



**DOCUMENTO 111**

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

## Sommario

1. Disposizioni generali .....	4
2. Articolazione e organizzazione delle strutture .....	4
2.1. Area Organizzativa Omogenea .....	4
2.2. Responsabilità della gestione dei flussi documentali e degli archivi .....	4
2.3. Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi .....	4
2.4. Unicità del protocollo informatico .....	5
2.5. Modello operativo adottato per la gestione dei documenti .....	6
3. Formazione dei documenti.....	6
3.1. Modalità di formazione dei documenti e contenuti minimi.....	6
3.2. Formato dei documenti informatici .....	6
3.3. Sottoscrizione dei documenti informatici .....	6
3.4. Valore probatorio del documento informatico .....	7
3.5. Documenti cartacei: originali, minute e copie .....	7
3.6. Documenti informatici: originali, duplicati, copie .....	7
3.7. Tutela della riservatezza .....	8
4. Ricezione dei documenti .....	8
4.1. Ricezione dei documenti su supporto cartaceo .....	8
4.2. Documenti soggetti a scansione.....	8
4.3. Processo di scansione .....	8
4.4. Ricezione dei documenti informatici .....	9
4.5. Ricevute attestanti la ricezione dei documenti .....	10
4.6. Orari di apertura per il ricevimento della documentazione cartacea .....	10
5. Registrazione dei documenti.....	10
5.1. Documenti ricevuti, spediti, interni .....	10
5.2. Documenti soggetti a registrazione di protocollo .....	11
5.3. Documenti non soggetti a registrazione obbligatoria di protocollo.....	11
5.4. Registrazione di protocollo dei documenti.....	12
5.5. Segnatura di protocollo .....	12
5.6. Annullamento e modifica delle registrazioni di protocollo.....	13
5.7. Differimento dei termini di registrazione .....	13
5.8. Registro giornaliero e annuale di protocollo .....	14
5.9. Registro di emergenza .....	14
6. Casi particolari.....	14

6.1.	Documentazione soggetta a registrazione particolare.....	14
6.2.	Documentazione di gare d'appalto.....	14
6.3.	Documenti a carattere riservato, personale e/o confidenziale.....	15
6.4.	Lettere anonime.....	15
6.5.	Documenti con firma illeggibile.....	15
6.6.	Documenti non firmati .....	15
6.7.	Documenti pervenuti o inviati a mezzo fax .....	15
6.8.	Corrispondenza con più destinatari.....	15
6.9.	Allegati .....	16
6.10.	Documentazione di competenza di altre amministrazioni o di altri soggetti.....	16
6.11.	Documenti originali plurimi o in copia per conoscenza.....	16
7.	Assegnazione e classificazione dei documenti.....	16
7.1.	Assegnazione .....	16
7.2.	Modifica delle assegnazioni.....	16
7.3.	Consegna dei documenti cartacei.....	16
7.4.	Consegna dei documenti informatici .....	16
7.5.	Classificazione dei documenti.....	16
8.	Fascicolazione dei documenti.....	17
8.1.	Formazione e identificazione dei fascicoli .....	17
8.2.	Tenuta dei fascicoli dell'Archivio corrente .....	17
9.	Conservazione dei documenti.....	17
9.1.	Struttura dell'archivio .....	17
9.2.	Responsabilità della conservazione dei documenti.....	18
9.3.	Memorizzazione dei documenti informatici e delle rappresentazioni digitali dei documenti cartacei .....	18
9.4.	Conservazione dei documenti informatici.....	18
10.	Accesso.....	19
10.1.	Accessibilità al sistema di gestione documentale e livelli di riservatezza.....	19
10.2.	Accesso esterno .....	19
11.	Piano di sicurezza dei documenti informatici.....	19
11.1.	Obiettivi del piano di sicurezza .....	19
11.2.	Codici identificativi per l'accesso al sistema e l'utilizzo dell'elaboratore .....	20
11.3.	Protezione Antivirus .....	20
11.4.	Caratteristiche del sistema operativo delle postazioni di lavoro .....	20
11.5.	Caratteristiche del sistema informativo di protocollo informatico .....	20

## **1. Disposizioni generali**

Il presente Manuale di gestione dei documenti, di seguito anche solo Manuale, è adottato ai sensi dell'articolo 5 del D.P.C.M. 3 dicembre 2013 "Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005", e descrive il sistema di ricezione, formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione, trattamento e conservazione dei documenti, oltre che la gestione dei flussi documentali e dei procedimenti dell'Azienda Regionale Emergenza Urgenza (d'ora in poi AREU o Azienda).

Il Manuale di gestione è pubblicato e accessibile sul portale web dell'AREU ([www.areu.lombardia.it](http://www.areu.lombardia.it)).

Il presente Manuale è approvato, integrato e modificato con provvedimento deliberativo del Direttore Generale dell'AREU, è soggetto a revisione, di norma, con cadenza triennale ovvero, nel caso se ne ravvisi la necessità, anche con tempistica differente.

## **2. Articolazione e organizzazione delle strutture**

### **2.1. Area Organizzativa Omogenea**

Ai fini della gestione dei documenti, l'Azienda viene considerata come un'unica Area Organizzativa Omogenea composta dall'insieme di tutti i propri assetti (Dipartimenti, Strutture Complesse, Strutture Semplici e Uffici), come indicato nel proprio Piano di Organizzazione Aziendale vigente pubblicato sul sito aziendale.

