui confezione si possa evincere la partecipazione ad un'gara.

Al momento dell'apertura, il numero di protocollo apposto sulla busta va poi riportato, a cura del responsabile del procedimento, sui documenti contenuti nella busta, mantenendo comunque la busta come allegato. Per evitare ritardi e garantire una più efficiente gestione delle procedure relative allo svolgimento delle gare, le Unità operative, i Servizi e gli Uffici provvedono a comunicare all'Ufficio Protocollo l'indizione e la scadenza di gare e offerte.

Documenti con allegati mancanti

Tutti gli allegati devono pervenire alle unità di protocollazione, per la registrazione, unitamente ai documenti a cui si accompagnano. Nella registrazione di protocollo si annota l'eventuale mancanza degli allegati, avvisandone il mittente. Quando quest'ultimo provvederà all'invio completo degli



stessi, si procede all'integrazione dell'allegato nella registrazione di protocollo stessa.

Il titolare di classificazione

Nell'esercizio della propria autonomia statutaria, normativa, organizzativa, amministrativa, impositiva e finanziaria, e nell'espletamento delle funzioni amministrative, proprie e delegate, l'Azienda produce e riceve atti e documenti che, nel loro complesso, costituiscono l'archivio aziendale. Una opportuna gestione della documentazione è indispensabile per garantire il corretto svolgimento dell'attività amministrativa e costituisce il presupposto per garantire i diritti di accesso ai documenti amministrativi e la possibilità di partecipare al procedimento riconosciuti dalla L. 241 del 7 agosto 1990 e S.M.I.

Lo strumento per consentire la corretta e razionale organizzazione della documentazione è stato individuato nella classificazione dei documenti attuata mediante l'uso di un titolare.

Il titolare è un sistema precostituito di partizioni astratte, gerarchicamente ordinate, individuato sulla base dell'analisi delle competenze dell'Azienda. Rappresenta il "funzionigramma" aziendale.

La documentazione viene strutturata secondo uno schema predeterminato di classificazione, basato sulle competenze dell'ente.

Il titolare di classificazione dell'Azienda è riportato nell'allegato 2 al presente Manuale di gestione.

CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI

La classificazione è un'attività obbligatoria nel sistema di gestione informatica dei documenti dell'Ente e si applica a tutti i documenti prodotti e acquisiti dallo stesso Ente, sottoposti o meno alla registrazione di protocollo ai sensi degli artt. 56 e 64 comma 4 del TUDA.

Tale classificazione stabilisce in quale ordine i documenti si organizzano nello svolgimento dell'attività amministrativa, secondo un ordinamento logico, in relazione alle competenze, alle funzioni e alle attività dell'Ente.

Lo scopo della classificazione è quello di individuare, all'interno di uno schema generale relativo al complesso delle competenze, l'ambito specifico all'interno del quale si colloca il documento.

Per questo motivo *"sono soggetti a classificazione tutti i documenti che entrano a far parte del sistema documentario"*, a prescindere dal supporto utilizzato (cartaceo o informatico) e dallo stato



di trasmissione (documenti in entrata, in uscita o interni).

L'attribuzione di un indice di classificazione, derivante da uno schema strutturato gerarchicamente, serve ad assegnare a ciascun documento un codice identificativo che, insieme al numero di protocollo, colleghi il documento in maniera univoca ad un fascicolo.

Occorre sottolineare che lo schema di classificazione fa riferimento alle competenze dell'Azienda, indipendentemente dalle Unità, dai Servizi e dagli Uffici che concretamente le esercitano: mentre l'organizzazione degli Uffici e dei Servizi, infatti, può variare con relativa frequenza, le competenze dell'Ente restano sostanzialmente stabili nel tempo.

Il responsabile della gestione documentale provvederà periodicamente a raccogliere e concordare con i responsabili delle Unità, dei Servizi e degli Uffici le istanze di modifica, aggiornamento o integrazione del titolare adottato, allo scopo di renderlo il più funzionale e aderente possibile alle esigenze dell'Azienda. Dopo ogni modifica del titolare di classificazione, il responsabile si preoccuperà di informare tutti i soggetti abilitati all'operazione di classificazione dei documenti e a dare loro le istruzioni per il corretto utilizzo delle nuove classificazioni.

