

ARPA PIEMONTE
Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale



**Manuale di Gestione del protocollo informatico, dei documenti e dell'archivio
di ARPA Piemonte**

Area Organizzativa Omogenea ARPA

Dipartimento Affari Amministrativi e personale
Ufficio Affari generali e legali
Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi

Dicembre 2020

INDICE

	Pag.
1. AMBITO DI APPLICAZIONE E DESTINATARI	6
2. PRINCIPALI NORME DI RIFERIMENTO E ACRONIMI UTILIZZATI	6
3. AREA ORGANIZZATIVA OMOGENEA	8
3.1. Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi	9
3.2. Il Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi (Responsabile della gestione documentale)	10
4. UNICITÀ DEL PROTOCOLLO INFORMATICO E MODELLO ORGANIZZATIVO ADOTTATO	10
4.1. Il Registro di protocollo	12
4.2. Strumenti archivistici di supporto	12
4.3. Tutela dei dati personali	13
4.4. Posta elettronica istituzionale	13
4.5. Firma digitale	15
4.6. Dematerializzazione dei procedimenti amministrativi di ARPA Piemonte	15
4.7. Formazione	15
5. PIANO DI SICUREZZA INFORMATICA DEL GESTORE DOCUMENTALE	16
5.1. La gestione della sicurezza degli accessi al sistema	16
<i>5.1.1. Creazione dell'utenza</i>	16-17
<i>5.1.2. Ciclo di vita utenze con ampi privilegi</i>	
<i>5.1.3. Gestione di username e password</i>	
<i>5.1.4. Revisione dei privilegi di accesso</i>	
5.2. La gestione della sicurezza dei documenti	17
5.2.1. Tracciamento delle attività di gestione dei documenti	17-18
5.2.2. Immodificabilità dei formati accettati	
5.2.3. Documenti firmati digitalmente e documenti privi di firma digitale	
5.3. La gestione della sicurezza applicativa	18
<i>5.3.1. Livelli di visibilità</i>	18--20
<i>5.3.2. Profilazione</i>	

5.3.3. Controllo degli accessi (ACL – Access Control List)	
5.3.4. Abilitazioni per l'accesso al Protocollo	
5.3.5. Abilitazioni per l'accesso allo Smistamento	
5.3.6. Abilitazioni per l'accesso all'Archivio	
5.3.6.1. accesso ai fascicoli temporanei	
5.3.6.2. accesso alle strutture aggregative	
5.3.6.3. accesso ai documenti.	
5.3.6.4. accesso alle tipologie di serie	
5.3.7. Inviti	20
6. MODALITÀ DI UTILIZZO DEGLI STRUMENTI INFORMATICI PER LA FORMAZIONE E LO SCAMBIO DI DOCUMENTI INFORMATICI	20
6.1. Formazione dei documenti informatici	21
6.1.1. Aspetti operativi	22-25-
6.1.2. Garanzie fornite dalle risorse strumentali e dalla procedure adottate	
6.1.3. Originali digitali firmati	
6.1.4. Il documento analogico	
6.1.5. Rappresentazione digitale di originali analogici	
6.2. Scambio dei documenti a mezzo della posta elettronica certificata	25
7. FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI	26
7.1. Generalità	26
7.2. Flusso dei documenti in entrata	26
7.2.1. Sorgente esterna dei documenti	26-30
7.2.2. Ricezione dei documenti informatici sulle caselle pec istituzionali o sulle caselle di posta elettronica ordinaria	
7.2.3. Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili	
7.2.4. Ricezione di documenti cartacei a mezzo posta convenzionale	
7.2.5. Errata ricezione di documenti cartacei o digitali	
7.2.6. Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti su supporto cartaceo	
7.2.7 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici	
7.3. Flusso dei documenti in uscita	30
7.3.1. Sorgente interna dei documenti	30-32
7.3.2. Trasmissione dei documenti cartacei a mezzo servizio postale	
7.3.3. Predisposizione verifica, sottoscrizione e registrazione dei documenti in uscita	
7.3.4. Trasmissione dei documenti informatici	
7.3.5. Inserimento delle ricevute di nel fascicolo	
7.4. Lo scambio interno di documenti	33
7.4.1. Documenti interni formali	33
7.4.2. Documenti e comunicazioni interne informali	
8. LA REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO	34
8.1. Attività di protocollazione dei documenti	34

8.1.1. Informazioni minime obbligatorie associate alla registrazione di protocollo	36-37
8.1.2. Informazioni facoltative associabili alle registrazioni di protocollo	
8.2. Segnatura di protocollo dei documenti informatici e analogici	37
8.3. Documenti soggetti a registrazione obbligatoria e documenti esclusi	38
8.4. Annullamento di una registrazione di protocollo	39
8.5. Livello di riservatezza	39
9. IL PROCESSO DI SMISTAMENTO DEI DOCUMENTI	40
9.1. Smistamento, presa in carico e classificazione	40
9.2. Processo di assegnazione dei documenti	42
10. L'ARCHIVIO: SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE E PIANO DI CONSERVAZIONE	43
10.1. Archivio corrente, di deposito e storico della documentazione	43
10.2. Protezione e conservazione degli archivi pubblici	44
10.3. Organizzazione degli archivi pubblici	45
10.3.1. Classificazione dei documenti	46
10.4. Il Gestore Documentale e le cartelle di rete	48
10.5. Unicità e completezza dell'archivio	48
10.6. Piano di conservazione	49
10.6.1. Conservazione dei documenti informatici e cartacei nell'archivio corrente	49
10.7. Consultazione e movimentazione dell'archivio corrente, di deposito e storico	50
11. IL REGISTRO DI PROTOCOLLO	51
11.1. Produzione e invio in conservazione del Registro giornaliero di protocollo	51
11.2. Registri annuali di protocollo	52
11.3. Il Registro di emergenza	52
12. APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE, REGOLE TRANSITORIE E FINALI	53
12.1. Aggiornamenti	53
12.2. Regolamenti abrogati	53

12.3. Cogenza del presente manuale	53
12.4. Pubblicità del presente manuale	53
12.5. Operatività del presente manuale	53

ALLEGATI

- 1) Elenco registri**
- 2) Elenco caselle di posta certificata**
- 3) Istruzioni per l'utilizzo della pec**
- 4) Elenco profili**
- 5.1) Indicazioni per la fascicolazione documentazione amministrativa**
- 5.2) Indicazioni per la fascicolazione documentazione tecnica**
- 6) Istruzioni per l'utilizzo della firma digitale e gestione dei documenti firmati digitalmente**
- 7) Titolario di classificazione**
- 8) Piano di conservazione integrato con il Titolario**
- 9) Manuale di conservazione**
- 10) Raccomandazioni di A.U.R.O.R.A.**
- 11) Formati utilizzati**
- 12) Procedura in caso di Data Breach**
- 13) Definizioni**

1. AMBITO DI APPLICAZIONE E DESTINATARI

Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013 concernente le "Regole tecniche per il protocollo informatico", articolo 3, comma 1, lettera d), prevede l'adozione del manuale di gestione per tutte le amministrazioni di cui all'articolo 2, comma 2, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, Codice dell'Amministrazione Digitale.

Il manuale di gestione, disciplinato dal successivo art. 5, comma 1, "descrive il sistema di gestione anche ai fini della conservazione, dei documenti informatici e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi".

In questo ambito è previsto che ogni amministrazione pubblica individui una o più Aree Organizzative Omogenee e che nomini per ciascuna un responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, ai sensi dell'articolo 50 del Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa (Decreto del Presidente della Repubblica n. 445 del 28 dicembre 2000).

Il presente Manuale di gestione descrive il sistema di gestione documentale a partire dalla *ricezione, formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e conservazione dei documenti oltre che la gestione dei flussi documentali e dei procedimenti di ARPA Piemonte*, individua per ogni operazione gli strumenti operativi e i responsabili illustrando le funzionalità disponibili per gli addetti al servizio e per i soggetti esterni che a diverso titolo interagiscono con l'amministrazione.

Esso è destinato alla più ampia diffusione interna ed esterna, si rivolge infatti non solo agli operatori di protocollo, ma, in generale, a tutti i dipendenti e ai soggetti esterni che si relazionano con l'amministrazione.

2. PRINCIPALI NORME DI RIFERIMENTO E ACRONIMI UTILIZZATI

Ai fini del presente manuale si intende per:

Amministrazione, l'Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale del Piemonte ARPA Piemonte

Testo Unico o T.U.D.A., il Decreto del Presidente della Repubblica 20 dicembre 2000, n. 445 - Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa;

Codice di beni culturali e del paesaggio, D.Lgs. 42 del 22.01.2004 e s.m.i.

Codice o C.A.D., il Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i. Codice dell'amministrazione digitale.

Linee Guida, Agenzia per l'Italia Digitale (AgID), "**Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici**" pubblicate sul sito AgID in data 10/09/2020, entrate in vigore il giorno successivo e la cui applicazione è prevista dal 07/06/2021, finalizzate a:

- a) aggiornare le regole tecniche in base all'art. 71 del Codice dell'amministrazione digitale, concernenti la formazione, protocollazione, gestione e conservazione dei documenti informatici;
- b) incorporare in un'unica linea guida le regole tecniche e le circolari in materia, addivenendo ad

un "unicum" normativo che disciplini gli ambiti sopracitati, nel rispetto della disciplina in materia di Beni culturali.

Regole tecniche protocollo informatico, il DPCM 3 dicembre 2013 concernente le "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."; vigente fino al 7 giugno 2021 data in cui si darà applicazione alle Nuove linee guida. Resteranno comunque vigenti i **seguenti articoli**

art. 2 c. 1 Oggetto e ambito di applicazione

art. 6 Funzionalità

art. 9 Formato della Segnatura di Protocollo

art. 18 commi 1 e 5 Modalità di registrazione dei documenti informatici

art. 20 segnatura di protocollo dei documenti trasmessi

art. 21 Informazioni da includere nella segnatura

Regole tecniche conservazione, il DPCM 3 dicembre 2013 concernente le "Regole tecniche in materia di sistema di conservazione ai sensi degli articoli 20 commi 3 e 5bis, 23 ter, comma 4, 43, commi 1 e 3, 44, 44 bis e 71, comma 1, del Codice dell'Amministrazione Digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005"; *vigente fino al 7 giugno 2021 data in cui si darà applicazione alle nuove Linee Guida.*

Regole tecniche documento informatico, il DPCM 13/11/2014 concernente le "Regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni ai sensi degli articoli 20, 22, 23 -bis , 23 -ter , 40, comma 1, 41, e 71, comma 1, del C.A.D."; *vigente fino al 7 giugno 2021 data in cui si darà applicazione alle nuove Linee Guida.*

AOO, Area Organizzativa Omogenea, un insieme di funzioni e di strutture individuate dall'Amministrazione che opera su tematiche omogenee e che presenta esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato;

RSP, il Responsabile del "Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi";

Servizio, il "Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi".

Ag.I.D.", Agenzia per l'Italia Digitale (ex DigitPA), agenzia tecnica della Presidenza del Consiglio che ha il compito di garantire la realizzazione degli obiettivi dell'Agenda digitale italiana.

Indice IPA, Indice degli indirizzi della Pubblica Amministrazione

P.E.C., il servizio di Posta Elettronica Certificata, così come disciplinato dal DPR 11 febbraio 2005, n. 68 e dalle successive regole da esso previste.

"Posta elettronica istituzionale", la casella di P.E.O. o P.E.C. individuate come punto di accesso dei documenti amministrativi informatici trasmessi per via telematica da e verso ARPA Piemonte;

Responsabile della conservazione dei documenti informatici, soggetto responsabile dell'insieme delle attività elencate nell'articolo 4.5 delle Linee Guida e art. 44 comma 1 quater del CAD

Responsabile per la Transizione al Digitale (RTD), ha tra le principali funzioni quella di garantire operativamente la trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione,

coordinandola nello sviluppo dei servizi pubblici digitali e nell'adozione di modelli di relazione trasparenti e aperti con i cittadini.

