



Agenzia Formazione Orientamento Lavoro di Monza e Brianza

# Manuale della Gestione Documentale

*(artt. 3 e 5 DPCM 3/12/2013 Regole tecniche per il protocollo informatico)*

*Rev del 30/05/2019*

## SOMMARIO

---

Gestione Documentale .....	4
Disposizioni generali .....	4
Gestione documentale - Responsabilità.....	4
Unicità del protocollo informatico .....	6
Modello operativo adottato per la gestione dei documenti .....	6
Formazione dei documenti.....	6
Requisiti minimi del documento .....	6
Formazione dei documenti informatici .....	7
Formato dei documenti informatici.....	7
Metadati dei documenti informatici .....	7
Sottoscrizione dei documenti informatici .....	8
Formazione e gestione delle minute e dei documenti base .....	8
Ricezione dei documenti .....	8
Ricezione dei documenti su supporto cartaceo .....	8
Ricezione dei documenti informatici.....	9
Formato e firma dei documenti informatici ricevuti .....	9
Acquisizione dei documenti cartacei tramite copia informatica .....	9
Ricevute attestanti la ricezione dei documenti.....	10
Conservazione delle buste o altri contenitori di documentazione cartacea .....	10
Conservazione delle ricevute attestanti la consegna dei documenti spediti tramite posta elettronica certificata.....	10
Orari di apertura per il ricevimento della documentazione cartacea.....	10
Registrazione dei documenti.....	10
Documenti soggetti a registrazione di protocollo .....	10
Documenti non soggetti a registrazione di protocollo .....	11
Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti.....	11
Registrazione dei documenti interni.....	12
Registrazione degli allegati .....	12
Segnatura di protocollo.....	12
Registro di emergenza .....	13
Documentazione particolare.....	13
Documentazione di gare d'appalto.....	13
Documenti con mittente non identificabile, posta personale.....	13
Documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato .....	14
Documenti inviati via fax.....	14
Corrispondenza con più destinatari e copie.....	14
Allegati .....	14
Documenti di competenza di altre amministrazioni.....	14
Oggetti plurimi.....	15

Documentazione prodotta e registrata in appositi gestionali .....	15
Posta elettronica.....	16
Posta elettronica certificata.....	16
Gestione della posta elettronica .....	17
Posta elettronica per le comunicazioni interne .....	17
Posta elettronica ricevuta da cittadini o altri soggetti privati.....	17
Posta elettronica ricevuta da altre pubbliche amministrazioni.....	18
Assegnazione dei documenti.....	19
Assegnazione.....	19
Modifica delle assegnazioni.....	19
Consegna dei documenti.....	19
Classificazione e fascicolazione dei documenti.....	20
Classificazione dei documenti .....	20
Formazione e identificazione dei fascicoli .....	20
Metadati dei fascicoli informatici.....	21
Processo di formazione dei fascicoli.....	21
Fascicolo ibrido .....	21
Tenuta dei fascicoli dell'archivio corrente.....	21
Invio dei documenti destinati all'esterno .....	22
Invio dei documenti informatici.....	22
Trasmissione dei documenti informatici in interoperabilità e cooperazione applicativa (trasmissioni telematiche .....	22
Spedizione dei documenti cartacei .....	22
Scansione dei documenti su supporto cartaceo.....	23
Documenti soggetti a scansione .....	23
Processo di scansione .....	23
Conservazione e tenuta dei documenti.....	24
Conservazione e memorizzazione dei documenti cartacei.....	24
Sistema di conservazione dei documenti informatici.....	24
Censimento di depositi documentari, banche dati e applicativi di gestione documentale .....	25
Memorizzazione e salvataggio dei dati e dei documenti informatici .....	25
Pacchetti di versamento .....	25
Conservazione dei documenti cartacei.....	25
Trasferimento delle unità archivistiche cartacee negli archivi di deposito .....	25
Accesso a dati, informazioni e documenti - Pubblicità legale e trasparenza amministrativa.....	26
Accessibilità da parte degli utenti appartenenti all'Amministrazione .....	26
Accesso esterno.....	26
Approvazione, Revisione e Pubblicazione.....	27
Approvazione .....	27
Revisione.....	27
Pubblicazione e divulgazione .....	27
Riferimenti .....	27

## GESTIONE DOCUMENTALE

---

### DISPOSIZIONI GENERALI

#### *Ambito di applicazione*

Il presente manuale è adottato ai sensi degli articoli 3 e 5 del DPCM 3/12/2013 Regole tecniche per il protocollo informatico e del codice dell'Amministrazione Digitale (CAD). Il Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) è un testo unico che riunisce e organizza le norme riguardanti l'informatizzazione della Pubblica Amministrazione nei rapporti con i cittadini e le imprese. Istituito con il decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, è stato successivamente modificato e integrato prima con il decreto legislativo 22 agosto 2016 n. 179 e poi con il decreto legislativo 13 dicembre 2017 n. 217 per promuovere e rendere effettivi i diritti di cittadinanza digitale.

Il manuale descrive il sistema di gestione dei documenti, anche ai fini della conservazione, e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi di Afol MB MB.

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

Il Manuale di gestione è reso pubblico tramite la sua diffusione sul sito Internet di Afol MB.

Afol MB ha adottato un sistema di gestione documentale di protocollazione informatica sicuro, certificato e con piena validità giuridica, che consente di avviare progressivamente processi di dematerializzazione della documentazione.

Sono state intraprese le iniziative necessarie all'attuazione delle disposizioni normative in materia di gestione informatica dei documenti e dematerializzazione, perseguendo gli obiettivi di ammodernamento, miglioramento dei servizi, trasparenza dell'azione amministrativa, contenimento dei costi secondo i criteri di economicità, efficacia e pubblicità dell'azione amministrativa, coordinamento dei flussi documentali con il protocollo informatico e i procedimenti amministrativi.

Il manuale di gestione documentale fornisce le indicazioni per attuare i processi di innovazione, che porteranno a realizzare, tramite le nuove tecnologie, la gestione documentale in modalità digitale.

### GESTIONE DOCUMENTALE - RESPONSABILITÀ

Afol MB ha identificato una unica Area Organizzativa Omogenea ed ha istituito un unico servizio per la gestione documentale, con competenza sulla gestione dell'intera documentazione archivistica di Afol MB, ovunque trattata, distribuita o conservata, ai fini della sua corretta registrazione, classificazione, conservazione, selezione e ordinamento

Sono nominati i responsabili della conservazione e della gestione documentale e suoi vicari, con determinazione del Direttore Generale:

- Determina nr. 132 del 8/07/2016 di nomina dei *Responsabile della Gestione Documentale e del responsabile della conservazione dei documenti informatici*;

## Compiti dei responsabili

Allo scopo di agevolare l'assolvimento dei compiti assegnatigli, il responsabile della gestione documentale può individuare un delegato, definendone le funzioni meramente operative.

Il responsabile della conservazione, d'intesa con il responsabile della gestione documentale e il responsabile dei sistemi informativi, svolge le funzioni definite all'art. 7 delle Regole tecniche in materia di sistema di conservazione DPCM 3/12/2013, tra cui la predisposizione e l'aggiornamento del Manuale di conservazione, garantendo la conservazione integrata dei documenti e delle informazioni di contesto generale, prodotte sia nelle fasi di gestione sia in quelle di conservazione degli stessi, come strumenti di descrizione, ricerca, gestione e conservazione dei documenti.