Piano di conservazione e di scarto o prontuario di selezione

Per piano di conservazione e di scarto o prontuario di selezione si intende l'elenco della tipologia dei documenti con il rispettivo tempo di conservazione.

Lo scarto rappresenta lo strumento che permette di conservare solo ciò che, terminato il periodo di valenza amministrativa e legale, ha assunto un valore storico e consente di eliminare la documentazione giudicata superflua.

L'eliminazione della documentazione superflua presuppone una conduzione ordinata e razionale dell'archivio fin dall'inizio.

Occorre essere costantemente aggiornati sui documenti che si producono e si ricevono, classificandoli per dare loro un ordine logico e per facilitare al massimo il loro reperimento in archivio, per programmare fin dall'inizio i loro tempi di conservazione, per procedere alla eliminazione periodica degli atti superflui.

A tale scopo si rende indispensabile uno strumento capace di vagliare e selezionare tutti i documenti, evitando di mantenerne una raccolta casuale.

Il piano di conservazione o prontuario di selezione è il mezzo che permette all'azienda di liberarsi



periodicamente di carte superflue senza correre il rischio di distruggere documenti di importanza storica.

Dunque, è lo strumento di una gestione corretta di un archivio, ultimo anello di una catena gestionale che comincia con la protocollazione, prosegue con la razionale classificazione dell'archivio corrente e continua con l'ordinata immissione nell'archivio storico dei documenti a conservazione illimitata.

Archivio

L'archivio è l'insieme della documentazione prodotta, ricevuta o comunque acquisita dall'azienda nell'espletamento delle proprie funzioni.

Dal punto di vista archivistico, si distinguono tradizionalmente tre fasi di gestione in ragione delle diverse modalità di organizzazione ed utilizzo dei documenti:

- archivio corrente: riguarda i documenti necessari alle attività correnti;
- archivio di deposito: riguarda i documenti ancora utili per finalità amministrative o giuridiche, ma non più indispensabili per la trattazione delle attività correnti;
- archivio storico: riguarda i documenti storici selezionati per la conservazione permanente.

ARCHIVIO CORRENTE

Per archivio corrente si intende il complesso dei documenti relativi ad affari e a procedimenti amministrativi non ancora conclusi.

Tale documentazione è custodita direttamente dal responsabile del procedimento, che è responsabile anche della corretta organizzazione e gestione degli atti e della classificazione dei documenti che tratta.

Apertura e chiusura di un fascicolo

Tutti i documenti che vengono protocollati e inseriti nel sistema informatico devono essere riuniti in fascicoli.

Ogni documento è archiviato all'interno di ciascun fascicolo secondo l'ordine cronologico di registrazione, in base, cioè, al numero di protocollo ad essi attribuito o, se assente, in base alla



propriadata.

Qualora un documento dia luogo all'avvio di un autonomo procedimento amministrativo, il responsabile del procedimento, assegnatario del documento stesso, provvederà all'apertura di un nuovo fascicolo, se insorgono esigenze particolari.

La formazione di un nuovo fascicolo avviene con l'operazione di "apertura" che comporta almeno la registrazione delle seguenti informazioni:

- indice di classificazione,
- numero del fascicolo,
- oggetto del fascicolo,
- data di apertura.

Il fascicolo viene chiuso e passato all'archivio di deposito al termine del procedimento amministrativo o all'esaurimento dell'affare.

Repertorio dei fascicoli

Lo strumento di reperimento dei fascicoli è appunto il repertorio dei fascicoli ovvero l'elenco ordinato e aggiornato dei fascicoli istruiti all'interno di ciascun titolo e classe del titolare di classificazione e riportante tutti i dati dello stesso.

Il repertorio dei fascicoli è costituito dai seguenti elementi:

- anno di istruzione;
- classificazione;
- numero di fascicolo;
- data e anno di chiusura;
- oggetto del fascicolo.