DPO, Data protection officer ovvero il Responsabile protezione dati

DOQUI ACTA il sistema informatico di protocollo e di gestione documentale, applicativo realizzato da CSI Piemonte e utilizzato da ARPA Piemonte per implementare il servizio di protocollo informatico e di gestione documentale. La descrizione delle funzionalità dell'applicativo è consultabile, insieme ai manuali operativi, in Intranet, nonché all'interno del medesimo applicativo.

SC, Struttura Complessa o l'Unità Organizzativa di Riferimento, cioè un insieme di uffici che, per tipologia di mandato istituzionale e di competenza, di funzione amministrativa perseguita, di obiettivi e di attività svolta, presentano esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato e che corrispondono ai Dipartimenti Territoriali e ai Dipartimenti tematici di ARPA Piemonte

SS Struttura Semplice, articolazioni interne delle strutture complesse, rappresentano l'unità organizzativa dirigenziale elementare cui si attribuiscono funzioni che richiedono l'autonomia decisionale necessaria per l'esercizio di funzioni specifiche.

Ufficio Utente, un ufficio dell'AOO che utilizza i servizi messi a disposizione dal servizio di protocollo informatico;

Ufficio Protocollo, rappresenta l'ufficio utente abilitato a svolgere attività di registrazione di protocollo;

Ufficio Protocollo centrale, l'Ufficio Protocollo facente capo alla SS Ufficio Affari generali e legali collocato presso la reception della sede centrale, aperto al pubblico e abilitato ad effettuare registrazioni per tutte le Strutture dell'Agenzia

3. AREA ORGANIZZATIVA OMOGENEA

Arpa Piemonte, con Decreto del Direttore Generale n. 730 del 31/12/2003, si è organizzata in un'unica Area Organizzativa Omogenea a far data dal 01/01/2004 ed ha conseguentemente istituito un unico Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi presso la Struttura Ufficio Affari generali e Assistenza Legale, attualmente Struttura Semplice Ufficio Affari Generali e legali afferente al Dipartimento Affari Amministrativi e Personale.

Secondo la codifica rilasciata dall'indice IPA, per le finalità di cui all'art. 57-bis del C.A.D., l'Agenzia è univocamente identificata con il codice **Arpa_to**

L'Agenzia comunica tempestivamente all'indice IPA ogni modifica delle proprie credenziali di riferimento, nonché la data dalla quale la modifica sarà operativa, in modo da garantire l'affidabilità delle informazioni che la riguardano.

All'interno dell'A.O.O. le competenze per la trattazione di affari o procedimenti amministrativi sono state ripartite fra le diverse SC e SS come da Regolamento di organizzazione approvato con decreto del Direttore Generale n. 66 del 23 luglio 2020 e dalle declaratorie approvate con decreto del Direttore Generale n. 80 del 12 dicembre 2017.

Le Strutture complesse e semplici sono un insieme di risorse umane e strumentali aventi al loro interno competenze omogenee. I dipendenti della struttura, nell'ambito delle competenze ad

essa assegnate, hanno la responsabilità della corretta gestione dei documenti e/o trattazione dei procedimenti tecnico/amministrativi alla luce di quanto disposto dal presente manuale.

Ai fini della gestione del protocollo informatico e della presa in carico di documenti e fascicoli d'archivio, le Strutture complesse e semplici sono quelle individuate nell'organigramma vigente pubblicato sul sito internet istituzionale.

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

Il Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi fa capo e si avvale del personale del nucleo operativo Affari Generali dell'Ufficio Affari generali e legali Struttura semplice del Dipartimento Affari Amministrativi e Personale.

L'Ufficio ha valenza interna, come supporto all'attività amministrativa, ed è punto di riferimento per l'URP in caso di richieste di accesso ai documenti per fini amministrativi o per fini storici, In caso di richieste di accesso ai documenti per fini di ricerca interverrà la Struttura competente in materia.

E' compito del servizio (*art. 61, comma 3, del T.U.D.A. e Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici d'ora innanzi Linee Guida*):

- predisporre lo schema del manuale di gestione dei documenti con la descrizione dei criteri e delle modalità di revisione del medesimo;
- predisporre il Piano di conservazione della documentazione in quanto allegato del manuale di gestione dei documenti;
- provvedere alla pubblicazione del manuale sul sito istituzionale dell'amministrazione;
- abilitare gli utenti dell'AOO all'utilizzo del Sistema di Protocollo e del gestore documentale attribuendo a ciascuno il livello di autorizzazione e le funzionalità ritenute più appropriate tra quelle disponibili;
- garantire il rispetto delle disposizioni normative durante le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo e durante le operazioni di fascicolazione;
- garantire la corretta produzione e conservazione del registro giornaliero di protocollo;
- garantire il buon funzionamento degli strumenti informatici di gestione dei documenti e dei flussi documentali interfacciandosi con il CSI Piemonte e sollecitando il ripristino del servizio in caso di indisponibilità del medesimo;
- garantire il buon funzionamento degli altri strumenti interni all'AOO e il rispetto delle procedure concernenti le attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali, incluse le funzionalità di accesso dall'esterno e le attività di gestione degli archivi;
- autorizzare le eventuali operazioni di modifica o annullamento delle registrazioni di protocollo;
- vigilare sull'osservanza delle disposizioni delle norme vigenti e del presente manuale da parte del personale autorizzato e degli incaricati;
- curare l'apertura, l'utilizzo e la chiusura del registro di protocollazione di emergenza con gli strumenti e le funzionalità disponibili nel Sistema di Protocollo;

- per le parti di competenza collaborare con il Servizio Informatico e con il Consorzio produttore del Sistema di Protocollo ai fini della redazione del Piano per la sicurezza informatica e controllare la regolare esecuzione delle procedure di sicurezza;
- coordinare e verificare il rispetto delle procedure adottate nella gestione della documentazione corrente e nel suo versamento agli Archivi di deposito, dare disposizioni relativamente alla compilazione e aggiornamento degli strumenti di corredo utili per la gestione e la consultazione dei fascicoli depositati e sovrintendere alle procedure di selezione e scarto dei documenti degli Archivi di deposito;
- collaborare con il Responsabile della conservazione dei documenti informatici, per le parti di competenza, alla redazione del Manuale di conservazione dei documenti informatici dell'Ente ai sensi delle disposizioni vigenti;
- eseguire controlli a campione periodici sull'operato delle strutture per verificare il regolare utilizzo del registro unico di protocollo e la corretta classificazione dei documenti.

3.2. Il Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico e per la gestione dei flussi documentali e degli archivi (Responsabile della gestione documentale)

Il Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi (RSP) ai sensi dell'art. 61 del TUDA ricopre altresì l'incarico di Responsabile della Gestione documentale ai sensi delle Linee guida cap. 3.1.2. Per i casi di vacanza, assenza o impedimento del RSP, è nominato un Responsabile vicario.

Il Responsabile della gestione documentale è responsabile per l'indirizzo e il coordinamento delle attività di registrazione di protocollo, di organizzazione e di tenuta dei documenti all'interno dell'Agenzia. Con la collaborazione del personale del Servizio redige il Manuale di gestione della documentazione che propone al Direttore del Dipartimento perché lo sottoponga all'approvazione del Direttore Generale mediante decreto.

Ogni Dirigente di struttura complessa è responsabile della corretta registrazione a protocollo dei documenti, cartacei o informatici, pervenuti e inviati, della corretta tenuta dell'archivio di struttura nel rispetto delle indicazioni di cui al presente manuale e del piano di conservazione allegato.

4. UNICITÀ DEL PROTOCOLLO INFORMATICO E MODELLO ORGANIZZATIVO ADOTTATO

Con l'implementazione del sistema di protocollazione unica dei documenti avvenuta in data 01/01/2004 ARPA Piemonte ha eliminato tutti i registri di protocollo di struttura e adottato le misure organizzative e tecniche per il recupero dei dati pregressi (DDG 730 del 31/12/2003).

Rimangono tuttavia in vita e/o sono stati da allora istituiti altri sistemi di registrazione interna dei documenti alternativi o aggiuntivi al protocollo informatico relativi a particolari tipologie documentali quali ad esempio i registri dei referti di laboratorio, i registri degli esposti, il registro delle domande di accesso, i registri dei verbali degli Ufficiali di Polizia giudiziaria oltre ai registri degli atti amministrativi (Decreti e determinazioni) registri IVA delle Fatture, registri dei mandati ecc. il cui elenco è riportato nell'Allegato 1.

A far data dal 01/01/2014 è stato adottato un nuovo sistema di protocollo informatico e gestione documentale denominato DOQUI ACTA, fornito dal Consorzio per il Sistema Informativo della

Regione Piemonte (CSI Piemonte) formato da tre moduli logicamente separati, che consentono la registrazione, l'assegnazione (smistamento) e l'archiviazione (fascicolazione) della documentazione.

La numerazione delle registrazioni di protocollo è unica e progressiva, senza distinzione fra documenti "ricevuti", "spediti" e "interni": si chiude al 31 dicembre di ciascun anno solare e ricomincia il 1° gennaio dell'anno successivo.

Il numero di protocollo è costituito da almeno 7 cifre numeriche ai sensi dell'art. 57 del T.U.D.A. Esso individua un unico documento e, pertanto, ogni documento reca un numero univoco di protocollo.

Non è consentita la protocollazione di un documento già protocollato.

Non è consentita l'identificazione dei documenti mediante l'assegnazione manuale di numeri di protocollo che il sistema informatico ha già attribuito ad altri documenti anche se questi documenti sono strettamente correlati tra loro.

Per la gestione dei documenti è adottato un modello organizzativo che prevede la partecipazione attiva di più soggetti ed uffici utente, ognuno dei quali svolge soltanto le operazioni di propria competenza secondo il seguente schema:

- x Tutte le Strutture Complesse dispongono di un Ufficio Protocollo autorizzato alla registrazione della corrispondenza in uscita e interna della SC e delle SS afferenti.
- x Alcune Strutture Complesse tra cui i Dipartimenti Territoriali e i Dipartimenti Tematici sono altresì autorizzate anche alla registrazione della corrispondenza in arrivo.
- x Il Protocollo centrale afferente all'Ufficio Affari generali e legali è incaricato della registrazione della corrispondenza in arrivo per i seguenti Dipartimenti:
Dipartimento Affari Amministrativi e personale
Dipartimento Patrimonio e Contabilità
Dipartimento Coordinamento servizi ICT e promozione ambientale
- x La corrispondenza cartacea nominativamente indirizzata al Direttore Generale viene consegnata chiusa alla segreteria di Direzione e registrata in arrivo da quest'ultima che registra anche la corrispondenza ricevuta dalla casella PEC intestata alla Direzione.

Gli uffici protocollo delle strutture in genere sono organizzati in modo da ripartire il carico di lavoro tra addetti al protocollo incaricati delle registrazioni in partenza, spesso incaricati anche di altri compiti di segreteria, e addetti alle registrazioni in arrivo.

Il Protocollo centrale in caso di necessità può essere coinvolto anche nella registrazione di documenti in partenza.

La corrispondenza pervenuta via PEC viene registrata in arrivo dalla struttura titolare della casella PEC ricevente. Nel caso in cui destinataria del messaggio sia una struttura diversa da quella ricevente il messaggio viene protocollato da quest'ultima e prontamente 'smistato' sul gestore documentale alla struttura interna destinataria del messaggio.

L'addetto alla protocollazione è autorizzato al trattamento dei dati personali in qualità di incaricato e, se abilitato, è autorizzato al trattamento dei dati sensibili.