A tale Area viene assegnato il codice identificativo "areu\_mi", in forma estesa "Azienda Regionale Emergenza Urgenza".

### **2.2. Responsabilità della gestione dei flussi documentali e degli archivi**

L'AREU, nella figura del suo Legale Rappresentante, coadiuvato dai Dirigenti Responsabili delle singole Strutture Aziendali, è pienamente responsabile della gestione dei documenti, dalla fase della loro formazione a quella della loro conservazione e dell'accesso agli archivi correnti, anche nel caso in cui le modalità di gestione dovessero comportare l'esternalizzazione di determinati servizi.

Ogni azione amministrativa comporta la produzione, la tenuta e la conservazione di documentazione archivistica: il Dirigente preposto ad ogni Struttura è pertanto responsabile della gestione documentaria in conformità alle disposizioni del presente Manuale.

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

Nell'ambito dell'Area Organizzativa Omogenea, ai sensi dell'art. 61, comma 1, del D.P.R. n. 445/2000, la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei relativi flussi documentali, della classificazione, della selezione, dell'ordinamento e del connesso archivio è attribuita al Dirigente preposto alla Direzione della Struttura Complessa Affari Generali e Legali.

Il Servizio ha valenza interna, come supporto all'attività amministrativa, e valenza esterna quale servizio pubblico di accesso alla documentazione dell'archivio storico, ai sensi del D.Lgs. n. 42/2004, sia per fini amministrativi sia per fini storici e culturali.

Ai sensi del D.Lgs. n. 42/2004 e del D.P.R. n. 445/2000, l'AREU individua nel proprio Archivio connesso al Protocollo una funzione essenziale per garantire la certezza, la semplificazione e la trasparenza dell'agire amministrativo, il reperimento di informazioni affidabili sotto il

profilo giuridico, la tutela della memoria storica dell'AREU e il diritto di tutti i cittadini all'accesso all'informazione, alla formazione e allo sviluppo della conoscenza.

Al predetto Dirigente sono affidati i compiti di cui all'art. 61 comma 3 del D.P.R. n. 445/2000 e all'art. 4 del D.P.C.M. del 03/12/2013, e in particolare:

- a. attribuisce e provvede, nel caso se ne ravvisi la necessità, ad aggiornare le autorizzazioni per l'accesso alle funzioni della procedura di protocollazione, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione e abilitazioni all'inserimento e alla modifica delle informazioni;
- b. garantisce che le operazioni di registrazione di protocollo, classificazione e indicizzazione dei documenti si svolgano nel rispetto delle disposizioni della normativa vigente;
- c. garantisce la corretta produzione giornaliera e la conservazione del registro di protocollo;
- d. cura che le funzionalità del sistema in caso di guasti o anomalie siano ripristinate entro ventiquattro ore dal termine dell'evento limitante e, comunque, nel più breve tempo possibile in collaborazione con la S.C. Sistemi Informativi di AREU;
- e. conserva il registro di emergenza;
- f. autorizza, motivandole, le operazioni di annullamento;
- g. garantisce il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti, dei flussi documentali e le attività di gestione degli archivi;
- h. è responsabile dell'archivio di deposito e storico dei documenti analogici/cartacei.

Nell'ambito della gestione dell'Archivio aziendale, il Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi:

- a. coordina e verifica l'attuazione e il rispetto delle procedure adottate nella gestione della documentazione corrente e del processo connesso all'approvvigionamento dell'Archivio di deposito;
- b. coordina le operazioni di compilazione e aggiornamento degli strumenti di corredo utili per la gestione e la consultazione delle pratiche depositate;
- c. sovrintende alle procedure di selezione e scarto dei documenti dell'Archivio di deposito.

Il Responsabile per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, opera d'intesa con il Responsabile della Conservazione dei documenti informatici, ai sensi dell'art. 44 del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) D.Lgs. n. 82/2005 e s.m. e i.

La Struttura ha competenza sulla gestione dell'intero processo di protocollazione, dell'intera documentazione archivistica connessa al protocollo, ovunque trattata, distribuita o conservata dall'AREU, ai fini della sua corretta registrazione, classificazione, conservazione, selezione e ordinamento.

#### **2.4. Unicità del protocollo informatico**

Nell'ambito dell'Area Organizzativa Omogenea la numerazione delle registrazioni di protocollo è unica e progressiva su base annua, senza distinzione fra i tipi di documenti (ricevuti, spediti e interni).

Ciascun documento deve essere identificato mediante l'assegnazione di un unico numero di protocollo e non è consentita l'attribuzione del medesimo numero ad altri documenti.

Essendo in questa Azienda attivata un'unica modalità di protocollazione centralizzata, oggi attuata attraverso l'utilizzo di idoneo sistema informatico, non risulta necessario pianificare le misure di eliminazione di cui all'art. 3, comma 1, lettera e) del D.P.C.M. 3 dicembre 2013.

## **2.5. Modello operativo adottato per la gestione dei documenti**

Per la gestione dei documenti è adottato un modello operativo di tipo decentrato che prevede la partecipazione di più unità di protocollazione anche decentrate, tramite utenti abilitati a svolgere soltanto le operazioni di protocollazione della corrispondenza in partenza.