In particolare:

### **Responsabile della gestione documentale:**

- Redige il manuale della gestione della documentazione;
- Assicura la corretta registrazione di protocollo, l'assegnazione, la classificazione, la fascicolazione, il reperimento e la conservazione dei documenti informatici;
- Organizza i flussi informativi;
- Definisce e gestisce i flussi documentali;
- Assicura la trasmissione dei documenti alla conservazione;
- Individua le aree organizzative omogenee in funzione dei documenti;
- Disciplina l'uso delle PEC.
- aggiornare correttamente il "manuale della gestione documentale", il quale potrà essere conservato in modalità digitale.

### **Il Responsabile della conservazione:**

- definisce le caratteristiche e i requisiti del sistema di conservazione;
- organizza il contenuto dei supporti ottici e gestisce le procedure di sicurezza e di tracciabilità che ne garantiscano la corretta conservazione, anche per consentire l'esibizione di ciascun documento conservato;
- archivia e rende disponibile, con l'impiego di procedure elaborative, relativamente ad ogni supporto di memorizzazione utilizzato, le seguenti informazioni:
  - descrizione del contenuto dell'insieme dei documenti;
  - estremi identificativi del responsabile della conservazione;
  - estremi identificativi delle persone eventualmente delegate dal responsabile della conservazione, con l'indicazione dei compiti alle stesse assegnati;
  - indicazione delle copie di sicurezza;
- mantiene e rende accessibile un archivio del software dei programmi in gestione nelle eventuali diverse versioni;
- verifica la corretta funzionalità del sistema e dei programmi in gestione;
- adotta le misure necessarie per la sicurezza fisica e logica del sistema preposto al processo di conservazione e delle copie di sicurezza dei supporti di memorizzazione;
- definisce e documenta le procedure di sicurezza da rispettare per l'apposizione del riferimento temporale;
- verifica periodicamente, con cadenza non superiore a cinque anni, l'effettiva leggibilità dei documenti conservati provvedendo, se necessario, al riversamento diretto o sostitutivo del contenuto dei supporti;

- verifica che il sistema di conservazione dei documenti informatici garantisca:
  - l'identificazione certa del soggetto che ha formato il documento;
  - l'integrità del documento;
  - l'agevole reperibilità dei documenti e delle informazioni identificative, inclusi i dati di registrazione e di classificazione originari;
  - il rispetto delle misure di sicurezza previste dagli articoli da 31 a 36 del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196.
- terminare il processo di conservazione entro e non oltre i termini previsti dalla normativa;
- predisporre ed aggiornare correttamente il “manuale della conservazione”, il quale potrà essere conservato in modalità digitale.

## UNICITÀ DEL PROTOCOLLO INFORMATICO

La numerazione delle registrazioni di protocollo è unica, progressiva, corrisponde all'anno solare ed è composta da almeno sette numeri, tuttavia a norma dell'articolo 53, comma 5 del DPR 445/2000 sono possibili registrazioni particolari. Il sistema informatico di gestione del protocollo è sincronizzato per il calcolo dell'ora con un orologio atomico, tramite server NTP Network time protocol.

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

## MODELLO OPERATIVO ADOTTATO PER LA GESTIONE DEI DOCUMENTI

Per la gestione dei documenti è adottato un modello operativo decentrato, che prevede la partecipazione attiva di più soggetti e uffici utenti abilitati a svolgere soltanto le operazioni di loro competenza. Le abilitazioni sono rilasciate/revocate dal responsabile della gestione documentale in collaborazione con il Servizio per la gestione sistema documentale (ICT).

Il sistema di gestione documentale e il protocollo informatico sono condotti in modalità ASP Application service provider, che consente ad Afol MB di usufruire dei servizi di protocollazione e gestione documentale messi a disposizione dall'applicativo attraverso browser ed erogati da DGroove (Ex Vecomp srl, Azienda specializzata in gestione documentale), tramite i sistemi presso il Datacenter Microsoft (vedi manuale della conservazione). Per Datacenter si intende il centro servizi che ospita e gestisce l'insieme delle risorse hardware, il software di base, l'applicativo necessario a consentire l'utilizzo dei prodotti, dei software e delle procedure informatiche sviluppate da DGroove, nonché i dati di Afol MB. La sicurezza informatica è demandata all'erogatore dei servizi, DGroove, come descritto nel Piano di conservazione dei documenti informatici.

L'archivio di deposito Cartaceo è conservato presso le sedi di AFOL MB e presso gli uffici e i depositi di sede.

## FORMAZIONE DEI DOCUMENTI

### REQUISITI MINIMI DEL DOCUMENTO

Le modalità di formazione dei documenti, del loro contenuto e della loro struttura sono determinate dal format individuato e stabilito *per Afol MB MB* e da quanto previsto dal presente

manuale; per quanto riguarda i documenti informatici, la loro produzione è regolata sulla base di modelli standard presenti nel sistema informatico di gestione documentale. Il contenuto minimo, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, deve comunque garantire la presenza o l'associazione delle seguenti informazioni:

- A. denominazione di Afol MB, comprensiva del codice fiscale o P.Iva; per quanto riguarda i documenti su supporto cartaceo si utilizza il formato predisposto (carta intestata);
- B. Eventuale indicazione dell'Area, servizio o ufficio che ha prodotto il documento;
- C. indirizzo completo (via, numero civico, codice avviamento postale, città, sigla della provincia, numero di telefono, numero di fax, indirizzo di posta elettronica certificata e posta elettronica ordinaria);
- D. data: luogo, giorno, mese, anno;
- E. destinatario/i, per i documenti in partenza;
- F. oggetto del documento, sufficientemente esaustivo (ogni documento deve trattare un solo oggetto);
- G. numero degli allegati, se presenti;
- H. numero di protocollo;
- I. testo;
- J. sottoscrizione autografa o elettronico/digitale.

Per i documenti digitali il numero di protocollo è associato al documento. Il sistema crea una copia del documento principale sul quale appone i dati di registrazione, numero e data di protocollazione.

#### *FORMAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI*

Afol MB forma gli originali dei propri documenti con strumenti informatici secondo le regole tecniche di cui all'articolo 71 del Codice dell'Amministrazione digitale e sue modificazioni e integrazioni.

#### *FORMATO DEI DOCUMENTI INFORMATICI*

I documenti informatici prodotti da Afol MB, 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 documenti informatici (DPCM 13/11/2014), al fine di garantire la loro inalterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura.

AfolMB per la formazione dei documenti informatici, delle copie e degli estratti informatici adotta preferibilmente il formato Standard PDF.

#### *METADATI DEI DOCUMENTI INFORMATICI*

Al documento informatico è associato l'insieme minimo dei metadati, come definito dalla normativa vigente in materia di documenti informatici (DPCM 13/11/2014, Allegato 5 Metadati; articolo 53 del DPR 445/2000; articolo 9 del DPCM 3/12/2013 Regole tecniche per il protocollo informatico).

L'insieme minimo dei metadati è il seguente:

- identificativo univoco e persistente;
- data di chiusura;

- oggetto;
- soggetto produttore;
- destinatario.

### *SOTTOSCRIZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI*

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

AfolMB utilizza varie tipologie di firma:

- firma elettronica
- firma elettronica avanzata
- firma elettronica qualificata
- firma digitale.

AfolMB ha acquisito i dispositivi di firme digitali da un certificatore accreditato. Gli strumenti tecnologici utilizzati possono essere: dispositivo USB, smart card, token, Spid, firma remota.

I direttori e i responsabili di area\uo, in base all'organigramma, sono dotati di firma digitale.

Il dispositivo per la generazione della firma digitale è usato esclusivamente dal titolare designato ai sensi della normativa vigente tale utilizzo si presume comunque riconducibile al titolare, salvo che questi dia prova contraria.