I profili corrispondenti alle diverse abilitazioni ad utilizzare le funzionalità del Sistema di protocollo sono descritti nell'allegato 4 del presente Manuale.

Ogni operazione compiuta sull'applicativo di protocollo e gestore documentale, dalla visualizzazione, alla registrazione, allo smistamento ed alle eventuali modifiche, fino all'annullamento, viene puntualmente registrata nella "storia" del protocollo. Tali informazioni restano indissolubilmente legate alla scheda della registrazione interessata e non possono essere cancellate, conservando permanentemente in memoria i motivi, la data, l'ora e l'autore degli interventi.

A norma dell'art. 53, comma 5, del T.U.D.A., sono possibili registrazioni particolari per alcune tipologie di documenti il cui elenco è indicato all'Allegato 1.

4.1. Il Registro di protocollo

L'insieme delle registrazioni effettuate nel Sistema di protocollo informatico 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 nei confronti dei terzi.

Il sistema di protocollo adottato da ARPA Piemonte è completamente informatizzato e rispondente ai requisiti previsti dalla normativa vigente al momento dell'adozione del presente manuale e in corso di adeguamento da parte di CSI Piemonte alle *Linee Guida* sulla formazione, gestione e conservazione dei *documenti informatici*"

Il registro di protocollo è soggetto alle forme di pubblicità e di tutela di situazioni giuridicamente rilevanti previste dalla normativa vigente. Esso si configura come atto pubblico di fede privilegiata fino a querela di falso, quindi il dipendente che opera sul Sistema di Protocollo assume la qualità di pubblico ufficiale.

L'addetto alla protocollazione è responsabile esclusivamente della veridicità e dell'univocità degli elementi registrati nel Sistema di Protocollo. Esula dai suoi compiti qualsiasi valutazione circa il contenuto del documento registrato che è riservata esclusivamente al firmatario del documento.

Al fine di assicurare l'immodificabilità dei dati e dei documenti soggetti a protocollo nonché di dare validità nel tempo ai documenti firmati digitalmente, il Sistema di Protocollo appone al documento protocollato un riferimento temporale di cui assicura l'esattezza mediante l'acquisizione periodica del tempo ufficiale di rete direttamente dall'I.N.RI.M., Istituto Nazionale di Ricerca Metrologica.

Nell'ambito del servizio di gestione informatica del protocollo, sempre al fine di garantire la non modificabilità delle operazioni di registrazione, al termine della giornata lavorativa, il contenuto del registro informatico giornaliero di protocollo, viene inviato in conservazione presso un conservatore accreditato con pacchetti di versamento creati automaticamente dall'applicativo (Cfr. Allegato 9 Manuale di conservazione).

4.2. Strumenti archivistici di supporto

Con l'entrata in funzione del protocollo unico e soprattutto con il passaggio ad un Sistema integrato di protocollo informatico e gestione documentale dal 2014 sono stati adottati i seguenti strumenti per la gestione archivistica:

a) Titolario di Classificazione (Allegato n. 7): è un sistema precostituito di partizioni astratte, gerarchicamente ordinate dal generale al particolare secondo una struttura ad albero rovesciato, fissate sulla base dell'analisi delle funzioni dell'Ente. Ad esse deve ricondursi la molteplicità dei documenti prodotti o ricevuti per organizzarne la sedimentazione ordinata. Tale strumento permette di raggruppare in maniera omogenea e coerente tutta la documentazione riferentesi ai

medesimi affari o ai medesimi procedimenti, determinando per ogni documento il vincolo archivistico con gli altri documenti connessi. Il modulo di gestione contenuti (archivio) del gestore documentale è organizzato in base al Titolare dell'Ente.

b) Piano di Conservazione (Allegato n. 8): integrato col Titolare di Classificazione, stabilisce i tempi di conservazione dei documenti nella loro gestione corrente e di deposito. Esso individua, per ogni voce di Titolare, la documentazione destinata alla conservazione permanente e quella da conservare per un periodo limitato, al termine del quale è avviata allo scarto;

Approvando il presente manuale, si adottano inoltre le raccomandazioni di A.U.R.O.R.A. – “Amministrazioni Unite per la Redazione degli Oggetti e delle RegISTRAZIONI Anagrafiche nel protocollo informatico (Allegato n. 10): in tale documento sono racchiuse le linee guida per la descrizione del corrispondente (mittente e/o destinatario) e la redazione dell'oggetto nelle registrazioni di protocollo informatico.

4.3. Tutela dei dati personali

Arpa Piemonte, titolare dei dati di protocollo e dei dati personali, comuni, particolari (sensibili) e/o giudiziari, contenuti nella documentazione amministrativa di propria competenza, ottempera alla normativa in materia di tutela dei dati personali in applicazione di quanto previsto dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196 e s.m.i. e dal Regolamento Europeo (GDPR) 679/2016.

L'informativa sulla protezione dei dati personali ai sensi dell'art. 13 del Regolamento europeo (GDPR) 679/2016 in materia di tutela della privacy viene resa agli utenti mediante la pubblicazione delle relative informazioni alla pagina del sito Internet dell'Agenzia raggiungibile al seguente link <https://www.arpa.piemonte.it/privacy>

Le eventuali violazioni al sistema devono essere gestite con la procedura di cui all'Allegato 12 – Procedura in caso di Data Breach.

Segreto d'ufficio

Gli utenti del sistema di protocollo informatico e gestore documentale non possono duplicare con qualsiasi mezzo o cedere a terzi, a qualsiasi titolo, informazioni, anche in forma sintetica o per estratto, dell'esistenza o del contenuto della corrispondenza, delle comunicazioni o dei messaggi ricevuti o trasmessi con qualsiasi modalità, salvo che si tratti di informazioni che, per loro natura o per espressa indicazione del/della mittente, sono destinate ad essere rese pubbliche.

A tale proposito si ricorda che il segreto d'ufficio è il dovere, imposto agli impiegati pubblici, di

- non comunicare
- all'esterno dell'amministrazione:
- notizie o informazioni di cui siano venuti a conoscenza nell'esercizio delle loro funzioni, ovvero che riguardino l'attività amministrativa in corso di svolgimento o già conclusa.

Vedasi il codice di comportamento dei dipendenti pubblici e il Codice di comportamento dei Dipendenti dell'Agenzia ex art. 54 c. 5 del D.Lgs. 165/2001 adottato con Decreto del Direttore Generale n. 9 del 31/10/2014

4.4. Posta elettronica istituzionale

La posta elettronica ordinaria (P.E.O.) e soprattutto la posta elettronica certificata (P.E.C.) rappresentano gli strumenti di comunicazione e trasmissione preferenziali di documenti, informazioni e dati utilizzati da ARPA Piemonte per il perseguimento dei fini istituzionali e la completa dematerializzazione di procedimenti e documenti di propria competenza.

Il servizio di posta elettronica certificata è strettamente correlato all'Indice della Pubblica Amministrazione (IPA), dove sono pubblicati gli indirizzi istituzionali di posta certificata associati alle AOO (cfr par. 3).

Presso l'Indice IPA e sul sito istituzionale dell'Agenzia, nella sezione "Amministrazione trasparente", alla voce "Organizzazione/Telefoni e posta elettronica", ai sensi del D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33, sono pubblicati gli indirizzi istituzionali di posta elettronica ordinaria e di PEC.

L'indirizzo PEC istituzionale dell'Agenzia è protocollo@pec.arpa.piemonte.it ed è collegato all'Ufficio Protocollo Centrale. Le caselle pec sono integrate con il sistema di protocollo informatico.

Le caselle istituzionali costituiscono l'indirizzo virtuale dell'A.O.O. e di tutti gli uffici che ad essa fanno riferimento: esse, da utilizzarsi di norma mediante l'integrazione con il sistema di protocollo, costituiscono lo strumento privilegiato per la trasmissione e la ricezione dei documenti in quanto rilasciano una ricevuta di invio e di consegna avente valore probatorio; inoltre l'integrazione con il sistema di protocollo permette la conservazione nel tempo di tali ricevute e garantisce l'avvenuta archiviazione sul gestore documentale della documentazione inviata.

L'utilizzo della PEC, mediante integrazione con il sistema di protocollo, è obbligatorio nel caso di comunicazioni formali e di documenti aventi rilevanza giuridica.

E' consentito ricorrere al servizio postale solo nel caso in cui il destinatario non sia dotato di casella pec.

Al fine di consentire un più agevole e veloce scambio di comunicazioni interne ed esterne, ARPA Piemonte assegna a ciascun dipendente, al momento dell'assunzione, una casella di posta elettronica c.d. "individuale" o nominativa e ad ogni Struttura una casella di posta elettronica c.d. "di struttura".

Le caselle di posta dei dipendenti, così come quelle riferite alle Strutture organizzative, costituiscono uno strumento di lavoro dinamico per lo scambio di informazioni, comunicazioni informali e documenti, sia all'interno dell'A.O.O., sia nei confronti delle altre pubbliche amministrazioni.

La scelta di utilizzare la posta elettronica ordinaria non implica di per sé che i documenti così ricevuti o spediti non debbano essere registrati a protocollo. E' fatto obbligo di registrare a protocollo i documenti ricevuti o spediti via posta elettronica ordinaria, o il messaggio stesso di posta elettronica, ogni qualvolta questo mezzo di trasmissione venga utilizzato per lo scambio di informazioni o comunicazioni formali, anche interne all'AOO, o per la trasmissione di documenti aventi rilevanza giuridica o comunque di documenti significativi nell'ambito del procedimento seguito. In tal modo, queste comunicazioni potranno essere acquisite in archivio sul gestore documentale implementando il fascicolo del procedimento.

La trasmissione e la ricezione del documento informatico ai fini del procedimento sono disciplinate dal T.U.D.A. e dal C.A.D.: in particolare, ai sensi dell'art. 40-bis del C.A.D., le comunicazioni che pervengono o sono inviate dalle caselle di posta elettronica di cui agli artt. 47, comma 1 (comunicazioni di documenti tra amministrazioni) e 3 (comunicazioni tra l'amministrazione e i dipendenti), 54 comma 2-ter (qualsiasi richiesta dei cittadini ai sensi del C.A.D.), 57-bis comma 1 del C.A.D., nonché le istanze e dichiarazioni di cui all'art.65 del C.A.D., formano obbligatoriamente oggetto di registrazione di protocollo (Cfr. 8.3).

Al fine di garantire la riservatezza dei dati sensibili o giudiziari (c.d. particolari) di cui all'art. 4, comma 1, lettere d) ed e), del D.Lgs. 30/06/2003, n. 196 (Codice della Privacy), i documenti informatici trasmessi ad altre pubbliche amministrazioni per via telematica possono contenere soltanto le informazioni relative a stati, fatti e qualità personali previste da legge o da regolamento

e indispensabili per il perseguimento delle finalità per le quali dette informazioni devono essere acquisite.

Le caselle di PEC istituzionali sono intestate ai dirigenti responsabili delle rispettive strutture. Il dirigente intestatario ha facoltà di abilitare i collaboratori e gli addetti al protocollo ad accedere alle caselle PEC di struttura sia in consultazione, sia al fine della registrazione dei documenti ricevuti per il tramite del sistema di protocollo. **Di norma la trasmissione via pec di documenti registrati avviene per il tramite del sistema di protocollo.**

La gestione tecnica delle caselle di posta ordinaria e di posta elettronica certificata è affidata alla SS Informatica, infrastrutture tecnico scientifiche e sviluppo tecnologico del Dipartimento Sviluppo e coordinamento servizi, ICT e promozione ambientale.