## **3. Formazione dei documenti**

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

Le modalità di formazione dei documenti, la loro struttura, il loro formato e gli altri elementi base sono determinati dalla Direzione Aziendale e da quanto previsto dal presente Manuale.

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

- a. denominazione e logo dell'AREU (per quanto riguarda i documenti su supporto cartaceo si deve utilizzare il format aziendale, comprensivo del logo aziendale nell'intestazione e dei recapiti/codice fiscale nel piè di pagina);
- b. indicazione della Struttura aziendale che ha prodotto il documento;
- c. destinatario;
- d. oggetto del documento, sufficientemente esaustivo;
- e. numero di protocollo, tramite applicazione dell'idoneo barcode, comprensivo della classificazione (titolo, classe, sottoclasse e fascicolo) ovvero, nel caso di e-mail del solo numero;
- f. testo;
- g. sottoscrizione autografa o digitale;
- h. Indicazione della presenza di eventuali allegati;
- i. indicazione del Responsabile del procedimento (L. n. 241/1990);
- j. indicazione del referente per la pratica e dei relativi recapiti (almeno telefono ed e-mail).

### **3.2. Formato dei documenti informatici**

I documenti informatici prodotti dall'AREU – quali rappresentazioni informatiche di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti ai sensi dell'art. 1, lett. p) del CAD – indipendentemente dal software utilizzato, prima della loro sottoscrizione con firma elettronico/digitale, sono convertiti in uno dei formati standard previsti dalla normativa vigente in materia di conservazione, al fine di garantire la loro inalterabilità durante le fasi di accesso e conservazione, nonché l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura, come previsto dalla vigente normativa in tema di conservazione sostitutiva.

I documenti ricevuti in un formato diverso da quelli prescritti dal presente Manuale, se sottoscritti con firma digitale, sono recepiti dal sistema e convertiti in uno dei formati standard previsti. In caso di conversione del formato dei documenti informatici, la corrispondenza fra il formato originale e il nuovo formato è garantita dal Responsabile della Conservazione dei documenti informatici.

### **3.3. Sottoscrizione dei documenti informatici**

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

Per quanto concerne la firma digitale, l'AREU si avvale dei servizi di certificazione offerti da Lombardia Informatica S.p.A., iscritta nell'elenco dei certificatori di cui all'art. 8 del D.P.R. n. 513/2007.

### **3.4. Valore probatorio del documento informatico**

Ai sensi dell'art. 20, c. 1-bis del CAD, l'idoneità del documento informatico a soddisfare il requisito della forma scritta e il suo valore probatorio sono liberamente valutabili in giudizio, tenuto conto delle caratteristiche oggettive di qualità, sicurezza, integrità e immodificabilità del documento stesso.

### **3.5. Documenti cartacei: originali, minute e copie**

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

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

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

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

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

Per quanto riguarda il regime giuridico delle copie informatiche di documento analogico/cartaceo si rimanda agli articoli 23-ter c. 3 del CAD (copie informatiche di documenti formati in origine su supporto analogico, da intendersi quale "documento informatico avente contenuto identico a quello del documento da cui è tratto") e all'art. 22 c. 2 del CAD (copie per immagine su supporto informatico di documento analogico, da intendersi quale "documento informatico avente contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto"):

a. art. 23-ter c. 3 del CAD, le copie informatiche di documenti formati in origine su supporto analogico "hanno il medesimo valore giuridico, ad ogni effetto di legge, degli originali da cui sono tratte, se la loro conformità all'originale è assicurata dal funzionario a ciò delegato (...) mediante l'utilizzo della firma digitale o di altra firma elettronica qualificata e nel rispetto delle regole tecniche" vigenti in materia.

In assenza della predetta attestazione di conformità, si applica il regime probatorio generale di cui all'art. 2719 c.c. (secondo il quale le copie hanno medesima efficacia degli originali, salvo espresso disconoscimento).

b. art. 22 c. 2 del CAD, le copie per immagine su supporto informatico di documenti originali analogici "hanno la stessa efficacia probatoria degli originali da cui sono estratte, se la loro conformità è attestata da un notaio o da altro pubblico ufficiale a ciò autorizzato, con dichiarazione allegata al documento informatico e asseverata secondo le regole tecniche" vigenti in materia.

In assenza della predetta attestazione di conformità, l'art. 22 c. 3 prevede che esse abbiano la stessa efficacia probatoria degli originali "se la loro conformità all'originale non è espressamente disconosciuta".

### **3.6. Documenti informatici: originali, duplicati, copie**

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

Le diverse tipologie di copie, sia analogiche/cartacee sia informatiche, di documenti informatici, nonché i duplicati informatici, così come gli estratti, hanno la stessa efficacia probatoria dell'originale da cui sono tratte, quando la loro conformità all'originale non è espressamente disconosciuta o qualora risulti attestata nelle forme di cui agli artt. 23 e 23-bis del CAD.

### **3.7. Tutela della riservatezza**

I documenti, le banche dati, il protocollo e gli altri registri sono prodotti in modo da tutelare la riservatezza dei dati personali, dei dati sensibili e dei dati giudiziari ai sensi della normativa vigente e in conformità al Regolamento Regionale 24 dicembre 2012, n. 3: "Regolamento per il trattamento dei dati sensibili e giudiziari di competenza della Giunta regionale, delle aziende sanitarie, degli enti e agenzie regionali, degli enti vigilati dalla Regione Lombardia (artt. 20 – 21 del D.Lgs. n. 196/2003)".