### *FORMAZIONE E GESTIONE DELLE MINUTE E DEI DOCUMENTI BASE*

La redazione di documenti originali in formato Cartaceo, nonché la copia di documenti informatici su supporto cartaceo è consentita, salve norme speciali di legge, solo nei casi in cui risulti necessaria e comunque nel rispetto del principio dell'economicità.

Per ogni documento Cartaceo destinato a essere spedito sono scritti due o più esemplari quanti sono i destinatari, oppure un documento base nel caso in cui si producano documenti seriali a contenuto e destinatario diversificati (per quanto riguarda la gestione dei documenti a più destinatari si rimanda alla Sezione apposita).

## **RICEZIONE DEI DOCUMENTI**

### *RICEZIONE DEI DOCUMENTI SU SUPPORTO CARTACEO*

I documenti su supporto cartaceo possono arrivare ad Afol MB attraverso:

- a) il servizio postale;
- b) la consegna diretta agli uffici e ai vari front office;
- c) gli apparecchi telefax-fax management.

I documenti, esclusi quelli non soggetti a registrazione di protocollo, devono essere protocollati per la loro registrazione. Quelli arrivati via telefax sono soggetti alle stesse regole di registrazione degli altri documenti cartacei; in presenza di un sistema informatico che ne consente

l'acquisizione in formato elettronico (fax management), si applicano le procedure previste per la ricezione dei documenti informatici ricevuti sulle caselle di posta elettronica d'ufficio.

La corrispondenza indirizzata alla cortese attenzione del personale di Afol MB è regolarmente aperta e registrata a protocollo. Non è ammessa la ricezione di corrispondenza di carattere personale; l'ufficio che provvede alla protocollazione è in ogni caso tenuto a verificare il contenuto della corrispondenza pervenuta.

### *RICEZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI*

La ricezione di comunicazioni, documenti e dati informatici è assicurata tramite:

- le caselle di posta elettronica certificata istituzionale e di settore, riservate a questa funzione, integrate con il sistema informatico di protocollazione e accessibili solo dai referenti, che effettuano la protocollazione. L'indirizzo delle caselle di posta elettronica certificata. Per l'indirizzo delle caselle di posta elettronica certificata si rimanda al sito di Afol MB;
- supporti rimovibili consegnati direttamente all'Ufficio, all'ufficio responsabile del procedimento o inviati per posta ordinaria o corriere. Se consegnati in ufficio sono protocollati solo se accompagnati da documento cartaceo di trasmissione; se consegnati all'ufficio responsabile del procedimento, lo stesso provvede a verificare la compatibilità del supporto presentato e la leggibilità dei documenti, prima della registrazione e acquisizione nel sistema di protocollo;

Non è possibile ricevere messaggi di posta elettronica ordinaria sulle caselle di posta elettronica certificata dell'Ente. Per le comunicazioni provenienti da indirizzi di posta elettronica ordinaria, si rende pubblico e disponibile l'indirizzo di posta elettronica istituzionale pubblicato sul sito.

### *FORMATO E FIRMA DEI DOCUMENTI INFORMATICI RICEVUTI*

Afol MB assicura l'accettazione dei documenti elettronici inviati tramite le caselle di posta elettronica certificata e istituzionale o consegnati su supporto informatico quando prodotti in uno dei formati indicati nel DPCM 13/11/2014 Regole tecniche in materia di documenti informatici.

In tutti gli altri casi, laddove il documento inviato o consegnato sia prodotto in formati tali da non consentirne una corretta gestione, Afol MB ne darà comunicazione al mittente richiedendo contestualmente la ripetizione dell'invio o della consegna in uno dei formati adeguati.

In ogni caso i documenti elettronici inviati o consegnati non dovranno contenere elementi attivi, tra cui macro e campi variabili.

La verifica del formato dei documenti avviene in fase di registrazione, a cura degli uffici abilitati al protocollo e alla gestione delle caselle PEC di Area. Il certificato di firma è verificato da parte del responsabile del procedimento. In caso di certificati scaduti o revocati si rimanda alla Sezione apposita.

### *ACQUISIZIONE DEI DOCUMENTI CARTACEI TRAMITE COPIA INFORMATICA*

Afol MB può acquisire i documenti cartacei attraverso la copia per immagine su supporto informatico.

Le copie per immagine sono prodotte mediante processi e strumenti che assicurino che il documento informatico abbia contenuto e forma identici a quelli del documento cartaceo da cui è tratto. Le copie per immagine di uno o più documenti cartacei sono sottoscritte con firma digitale da chi effettua la copia, affinché non siano disconoscibili.

Dei documenti cartacei ricevuti viene effettuata copia immagine e il documento originale viene consegnato all'ufficio competente. Le immagini digitali dei documenti cartacei acquisite con lo scanner sono rese disponibili agli uffici, o ai responsabili di procedimento, tramite il sistema informatico di gestione documentale.

#### *RICEVUTE ATTESTANTI LA RICEZIONE DEI DOCUMENTI*

La ricevuta della consegna di un documento cartaceo può essere costituita dalla fotocopia del primo foglio del documento stesso con un timbro che attesti il giorno della consegna. Compatibilmente con le esigenze del servizio, si procederà alla protocollazione del documento: in tal caso verrà consegnata la ricevuta prodotta automaticamente dal sistema di protocollo informatico.

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

#### *CONSERVAZIONE DELLE BUSTE O ALTRI CONTENITORI DI DOCUMENTAZIONE CARTACEA*

Le buste o altri contenitori dei documenti cartacei, pervenuti all'Ufficio Protocollo o postazione equivalente, non si conservano ma si inoltrano agli uffici destinatari.

#### *CONSERVAZIONE DELLE RICEVUTE ATTESTANTI LA CONSEGNA DEI DOCUMENTI SPEDITI TRAMITE POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA*

Le ricevute relative alla trasmissione di documenti informatici tramite casella di posta elettronica certificata, in quanto documenti informatici, sono soggette alle operazioni di conservazione. Il sistema di protocollo informatico associa in automatico le ricevute pec alla registrazione di protocollo.

#### *ORARI DI APERTURA PER IL RICEVIMENTO DELLA DOCUMENTAZIONE CARTACEA*

Si riceve la documentazione negli orari di apertura al pubblico, pubblicati sul sito internet istituzionale.

## REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI

#### *DOCUMENTI SOGGETTI A REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO*

Tutti i documenti prodotti e ricevuti da Afol MB, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, ad eccezione di quelli indicati nel successivo paragrafo, sono registrati al protocollo.

La registrazione di protocollo di un documento informatico è eseguita dopo la verifica dell'autenticità, della provenienza e dell'integrità.

### *DOCUMENTI NON SOGGETTI A REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO*

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo: gazzette ufficiali, bollettini ufficiali, notiziari della pubblica amministrazione, note di ricezione delle circolari e di altre disposizioni, materiale statistico ricevuto, atti preparatori interni, giornali, riviste, materiale pubblicitario, inviti a manifestazioni, stampe varie, plichi di libri e tutti quei documenti già soggetti a registrazione particolare da parte di Afol MB.

### *REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO DEI DOCUMENTI RICEVUTI E SPEDITI*

La registrazione dei documenti ricevuti o spediti è effettuata in un'unica operazione. 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, registrato in forma non modificabile;
- d) oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
- 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) classificazione
- h) assegnazione.

Inoltre possono essere aggiunti:

- i) data di arrivo;
- j) allegati (numero e descrizione);
- k) estremi del provvedimento differimento dei termini di registrazione;
- l) mezzo di ricezione/spedizione (PEC, lettera ordinaria, prioritaria, raccomandata, corriere, fax ecc.);
- m) ufficio di competenza;
- n) tipo di documento;
- o) livello di riservatezza;
- p) elementi identificativi del procedimento amministrativo;
- q) numero di protocollo, classificazione e fascicolazione del documento ricevuto.