4.5. Firma digitale

Per l'espletamento delle attività istituzionali l'Amministrazione fornisce la firma digitale o elettronica qualificata ai soggetti da essa delegati a rappresentarla. Con il documento riportato all'Allegato 6 sono state fornite le necessarie istruzioni per l'utilizzo dei certificati di firma e la gestione dei documenti firmati sul Sistema di protocollo informatico e gestore documentale.

4.6. Dematerializzazione dei procedimenti amministrativi di ARPA Piemonte

ARPA Piemonte ha procedure tali da consentire, in coerenza con le disposizioni normative e regolamentari in materia, che siano prodotti, gestiti, inviati e conservati solo documenti informatici. È prevista la riproduzione su carta degli originali informatici firmati e protocollati solo nel caso in cui il/la destinatario/destinataria non sia nelle condizioni di ricevere e visualizzare i documenti informatici.

Gli eventuali documenti cartacei ricevuti, dopo la registrazione e segnatura di protocollo, sono sottoposti al processo di scansione per la loro dematerializzazione e fascicolazione sul gestore documentale, benché ne venga conservato l'originale cartaceo.

La regola fondamentale, finalizzata al raggiungimento della totale dematerializzazione ed al risparmio di una risorsa costosa, anche in termini di impatto ambientale, quale la carta, è che le strutture di norma non effettuino fotocopia della corrispondenza trattata, sia in ingresso che in uscita.

4.7. Formazione

Nell'ambito dei piani formativi richiesti a tutte le pubbliche amministrazioni e finalizzati alla formazione e valorizzazione del personale, l'Ufficio Amministrazione del personale e formazione di concerto con l'Ufficio Affari generali e legali e con la Struttura informatica ha stabilito e continua a proporre l'erogazione periodica di percorsi formativi specifici sull'utilizzo del sistema di protocollo e gestore documentale, sulla firma digitale, sull'utilizzo degli strumenti archivistici di supporto, e più in generale sul documento informatico nonché sul tema della transizione al digitale, coinvolgendo tutte le figure professionali.

5. PIANO DI SICUREZZA INFORMATICA DEL GESTORE DOCUMENTALE

Il sistema di gestione documentale rispetta la normativa e le regole tecniche vigenti sino alla pubblicazione delle Linee guida: l'adeguamento a queste ultime da parte del Consorzio per il sistema informativo della Regione Piemonte è attualmente in corso.

Il gestore documentale Doqui è risiedente presso la server farm del CSI Piemonte, da questo è erogato agli utenti e mantenuto per tutte le sue componenti e funzionalità fisiche, logiche e applicative.

Per quanto attiene al Piano di sicurezza informatica del gestore documentale, si rimanda pertanto alla politica di sicurezza informatica adottata dal Consorzio.

I dati personali registrati nel log del sistema operativo, del sistema di controllo degli accessi e delle operazioni svolte con il sistema di protocollazione e gestione dei documenti, possono essere consultati previa richiesta al CSI Piemonte e solo in caso di necessità, dal Responsabile del Servizio e/o dal Responsabile della struttura Informatica e dal/dalla titolare dei dati e, ove previsto, dalle forze dell'ordine.

5.1. La gestione della sicurezza degli accessi al sistema

La gestione delle utenze è funzionale a garantire che il processo di gestione dei documenti all'interno del sistema avvenga in sicurezza.

L'accesso al sistema avviene tramite il riconoscimento sicuro dell'utente mediante *username* e *password* ottenuti a seguito della procedura di registrazione su piattaforma facente parte del portale di servizi, gestito da CSI Piemonte e voluto dalla Pubblica amministrazione piemontese, SistemaPiemonte sezione PA. L'accesso avviene previa autenticazione dell'utente sulla intranet aziendale.

5.1.1. Creazione dell'utenza

Le regole per controllare l'assegnazione dei privilegi di accesso al sistema di gestione documentale sono definite come segue:

- sono utilizzati identificativi univoci (imputabili a singolo individuo) per le utenze, in modo tale che l'utente sia responsabile delle proprie azioni; l'utilizzo di utenze tecniche (non direttamente imputabili a singolo individuo) non è consentito; sono previste utenze applicative, nei casi di alimentazione massiva asincrona dell'archivio, accompagnata dall'identificazione della persona fisica responsabile del dato;
- gli ID utente assegnati in passato ad altri utenti non vengono ri-assegnati;
- il profilo attribuito all'utente è tale per cui il livello di accesso fornito è appropriato e coerente al ruolo;
- l'accesso al sistema è fornito solo a conclusione delle procedure di autorizzazione;
- i privilegi dell'utente che abbia cambiato ruolo, posto di lavoro o abbia lasciato l'organizzazione sono rimossi o bloccati;

5.1.2. Ciclo di vita utenze con ampi privilegi

Le utenze con ampi privilegi corrispondenti ai profili di Responsabile Ente o Responsabile AOO o protAOO vengono assegnate su indicazione del Responsabile del Servizio in accordo con la Direzione Tecnica e vengono rivalidate annualmente anche nel caso in cui l'utente assegnatario non abbia cambiato ruolo o struttura.

5.1.3. Gestione di username e password

Una *password* è una stringa di caratteri utilizzata per l'autenticazione e, insieme all'ID utente, permette di dimostrare l'identità dell'utente.

Per garantire la riservatezza della password, i processi di assegnazione e di verifica sono eseguiti secondo le regole seguenti:

- l'utente deve essere informato dei comportamenti da seguire e delle proprie responsabilità nell'utilizzo dei sistemi informatici, ivi incluse le norme per la gestione delle proprie password;
- l'utente deve essere dotato di una password temporanea sicura per il primo accesso, che deve obbligatoriamente essere modificata a seguito del primo log-in;
- l'identità dell'utente che richiede una nuova password (temporanea) deve essere verificata prima dell'assegnazione;
- la comunicazione di una nuova password all'utente richiedente deve essere eseguita adottando metodi adeguati che consentano di mantenere la riservatezza;
- la combinazione di ID utente e password è il metodo più comune per verificare l'identità dell'utente, ed è quello adottato per il Sistema di protocollo e gestore documentale di ARPA Piemonte pur esistendo anche altre tecnologie quali ad esempio la biometria, i *token*, ecc.). Le procedure per la gestione di tali tecnologie alternative, nel caso venissero adottate, devono attenersi alle direttive di cui sopra.

5.1.4. Revisione dei privilegi di accesso

Al fine di mantenere un controllo efficiente ed efficace in materia di accesso alle informazioni ed ai sistemi, è opportuno ricorrere ad un processo formale di verifica periodica dei diritti di accesso e relativi privilegi che devono essere ri-attribuiti dopo ogni cambiamento di ruolo o struttura e cancellati con la cessazione del rapporto di lavoro.

5.2. La gestione della sicurezza dei documenti

5.2.1. Tracciamento delle attività di gestione dei documenti

Il sistema operativo del server è configurato in modo tale da consentire:

- l'accesso esclusivo al server del sistema di gestione documentale da parte di utenti autorizzati;
- la registrazione delle attività rilevanti ai fini della sicurezza svolte da ciascun utente, in modo tale da garantire l'identificabilità dell'utente stesso.

Il sistema di gestione documentale:

- garantisce la disponibilità, la riservatezza e l'integrità dei documenti e del registro di protocollo;
- garantisce la corretta e puntuale registrazione di protocollo dei documenti in entrata, in uscita e interni;
- consente il reperimento delle informazioni riguardanti i documenti registrati;
- garantisce la corretta organizzazione dei documenti nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato.
- garantisce il tracciamento di tutte le operazioni compiute dagli utenti su qualsiasi modulo dell'applicativo (protocollo, smistamento, gestione contenuti e back office) con qualsiasi profilo o collocazione si sia operato.

La traccia risultante serve anche ad individuare, ai fini della trasparenza dell'azione amministrativa e della lotta alla corruzione, i tempi del procedimento amministrativo ed i conseguenti riflessi sotto il profilo della responsabilità, tenendo conto che i termini per il procedimento amministrativo decorrono dalla data di protocollazione ad eccezione dei casi disciplinati da altri regolamenti (es. Accesso civico, Gare)

5.2.2. Immodificabilità dei formati accettati

Per garantire la sicurezza dell'Archivio il sistema di protocollo e gestore documentale accetta esclusivamente formati non modificabili come riportato nell'Allegato 11.

5.2.3. Documenti firmati digitalmente e documenti privi di firma digitale

A ulteriore garanzia della sicurezza dell'archivio non è consentita la cancellazione o sostituzione dei documenti firmati digitalmente. E' invece possibile sostituire un documento scansionato con altro documento scansionato, operazione tracciata dal Sistema.

5.3. La gestione della sicurezza applicativa

La gestione della sicurezza applicativa è definita attraverso delle regole di accesso agli oggetti del sistema che determinano:

- le abilitazioni alle funzionalità di cui possono disporre gli utenti all'interno del sistema;
- le restrizioni agli accessi sugli oggetti condivisi gestiti (fascicoli, serie, ...), in maniera indipendente dalle abilitazioni alle funzionalità.

Gli aspetti che concorrono nella gestione della sicurezza sono:

- livelli di visibilità;
- profilazione degli utenti;
- controllo degli accessi (*ACL* – Access Control List).

5.3.1. Livelli di visibilità

Sono applicati alle informazioni in modo da renderle visibili ed accessibili all'utente opportunamente profilato.

Sono abbinati ai seguenti dati:

- *dati personali*: visibili a qualunque tipo di utente;
- *dati sensibili*: visibili solo ad opportuni utenti profilati autorizzati (= dati particolari ai sensi del GDPR);
- *dati riservati*: visibili solo ad opportuni utenti profilati autorizzati.

La visibilità delle informazioni è gestita inoltre tramite assegnazione specifica a:

- *struttura aggregativa*: limita la visibilità di tutti i suoi contenuti, nonché la visibilità della struttura aggregativa stessa. Il limite di visibilità di una struttura aggregativa si applica anche ai suoi metadati;
- *documento*: limita la visibilità del singolo documento, senza peraltro impedire all'utente l'accesso e la consultazione della struttura aggregativa che lo contiene.

Per quanto riguarda i dati personali, riservati e sensibili, la limitazione della visibilità è indipendente dalla classificazione: un documento con più classificazioni ha sempre la medesima riservatezza.

I livelli di visibilità sono applicati oltre che alla consultazione anche alla ricerca, per cui il risultato di una ricerca rispetta il grado di visibilità associato all'utente che l'ha eseguita e quindi presenta le sole strutture aggregative e i soli documenti che rispettano tale grado di visibilità.

5.3.2. Profilazione

La profilazione è il processo di attribuzione delle funzionalità ad un *profilo*. Ad ogni utente sono associati uno o più profili in base alle attività che deve svolgere in relazione all'*identità* (associazione utente-profilo).

L'associazione tra utente (CHI), collocazione (DOVE CIOE' IN/PER QUALE STRUTTURA E RELATIVO NODO) e profili (CHE COSA DEVE POTER FARE) è detta **identità collocata** e rappresenta il ruolo che l'utente riveste nei suoi ambiti lavorativi.

Ogni identità è collocata in una struttura organizzativa e in un nodo organizzativo dell'Ente definendo il ruolo che l'utente riveste nel suo ambito lavorativo.

Gli utenti possono essere contemporaneamente collocati in più nodi dell'albero organizzativo andando a definire più identità collocate. Le collocazioni, oltre a descrivere la struttura di appartenenza dell'utente, sono fortemente legate alla profilazione; l'utente può rivestire ruoli differenti nell'Ente a seconda di dove è collocato in organigramma (Es. Mario Rossi svolge le mansioni di protocollista nel Nodo operativo di un Dipartimento Territoriale e di archivista per la struttura di Vigilanza del medesimo Dipartimento).

L'elenco dei profili è riportato all'Allegato 4.