## **4. Ricezione dei documenti**

### **4.1. Ricezione dei documenti su supporto cartaceo**

I documenti su supporto cartaceo possono pervenire all'Area Organizzativa Omogenea, presso la sede Aziendale o in una delle sedi decentrate (Articolazioni Aziendali Territoriali, Sale Operative Regionali dell'Emergenza Urgenza, Call Center del Numero Unico Emergenza Urgenza) attraverso una delle seguenti modalità:

- a. posta (ordinaria, raccomandata, corriere, ecc.);
- b. fax;
- c. consegna diretta *brevi manu*.

Ad eccezione dei casi particolari descritti nella Sezione 6, la corrispondenza recapitata presso la Sede aziendale – indirizzata genericamente all'AREU oppure a specifiche Strutture aziendali o ai singoli dipendenti – viene consegnata all'Ufficio Protocollo Generale dell'AREU, aperta e quindi, a seconda della tipologia di documenti, sottoposta a registrazione di protocollo oppure timbrata con la data del giorno corrente. La corrispondenza che riporta la dicitura "riservata" o "personale" o simili viene trattata secondo quanto previsto al successivo Paragrafo 6.3.

I documenti consegnati direttamente alle sedi decentrate (Articolazioni Aziendali Territoriali - AAT, Sale Operative Regionali dell'Emergenza Urgenza - SOREU, Centrali Uniche di Risposte del Numero Unico Emergenza NUE 112), se sono soggetti a registrazione di protocollo, sono fatti pervenire a cura del ricevente all'Ufficio protocollo della sede centrale di AREU.

### **4.2. Documenti soggetti a scansione**

I documenti su supporto cartaceo soggetti a registrazione di protocollo, dopo le operazioni di registrazione, classificazione e segnatura, possono essere acquisiti in formato immagine con l'ausilio di scanner nel formato conforme alla tecnologia in uso.

### **4.3. Processo di scansione**

Il processo di scansione si articola nelle seguenti fasi:

- a. acquisizione delle immagini in modo che a ogni documento, anche composto da più fogli, corrisponda un unico file in un formato standard idoneo alla conservazione;
- b. verifica della leggibilità delle immagini acquisite e della loro esatta corrispondenza con gli originali cartacei;
- c. rinominazione del file inerente la scansione secondo il seguente formato: numero.protocollo\_mittente/destinatario\_oggetto;
- d. collegamento delle rispettive immagini alla registrazione di protocollo, in modo non modificabile;



e. memorizzazione delle immagini, in modo non modificabile.

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

L'unitarietà è garantita dal sistema mediante l'indice di classificazione.

#### **4.4. Ricezione dei documenti informatici**

I documenti informatici possono pervenire all'Area Organizzativa Omogenea, presso la sede Aziendale o in una delle sedi decentrate, attraverso:

- a. posta elettronica ordinaria o certificata;
- b. trasmissione su supporto rimovibile (ad es.: Cd-Rom, DVD, pen-drive, ecc.).

La ricezione dei documenti informatici è assicurata tramite:

- a. casella aziendale di posta elettronica istituzionale:  
direzione.generale@areu.lombardia.it
- b. casella aziendale di posta elettronica certificata (PEC):  
protocollo@pec.areu.lombardia.it
- c. casella aziendale di posta elettronica certificata (PEC) ai fini della trasmissione di comunicazioni relative ai contratti e all'aggiudicazione di beni e servizi:  
approvvigionamenti@pec.areu.lombardia.it
- d. altre caselle PEC aziendali, la cui gestione è affidata alla responsabilità dei Dirigenti Responsabili delle Strutture di afferenza, pubblicate sul sito aziendale
- e. altre caselle di posta ordinaria di singole Strutture aziendali pubblicate sul sito aziendale.

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

- a. registrazione, con contestuale classificazione e fascicolazione, dei messaggi o dei documenti principali a essi allegati (con parziale intervento dell'operatore nella compilazione di alcuni campi);
- b. conservazione di tutti gli oggetti digitali in idonei formati, non proprietari e aperti;
- c. trasmissione di messaggi di PEC in partenza, per i dipendenti a ciò abilitati.

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

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

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

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

- a. siano trasmesse, via posta elettronica o via PEC, regolarmente sottoscritte con firma digitale o firma elettronica qualificata, il cui certificato è stato rilasciato da un certificatore accreditato;

- b. siano inviate utilizzando una casella PEC, le cui credenziali di accesso, ai sensi dell'art. 65 comma 1 lett. c-bis del CAD, siano state rilasciate previa identificazione del titolare, anche per via telematica secondo modalità definite con le regole tecniche di cui all'articolo 71 del CAD, e ciò sia attestato dal gestore del sistema nel messaggio o in un suo allegato; in tali casi l'invio tramite PEC sostituisce la firma elettronica avanzata, ai sensi dell'art. 61 comma 1 del D.P.C.M. 22 febbraio 2013;
- c. si tratti di istanze o dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà trasmesse secondo le modalità di cui all'art. 38 comma 3 del DPR n. 445/2000, e cioè:
  - 1. trasmissione via fax con copia fotostatica del documento d'identità;
  - 2. trasmissione via e-mail della copia immagine del documento analogico sottoscritto, unitamente a copia fotostatica del documento d'identità;
  - 3. trasmissione via PEC – da casella di PEC priva delle caratteristiche di cui sopra – della copia immagine documento analogico sottoscritto, unitamente a copia fotostatica del documento d'identità.