La fascicolazione è effettuata successivamente alla registrazione di protocollo, da parte dell'ufficio assegnatario del documento.

### *REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI INTERNI*

I documenti prodotti da Afol MB a solo uso interno, che non costituiscono atti preparatori e non rientrano in quelli esclusi da protocollazione, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono protocollati.

### *REGISTRAZIONE DEGLI ALLEGATI*

Il numero e la descrizione degli allegati sono elementi essenziali per l'efficacia di una registrazione. Nella registrazione di protocollo/particolare si riporta la descrizione della tipologia degli allegati e, se significativi, anche dei loro estremi (data, numero, ecc).

Tutti gli allegati devono pervenire con il documento principale alle postazioni abilitate alla protocollazione al fine di essere inseriti nel sistema di gestione documentale. In presenza di allegati cartacei su ciascuno è riportata la segnatura di protocollo.

### *SEGNATURA DI PROTOCOLLO*

La segnatura di protocollo apposta o associata al documento è effettuata contemporaneamente alla registrazione di protocollo mediante annotazioni o tramite l'apposizione di etichette.

I requisiti necessari di ciascuna segnatura di protocollo sono:

- Nome dell'Amministrazione;
- codice identificativo del registro
- data di protocollo;
- numero di protocollo;

### **Annullamento delle registrazioni di protocollo**

Le registrazioni di protocollo, tutte o in parte, possono essere annullate con una specifica funzione del sistema di gestione informatica dei documenti, a seguito di motivata richiesta scritta al responsabile\referente del Servizio. Le registrazioni annullate rimangono memorizzate nella base di dati e sono evidenziate dal sistema. Il sistema durante la fase di annullamento registra gli estremi del provvedimento autorizzativo redatto dal responsabile del Servizio per la gestione documentale. Le richieste di annullamento dei numeri di protocollo devono pervenire al responsabile della gestione documentale e al Servizio per la gestione documentale.

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

### **Differimento dei termini di protocollazione**

La registrazione della documentazione pervenuta avviene nell'arco della giornata o nella successiva giornata lavorativa. Il responsabile del Servizio per la gestione documentale, con apposito provvedimento motivato, può autorizzare la registrazione in tempi successivi, fissando un limite di tempo entro il quale i documenti devono essere protocollati. Ai fini giuridici i termini decorrono dalla data di ricezione riportata sul documento cartaceo tramite un apposito timbro e dalla data di consegna telematica (tramite pec o servizi web) per i documenti informatici.

### **Registro giornaliero e registro delle modifiche**

Il registro giornaliero di protocollo comprende tutte le registrazioni effettuate nell'arco dello stesso giorno; ciascuna registrazione include le informazioni minime previste dal DPR 445/2000, articolo 53. Il registro è automaticamente generato dal sistema di gestione documentale.

Il trasferimento nel sistema di conservazione si realizza generando un pacchetto di versamento nelle modalità concordate con il responsabile della conservazione. Il sistema di conservazione produce un rapporto dell'esito del versamento.

La conservazione del Registro giornaliero di protocollo è affidata DGroove, conservatore accreditato presso ANORC.

Il sistema di conservazione è descritto nel Manuale di conservazione e le iniziative di prevenzione e gestione degli incidenti di sicurezza informatica sono illustrate in appendice del Manuale stesso.

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

### *REGISTRO DI EMERGENZA*

Il responsabile per la gestione documentale autorizza lo svolgimento delle operazioni di protocollo su un registro di emergenza a norma dell'articolo 63 del DPR 445/2000 e provvede successivamente a impartire le disposizioni per il riversamento dei dati nel protocollo informatico tramite le procedure previste dal manuale operativo del sistema informatico integrato all'applicativo e dalla guida all'attivazione del registro. All'inizio di ogni anno il responsabile del Servizio per la gestione documentale provvede a istituire il registro di emergenza su supporto cartaceo.

## **DOCUMENTAZIONE PARTICOLARE**

I verbali dell'Amministratore Unico e le determinazioni del Direttore Generale e altri tipologie di verbalizzazioni previsti dalla legge o da regolamenti, se sono documenti già soggetti a registrazione particolare da parte di Afol MB, possono non essere registrati al protocollo. Il sistema di produzione e conservazione di queste tipologie particolari di documentazione deve 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:

- dati identificativi di ciascun atto (destinatario, oggetto, data);
- numero di repertorio progressivo e annuale (generato in modo non modificabile).

### *DOCUMENTAZIONE DI GARE D'APPALTO*

Afol MB si avvale del Mercato della Pubblica Amministrazione (Me.Pa), del sistema di *e-procurement* di Arca Lombardia Sintel e di altri mercati similari per attivare e gestire gare telematiche. Per procedure nel mercato elettronico o acquisti effettuati mediante piattaforme informatiche, la documentazione è gestita direttamente nel sistema, che ne garantisce la sicurezza e riservatezza. Al termine della procedura di affidamento, il responsabile del Servizio Gare e acquisti o il responsabile del procedimento acquisiscono tutti i file e li trasferiscono nel sistema di gestione documentale e successivamente alla conservazione in fascicoli o dossier.

### *DOCUMENTI CON MITTENTE NON IDENTIFICABILE, POSTA PERSONALE*

I documenti, sia cartacei che digitali, indirizzati nominalmente al personale di Afol MB sono regolarmente aperti e registrati al protocollo. Nel caso in cui risulti esplicita l'attribuzione "personale" o "riservata personale", il documento sarà trasmesso al destinatario, che potrà chiederne la protocollazione. I documenti di cui non sia identificabile il mittente non vengono protocollati, se intestati genericamente all'Ente; se specificamente indirizzati, sono consegnati al destinatario, il quale ne potrà disporre la protocollazione.

#### *DOCUMENTI INFORMATICI CON CERTIFICATO DI FIRMA SCADUTO O REVOCATO*

Nel caso in cui Afol MB riceva documenti informatici firmati digitalmente il cui certificato di firma risulti scaduto o revocato prima della sottoscrizione, questi verranno protocollati e inoltrati al responsabile di procedimento che effettuerà le necessarie verifiche e darà opportuna comunicazione al mittente.

#### *DOCUMENTI INVIATI VIA FAX*

Sulla base della normativa vigente, la corrispondenza fra pubbliche amministrazioni deve avvenire di norma tramite l'uso della posta elettronica. Pertanto di norma non si scambiano documenti via fax tra enti pubblici. In caso di necessità è consentito l'utilizzo del fax verso destinatari coi quali risulti impossibile comunicare in altro modo.

I documenti ricevuti e inviati via fax di cui sia certa la fonte di provenienza sono registrati al protocollo. Il modello di trasmissione e l'originale del documento spedito via fax devono essere inseriti nel fascicolo. Di norma al fax non segue mai l'originale; qualora l'originale sia spedito a seguito del fax deve essere apposta sul documento la dicitura "già inviato via fax". Al documento inviato/ricevuto successivamente al fax deve essere apposto lo stesso numero di protocollo. Il timbro/etichetta di segnatura di protocollo va posto sul documento e non sulla copertina di trasmissione del fax.

#### *CORRISPONDENZA CON PIÙ DESTINATARI E COPIE*

Tutte le comunicazioni che abbiano più destinatari si registrano con un solo numero di protocollo. Per i documenti cartacei in uscita, i destinatari possono essere descritti in elenchi associati al documento, ma è preferibile inserire tutti i destinatari nella registrazione ed evitare indicazioni generiche (ad esempio "A diversi indirizzi").