5.3.3. Controllo degli accessi (ACL – Access Control List)

Il controllo degli accessi indica se l'utente può applicare una funzionalità ad un certo oggetto del sistema di gestione documentale. La gestione delle abilitazioni degli utenti all'accesso ai contenuti avviene attraverso liste di accesso (ACL), associate ad ogni singola struttura aggregativa. Le ACL specificano quali operazioni fondamentali (lettura, modifica, ecc.) sono possibili e quale gruppo di utenti può compierle. Le ACL sono definite solo sulle strutture aggregative.

5.3.4. Abilitazioni per l'accesso al Protocollo

L'accesso al protocollo avviene in base all'AOO, struttura e nodo in cui è collocato l'addetto e al profilo assegnato.

5.3.5. Abilitazioni per l'accesso al modulo di Smistamento

L'accesso al modulo di smistamento avviene in base all'AOO, struttura e nodo in cui è collocato l'utente.

5.3.6. Abilitazioni per l'accesso all'Archivio

Ad ogni voce di titolare sono associate la "AOO, la Struttura e il Nodo". L'operatività sulla voce è consentita solo ai gruppi di utenti che appartengono alle AOO, alle Strutture e ai Nodi associati alla voce.

5.3.6.1. Accesso ai fascicoli temporanei

I fascicoli temporanei sono strutture aggregative particolari, utilizzate per la "classificazione parziale" dei documenti e per lo smistamento del flusso documentale in ingresso. Il loro accesso è quindi legato solo allo smistamento dei documenti e non a delle specifiche ACL. La creazione e la visibilità sono di competenza degli utenti con ampi privilegi facenti parte del Servizio.

5.3.6.2. Accesso alle strutture aggregative

Le operazioni possibili sulle strutture aggregative, *serie*, *dossier* e *fascicoli*, collegate alle ACL sono:

- *Read* (accesso e lettura della struttura aggregativa);
- *Insert* (creazione della struttura aggregativa e sua alimentazione);
- *Modify* (modifica della struttura aggregativa e azioni di riclassificazione e invito).

Una serie è sempre associata ad una struttura/nodo e, di conseguenza, ad una AOO ed ha una propria ACL.

La creazione delle serie è di competenza esclusiva del Servizio (utenti con profilo RESponsabile di AOO).

5.3.6.3. Accesso ai documenti.

Non è gestito il controllo degli accessi tramite *ACL* a livello di singolo documento.

Quindi la visibilità di un documento dipende dall'identità collocata associata all'utente e dalla *ACL* presente sulla struttura aggregativa che lo contiene.

5.3.6.4. Accesso alle tipologie di serie

Le abilitazioni dipendono dalla tipologia di serie:

- *Serie di fascicoli*: ogni singolo fascicolo presente all'interno della serie ha una struttura responsabile ed un nodo responsabile che possono essere diversi dalla struttura e nodo responsabili della serie (cfr. punto seguente inviti) ed ha una *ACL* popolata alla creazione del fascicolo.
- *Serie tipologiche di documenti*: la serie tipologica di documenti ha una struttura e nodo responsabile ed una *ACL* definita a livello di serie. Il nodo responsabile è uno dei nodi che compongono la struttura organizzativa associata alla serie. Chi ha l'accesso alla serie di documenti accede a tutti i documenti in essa contenuti. Per dare l'accesso ad un utente su un singolo documento contenuto in una serie tipologica di documenti è comunque possibile utilizzare le funzionalità di smistamento dei documenti.
- *Serie di dossier*: all'interno della serie di dossier ogni singolo dossier ha un'associazione con una struttura ed un nodo responsabile non sempre appartenente alla struttura cui la serie è associata (cfr. paragrafo successivo) e una *ACL*, popolata alla creazione con le regole definite per il fascicolo.

5.3.7. Inviti

L'*invito* è una modalità per dare accesso a strutture aggregative sulle quali un nodo organizzativo non ha privilegi. L'invito può essere applicato a *serie*, *dossier* e *fascicoli*. L'invito può essere effettuato solo a cura del nodo responsabile della materia della struttura aggregativa. Il destinatario dell'invito è sempre un singolo nodo; non è consentito invitare un semplice utente del sistema.

Le modalità di invito sono:

- in *lettura* per strutture aggregative appartenenti alla stessa AOO ;
- in *lettura/alimentazione* per strutture aggregative appartenenti alla stessa AOO.

L'invito è revocabile in qualsiasi momento da parte del nodo che lo ha attivato.

Le regole di propagazione degli inviti in lettura hanno le seguenti caratteristiche:

- l'attivazione di un invito su un intero dossier:

propaga l'invito in lettura anche sulla serie di dossier che lo contiene, così, nel corso della navigazione, è possibile raggiungere il dossier;

non è propagato alcun invito verso i fascicoli all'interno del dossier: questi per essere visibili dal nodo invitato dovranno essere ulteriormente oggetto di invito da parte del nodo responsabile. Sono comunque visibili e accessibili i documenti all'interno del dossier in quanto i singoli documenti non hanno *ACL* specifiche.

- l'attivazione di un invito su un fascicolo all'interno di una serie di fascicoli propaga l'invito in lettura anche sulla serie di fascicoli che lo contiene; in questo modo è reso disponibile l'accesso al fascicolo nel corso della navigazione.

6. MODALITÀ DI UTILIZZO DEGLI STRUMENTI INFORMATICI PER LA FORMAZIONE E LO SCAMBIO DI DOCUMENTI INFORMATICI

Il presente capitolo fornisce indicazioni sulle modalità di utilizzo di strumenti informatici per la formazione e lo scambio di documenti all'interno ed all'esterno di ARPA Piemonte.

Prima di entrare nel merito, occorre caratterizzare l'oggetto di cui trattasi: il documento amministrativo.

Nell'ambito del processo di gestione documentale, il documento amministrativo, in termini operativi, è così classificabile:

- ricevuto;
- inviato;
- interno formale;
- interno informale

Il documento amministrativo oggetto di scambio, in termini tecnologici, è così classificabile:

- informatico;
- analogico (cartaceo o altro supporto non digitale).

6.1 Formazione dei documenti informatici

Come indicato al cap. 2 delle Linee Guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, il documento informatico può essere formato mediante una delle seguenti modalità:

- a) creazione tramite l'utilizzo di strumenti software o servizi cloud qualificati che assicurino la produzione di documenti nei formati e nel rispetto delle regole di interoperabilità di cui all'allegato 2 'Formati di file e riversamenti' delle Linee Guida suindicate;
- b) acquisizione di un documento informatico per via telematica o su supporto informatico, acquisizione della copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico, acquisizione della copia informatica di un documento analogico;
- c) memorizzazione su supporto informatico in formato digitale delle informazioni risultanti da transazioni o processi informatici o dalla presentazione telematica di dati attraverso moduli o formulari resi disponibili all'utente;
- d) generazione o raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più banche dati, anche appartenenti a più soggetti interoperanti, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica.

Il documento informatico deve essere identificato in modo univoco e persistente. Nel caso della Pubblica Amministrazione, l'identificazione dei documenti oggetto di registrazione di protocollo è rappresentata dalla segnatura di protocollo, univocamente associata al documento. L'identificazione dei documenti non protocollati è affidata alle funzioni del sistema di gestione informatica dei documenti mediante una codifica di sistema. In alternativa l'identificazione univoca può essere realizzata mediante associazione al documento di una sua impronta crittografica basata su funzioni di *hash* che siano ritenute crittograficamente sicure, e conformi alle tipologie di algoritmi previsti nell'allegato 6 delle Linee Guida nella tabella 1 del paragrafo 2.2 "Regole di processamento".

Nel caso di documento informatico formato secondo la sopracitata lettera a) l'immodificabilità e l'integrità sono garantite da una o più delle seguenti operazioni:

- apposizione di una firma elettronica qualificata, di una firma digitale o di un sigillo elettronico qualificato o firma elettronica avanzata;
- memorizzazione su sistemi di gestione documentale che adottino idonee misure di sicurezza in accordo con quanto riportato al paragrafo 3.9 delle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici;
- la trasmissione a soggetti terzi attraverso un servizio di posta elettronica certificata o un servizio elettronico di recapito certificato qualificato, come definito dal regolamento (UE) 23 luglio 2014 n. 910 del Parlamento europeo e del Consiglio in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno (regolamento eIDAS), valido ai fini delle comunicazioni elettroniche aventi valore legale;
- versamento ad un sistema di conservazione.

Nel caso di documento informatico formato secondo la sopracitata lettera b) l'immodificabilità ed integrità sono garantite da una o più delle seguenti operazioni mediante:

- apposizione di una firma elettronica qualificata, di una firma digitale o di un sigillo elettronico qualificato o firma elettronica avanzata;
- memorizzazione su sistemi di gestione documentale che adottino idonee misure di sicurezza in accordo con quanto riportato al paragrafo 3.9 delle Linee guida di cui sopra;
- versamento ad un sistema di conservazione.

Nel caso di documento informatico formato secondo le sopracitate lettere c) e d) le caratteristiche di immodificabilità e di integrità sono garantite da una o più delle seguenti operazioni:

- apposizione di una firma elettronica qualificata, di una firma digitale o di un sigillo elettronico qualificato o firma elettronica avanzata
- registrazione nei log di sistema dell'esito dell'operazione di formazione del documento informatico, compresa l'applicazione di misure per la protezione dell'integrità delle basi di dati e per la produzione e conservazione dei log di sistema;
- produzione di una estrazione statica dei dati e il trasferimento della stessa nel sistema di conservazione.

La certezza dell'autore è data dalla capacità di poter associare in maniera certa e permanente il soggetto che ha sottoscritto il documento al documento stesso.

Al momento della formazione del documento informatico immodificabile, devono essere generati e associati permanentemente ad esso i relativi metadati.

6.1.1. Aspetti operativi

I documenti dell'amministrazione sono di norma prodotti con sistemi informatici, come previsto dalla vigente normativa.

La fase di formazione da parte dell'AOO di un documento informatico è generalmente gestita esternamente al sistema di gestione documentale, da opportune procedure gestionali (ad esempio: Atti amministrativi, Applicativo di Contabilità, Piattaforme di gestione attività di laboratorio con redazione dei rapporti di prova, Applicazioni di gestione processi, ecc) o direttamente da strumenti di word processing o di Office.

Una volta conclusa la redazione del documento, il sistema di gestione documentale consente di gestire al suo interno l'iter di visto e firma e di smistamento per protocollazione, che può essere altresì compiuto appoggiandosi a cartelle di rete apposite secondo un iter approvato, o all'interno di procedure gestionali come quella di gestione degli atti amministrativi.

Nel primo caso il processo parte dall'inserimento del documento all'interno dell'appropriata struttura aggregativa (fascicolo) nella porzione di titolare che riguarda la materia trattata, su cui è definita una responsabilità specifica da Organigramma. Al termine del flusso di visto e firma, il documento risulta ben formato e atto ad assolvere le funzioni per cui è stato prodotto (perfetto ed efficace) e può essere smistato per protocollazione e quindi registrato.

Nel caso in cui la procedura gestionale fornisca un documento già perfezionato (completo di visti e firma), o che l'iter di visto e firma venga organizzato altrimenti (cartelle di rete dedicate ad esempio) il sistema di gestione documentale può acquisire il documento mediante semplice associazione dello stesso alla registrazione di protocollo.

Il sistema consente inoltre l'acquisizione del documento attraverso servizi applicativi o tramite procedure massive.

Ogni documento formato per essere inoltrato formalmente all'esterno o all'interno deve:

- contenere, nello spazio riservato all'oggetto, l'argomento trattato, indicato dall'autore in maniera sintetica ma esaustiva;
- essere identificato univocamente da un solo numero di protocollo;

- essere firmato.