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

La dimensione totale delle singole comunicazioni inviate tramite PEC, comprensive dei relativi allegati, a causa di limitazioni del sistema di posta non deve superare i 20 MB.

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

#### **4.5. Ricevute attestanti la ricezione dei documenti**

La ricevuta della consegna di un documento cartaceo, laddove richiesta, è costituita dalla fotocopia, prodotta dall'interessato, del primo foglio del documento stesso, con un timbro apposto dal personale dell'Ufficio Protocollo Generale dell'Azienda che attesti il giorno della consegna.

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

#### **4.6. Orari di apertura per il ricevimento della documentazione cartacea**

L'Ufficio Protocollo Generale è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì secondo il seguente orario, salvo diverse disposizioni pubblicate nella sezione "Recapiti" del sito web aziendale: lunedì – giovedì 9.00-18.00, venerdì 9.00-17.00.

Gli uffici aziendali si uniformano a tali orari, sia per le richieste di registrazione di documenti, sia per la comunicazione ai cittadini/utenti dell'orario di ricezione di buste, domande di concorso o altra documentazione.

### **5. Registrazione dei documenti**

#### **5.1. Documenti ricevuti, spediti, interni**

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

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

a. Documenti ricevuti (in arrivo)

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

b. Documenti spediti (in partenza)

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

c. Documenti interni, informali e formali.

I documenti interni sono prodotti, mantenuti e destinati, per competenza, ad altri assetti interni all'AREU.

I documenti interni si distinguono in:

1. informali: di norma sono documenti di lavoro di natura non ufficiale, temporanea e/o interlocutoria, a preminente carattere informativo/operativo/preparatorio (ad es.: scambio di prime bozze di documenti senza annotazioni significative, convocazioni e verbali di incontri interni o comunque non caratterizzati da particolare ufficialità, memorie informali, brevi appunti, indicazioni operative, ecc.).
2. formali: sono quei documenti aventi rilevanza giuridico-probatoria, di norma redatti dal personale nell'esercizio delle proprie funzioni ed al fine di documentare fatti inerenti all'attività svolta ed alla regolarità dell'azione dell'AREU o qualsiasi altro documento dal quale possano nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi. Si tratta, inoltre, di documenti contenenti indirizzi, interpretazioni, comunicazioni ufficiali in ordine ad atti dell'AREU, pianificazione e programmazione attività, indicazioni generali su processi, procedimenti e attività.

## **5.2. Documenti soggetti a registrazione di protocollo**

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

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

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

Ai sensi dell'articolo 53, comma 5, del D.P.R. n. 445/2000, sono esclusi dalla registrazione di protocollo:

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

Non sono inoltre soggetti a registrazione di protocollo i documenti interni informali come definiti al precedente Paragrafo 5.1.

Al di fuori delle suddette tipologie documentali, il Responsabile del procedimento di ogni documento si assume la responsabilità di eventuali ulteriori esclusioni dalla registrazione.

#### **5.4. Registrazione di protocollo dei documenti**

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

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

I requisiti necessari di ciascuna registrazione di protocollo sono:

- a. numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- b. data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- c. mittente o destinatario dei documenti ricevuti o spediti;
- d. oggetto del documento;
- e. data e numero di protocollo dei documenti ricevuti, se disponibili;
- f. impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica, registrato in forma non modificabile;
- g. identificativo di chi ha protocollato il documento e Struttura di afferenza;
- h. classificazione (ai sensi del *Titolario di classificazione e massimario di scarto della documentazione del sistema sanitario e socio-sanitario regionale lombardo* approvato nella versione 2.0 con Decreto n. 1575/2015 del Direttore Generale Salute);
- i. assegnazione;
- j. data di arrivo, registrata in forma non modificabile;
- k. allegati;
- l. mezzo di ricezione/spedizione (posta ordinaria, raccomandata, e-mail, ecc.).

Possano essere, inoltre, aggiunte eventuali altre informazioni connesse al documento.

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

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

L'insieme delle registrazioni effettuate costituisce il Registro di protocollo, che fa fede della tempestività e dell'effettivo ricevimento e spedizione di un documento, indipendentemente dalla regolarità del documento stesso, ed è idoneo a produrre effetti giuridici.

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

#### **5.5. Segnatura di protocollo**

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

I requisiti necessariamente presenti sul timbro/etichetta di protocollo sono:

- a. codice identificativo dell'Azienda;
- b. data di protocollo;
- c. numero di protocollo (anteponendo al numero ordinale una successione di simboli "zero", fino a costituire le sette cifre totali richieste);
- d. classificazione.

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

Qualora la segnatura di protocollo riguardi documentazione la cui presentazione è soggetta a termini di scadenza (domande di concorso, bandi/avvisi pubblici, selezioni, appalti ecc.), sul documento consegnato *brevi manu* in aggiunta alla segnatura viene specificato l'orario di consegna unicamente nei casi in cui il documento venga consegnato nella giornata di decorrenza del termine per la partecipazione al bando o all'avviso pubblico.