Dei documenti cartacei prodotti/pervenuti, per i quali è necessaria la distribuzione interna, si faranno copie informatiche degli stessi.

#### *ALLEGATI*

Tutti gli allegati devono essere trasmessi con i documenti a cui afferiscono alle postazioni decentrate di protocollo per la registrazione. Il sistema informatico provvede automaticamente a registrare gli allegati come parte integrante di un documento elettronico. Nel caso in cui allegati illeggibili pervengano tramite posta elettronica certificata, si dovrà chiedere chiarimenti al mittente in merito al documento.

#### *DOCUMENTI DI COMPETENZA DI ALTRE AMMINISTRAZIONI*

Qualora pervengano ad Afol MB documenti di competenza di altre amministrazioni, questi vanno inviati al destinatario competente. Nel caso in cui il destinatario non sia individuabile, il documento deve essere rimandato al mittente.

### *OGGETTI PLURIMI*

Qualora un documento in entrata presenti più oggetti, relativi a procedimenti diversi, il documento dovrà essere assegnato agli uffici competenti e verrà classificato e fascicolato in base all'argomento o affare trattato, pertanto potrà essere inserito in più fascicoli diversi. Ciascun documento in uscita avrà un unico oggetto.

### *DOCUMENTAZIONE PRODOTTA E REGISTRATA IN APPOSITI GESTIONALI*

#### **Gestione delle fatture, delle reversali e mandati di pagamento informatici**

L'ufficio Contabilità ed economico finanziario è responsabile della gestione delle fatture attraverso un sistema informatico di gestione della contabilità. Le fatture pervenute vengono registrate automaticamente dal sistema di protocollo informatico e quindi fascicolate.

I mandati di pagamento e le reversali sono gestiti tramite ordinativi informatici; i movimenti sono gestiti attraverso flusso informatico.

#### **Gestione di documenti e comunicazioni tramite Sintesi (Sistema integrato dei servizi per l'impiego)**

I documenti trattati e prodotti tramite il portale Sintesi (sistema integrato dei servizi per l'impiego), adottato da Afol MB, non sono registrati a protocollo.

Il sistema, realizzato in collaborazione con Regione Lombardia e Province lombarde, Regione Puglia e Province pugliesi, Provincia di Catanzaro, INAIL, Unioncamere e CCIAA di Milano, cofinanziato dal Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie con i fondi dell'e-government, consente di eseguire le operazioni previste nell'ambito della gestione dei documenti e della registrazione come adottato per il protocollo informatico.

L'Area Lavoro, in particolare i CPI sono responsabili di documenti e comunicazioni trattati tramite il sistema Sintesi.

#### **Modelli di Documenti**

Tutti i modelli sono pubblicati sulla rete intranet nei formati indicati nel DPCM 13/11/2014 Regole tecniche in materia di documenti informatici.

#### **Trasmissioni telematiche e procedimenti amministrativi online**

I documenti utilizzati nei procedimenti amministrativi online sono trasmessi da Afol con immissione diretta dei dati nel sistema dell'Ente destinatario (Regione Lombardia, Provincia di Monza e Brianza, etc...). I documenti possono essere privi di firma digitale in quanto inviati tramite linee di comunicazione sicure, riservate e a identificazione univoca, attivate con i singoli enti destinatari. Gli invii telematici sostituiscono integralmente gli invii cartacei della medesima documentazione.

L'Ente ricevente, tramite i servizi web, disponibili dal sito istituzionale, riceve e registra documenti relativi a specifici procedimenti amministrativi. Il sistema effettua la verifica formale di accettabilità dei documenti, pertanto i documenti non necessitano di firma digitale in quanto trasmessi tramite linea di comunicazione sicura, da utenti identificati in modo certo tramite credenziali d'accesso.

### **Produzione di copie cartacee di documenti informatici**

Nel caso della produzione di copie cartacee di documenti informatici dovrà essere riportata l'indicazione di apposta firma digitale. Il documento può essere estratto in "copia conforme" direttamente dalla gestione documentale.

### **Amministrazione trasparente**

Sul sito internet istituzionale di Afol MB è stata attivata la sezione "Amministrazione trasparente", recante i dati e le informazioni di pubblica evidenza che l'Amministrazione deve rendere disponibili on-line in applicazione del D.Lgs. 33/2013. Ciascun ufficio cura la pubblicazione dei dati di propria competenza così come indicato nel Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e in particolare nella tabella dei flussi documentali verso la trasparenza.

### **Gestione delle password**

Il sistema documentale garantisce la gestione e conservazione delle password di accesso al sistema stesso e ai servizi online degli utenti interni ed esterni secondo le modalità descritte nel Piano per la sicurezza dei documenti informatici.

## **POSTA ELETTRONICA**

### *POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA*

Le caselle di posta elettronica certificata, istituzionale e di area, integrate con il sistema di protocollo informatico, sono adeguate allo scambio di messaggi e rappresentano l'indirizzo ufficiale anche per cittadini, imprese, professionisti e altri soggetti dotati di analoghi strumenti di trasmissione. AfolMB accetta dunque le istanze e le dichiarazioni trasmesse attraverso le caselle di posta elettronica certificata. Vengono protocollati i documenti-file allegati e anche il solo corpo del messaggio, se privo di allegati. Qualora i file non siano corredati di firma digitale, verranno protocollati e assegnati all'ufficio competente, successivamente il responsabile del procedimento provvederà alla valutazione del contenuto del documento e della sua ammissibilità ai fini del procedimento amministrativo a cui si riferisce.

Afol MB, in adempimento agli obblighi normativi, si è dotata di un indirizzo di posta elettronica certificata istituzionale; sono inoltre stati attivati indirizzi PEC di area. Le caselle di posta elettronica certificata sono pubblicate sul sito. Non è possibile ricevere messaggi di posta elettronica ordinaria sulle caselle di posta elettronica certificata. Per le comunicazioni provenienti da indirizzi di posta elettronica ordinaria si rendono pubblici e disponibili gli indirizzi di posta elettronica ordinaria istituzionale e di area.

Pertanto in caso di soggetti mittenti privi di indirizzo di posta elettronica certificata, i documenti informatici devono essere inviati all'indirizzo di posta istituzionale e le segreterie provvederanno all'acquisizione e alla registrazione nel sistema di protocollo informatico.

### *GESTIONE DELLA POSTA ELETTRONICA*

La posta elettronica viene utilizzata per l'invio di comunicazioni, informazioni e documenti sia all'interno di Afol MB, che nei rapporti con i cittadini, aziende, enti, altri soggetti privati e con altre pubbliche amministrazioni.

La trasmissione di documenti (informatici e immagini di documenti cartacei) tramite la posta elettronica deve attenersi alle norme e alle regole vigenti al fine di garantirne la validità legale e amministrativa, nonché la corretta gestione nel protocollo informatico, nel sistema di gestione documentale e nel sistema di conservazione.

Le comunicazioni formali e la trasmissione di documenti informatici, il cui contenuto impegni Afol MB verso terzi, avvengono tramite le caselle di posta elettronica certificata.

Le semplici comunicazioni informali ricevute o trasmesse per posta elettronica, che consistano in scambio di informazioni, possono non essere protocollate.

Qualora risulti necessario attribuire efficacia probatoria a documenti informatici e messaggi pervenuti alle caselle di posta degli uffici, questi dovranno essere acquisiti tramite il sistema di protocollo informatico.

Non è possibile inviare messaggi dalla casella di posta elettronica personale quando il contenuto di questi impegni Afol MB verso terzi. Per quanto riguarda la gestione della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni, si rimanda agli articoli 45-49 del Codice dell'Amministrazione digitale D. Lgs. 82/2005 come modificato dal D. Lgs. 235/2010.