Il repertorio dei fascicoli è un registro annuale, cioè inizia il 1° gennaio e termina il 31 dicembre.

Versamento e movimentazione dei fascicoli

Periodicamente (di norma almeno una volta all'anno) ogni Unità, Servizio e Ufficio deve conferire al responsabile della gestione documentale i fascicoli relativi agli affari e ai procedimenti amministrativi conclusi o comunque non più necessari ad una trattazione corrente.

Il trasferimento deve essere attuato rispettando l'organizzazione che i fascicoli avevano nell'archivio



corrente. Il rispetto di tale principio è infatti indispensabile per salvaguardare l'integrità e la coerenza dell'archivio stesso.

Ricevuti i fascicoli e controllato il rispettivo repertorio, il responsabile della gestione documentale, o un suo delegato, predispone un elenco dei fascicoli trasferiti nell'archivio di deposito.

Copia dell'elenco deve essere conservata dall'Ufficio che ha versato la documentazione, anche allo scopo di ricercare le pratiche esaurite e non ancora inventariate.

Restano esclusi da questa procedura di versamento talune serie documentarie che vengono conservate a cura degli Uffici per un periodo più lungo. Si tratta, ad esempio, dei volumi delle deliberazioni e delle determinazioni, dei contratti e dei fascicoli del personale cessato.

ARCHIVIO DI DEPOSITO

Per archivio di deposito si intende il complesso dei documenti relativi ad affari e a procedimenti amministrativi ancora utili per finalità amministrative o giuridiche, ma non più indispensabili per la trattazione delle attività correnti.

L'archivio di deposito è conservato in appositi locali e gestito a cura del responsabile della gestione documentale.

All'inizio di ogni anno, tutti gli uffici individuano i fascicoli relativi ad affari o procedimenti conclusi, o comunque non più necessari allo svolgimento delle attività correnti.

I fascicoli così indicati sono trasmessi all'archivio di deposito con un'apposita funzione del sistema di protocollo informatico.

Nell'ambito dell'archivio di deposito vengono effettuate le operazioni di selezione e scarto, curate dal responsabile della gestione documentale in collaborazione con l'Unità, il Servizio e l'Ufficio che ha prodotto la documentazione.

I responsabili dei singoli Uffici non possono procedere in autonomia allo scarto, ma la selezione va effettuata sulla base di un apposito piano di conservazione o prontuario di selezione adottato dall'Azienda.

ARCHIVIO STORICO

La vita dell'archivio è scandita da una fase di formazione nel presente (l'archivio corrente), una



fasi di transito (l'archivio di deposito) ed una fase finale, senza scadenza temporale: l'archivio storico che riguarda, appunto, i documenti storici selezionati per la conservazione permanente.

È importante ricordare le norme contenute nel Decreto Legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 "Codice dei beni culturali e del paesaggio, ai sensi dell'articolo 10 della legge 6 luglio 2002, n. 137", con particolare riferimento agli obblighi di conservazione degli archivi.

Il responsabile della gestione documentale, come responsabile generale di tutto il sistema archivistico, è tenuto a supervisionare e garantire anche la gestione dell'archivio storico.

I documenti conservati presso l'archivio storico sono liberamente consultabili, salvi i limiti di riservatezza previsti dalla legge.

SELEZIONE E SCARTO DEI DOCUMENTI INFORMATICI

I documenti informatici possono essere oggetto di selezione e scarto nel sistema di conservazione nel rispetto delle nuove linee guida AgID e della normativa sui beni culturali.

Il Protocollo Informatico dell'Azienda

Si veda l'allegato specifico al Manuale di Gestione.

Requisiti minimi di sicurezza del sistema di gestione documentale e protocollo informatico

Il sistema di protocollo informatico, integrato in un sistema di gestione informatica dei documenti, assicura il rispetto delle disposizioni in materia di sicurezza predisposte dall'AgID e dagli altri organismi preposti e delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali.