### **5.6. Annullamento e modifica delle registrazioni di protocollo**

Le registrazioni di protocollo possono essere annullate, eccezionalmente e previa autorizzazione del Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, a seguito di motivata richiesta scritta o per iniziativa dello stesso Responsabile.

L'operazione di annullamento è eseguita con le modalità di cui all'art. 54 del D.P.R. n. 445/2000.

Solo il Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi o eventuali suoi delegati sono autorizzati ad annullare i numeri di protocollo.

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

Nella richiesta di annullamento prodotta dall'interessato deve essere specificato il numero di protocollo da annullare e i motivi dell'annullamento. Detta istanza deve essere conservata assieme al documento protocollato annullato.

Il sistema di protocollo e gestione documentale permette a qualunque utente abilitato la modifica dei dati inseriti, ad eccezione dei dati registrati dal sistema in forma immodificabile (numero di protocollo, data di protocollo e data di arrivo del documento).

Ogni operazione compiuta su ciascuna scheda di protocollo viene puntualmente registrata nella cronologia del protocollo. Tali registrazioni restano indissolubilmente legate alla scheda di protocollo e non possono essere cancellate, conservando permanentemente in memoria i motivi, la data, l'ora e l'autore degli interventi.

### **5.7. Differimento dei termini di registrazione**

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

Eccezionalmente, il Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi può autorizzare la registrazione in tempi successivi, fissando comunque un limite di tempo entro il quale devono essere protocollati e, in caso di scadenze predeterminate, conferendo valore, attraverso una dichiarazione, al timbro datario apposto sui documenti di cui si è differita la registrazione.

## **5.8. Registro giornaliero e annuale di protocollo**

Quotidianamente è garantito il *back-up* di tutti i dati del sistema di gestione documentale, secondo quanto previsto dalla Sezione 9 del presente Manuale, ai sensi dell'articolo 50-bis del CAD, in conformità alle norme vigenti in tema di conservazione sostitutiva.

Delle registrazioni del protocollo informatico è sempre possibile estrarre evidenza analogica.

## **5.9. Registro di emergenza**

Nel caso di inconvenienti tecnici che dovessero verificarsi sui collegamenti telematici o comunque sul funzionamento del sistema di protocollo, il Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, autorizza lo svolgimento delle operazioni di protocollo su un registro di emergenza.

Una volta riattivato il sistema informatico, gli Uffici incaricati della gestione dell'emergenza dovranno procedere alla ri-protocollazione dei documenti mediante l'applicativo informatico.

## **6. Casi particolari**

### **6.1. Documentazione soggetta a registrazione particolare**

I seguenti documenti sono già soggetti a registrazione particolare (su supporto analogico o informatico) da parte dell'Azienda e possono non essere registrati al protocollo:

- a. delibere del Direttore Generale;
- b. contratti;
- c. modulistica per comunicazioni stipendiali;
- d. fatture.

I *software* di produzione e conservazione di questa tipologia particolare di documentazione devono consentire di eseguire su di essa tutte le operazioni previste nell'ambito della gestione dei documenti e del sistema adottato per il protocollo informatico.

Ogni registrazione deve riportare necessariamente il nucleo minimo composto da:

- a. dati identificativi di ciascun atto (autore, destinatario, oggetto e data);
- b. dati di classificazione;
- c. numero di repertorio progressivo e annuale.

A seconda dello specifico *software* di gestione utilizzato, oltre al nucleo minimo possono essere associati alla registrazione ulteriori metadati.

### **6.2. Documentazione di gare d'appalto**

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

Sull'esterno della busta, accanto alla segnatura di protocollo, viene annotato l'orario di arrivo unicamente nei casi in cui il documento venga consegnato *brevi manu* nella giornata di decorrenza del termine per la partecipazione al bando o all'avviso pubblico.

I plichi, così trattati, vengono poi trasmessi alla Struttura destinataria competente.

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

Per la documentazione delle gare telematiche, l'AREU utilizza la piattaforma Regionale Sintel e le procedure Consip.

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

L'eventuale corrispondenza indirizzata nominativamente a singoli dipendenti viene regolarmente aperta e registrata a protocollo, a meno che sulla busta non sia riportata la dicitura "riservata" o "personale" o simili. In questo caso, viene recapitata in busta chiusa al destinatario il quale, dopo averla aperta, se ritiene che il contenuto del documento ricevuto non sia di carattere personale, lo consegna all'Ufficio del Protocollo Generale per la registrazione di protocollo.

### **6.4. Lettere anonime**

Le lettere anonime non sono registrate all'interno del Registro di Protocollo, ma semplicemente inoltrate, nel caso in cui contengano informazioni o dati di interesse per l'Amministrazione, alle Strutture di competenza, le quali valutano l'opportunità di dare seguito a queste comunicazioni ed individuano le eventuali procedure da sviluppare.

### **6.5. Documenti con firma illeggibile**

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

### **6.6. Documenti non firmati**

I documenti ricevuti privi di firma, ma il cui mittente è comunque chiaramente identificabile, vengono registrati nel Registro di Protocollo Generale e inoltrati alle strutture responsabili del procedimento, che valuteranno la necessità di acquisire la dovuta sottoscrizione per il perfezionamento degli atti.