Tutti i documenti protocollati devono essere classificati. Nel caso di documenti interni deve classificare obbligatoriamente la struttura titolare del procedimento, mentre la struttura che ne chiede l'avvio, o che è coinvolta in fasi endoprocedimentali, può essere invitata sul fascicolo del procedimento da parte della struttura titolare e può comunque dare al documento un'ulteriore classificazione come da indicazioni per la fascicolazione (Allegato 5).

Le firme necessarie al perfezionamento, sotto il profilo giuridico, del documento in partenza o interno devono essere apposte prima della sua protocollazione.

Il documento deve essere prodotto su carta intestata (modello informatico) dell'Agenzia (cfr. Manuale Immagine Coordinata) che consente l'identificazione dell'Ente mittente attraverso le seguenti informazioni:

- in intestazione la denominazione dell'Agenzia, il logo di Arpa Piemonte e il logo di SNPA (Sistema Nazionale protezione Ambientale);
- in calce l'indicazione completa della Struttura responsabile che ha prodotto il documento;
- l'indirizzo completo della struttura responsabile che ha prodotto il documento (via, numero civico, CAP, città, provincia);
- il numero di telefono;
- l'indirizzo e-mail/PEC della Struttura responsabile che ha prodotto il documento.

Il documento deve inoltre recare le seguenti informazioni:

- il luogo di redazione;
- la data (giorno, mese, anno);
- il numero di protocollo;
- il numero degli allegati, se presenti;
- l'oggetto;
- il contenuto o il testo del documento
- firma digitale o elettronica qualificata da parte del Responsabile della struttura complessa e/o del Responsabile della struttura semplice;
- indicazione del nominativo del funzionario responsabile dell'istruttoria, se presente;
- se il documento è analogico deve contenere sigla autografa dell'istruttore e sottoscrizione autografa del Responsabile della struttura complessa competente e della struttura semplice.

6.1.2. Garanzie fornite dalle risorse strumentali e dalle procedure adottate

Le risorse strumentali e le procedure utilizzate in ARPA Piemonte per la formazione, archiviazione e conservazione dei documenti informatici garantiscono:

- l'identificabilità del soggetto che ha formato il documento e l'AOO-Struttura-Nodo di riferimento;
- la sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, con firma digitale ai sensi delle vigenti norme tecniche (l'applicativo è in corso di adeguamento alle Linee guida AGID pubblicate il 10 settembre 2020 come già riportato al punto 5);
- l'idoneità dei documenti ad essere gestiti mediante strumenti informatici e ad essere registrati mediante il protocollo informatico;
- l'accesso ai documenti informatici tramite sistemi informativi automatizzati;
- la leggibilità dei documenti nel tempo;
- l'interscambiabilità dei documenti all'interno della stessa AOO e, se abilitate, con AOO diverse.

Per attribuire in modo certo la titolarità del documento e garantirne l'integrità, il documento viene sottoscritto con firma digitale.

Per attribuire una data certa a un documento informatico prodotto all'interno della AOO, si applicano le regole per la validazione temporale e per la protezione dei documenti informatici che

prevedono la registrazione a protocollo del documento stesso o l'apposizione di una marca temporale o l'invio in conservazione prima della scadenza del certificato di firma del firmatario.

Quando il documento informatico viene inserito nel sistema di gestione documentale ad esso vengono associati i metadati. L'insieme dei metadati obbligatori, attualmente impostato come definito nell'articolo 3, comma 9 delle "Regole tecniche sul documento informatico", è costituito da:

- a) l'identificativo univoco e persistente;
- b) il riferimento temporale;
- c) l'oggetto;
- d) il soggetto che ha formato il documento;
- e) l'eventuale destinatario;
- f) l'impronta del documento informatico.

L'applicativo prevede inoltre i dati di verifica della firma digitale e l'inserimento facoltativo di ulteriori metadati in funzione del contesto e delle necessità gestionali e conservative.

Molti di questi diventeranno obbligatori per il documento informatico amministrativo a partire dalla data di applicazione in base all'Allegato 5 delle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, cfr pag. 26 e seguenti e per i documenti protocollati cfr Allegato 6.

6.1.3. Originali digitali firmati

La sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, è ottenuta con un processo di firma digitale conforme alle disposizioni dettate dalla normativa vigente (cfr. Allegato 6 "Istruzioni per l'utilizzo della firma digitale e gestione dei documenti firmati digitalmente") e può utilizzare entrambi i formati Cades e Pades.

I documenti informatici prodotti dall'AOO, indipendentemente dal software utilizzato per la loro redazione, prima della sottoscrizione con firma digitale, al fine di garantirne l'immodificabilità, sono convertiti in uno dei formati standard previsti dalla normativa vigente in materia di conservazione (cfr. Linee Guida sul documento informatico AGID settembre 2020: All. 2 'Formati di file e riversamento, Raccomandazioni per la produzione di documenti amministrativi' pag. 138).

La firma digitale è utilizzata per dare ai documenti informatici la valenza giuridico-probatoria.

L'acquisizione del documento all'interno del sistema di gestione documentale prevede la verifica della firma digitale e la produzione di un rapporto di verifica che viene archiviato sotto forma di metadati del documento.

I passi di verifica previsti sono:

1. Verifica conformità e integrità della busta crittografica;
2. Verifica della consistenza della firma;
3. Verifica della validità del certificato di firma;
4. Verifica dell'Ente certificatore (CA - Certification Authority);
5. Verifica della lista di revoca del certificato (CRL – Certificate Revocation List aggiornata disponibile);
6. Verifica lista di revoca – certificato non presente nella CRL.

Il rapporto di verifica con esito positivo sui sei passi garantisce la validità di una firma digitale e quindi il valore giuridico del documento informatico presente nel sistema di gestione documentale.

6.1.4. Il documento analogico (cartaceo)

Il documento amministrativo analogico è prodotto con strumenti informatici e poi stampato.

In tal caso si definisce "originale" il documento cartaceo, nella sua redazione definitiva, perfetta e autentica negli elementi sostanziali e formali, in possesso di tutti i requisiti di garanzia e d'informazione dell'autore/autrice, del/della mittente e del/della destinatario/destinataria, stampato su carta intestata o no e munito di firma autografa.

6.1.5. Rappresentazione digitale di originali analogici

Un documento analogico può essere convertito in documento informatico tramite scansione o copia per immagine ai sensi dell'art. 22 del CAD comma 1 bis: esso può essere archiviato sul gestore documentale sia tramite associazione alla registrazione di protocollo sia inserendolo direttamente nel fascicolo mediante la funzione di 'inserisci documento'.

Ai sensi del medesimo articolo comma 2 'Le copie per immagine su supporto informatico di documenti originali formati in origine su supporto analogico 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, secondo le regole tecniche stabilite ai sensi dell'articolo 71”.

6.2. Scambio dei documenti a mezzo della posta elettronica certificata

Lo scambio dei documenti soggetti alla registrazione di protocollo è effettuato mediante messaggi, codificati in formato XML, conformi ai sistemi di posta elettronica compatibili con il protocollo SMTP/MIME definito nelle specifiche pubbliche RFC 821-822, RFC 2045-2049 e successive modificazioni o integrazioni.

L'utilizzo della posta elettronica certificata (PEC) consente di:

- garantire l'immodificabilità del messaggio;
- conoscere in modo inequivocabile la data e l'ora di trasmissione;
- garantire l'avvenuta consegna all'indirizzo di posta elettronica certificata dichiarato dal destinatario;
- interoperare e cooperare dal punto di vista applicativo con altre AOO appartenenti ad altre amministrazioni.

Il rispetto degli standard di protocollazione, di controllo dei medesimi e di scambio dei messaggi garantisce l'interoperabilità dei sistemi di protocollo. Allo scopo di effettuare la trasmissione di un documento da una AOO a un'altra, utilizzando l'interoperabilità dei sistemi di protocollo, è necessario eseguire le seguenti operazioni:

- redigere il documento con un sistema di videoscrittura;
- convertirlo in uno dei formati che ne garantisca l'immodificabilità elencati nelle linee guida in materia di dematerializzazione dei documenti;
- inserirlo nel sistema di gestione documentale – sottoscrizione, protocollazione in uscita e classificazione - seguendo una delle tre modalità consentite:
 - 1) apposizione della firma digitale, inserimento all'interno della struttura aggregativa relativa al procedimento di cui tratta, smistamento per protocollazione in partenza;
 - 2) inserimento all'interno della struttura aggregativa relativa al procedimento di cui tratta, smistamento per firma digitale seguito da smistamento per protocollazione in partenza;
 - 3) apposizione della firma digitale, registrazione in uscita del documento, associazione del documento e degli allegati alla registrazione previa apposizione del numero di protocollo, classificazione dello stesso nella struttura aggregativa relativa al procedimento di cui si tratta
- inserire i dati della casella di posta elettronica certificata destinataria manualmente o ricavandoli dall'anagrafica del protocollo (AOO – funzionalità di invia segnatura);
- confermare l'invio.

Attenzione affinché il documento venga spedito completo di allegati è indispensabile inserirli in fase di registrazione: se aggiunti al documento dal modulo di Gestione Contenuti (archivio) a registrazione avvenuta non vengono spediti perché le caselle di posta elettronica certificata sono integrate solo con il modulo di protocollo.

L'iter sopra descritto consente, in prima istanza, la generazione e l'invio in automatico di un file xml contenente i dati di segnatura e di messaggi di ritorno (ricevute di “accettazione” e

“consegna”) generati dal gestore di posta del mittente e dal gestore di posta del destinatario. Le ricevute di accettazione e consegna sono scambiate in base allo stesso standard SMTP previsto per i messaggi di posta elettronica protocollati in uscita da una AOO e sono codificati secondo lo stesso standard MIME.

L'integrazione delle caselle di posta elettronica certificata con il sistema di protocollo informatico consente il salvataggio delle ricevute nel sistema di protocollo dove vengono associate alla registrazione del documento inviato e con essa conservate permanentemente.

Il documento informatico trasmesso via posta elettronica certificata si intende inviato e pervenuto al destinatario se trasmesso all'indirizzo elettronico da questi dichiarato con ricevuta di consegna restituita al mittente dal gestore di posta certificata del destinatario.

La data e l'ora di formazione, di trasmissione o di ricezione di un documento informatico, redatto in conformità alla normativa vigente e alle relative regole tecniche sono opponibili ai terzi.

Le ricevute di accettazione e consegna firmate dal gestore di posta sono da questi conservate per anni tre allo scadere dei quali perderebbero validità giuridica se non conservate sul sistema di protocollo informatico o inviate ad un conservatore accreditato.

La trasmissione del documento informatico via posta elettronica certificata, trattandosi di modalità che assicura l'avvenuta consegna, equivale alla notifica per mezzo della posta raccomandata con ricevuta di ritorno.

Lo stesso dicasi della ricezione di documenti informatici via pec. Risulta in questo caso apprezzabile la differenza tra messaggi di pec strutturati, ricevuti da caselle istituzionali di enti pubblici configurate ai sensi della normativa vigente e messaggi di pec non strutturati. Nel primo caso la registrazione dei messaggi strutturati comporta l'accettazione e registrazione in blocco di tutti i documenti ricevuti e quindi l'impossibilità di processare il messaggio nel caso in cui contenga file nei formati non accettati dal gestore. Nel secondo caso invece risulta possibile escludere eventuali file in formati non accettati e procedere ad una registrazione parziale del messaggio e gestire i file problematici con altra modalità esterna al gestore.

7. FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI

Il presente capitolo descrive il flusso di lavorazione dei documenti ricevuti, spediti o interni, e le regole di registrazione per i documenti pervenuti secondo particolari modalità di trasmissione.

7.1. Generalità

I flussi di lavorazione dei documenti all'interno dell'Ente sono riportati nelle pagine a seguire.