In particolare, il sistema di protocollo informatico deve garantire:

- a) l'univoca identificazione ed autenticazione degli utenti;
- b) la garanzia di accesso alle risorse esclusivamente agli utenti abilitati e/o a gruppi di utenti secondo la definizione di appositi profili;
- c) il tracciamento permanente di qualsiasi evento di modifica delle informazioni trattate e l'individuazione del suo autore.



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

L'interoperabilità delle Pubbliche amministrazioni

La comunicazione fra amministrazioni pubbliche e lo scambio di documenti elettronici richiedono una fondamentale azione di regolamentazione allo scopo di favorire l'interconnessione e potenziare il ruolo connettivo della Rete unitaria della pubblica amministrazione: l'interconnessione fra diversi sistemi di protocollo informatico si realizza attraverso l'adozione delle tecnologie di posta elettronica e di firma digitale e necessita anche di dettagliate regole per lo scambio di informazioni che assicurino la cosiddetta interoperabilità (anche con la previsione di operazioni automatiche).

L'interoperabilità dei sistemi di protocollo informatico si riferisce alla "possibilità di trattamento automatico, da parte di un sistema di protocollo ricevente, delle informazioni trasmesse da un sistema di protocollo mittente, allo scopo di automatizzare altresì le attività ed i processi amministrativi conseguenti".

L'interoperabilità è quindi un concetto legato alla comunicazione fra due o più soggetti e come tale essa presuppone che si adottino un canale, un mezzo e delle regole condivise da tutti i partecipanti alla comunicazione: il canale individuato è ovviamente identificato con le reti telematiche, che consentono un'elevata e rapida connettività; il mezzo di comunicazione prescelto per la trasmissione telematica dei documenti è la posta elettronica; le regole per lo scambio dei messaggi sono stabilite dal legislatore.

Le Linee Guida individuano le tecnologie e gli standard che le Pubbliche Amministrazioni devono tenere in considerazione durante la realizzazione dei propri sistemi informatici, al fine di permettere il coordinamento informativo e informatico dei dati tra le amministrazioni centrali, regionali e locali, nonché tra queste e i sistemi dell'Unione Europea, con i gestori di servizi pubblici e dei soggetti privati.

Le Linee Guida assicurano l'aggiornamento rispetto alla: evoluzione della tecnologia, aderenza alle indicazioni europee in materia di interoperabilità, adeguatezza alle esigenze delle pubbliche amministrazioni e dei suoi utenti, adozione da parte di tutti i soggetti, pubblici e privati, adeguatezza dei necessari livelli di sicurezza.

Le nuove Linee Guida AgID sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni sono



redatte in ottemperanza:

- alla lettera a comma 2 dell'articolo 14-bis del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (Codice dell'Amministrazione Digitale), che individua le funzioni dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) tra cui: «emanazione di Linee [...] di indirizzo [...] sull'attuazione e sul rispetto delle norme di cui al presente Codice, anche attraverso l'adozione di atti amministrativi generali, in materia di [...] interoperabilità e cooperazione applicativa tra sistemi informatici pubblici e quelli dell'Unione europea»;
- alla lettera b comma 3-ter dell'articolo 73 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (Codice dell'Amministrazione Digitale), in cui è indicato che il Sistema pubblico di connettività è costituito da «linee guida e regole per la cooperazione e l'interoperabilità». Le Linee Guida sono emanate ai sensi dell'articolo 71 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (Codice dell'Amministrazione Digitale).

Il nuovo Modello di Interoperabilità rappresenta un asse portante del Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione, necessario per il funzionamento dell'intero Sistema informativo della PA. Il modello rende possibile la collaborazione tra pubbliche amministrazioni e tra queste e soggetti terzi, per mezzo di soluzioni tecnologiche che assicurano l'interazione e lo scambio di informazioni senza vincoli sulle implementazioni, evitando integrazioni ad hoc, in particolare: abilita lo sviluppo di nuove applicazioni per gli utenti della PA; assicura, nel rispetto del diritto alla privacy, l'accesso ai dati della Pubblica amministrazione anche a soggetti terzi;

è progettato in coerenza con i principi declinati nel nuovo European Interoperability Framework (EIF) oggetto della Comunicazione COM (2017) 134 della Commissione Europea adottata il 23 Marzo 2017.