I documenti ricevuti non firmati, per i quali è prescritta la sottoscrizione e il mittente non è chiaramente identificabile, non sono registrati nel Registro di Protocollo Generale, ma inoltrati alle strutture responsabili di competenza le quali individuano le procedure da seguire per risolvere tali situazioni.

### **6.7. Documenti pervenuti o inviati a mezzo fax**

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

In conformità all'art. 47 comma 1-bis, lett. c del D.Lgs. n. 82/2005 e s.m. e i., ai fini dell'avvio di un procedimento amministrativo è in ogni caso esclusa la trasmissione di documenti a mezzo fax tra pubbliche amministrazioni (art. 47, comma 1-bis, lett. c).

### **6.8. Corrispondenza con più destinatari**

Tutte le comunicazioni che abbiano più destinatari si registrano con un solo numero di protocollo. Nei protocolli in partenza aventi una pluralità di destinatari tale da non poter essere contenuta nell'apposito campo dell'applicativo, dovrà essere inserita la dicitura

“Destinatari diversi – vedi elenco”. L'elenco dei destinatari deve essere allegato alla scheda di protocollo.

### **6.9. Allegati**

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.

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

Qualora pervenga all'Azienda un documento di competenza di un'altra amministrazione o destinato ad altra persona fisica o giuridica, lo stesso viene trasmesso a chi di competenza, se individuabile; altrimenti, viene restituito al mittente.

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

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

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

## **7. Assegnazione e classificazione dei documenti**

### **7.1. Assegnazione**

Il Dirigente Responsabile della Struttura aziendale che riceve il documento provvede ad assegnare a sé o ad un proprio collaboratore, ovvero ad un ufficio sotto ordinato, la responsabilità del procedimento connesso al documento.

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

### **7.2. Modifica delle assegnazioni**

Nel caso di un'assegnazione errata, l'ufficio aziendale che riceve il documento è tenuto a trasmetterlo, nel più breve tempo possibile, all'unità di protocollazione che ha effettuato l'assegnazione erronea, segnalando la propria incompetenza.

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

### **7.3. Consegna dei documenti cartacei**

Esauriti gli adempimenti di cui ai precedenti punti, i documenti cartacei, protocollati e assegnati, e la posta che non necessita di protocollazione, sono resi disponibili ai destinatari mediante ritiro diretto, presso l'Ufficio Protocollo, attraverso l'uso di caselle aperte per ogni Struttura.

### **7.4. Consegna dei documenti informatici**

I documenti informatici e/o le immagini digitali dei documenti cartacei acquisite con lo scanner sono resi disponibili alle Strutture assegnatarie tramite il sistema informatico di protocollo e gestione documentale oppure mediante posta elettronica aziendale.

### **7.5. Classificazione dei documenti**

Tutti i documenti ricevuti o prodotti, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, siano essi soggetti a registrazione di protocollo o ad altra forma di registrazione manuale o attraverso specifici software (compresi i modelli fac-simile, i contratti, i verbali)



sono classificati in base al Titolario di classificazione di Regione Lombardia (di cui al già citato Decreto n. 1575/2015 del Direttore Generale Salute).

La classificazione dei documenti in arrivo è effettuata dall'Ufficio Protocollo Generale; la classificazione dei documenti interni o in partenza è effettuata dagli uffici produttori.

Il programma di protocollo informatico non permette la registrazione di documenti non classificati.

## **8. Fascicolazione dei documenti**

### **8.1. Formazione e identificazione dei fascicoli**

Tutti i documenti, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono riuniti in fascicoli. L'apertura dei fascicoli è effettuata direttamente dal Responsabile del procedimento (o suo delegato).

I fascicoli contengono le seguenti informazioni:

- a. Classificazione
- b. Data di apertura
- c. Numero fascicolo
- d. Oggetto
- e. Struttura Responsabile
- f. Responsabile
- g. Descrizione del fascicolo
- h. Addetti all'elaborazione

In presenza di un documento da inserire in un fascicolo si stabilisce se collocarlo nell'ambito di un procedimento in corso oppure se dare avvio ad un nuovo procedimento. Se il documento deve essere inserito in un fascicolo già aperto, dopo la protocollazione e classificazione, viene correttamente inserito nel fascicolo di competenza da parte degli addetti della Struttura Responsabile del procedimento. Se, invece, il documento dà l'avvio ad un nuovo procedimento, i suddetti operatori provvedono all'apertura di un nuovo fascicolo, secondo le predette modalità.

### **8.2. Tenuta dei fascicoli dell'Archivio corrente**

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

Per quanto riguarda i fascicoli informatici, il Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, d'intesa con il Responsabile della Conservazione dei documenti informatici, provvede al loro trasferimento in archivi informatici di conservazione.

## **9. Conservazione dei documenti**

### **9.1. Struttura dell'archivio**

L'Archivio è suddiviso funzionalmente in Archivio corrente, Archivio di deposito e Archivio Storico.

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

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

Per **Archivio di deposito** si intende il complesso dei fascicoli relativi ad affari e a procedimenti amministrativi conclusi, per i quali non risulta più necessaria una trattazione o comunque verso i quali sussista un interesse sporadico.

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

L'Archivio di deposito è funzionalmente sottoposto al Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, che ne cura la tutela, l'incremento, l'ordinamento e la consultazione.