### *POSTA ELETTRONICA PER LE COMUNICAZIONI INTERNE*

Le comunicazioni tra Afol MB e i propri dipendenti, nonché tra le varie sedi e uffici, avvengono, di norma, mediante l'utilizzo della casella di posta elettronica ordinaria dei rispettivi uffici o nominative, nel rispetto delle norme in materia di protezione dei dati personali, nonché previa informativa agli interessati circa il grado di riservatezza degli strumenti utilizzati.

La direttiva del 27 novembre 2003 del Ministero per l'innovazione, al fine di estendere l'uso della posta elettronica nell'ambito dell'attività amministrativa interna, indica che è sufficiente un semplice messaggio di posta elettronica per:

- convocare riunioni interne;
- inviare comunicazioni di servizio o notizie, dirette ai dipendenti in merito a informazioni generali di organizzazione;
- diffondere circolari, ordini di servizio, copie di documenti (gli originali si conservano nel fascicolo specifico debitamente registrati).

### *POSTA ELETTRONICA RICEVUTA DA CITTADINI O ALTRI SOGGETTI PRIVATI*

Le istanze e le dichiarazioni trasmesse per via telematica agli indirizzi istituzionali devono ritenersi valide a tutti gli effetti di legge qualora:

- siano trasmesse via posta elettronica o via posta elettronica certificata, regolarmente sottoscritte con firma elettronica/digitale dotata di certificato valido rilasciato da un certificatore accreditato;

- l'autore del documento è identificato dal sistema informatico con l'uso della carta d'identità elettronica o della Carta Regionale dei Servizi (CRS) oppure attraverso altri strumenti informatici.

Al di fuori delle predette ipotesi, le comunicazioni di posta elettronica che pervengono agli indirizzi istituzionali o a quelli nominativi, sono valutate in ragione della loro rispondenza a ragionevoli criteri di attendibilità e riconducibilità al mittente dichiarato, e successivamente soggette, se del caso, a protocollazione. Spetterà al responsabile del procedimento, ove ne rilevi la necessità, richiedere al mittente la regolarizzazione dell'istanza o della dichiarazione, acquisendo ogni utile documentazione integrativa.

#### *POSTA ELETTRONICA RICEVUTA DA ALTRE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI*

Le comunicazioni e i documenti ricevuti da altre pubbliche amministrazioni sono valide ai fini del procedimento una volta che ne sia verificata la provenienza, ovvero quando:

- sono trasmessi attraverso sistemi di posta elettronica certificata;
- sono sottoscritti con firma elettronica/digitale;
- sono dotati di segnatura di protocollo.

## *ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI*

### *ASSEGNAZIONE*

L'assegnazione dei documenti agli uffici è effettuata dal responsabile della gestione documentale sulla base dell'elenco delle aree, delle sedi, degli uffici e dei responsabili di procedimento, tramite il sistema di gestione documentale. Le abilitazioni all'assegnazione dei documenti, effettuate da altri uffici, sono rilasciate dal responsabile della gestione documentale in collaborazione con il Servizio Gestione sistema documentale e IT.

Anche le assegnazioni per conoscenza devono essere effettuate tramite il sistema di gestione documentale.

Il responsabile dell'ufficio, o suo delegato, provvede a smistare ciascun documento in arrivo al responsabile del procedimento e/o ai suoi collaboratori. Spettano al responsabile del procedimento e/o ai suoi collaboratori le incombenze relative alla gestione del documento e l'inserimento nel fascicolo di competenza.

I documenti ricevuti da Afol MB, al termine delle operazioni di registrazione, classificazione, segnatura e assegnazione, sono fatti pervenire in originale agli uffici competenti.

### *MODIFICA DELLE ASSEGNAZIONI*

Nel caso di assegnazione errata di documenti informatici, l'ufficio che ha ricevuto il documento è tenuto a restituirlo all'Ufficio protocollo o postazione di protocollo, che provvederà alla riassegnazione al corretto assegnatario.

Nel caso di assegnazione errata di documenti cartacei, l'ufficio che ha ricevuto il documento provvederà ad inoltrare lo stesso all'ufficio effettivamente competente e a segnalare l'errore al Protocollo per la riassegnazione nel sistema.

### *CONSEGNA DEI DOCUMENTI*

I documenti informatici e le immagini digitali dei documenti cartacei, acquisite con lo scanner, sono resi disponibili agli uffici o ai responsabili di procedimento, tramite il sistema informatico di gestione documentale. I documenti cartacei protocollati e assegnati sono recapitati ai destinatari tramite commesso.

## CLASSIFICAZIONE E FASCICOLAZIONE DEI DOCUMENTI

### *CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI*

Tutti i documenti ricevuti o prodotti, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono classificati in base al titolario in uso nel sistema di gestione documentale. I documenti prodotti sono classificati da chi li scrive. Il programma di protocollo informatico non permette la registrazione in uscita di documenti non classificati. I documenti in arrivo sono classificati dall'Ufficio protocollo e dalle postazioni abilitate alla protocollazione in entrata presso gli uffici. I documenti prodotti sono classificati dalle postazioni di protocollo in uscita.

### *FORMAZIONE E IDENTIFICAZIONE DEI FASCICOLI*

Tutti i documenti, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono riuniti in fascicoli o serie documentarie. L'apertura di un nuovo fascicolo è effettuata dai responsabili di servizio e di procedimento, o dai collaboratori abilitati a tale funzione. La formazione di un nuovo fascicolo avviene attraverso l'operazione di apertura del fascicolo informatico, regolata dal manuale operativo del sistema integrato all'applicativo, che prevede la registrazione nel sistema informatico delle seguenti informazioni:

- a) classificazione;
- b) numero del fascicolo (generato automaticamente dal sistema, la numerazione dei fascicoli è annuale e indipendente per classificazione);
- c) oggetto del fascicolo;
- d) data di apertura (assegnata automaticamente dal sistema);
- e) Ufficio\settore a cui è assegnato;
- f) responsabile del procedimento, se informazione disponibile;

Il sistema aggiorna automaticamente il repertorio/elenco dei fascicoli.

### *METADATI DEI FASCICOLI INFORMATICI*

Al fascicolo informatico è associato l'insieme minimo dei metadati, come definito dalla normativa vigente in materia di documenti informatici (DPCM 13/11/2014, Allegato 5 Metadati).

L'insieme minimo dei metadati è il seguente:

- a) identificativo univoco e persistente;
- b) amministrazione titolare;
- c) oggetto;
- d) responsabile del procedimento (se individuato);
- e) documento, ossia elenco degli identificativi dei documenti contenuti nel fascicolo
- f) metadati aggiuntivi, stabiliti all'atto di istanza del fascicolo.

### *PROCESSO DI FORMAZIONE DEI FASCICOLI*

In presenza di un documento da inserire in un fascicolo, i responsabili di ufficio e di procedimento, o i collaboratori, stabiliscono, consultando le funzioni del protocollo informatico, se esso si colloca nell'ambito di un affare o procedimento in corso, oppure se dà avvio ad un nuovo procedimento, in quest'ultimo caso aprono un nuovo fascicolo (seguendo le procedure descritte nel paragrafo precedente).

I responsabili di ufficio e procedimento, o i collaboratori, hanno cura di inserire i documenti in arrivo nei fascicoli, documenti già protocollati e classificati dall'Ufficio protocollo e dalle postazioni abilitati a effettuare registrazioni in entrata. I documenti prodotti da Afol MB sono fascicolati da chi li scrive, pertanto, perverranno alle postazioni di protocollo già con l'indicazione dell'identificativo di fascicolo.