AgID, con Determinazione n. 547 del 1 ottobre 2021, ha adottato le Linee guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni e le Linee guida Tecnologie e standard per la sicurezza dell'interoperabilità tramite servizi API dei sistemi informatici che tutte le pubbliche amministrazioni devono adottare al fine di garantire l'interoperabilità dei propri sistemi con quelli di altri soggetti e favorire l'implementazione complessiva del Sistema informativo della PA.

Tutte le amministrazioni devono aderire agli standard tecnologici ed utilizzare pattern e profili del nuovo Modello di interoperabilità, che consentirà di definire ed esporre Application Programming Interface (API) conformi agli standard consolidati anche in ambito EU.



Le API realizzate in conformità con il nuovo Modello di Interoperabilità garantiscono in particolare:

- tracciabilità delle diverse versioni delle API, allo scopo di consentire evoluzioni non distruttive (versioning);
- documentazione coordinata con la versione delle API (documentation);
- limitazioni di utilizzo collegate alle caratteristiche delle API stesse e della classe di utilizzatori (throttling);
- tracciabilità delle richieste ricevute e del loro esito (logging e accounting);
- un adeguato livello di servizio in base alla tipologia del servizio fornito (SLA);
- configurazione scalabile delle risorse.

APPLICATION PROGRAMMING INTERFACE (API)

Con Application Programming Interface (API) si indica ogni insieme di procedure/funzionalità/operazioni disponibili al programmatore, di solito raggruppate a formare un insieme di strumenti specifici per l'espletamento di un determinato compito. Spesso, con tale termine si intendono le librerie software disponibili in un certo linguaggio di programmazione. Una buona API fornisce una «scatola nera», cioè un livello di astrazione che evita al programmatore di conoscere i dettagli implementativi dell'API stessa. Questo permette di ri-progettare o migliorare le funzioni all'interno dell'API, senza cambiare il codice che si affida ad essa. La finalità di un'API è di ottenere un'astrazione a più alto livello, di solito tra lo strato sottostante l'API e i suoi consumatori (client). Con Web API si indicano le API rese disponibili al client attraverso Internet (prevalentemente sul Web, che si basa sul protocollo HTTP). Per il World Wide Web Consortium (W3C), un web service è qualsiasi software disponibile su Internet che standardizza la sua interfaccia tramite la codifica eXtensible Markup Language (XML). Un client interroga un servizio web inviando una richiesta in formato XML; il servizio web ritorna una risposta utilizzando l'analogo formato. Client e web service comunicano attraverso una rete che li connette e sfruttano generalmente il protocollo applicativo HTTP. I web service si basano principalmente su standard come XML-Remote Procedure Call (XML-RPC) e Simple Object Access Protocol (SOAP). Quindi, un web service è un possibile modo di realizzare una Web API. A partire dalla seconda metà degli anni 2000, creando possibili confusioni, il termine Web API è stato utilizzato come



alternativa a web service per indicare altri approcci/protocolli/tecnologie, come le API REpresentational State Transfer (REST) per realizzare API senza utilizzare XML-RPC e SOAP. Nell'ambito delle Linee Guida, accettando la nomenclatura in uso a livello europeo e più in generale nel contesto internazionale, si utilizza il termine generico API per indicare indifferentemente le Web API, i web service e le API REST, lasciando al contesto in cui lo stesso è utilizzato la declinazione del significato esplicito.

Le Linee Guida individuano le modalità con cui le Pubbliche Amministrazioni implementano le proprie API, quale elemento tecnologico di base del ModI, attraverso cui le Pubbliche Amministrazioni rendono disponibile gli e-service utilizzati dai sistemi informatici di altre Pubbliche Amministrazioni, cittadini e imprese.

DOMINIO DI INTEROPERABILITÀ

Nell'ambito delle nuove Linee Guida AgID, per dominio di interoperabilità si indica uno specifico contesto in cui più Pubbliche Amministrazioni e/o soggetti privati hanno l'esigenza di scambiare dati e/o integrare i propri processi per dare seguito al disposto normativo.