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

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

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

## **9.2. Responsabilità della conservazione dei documenti**

La responsabilità della conservazione e della custodia dei documenti degli Archivi correnti e di quelli presenti in eventuali depositi provvisori è affidata ad ogni Responsabile di struttura presso cui sono prodotti/acquisiti i documenti.

L'accesso ai documenti degli archivi correnti è assicurato in conformità al Regolamento aziendale tenuto conto della L. n. 241/1990, del D.P.R. n. 184/2006, della L.R. n. 1/2012 e del D.Lgs. n. 196/2003.

La responsabilità della conservazione e della custodia dei documenti presenti nell'archivio di deposito e nell'Archivio storico è affidata al Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi.

## **9.3. Memorizzazione dei documenti informatici e delle rappresentazioni digitali dei documenti cartacei**

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

Le rappresentazioni digitali dei documenti originali su supporto cartaceo, acquisite con l'ausilio dello scanner, sono memorizzate nel sistema, in modo non modificabile, al termine del processo di scansione, secondo le prescrizioni tecniche fornite dalla Struttura Complessa Sistemi Informativi di AREU.

## **9.4. Conservazione dei documenti informatici**

Il Responsabile della Conservazione dei documenti informatici, d'intesa con il Responsabile del trattamento dei dati e con il Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, in collaborazione con la Struttura Complessa Sistemi Informativi e con il supporto della tecnologia disponibile, provvede a:

- a. conservare i documenti informatici;
- b. controllare periodicamente a campione la leggibilità dei documenti stessi;
- c. salvaguardare gli strumenti di descrizione, ricerca, gestione e conservazione dei documenti.

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

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

## **10. Accesso**

### **10.1. Accessibilità al sistema di gestione documentale e livelli di riservatezza**

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

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

### **10.2. Accesso esterno**

In attuazione della L. n. 241/90 e s.m. e i., del D.P.R. n. 184/2006, del D.Lgs. n. 42/2004 e della L.R. n. 1/2012 e tenuto anche conto di quanto contenuto nel D.Lgs. n. 196/2003 e s.m. e i., l'Azienda assicura il diritto di accesso agli atti e documenti amministrativi ai sensi del proprio Regolamento adottato in materia, consultabile anche sul Sito Internet dell'Azienda ([www.areu.lombardia.it](http://www.areu.lombardia.it)), e nel rispetto del Codice in materia di protezione dei dati personali ex D.Lgs. n. 196/03 e s.m. e i.

Sulle istanze di accesso di documenti conservati nell'archivio storico decide il Responsabile della Struttura competente per materia, sentito il Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi congiuntamente; sulle istanze di accesso ai documenti conservati nell'archivio di deposito decide il Responsabile del Servizio competente per materia in base al Piano di Organizzazione Aziendale vigente al momento dell'istanza stessa.

## **11. Piano di sicurezza dei documenti informatici**

### **11.1. Obiettivi del piano di sicurezza**

Il piano di sicurezza garantisce che le informazioni siano disponibili, integre, riservate e che per i documenti informatici sia assicurata l'autenticità, la non ripudiabilità, la validità temporale, l'estensione della validità temporale.

I dati, in relazione alle conoscenze acquisite in base al progresso tecnico, alla loro natura e alle specifiche caratteristiche del trattamento, vengono custoditi in modo da ridurre al minimo, mediante l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza, i rischi di distruzione

o perdita, anche accidentale, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

### **11.2. Codici identificativi per l'accesso al sistema e l'utilizzo dell'elaboratore**

L'accesso al sistema avviene a seguito di un processo di autenticazione che viene effettuato mediante richiesta di username e password. Queste vengono verificate in tempo reale tramite un apposito sistema di autenticazione che è quindi in grado di individuare in modo univoco l'utente.

Una stessa username può essere attribuita ad un unico utente, trattandosi di una chiave univoca nel database degli utenti.

I codici identificativi personali sono assegnati e gestiti in modo da prevederne la disattivazione in caso di perdita della qualità che consentiva l'accesso all'elaboratore.

### **11.3. Protezione Antivirus**

I posti di lavoro sono dotati di un prodotto antivirus installato dall'Amministrazione al fine di prevenire la diffusione di software malevolo (virus e worms) proteggendo sia la stazione di lavoro sia le reti alle quali l'utente è collegato. L'aggiornamento è automatico ad ogni connessione con il sistema informativo centrale.

### **11.4. Caratteristiche del sistema operativo delle postazioni di lavoro**

Il sistema operativo delle postazioni di lavoro, su cui viene realizzato il sistema di protocollo informatico, assicura:

- a) l'univoca identificazione e autenticazione degli utenti;
- b) la protezione delle informazioni relative a ciascun utente nei confronti degli altri;
- c) la garanzia di accesso alle risorse esclusivamente agli utenti abilitati;
- d) la registrazione delle attività rilevanti ai fini della sicurezza svolte da ciascun utente, in modo da garantirne l'identificazione.

### **11.5. Caratteristiche del sistema informativo di protocollo informatico**

Il sistema di protocollo informatico consente il controllo differenziato dell'accesso alle risorse del sistema per ciascun utente o gruppo di utenti.

Il sistema di protocollo informatico consente il tracciamento di qualsiasi evento di modifica delle informazioni trattate e l'individuazione del suo autore.

Le registrazioni sono protette da eventuali tentativi di modifiche non autorizzate.