Nel caso di documenti informatici il sistema provvede automaticamente, dopo l'assegnazione del numero di fascicolo, a inserire il documento nel fascicolo informatico stesso. I documenti analogici sono fisicamente inseriti nei fascicoli cartacei dal responsabile di servizio/procedimento.

Ogni ufficio mantiene comunque un'attività di controllo a cadenza almeno semestrale sulla formazione e sulla gestione dei fascicoli.

### *FASCICOLO IBRIDO*

Il fascicolo ibrido è composto da documenti formati su due supporti, quello cartaceo e quello informatico, afferenti ad una pratica o procedimento amministrativo che dà origine a due unità archivistiche di conservazione differenti. L'unitarietà del fascicolo è garantita dal sistema di gestione documentale mediante il codice identificativo del fascicolo.

### *TENUTA DEI FASCICOLI DELL'ARCHIVIO CORRENTE*

I fascicoli dell'archivio corrente, relativi ai procedimenti in corso di trattazione o comunque necessari allo svolgimento delle attività correnti, sono formati e gestiti a cura dei responsabili di procedimento e conservati, fino al trasferimento nell'archivio di deposito, presso gli uffici di competenza.

I documenti e i fascicoli informatici sono gestiti e conservati nei sistemi Server messi a disposizione ed erogati da DGroove, dislocati presso il Datacenter indicati nel manuale di conservazione.

La sicurezza e la conservazione dei fascicoli documenti informatici sono descritte e garantite dal Piano di sicurezza dei documenti informatici e dal Manuale della Conservazione.

## INVIO DEI DOCUMENTI DESTINATI ALL'ESTERNO

### *INVIO DEI DOCUMENTI INFORMATICI*

La spedizione dei documenti informatici avviene all'interno del sistema informatico di gestione dei documenti, dopo che sono stati classificati, fascicolati e protocollati, secondo i seguenti criteri generali:

- i documenti informatici sono trasmessi all'indirizzo elettronico dichiarato dai destinatari abilitato alla ricezione della posta per via telematica;
  - per la spedizione, l'Amministrazione si avvale di caselle di posta elettronica certificata istituzionale e di area;
- l'Ufficio protocollo o le postazioni decentrate di protocollo provvedono a:
  - effettuare l'invio telematico via mail ordinaria o certificata
  - verificare la presenza della firma digitale ove necessaria
  - verificare l'avvenuto recapito dei documenti spediti per via telematica

Per la riservatezza delle informazioni contenute nei documenti elettronici, chi spedisce si attiene a quanto prescritto dall'articolo 49 del Codice dell'Amministrazione digitale di cui al DLgs. 82/2005 e sulle norme che regolamentano la privacy.

La spedizione di documenti informatici al di fuori dei canali istituzionali descritti è considerata una mera trasmissione di informazioni senza che Afol MB riconosca un carattere giuridico-amministrativo che la impegni verso terzi.

### *TRASMISSIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI IN INTEROPERABILITÀ E COOPERAZIONE APPLICATIVA (TRASMISSIONI TELEMATICHE)*

AfolMB effettua lo scambio di informazioni, dati e documenti soggetti a registrazione di protocollo attraverso messaggi trasmessi in cooperazione applicativa (Portali Web di altre amministrazioni).

La trasmissione di documenti informatici può avvenire anche attraverso canali telematici, con immissione diretta dei dati nel sistema informatico dell'Ente destinatario.

### *SPEDIZIONE DEI DOCUMENTI CARTACEI*

Qualora sia necessario spedire documenti originali cartacei, questi devono essere completi della firma autografa del responsabile del procedimento, della classificazione e del numero di fascicolo nonché delle eventuali indicazioni necessarie a individuare il procedimento amministrativo di cui fanno parte.

I documenti da spedire sono trasmessi all'Ufficio protocollo in busta chiusa. Nel caso di spedizione che utilizzi pezze di accompagnamento (raccomandate, posta celere, corriere o altro mezzo di spedizione), queste devono essere compilate a cura dell'ufficio che li produce.

Eventuali situazioni di urgenza che modifichino la procedura descritta devono essere valutate e autorizzate dal responsabile del Servizio per la gestione documentale.

## SCANSIONE DEI DOCUMENTI SU SUPPORTO CARTACEO

### *DOCUMENTI SOGGETTI A SCANSIONE*

I documenti in partenza su supporto cartaceo sono acquisiti all'interno del sistema di protocollo informatico in formato immagine con l'ausilio di apposito scanner, prima delle operazioni di registrazione.

Afol adotta il seguente modello operativo:

- sono prodotti, ove possibile, documenti informatici a firma elettronico/digitale;
- i documenti sono classificati e fascicolati;
- i documenti ricevuti dall'esterno su formato cartaceo vengono registrati al protocollo e classificati, timbrati/etichettati e successivamente scansionati; la copia immagine del documento è allegata alla relativa registrazione di protocollo e resa disponibile all'ufficio assegnatario;
- i documenti informatici sono spediti all'esterno tramite le caselle di posta elettronica certificata agli indirizzi di posta elettronica dei destinatari oppure in copie cartacee tramite i servizi di posta ordinaria;

### *PROCESSO DI SCANSIONE*

Il processo di scansione si articola di massima nelle seguenti fasi:

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

I documenti cartacei soggetti a scansione si conservano nell'archivio di Afol fino a procedimento legale di scarto.

## CONSERVAZIONE E TENUTA DEI DOCUMENTI

### *CONSERVAZIONE E MEMORIZZAZIONE DEI DOCUMENTI CARTACEI*

I documenti di Afol, prodotti su supporti e nei formati previsti, sono conservati a cura del Servizio di gestione documentale.

La documentazione cartacea corrente è custodita a cura del responsabile del procedimento fino al trasferimento in archivio di deposito.

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

Le rappresentazioni digitali dei documenti originali su supporto cartaceo, acquisite con l'ausilio dello scanner, sono memorizzate nel sistema, in modo non modificabile (ed eventualmente firmate digitalmente), al termine del processo di scansione e associazione alle corrispondenti registrazioni di protocollo.

### *SISTEMA DI CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI*

La conservazione dei documenti informatici è assicurata dai requisiti funzionali del sistema di conservazione, in modo da garantire autenticità, integrità, identificazione univoca, mantenimento stabile di tutte le relazioni istituite nel contesto di produzione, gestione e tenuta del documento e leggibilità nel tempo. I requisiti adottati sono conformi agli standard internazionali e alle norme nazionali.

Al fine di dare solidità al sistema e di consentire la presunzione di autenticità, viene conservata tutta la documentazione relativa alle fasi di trattamento dei documenti. Le soluzioni di sicurezza adottate avvengono secondo le modalità specificate negli standard, nelle Regole tecniche in materia di sistema di conservazione del DPCM 3/12/2013 e nelle Regole tecniche in materia di documenti informatici del DPCM 13/11/2014.

Il Servizio per la gestione documentale provvede altresì alla conservazione degli strumenti di descrizione, ricerca, gestione e conservazione dei documenti (inventari, indici, quadri di classificazione e relativi massimari di selezione e scarto, repertori).

Ai sensi degli articoli 6 e 7 del DPCM 3/12/2013 Regole tecniche in materia di sistema di conservazione, Afol ha individuato il responsabile della conservazione con Determinazione del Direttore Generale di Afol (Determina Nr. 132 Del 08/07/2016).

Il responsabile della conservazione definisce e attua le politiche di conservazione dei documenti.

Afol si avvale del servizio di conservazione digitale a norma, erogato da DGroove Srl, conservatore accreditato presso ANORC, e ne adotta il Manuale di conservazione (Protocollo generale AFOLMB\I\0005575\19-07-2017).