Tali flussi sono stati predisposti prendendo in esame i documenti formali con eventuale rilevanza giuridico probatoria.

Essi si riferiscono ai documenti:

- ✓ ricevuti dall'esterno;
- ✓ inviati all'esterno
- ✓ interni trasmessi formalmente

Per comunicazione informale tra uffici si intende lo scambio di informazioni, con o senza documenti allegati, non soggette a registrazione di protocollo delle quali è facoltativa la conservazione. Questo genere di comunicazioni è ricevuto e trasmesso per posta elettronica interna e non interessa il sistema di protocollo ma non ne è esclusa la possibilità di inserimento nel sistema documentale.

7.2. Flusso dei documenti in entrata

7.2.1. Sorgente esterna dei documenti

- Servizio postale pubblico e privato (posta ordinaria, raccomandata, telegrammi e pacchi);
- Posta elettronica certificata;
- Posta elettronica ordinaria;
- Consegna diretta da parte dell'interessato, o tramite una persona dallo stesso delegata, alla reception o al protocollo centrale aperto al pubblico o a mani di un dipendente;
- Fax da parte di privati;
- Servizi on line (es. fatture tramite SDI, richieste di verifiche impiantistiche on line, ecc.)

La corrispondenza ricevuta viene acquisita dall'Agenzia con diverse modalità, a seconda del mezzo di trasmissione utilizzato dal mittente.

7.2.2. Ricezione dei documenti informatici sulle caselle pec istituzionali o sulle caselle di posta elettronica ordinaria

L'operazione di ricezione dei documenti informatici avviene nel rispetto delle regole tecniche vigenti. L'adeguamento dell'applicativo alle Linee guida AgID sul documento informatico del 10/09/2020 è di competenza del fornitore dell'applicativo.

Di norma, la ricezione dall'esterno di documenti informatici avviene tramite le caselle di posta elettronica certificata istituzionali. L'utente autorizzato alla gestione della casella, previa verifica della validità della firma apposta sui documenti trasmessi, della loro leggibilità, provenienza e integrità, procede allo spostamento dei messaggi in arrivo nelle cartelle di configurazione (inbox) necessarie per il processo di elaborazione dei messaggi ricevuti e loro trasferimento al sistema integrato di Protocollo dove, tramite la funzionalità di gestione mail, le PEC verranno registrate in modalità semiautomatica dagli operatori del protocollo. Per completezza si rimanda a quanto detto al punto 6.2. in merito alla conformazione dei messaggi e loro diversa modalità di acquisizione.

Il personale addetto alla gestione documentale della Direzione e delle Strutture titolari di casella PEC istituzionale controlla più volte nella giornata lavorativa i messaggi pervenuti sulla casella PEC. A garanzia che tutti i messaggi in arrivo, da protocollare o non da protocollare, siano stati visti e verificati si consiglia di spostare comunque tutti gli arrivi nella inbox appositamente configurata sulla casella PEC e di rifiutare quindi da Doqui 'gestione mail' i messaggi che non devono essere protocollati.

Nel caso di ricevimento su una casella di posta elettronica ordinaria (istituzionale o individuale del dipendente) di una comunicazione formale, per la registrazione in arrivo si dovrà procedere stampando in pdf la mail ricevuta e inoltrando all'ufficio protocollo la mail stessa completa di eventuali allegati, cui verrà aggiunta la stampa in pdf appositamente creata.

Messaggi contenenti file non firmati

E' bene ricordare che i documenti allegati ai messaggi di posta elettronica privi di firma digitale hanno valenza giuridico-probatoria assimilabile a quella di una missiva non sottoscritta. Essi sono comunque valutabili dal responsabile del procedimento amministrativo e di prassi entrano nel sistema di protocollo seguendo l'iter protocollazione, smistamento, archiviazione.

I documenti non firmati digitalmente associati all' intestatario della casella pec da cui sono stati spediti sono da considerarsi come sottoscritti.

Sospetti virus

Le procedure sopra descritte non devono essere seguite per i messaggi che potrebbero veicolare dei virus nel cui caso occorre contattare prontamente il servizio di assistenza e seguire le istruzioni da questo impartite. I messaggi PEC potenzialmente contenenti virus informatici, non devono essere spostati nella cartella "da protocollare".

7.2.3. Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili

I documenti digitali possono essere recapitati anche per vie diverse dalla posta elettronica. Nei casi in cui con un documento cartaceo siano trasmessi allegati su supporto rimovibile il documento viene scansionato, inserito nel flusso di lavorazione e sottoposto a tutti i controlli e adempimenti del caso.

L'acquisizione degli allegati digitali nel Sistema di Protocollo può avvenire solo se la grandezza totale di ogni allegato non supera il limite di 30 Megabyte.

Nell'eventualità che il documento superi le dimensioni supportate, in fase di protocollazione si andrà a segnalare, nello spazio per le annotazioni formali, l'esistenza dell'allegato descrivendolo e motivandone il mancato caricamento. Sarà cura del Responsabile del procedimento in fase di fascicolazione inserire un'ulteriore nota formale indicante dove è conservato il documento mancante.

7.2.4. Ricezione di documenti cartacei a mezzo posta convenzionale

I documenti recapitati attraverso il servizio postale o consegnati a mano, vengono ritirati quotidianamente dagli addetti agli uffici protocollo.

L'Ufficio Protocollo centrale ritira tutta la corrispondenza pervenuta su supporto cartaceo alla sede centrale di Torino e apre le buste indirizzate genericamente ad Arpa Piemonte o più specificatamente alle strutture per le quali è incaricato di registrare gli arrivi.

La corrispondenza destinata alla Direzione o alle strutture abilitate alla registrazione degli arrivi viene inserita direttamente nelle cassette di struttura adibite alla ricezione della posta site nel locale reception. Quella destinata alla Direzione viene raccolta in apposito faldone e ritirata quotidianamente dalla Segreteria di Direzione.

Gli originali cartacei della corrispondenza protocollata, dopo esser stati scansionati e associati alla registrazione in virtù della quale entrano nel flusso di lavorazione previsto dal sistema di protocollo informatico, vengono inseriti nelle apposite cassette di cui sopra.

Nel caso di raccomandate, la busta deve essere pinzata al documento per la parte recante i timbri postali.

Il flusso interno della posta cartacea in arrivo presso le sedi decentrate e presso le strutture abilitate alla registrazione degli arrivi viene disposto dal Direttore del Dipartimento che solitamente prima della protocollazione, verifica tutta la corrispondenza in arrivo decidendo l'assegnazione, ne garantisce quindi la registrazione a protocollo in giornata e comunque non oltre le 48 ore dal ricevimento (Cfr. cap. 8).

Per la corrispondenza relativa a gare d'appalto o affidamenti di beni e servizi che ancora pervenisse cartacea si fa riferimento alle disposizioni del D.Lgs. 50 del 18/04/2016 e s.m.i. In ogni caso le offerte non devono essere aperte, devono essere registrate a protocollo e la segnatura viene riportata sulla busta chiusa. Tutte le offerte pervenute vengono riportate in un elenco sottoscritto dal Responsabile del servizio e consegnate all'Ufficio acquisti/Ufficio tecnico allo scadere del termine di presentazione. Tale modalità risulta superata dalle disposizioni di legge che prevedono la ricezione delle offerte e tutto lo svolgimento del procedimento di gara tramite l'utilizzo di piattaforme digitali.

I documenti consegnati a mano, se assoggettabili a registrazione di protocollo, sono fatti pervenire, a cura del personale che li riceve e nell'arco della stessa giornata, al più vicino ufficio protocollo abilitato alla registrazione degli arrivi.

La corrispondenza nominativamente intestata ad es. Al Dott. Mario Rossi Responsabile del Dipartimento XY ARPA Piemonte, è regolarmente aperta dagli uffici incaricati per la registrazione di protocollo dei documenti in arrivo in quanto si presume trattarsi di corrispondenza di lavoro.

Solo la corrispondenza che riporta esternamente la dicitura “riservata personale” non viene aperta dagli addetti al protocollo ed è consegnata direttamente al destinatario il quale, provvederà alla consegna al protocollo nel caso si tratti invece di documentazione relativa all’attività istituzionale.

La corrispondenza ricevuta via telegramma è trattata come un documento cartaceo.

Il ritiro della posta dalle cassettoni di struttura deve essere quotidiano e di norma la corrispondenza in ingresso deve essere aperta nello stesso giorno lavorativo in cui è pervenuta.

7.2.5. Errata ricezione di documenti cartacei o digitali

Se la busta è indirizzata ad altra amministrazione ed è ancora chiusa, viene restituita al servizio postale per il recapito al destinatario e all’indirizzo corretto.

Se la busta è indirizzata ad Arpa Piemonte ma il documento in essa contenuto non risulta indirizzato ad Arpa si contatta il mittente e, se da questi richiesto, gli si restituisce il documento tramite il servizio postale inserendo documento e busta originaria in una nuova busta indirizzata al mittente.

Messaggi ricevuti erroneamente

Ove pervengano sulle caselle istituzionali di posta elettronica ordinaria messaggi dal cui contenuto si rileva che sono stati erroneamente ricevuti, l’operatore rispedisce il messaggio al mittente scrivendo nel testo della mail “Messaggio pervenuto per errore – non di competenza di questa Amministrazione”.

Nel caso in cui pervengano sulle caselle pec istituzionali messaggi dal cui contenuto si rileva che sono stati erroneamente ricevuti, l’addetto, informato il referente amministrativo di struttura, non sposta il messaggio nella cartella “Doqui-Da protocollare” ma lo reinvia al mittente scrivendo nel testo della pec: “Messaggio pervenuto per errore - Non di competenza di questo Ente”.

Messaggi contenenti file non acquisibili a Sistema

Nel caso in cui pervengano sulle caselle di posta istituzionale messaggi con allegati file di formati non gestiti dal sistema di protocollo informatico l’operatore, informato il referente amministrativo di struttura, è autorizzato ad inviare al mittente la seguente comunicazione:

“Il messaggio PEC inviato da codesto Ente/Ditta non rispetta i requisiti di ricevibilità adottati da Arpa Piemonte e pubblicati al seguente indirizzo: <https://www.arpa.piemonte.it/contatti/la-posta-elettronica-certificata-in-arpa-piemonte>, pertanto non potrà essere acquisito a protocollo. Si chiede di re-inviare allegando solo file di dimensioni (30 Mega) e nei formati (non modificabili) acquisibili a protocollo”.

A seguire occorrerà monitorare che il messaggio venga reinviato in modalità acquisibile.

In caso di comunicazione di rilevante importanza e urgenza che non venga prontamente reinoltrata, l’operatore è autorizzato a compiere le seguenti operazioni:

- **se si tratta di una pec non strutturata**
esportare i file di formato non acquisibile e salvarli in un formato acquisibile
procedere alla registrazione del messaggio e degli allegati acquisibili in modalità semiautomatica.
Aggiungere manualmente alla registrazione gli allegati salvati a parte in formato acquisibile
- **se si tratta di pec strutturata**
rifiutare la pec precedentemente spostata in Doqui in quanto non accettata dal sistema
agire direttamente sulla casella pec esportando tutti i file e salvandoli in formato acquisibile
procedere ad una registrazione manuale

Si tratta di modalità di acquisizione che devono restare del tutto eccezionali in quanto, oltre a costituire un notevole aggravio per gli operatori del protocollo dilatando i tempi di registrazione,

mettono a rischio l'integrità del messaggio ed eventualmente anche l'integrità dei documenti allegati.

La restituzione del messaggio al mittente con la richiesta di rispettare i requisiti di ricevibilità dell'Ente rappresenta una ulteriore forma di pubblicità di quanto già presente sul sito.