Ogni dominio di interoperabilità è caratterizzato da: i soggetti partecipanti, le Pubbliche Amministrazioni e gli eventuali soggetti privati (cittadini e imprese); i sistemi informatici dei soggetti partecipanti che scambiano dati e/o integrano i propri processi; l'insieme di API implementate per garantire le interazioni tra i sistemi informatici dei soggetti partecipanti; i criteri di sicurezza che le singole API forniscono per assicurare transazioni tra i soggetti partecipanti conformi alla norma.

Accesso, trasparenza e privacy

TUTELA DEI DATI PERSONALI E MISURE DI SICUREZZA

Il sistema di gestione documentale dell'Azienda deve adottare un meccanismo di compliance e rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali, ai sensi del Reg. UE 679/2016 e del D.Lgs. 196/2003, modificato dal D.Lgs. 101/2018.

L'Azienda ha intrapreso iniziative volte ad ottemperare a quanto previsto dal Regolamento UE 679/2016, con particolare riferimento al principio di liceità del trattamento dei dati, al principio di minimizzazione del trattamento dei dati; all'individuazione del Responsabile della protezione



deidati, all'individuazione dei Soggetti autorizzati al trattamento dei dati e alle misure di sicurezza. Fatto salvo quanto sopra, particolare rilevanza assume il concetto di accountability e la capacità di adottare un processo efficace per la protezione dei dati, affinché si riduca al minimo il rischio di una loro possibile violazione.

A tal fine, il Responsabile della gestione documentale, in accordo con il Responsabile della conservazione, con il Responsabile per la transizione digitale, e acquisito il parere del Responsabile della protezione dei dati personali, predispone il piano della sicurezza del sistema di gestione informatica dei documenti, prevedendo opportune misure tecniche e organizzative per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio in materia di protezione dei dati personali, ai sensi dell'art. 32 del Reg. UE 679/2016, anche in funzione delle tipologie di dati trattati, quali quelli riferibili alle categorie particolari di cui agli artt. 9-10 del Regolamento stesso.

Il piano conterrà altresì la descrizione della procedura da adottarsi in caso di violazione dei dati personali ai sensi degli artt. 33-34 del Regolamento UE 679/2016, e sarà redatto nell'ambito del piano generale della sicurezza, in coerenza con quanto previsto dal Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione vigente.

L'Azienda è tenuta ad adottare, pertanto, idonee e preventive misure di sicurezza, volte a custodire i dati personali trattati, in modo da ridurre al minimo i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta, in relazione alle conoscenze acquisite in base al progresso tecnico, alla loro natura e alle specifiche caratteristiche del trattamento.

ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI

L'accesso ai documenti dell'Azienda è disciplinato dalle norme vigenti in materia di accesso da parte dei cittadini alle informazioni e ai documenti amministrativi e in materia di tutela dei dati personali e particolari.

In particolare si veda il regolamento di accesso agli atti adottato dall'Azienda.

L'aggiornamento e la comunicazione del manuale di gestione

Il Manuale contempera l'assolvimento dell'obbligo normativo previsto dalle nuove linee guida AgID e le esigenze concrete dell'Azienda. Per tale motivo è stato redatto previa verifica e analisi del modello organizzativo e delle procedure amministrative dell'Azienda.



Il Manuale è adottato e revisionato, su proposta del Responsabile della Gestione Documentale (RGD) con atto di Determina n.118 prot. AU10639 del 01/08/2023.

Il Manuale è aggiornato a seguito di: normativa sopravvenuta e modificato contesto organizzativo; introduzione di nuove pratiche tendenti a migliorare l'azione amministrativa in termini di efficacia, efficienza e trasparenza; introduzione di nuove procedure e tecnologie.

Il Manuale di gestione è reso pubblico mediante la pubblicazione sul sito istituzionale, alla pagina seguente: <https://www.salernopulita.it/atti-generalis>

Esso è altresì divulgato capillarmente a tutte le strutture dell'Azienda, al fine di consentire la corretta diffusione delle nozioni e delle procedure di gestione documentale.