Il Manuale di conservazione illustra l'organizzazione del sistema di conservazione, individua i soggetti coinvolti e i ruoli da essi svolti, descrive il processo di conservazione, le architetture e le infrastrutture utilizzate, le modalità di accesso ai documenti e le misure di sicurezza. Il responsabile della conservazione delega formalmente la trattazione del processo di conservazione digitale al conservatore accreditato e vigila periodicamente sullo svolgimento dell'attività.

I documenti informatici, i fascicoli informatici e le aggregazioni documentali informatiche sono versati nel sistema di conservazione, corredati dai metadati previsti dal DPCM 3/12/2013 Regole tecniche in materia di sistema di conservazione e descritti nel Manuale di conservazione, in modo non modificabile. I formati dei documenti, destinati alla conservazione, sono i formati previsti per la conservazione nell'allegato della normativa vigente in materia (DPCM 3/12/2013).

In caso di migrazione dei documenti informatici, la corrispondenza fra il formato originale e quello migrato è garantita dal responsabile della conservazione.

#### *CENSIMENTO DI DEPOSITI DOCUMENTARI, BANCHE DATI E APPLICATIVI DI GESTIONE DOCUMENTALE*

Ogni anno il responsabile del Servizio per la gestione documentale provvede a effettuare il censimento dei depositi documentari, dei registri particolari, delle banche dati e degli applicativi di gestione documentale in uso, per programmare i versamenti dei documenti informatici nel sistema di conservazione e per revisionare, di concerto con il responsabile dei sistemi informativi e l'erogatore dei servizi (DGroove).

#### *MEMORIZZAZIONE E SALVATAGGIO DEI DATI E DEI DOCUMENTI INFORMATICI*

I dati e i documenti informatici sono memorizzati nel sistema di gestione documentale al termine delle operazioni di registrazione.

Il sistema di gestione documentale e il protocollo informatico sono condotti in modalità ASP (Application service provider), che consente ad Afol di usufruire dei servizi messi a disposizione dall'applicativo ed erogati da DGroove, tramite i sistemi presenti presso il Datacenter specificato nel manuale di conservazione.

#### *PACCHETTI DI VERSAMENTO*

Il responsabile della gestione documentale assicura la trasmissione del contenuto del pacchetto di versamento al sistema di conservazione, secondo le modalità operative definite nel Manuale di conservazione

Il responsabile della conservazione fornisce il rapporto di versamento relativo ai pacchetti di versamento generato dal sistema di conservazione, secondo le modalità descritte nel Manuale di conservazione.

#### *CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI CARTACEI*

L'Archivio corrente cartaceo è conservato presso le sedi e Uffici di Afol. Parte dell'archivio storico conservato presso la sede di SIGEAR (servizi archivistici).

#### *TRASFERIMENTO DELLE UNITÀ ARCHIVISTICHE CARTACEE NEGLI ARCHIVI DI DEPOSITO*

Gli uffici individuano i fascicoli relativi a pratiche e procedimenti conclusi, o comunque non più necessari allo svolgimento delle attività correnti, di norma con cadenza periodica, dandone comunicazione al responsabile del Servizio per la gestione documentale, e provvedendo al loro trasferimento all'archivio di deposito previa compilazione del relativo elenco. Il trasferimento è effettuato rispettando l'organizzazione dei fascicoli e delle serie nell'archivio corrente.

I fascicoli informatici, mediante specifiche funzionalità di sistema, vengono trasferiti nel sistema di conservazione adottato. Delle operazioni di trasferimento è lasciata traccia documentale.

Prima di effettuare il trasferimento dei fascicoli chiusi, il responsabile di procedimento verifica:

- a) l'effettiva conclusione della pratica;
- b) la trascrizione dell'esaurimento della pratica nel repertorio dei fascicoli, gestito tramite il sistema di protocollo informatico;
- c) il corretto aggiornamento della data di chiusura sulla camicia del fascicolo cartaceo;
- d) lo sfoltoimento di eventuali copie e fotocopie di documentazione possibile di macero, al fine di garantire la presenza di tutti e soli documenti pertinenti alla pratica.

La gestione dell'archivio di deposito, la consultazione e il prelevamento dei documenti dallo stesso, l'archiviazione e la custodia dei documenti contenenti dati personali avvengono in conformità alla normativa vigente.

## **ACCESSO A DATI, INFORMAZIONI E DOCUMENTI - PUBBLICITÀ LEGALE E TRASPARENZA AMMINISTRATIVA**

### ***ACCESSIBILITÀ DA PARTE DEGLI UTENTI APPARTENENTI ALL'AMMINISTRAZIONE***

La sicurezza e la riservatezza delle registrazioni di protocollo e dei documenti informatici e il controllo degli accessi al sistema sono garantiti attraverso l'uso di profili e password, o altre tecniche e dispositivi di autenticazione sicura.

Sulla base della struttura organizzativa e funzionale di Afol, il responsabile della gestione documentale attribuisce i livelli di autorizzazione (consultazione, inserimento, cancellazione e modifica delle informazioni), come descritto nel Piano per la sicurezza dei documenti informatici.

Per quanto riguarda i documenti riservati e la relativa possibilità di accesso, consultazione e riproduzione, si rimanda alla normativa in vigore (Europea e nazionale), ai provvedimenti deliberati dal Garante per la protezione dei dati personali e all'Elenco dei procedimenti amministrativi.

### ***ACCESSO ESTERNO***

L'accesso al sistema informatico da parte di utenti esterni può avvenire nei casi di procedimenti amministrativi con credenziali di accesso rilasciate da Afol.

Come previsto dal D.Lgs. 33/2013, è garantito a tutti i cittadini, mediante l'istituzione dell'Accesso civico, l'accesso e la libera consultazione a tutti gli atti dell'Ente per i quali è prevista la pubblicazione. Sul sito istituzionale è consultabile l'apposita sezione "Amministrazione Trasparente", a cui il cittadino ha libero accesso e nella quale sono disponibili informazioni integre e conformi all'originale, secondo quanto previsto dalla normativa e come specificato nel Programma triennale per la trasparenza e l'integrità adottato da Afol.

I documenti, le informazioni e i dati oggetto di pubblicazione obbligatoria sono, quando possibile, pubblicati in formato aperto.

## APPROVAZIONE, REVISIONE E PUBBLICAZIONE

### *APPROVAZIONE*

Il presente manuale è adottato con Determina del Direttore Generale, su proposta del direttore responsabile del Servizio per la gestione documentale.

### *REVISIONE*

Il presente manuale è rivisto, ordinariamente, ogni due\tre anni su iniziativa del responsabile della gestione documentale. La modifica o l'aggiornamento di uno o tutti i documenti a cui fa riferimento il presente manuale, non comporta la revisione del manuale stesso. Qualora se ne presenti la necessità, si potrà procedere a revisione o integrazione del manuale anche prima della scadenza prevista.

### *PUBBLICAZIONE E DIVULGAZIONE*

Il Manuale di gestione è reso pubblico tramite:

- la sua diffusione sul sito Internet istituzionale di Afol nella sezione Amministrazione Trasparente
- la pubblicazione nei provvedimenti online unitamente agli atti di adozione e revisione

### *RIFERIMENTI*

Il presente documento fa riferimento ai seguenti piani adottati da Afol e consultabili nella sezione "Atti Generali" dell'Amministrazione Trasparente del sito istituzionale.

- Manuale della Conservazione Digitale del 19/07/2017, Prot. 5575/2017
- Piano per la sicurezza dei documenti informatici rev 1.
- Piano della continuità operativa e Disaster Recovery rev1.