7.2.6. Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti su supporto cartaceo

Qualora un documento cartaceo sia consegnato personalmente dal mittente o da altra persona incaricata e venga richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, l'Ufficio che lo riceve è autorizzato a fotocopiare il documento e ad apporre sulla copia il timbro dell'Amministrazione con la data e l'ora di arrivo e la firma dell'operatore. In ogni caso tale ricevuta non sostituisce la registrazione di protocollo

L'ufficio che riceve il documento, se abilitato, esegue la registrazione di protocollo in arrivo e rilascia la fotocopia del documento con gli estremi della segnatura.

Le ricevute si rilasciano di norma per documenti assoggettabili a regolare protocollazione come prescritto dall'art. 53 del T.U.D.A.

La copia su cui sia stato apposto il timbro ma non firmata dall'operatore non ha alcun valore giuridico in merito all'effettiva consegna o presa in carico da parte dell'Agenzia.

7.2.7 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici

La ricezione di documenti informatici sulla casella PEC è certificata dal gestore di posta tramite l'emissione di una ricevuta di consegna firmata digitalmente e inviata al mittente che ha valore probatorio certificandone la data e l'ora.

Il sistema di protocollazione informatica dei documenti gestisce i messaggi scambiati tra le pubbliche amministrazioni in conformità alle disposizioni della Circolare AgID n. 60 del 23/01/2013 e verrà adeguato alle nuove Linee Guida AgID Allegato 6 che saranno applicate da giugno 2021.

7.3. Flusso dei documenti in uscita

7.3.1. Sorgente interna dei documenti

Per "sorgente interna dei documenti" s'intende la produzione interna di documentazione avente rilevanza giuridico-probatoria da parte del personale dell'Ente nell'esercizio delle proprie funzioni e destinata ad essere trasmessa all'esterno.

7.3.2. Trasmissione dei documenti cartacei a mezzo servizio postale

Ogni sede si organizza come da disposizioni del Dirigente responsabile al fine di garantire la spedizione a mezzo servizio postale della documentazione che non può essere trasmessa tramite PEC, non disponendo il destinatario di un domicilio digitale.

È prevista infatti la produzione di documenti analogici o la riproduzione su carta degli originali informatici firmati e protocollati debitamente autenticati ai sensi dell'art. 23 del CAD solo nel caso in cui il destinatario non sia nelle condizioni di ricevere e visualizzare i documenti informatici o si restituiscano al produttore originali analogici controfirmati.

Questa modalità di trasmissione richiede la predisposizione e compilazione delle buste, delle ricevute di ritorno e delle distinte da consegnare al postino addetto al ritiro.

E' vigente sino al 30/06/2023 un contratto con Poste Italiane che assicura il servizio di postalizzazione (pick up e affrancatura) per le seguenti sedi:

1. Torino via Pio VII 9 Sede Centrale - tutti i giorni lavorativi
2. Grugliasco via Sabaudia 164 - a chiamata
3. Alessandria Spalto Marengo 33 - a chiamata
4. Cuneo via Vecchia di Borgo S. Dalmazzo 11 - lunedì e venerdì
5. Novara viale Roma 7/E/D - a chiamata
6. Vercelli – via Bruzza 4 - a chiamata
7. Omegna via IV Novembre 294 - a chiamata
8. Ivrea via Jervis 30 - a chiamata

A Torino tutte le strutture che hanno gli uffici presso la sede centrale fanno riferimento al Protocollo centrale dove confluiscono le buste già predisposte con le rispettive ricevute di ritorno compilate e distinte di struttura per le raccomandate e gli Atti Giudiziari. La restante modulistica che riassume il numero di plichi per tipologia di spedizione consegnati giornalmente al postino, viene predisposta dal Protocollo Centrale.

Le buste per la notifica degli atti giudiziari, gli avvisi di ricevimento degli atti giudiziari e delle raccomandate vengono distribuiti a tutto l'Ente a cura del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi.

Agli atti della struttura che ha prodotto il documento inviato deve restare un originale firmato con firma autografa oppure un originale digitale conservato nel gestore documentale da cui sono state tratte copie analogiche autenticate per i destinatari per competenza e copie non autenticate per i destinatari per conoscenza.

7.3.3. Predisposizione verifica, sottoscrizione e registrazione dei documenti in uscita

Gli originali digitali che devono essere spediti possono essere gestiti mediante le procedure già descritte e più precisamente:

- 1) conversione del documento in formato immutabile (pdf/A), apposizione della firma digitale, inserimento all'interno della struttura aggregativa relativa al procedimento di cui si tratta, smistamento per protocollazione in partenza;
- 2) inserimento del pdf/A nella struttura aggregativa relativa al procedimento di cui si tratta, smistamento per firma digitale, apposizione della firma, smistamento per protocollazione in partenza;
- 3) conversione del documento in formato immutabile (pdf/A) e inserimento in cartella di rete, apposizione della firma, protocollazione in uscita, modifica del documento firmato con l'apposizione del numero di registrazione tramite la funzione 'Commento' di Adobe¹, nuovo salvataggio del documento in cartella di rete, associazione del documento firmato e modificato alla registrazione, classificazione dello stesso nella struttura aggregativa relativa al procedimento di cui si tratta.

In tutti i casi suindicati la trasmissione avviene via PEC utilizzando la funzione di 'invia segnatura' prevista dal Sistema di Protocollo.

Il firmatario, generalmente il responsabile di Struttura Complessa, ma anche, a seconda dei procedimenti, il responsabile di Struttura Semplice e, prima di loro, il responsabile dell'istruttoria, sono tenuti a verificare:

1) Cfr Circolare Agid "L'apposizione di firme e informazioni sui documenti firmati". Pag. 5 : "Ad una prima analisi , un documento sottoscritto sul quale sono riportate tali annotazioni potrebbe apparire corrotto in quanto modificato dopo la firma, tuttavia nella busta PAdES è presente ed accessibile anche la versione non modificata del documento che pertanto conserva piena efficacia giuridica. Non devono trarre in inganno i messaggi mostrati dal reader del documento "Almeno una delle firme non è valida" e "Il documento dopo la firma è stato modificato o si è danneggiato" in quanto è possibile accedere alla versione del documento correttamente sottoscritta, ..."

- la conformità della documento da sottoscrivere allo standard formale (loghi ARPA e SNPA), completezza dei riferimenti dell'amministrazione, indicazione del mittente e del destinatario e, se dichiarati, la presenza di allegati;
- la conformità del suo contenuto e di quanto in esso espresso alle intenzioni del firmatario e dell'amministrazione;
- la correttezza grammaticale e sintattica del testo da sottoscrivere;
- l'idoneità del registro adottato.

Nel caso il documento posto alla firma non soddisfi i requisiti viene restituito al responsabile dell'istruttoria o al redattore indicando le opportune modifiche.

I documenti da spedire in formato analogico, dopo le verifiche di conformità e la firma autografa, sono consegnati agli uffici protocollo per la registrazione, la segnatura e la compilazione della busta e di eventuale altra modulistica. L'addetto al protocollo smisterà la registrazione in partenza, completa di scansione del documento, alla struttura responsabile del relativo procedimento per la fascicolazione.

Le operazioni di registrazione e di apposizione della segnatura sul documento in uscita sono effettuate dagli uffici di protocollo individuati a tale scopo.

7.3.4. Trasmissione dei documenti informatici

Le caselle PEC istituzionali sono integrate con il sistema di protocollo. Proprio per assicurarsi i vantaggi dati da tale integrazione (conservazione permanente delle ricevute di accettazione e consegna, e del documento inviato mediante fascicolazione obbligatoria) la trasmissione via PEC dei documenti informatici deve avvenire di norma per il tramite del sistema di protocollo, utilizzando la funzione di "invia segnatura".

E' prevista ad inizio 2021 l'implementazione di una nuova release del sistema di protocollo informatico e gestore documentale che permetterà di personalizzare l'oggetto delle pec inviate tramite il sistema. Attualmente l'oggetto del messaggio viene creato automaticamente dall'applicativo sulla base delle indicazioni di cui alla Circolare Agid n. 60/2013 e si presenta come segue riportando il Codice Ente, il Codice AOO il numero di protocollo e la data:

es. Protocollo n. 00098689/2020 del 01/12/2020 Codice Ente: arpa_to Codice AOO: ARPA

Vista l'esigenza di rendere l'oggetto parlante per il destinatario, soprattutto nel caso di notifiche, ingiunzioni di pagamento, sanzioni amministrative, ma a volte anche su richiesta del destinatario stesso, a partire dal 2021 sarà possibile integrare l'oggetto standardizzato con un testo personalizzato da digitarsi al momento dell'invio o con un testo preimpostato estraibile da una tabella.

I documenti informatici sono trasmessi all'indirizzo elettronico dichiarato dai destinatari, ovvero abilitato alla ricezione della posta per via telematica.

Per la sottoscrizione e spedizione dei documenti informatici, ARPA Piemonte si avvale dei servizi di firma digitale forniti da un certificatore accreditato presso l'Agid e dei servizi PEC di un gestore di posta iscritto nell'elenco pubblico tenuto dall'Agid.

7.3.5. Inserimento delle ricevute di consegna nel fascicolo

Gli avvisi di ricevimento dei documenti cartacei spediti a mezzo raccomandata devono essere conservati nel fascicolo (fisico in questo caso) del procedimento, pinzate al documento spedito. E' opportuno trascrivere sugli avvisi di ricevimento il numero di protocollo attribuito al documento al quale si riferiscono.

Le ricevute di consegna generate dal gestore di PEC del destinatario sono associate alla registrazione di protocollo. E' possibile estrarre copia delle ricevute di consegna e inserirle nel fascicolo del procedimento mediante la funzione 'inserisci documento'. Ciò può essere particolarmente utile nel caso della notifica via pec di sanzioni amministrative per il monitoraggio della decorrenza dei termini da parte del funzionario UPG cui di norma non viene assegnato il profilo che consente la consultazione del registro di protocollo.

7.4. Lo scambio interno di documenti

7.4.1. Documenti interni formali

Per documento interno formale si intende qualunque documento prodotto e inviato formalmente da una struttura ad un'altra dell'Agenzia.

Circolari interne, istruzioni operative, avvio di indagini interne e relative risposte, richieste/consegna di contributi endoprocedimentali, trasmissione di documentazione cui è legato il conseguimento di obiettivi, **sono da considerarsi documenti interni formali**.

Il documento interno formale deve essere in formato digitale, sottoscritto digitalmente, protocollato in modalità "interna" e il mezzo di trasmissione privilegiato deve essere lo smistamento interno al gestore documentale.

Il documento interno viene protocollato esclusivamente dalla struttura inviante, la struttura ricevente procede alla presa in carico (il sistema traccia utente, data e ora della presa in carico) e eventuale inoltro al nodo interno competente per materia o procedimento.

In generale vale la regola per la quale è obbligatoria la fascicolazione da parte della struttura responsabile del procedimento.

Non è necessario, far seguire allo smistamento sul gestore documentale anche l'invio via mail.

Le note interne inviate a più strutture devono essere fascicolate dalla struttura inviante prima dello smistamento e smistate da fascicolo. Le strutture riceventi non sono obbligate alla fascicolazione in quanto il documento è già classificato, ma volendo possono ancora inserirlo nelle strutture aggregative create appositamente per la corrispondenza interna alla voce 13.3 (Cfr. Allegati 7 e 8)

Nell'eventualità in cui le comunicazioni interne formali non siano un documento a sé stante firmato digitalmente ma vengano inserite direttamente nel corpo di una mail vale quanto indicato per le comunicazioni via mail. Se la comunicazione è riportata nel testo di una mail ordinaria anziché su documento informatico firmato quella mail deve essere protocollata con registrazione interna dalla struttura inviante, e il testo della mail deve essere stampato in pdf, associato alla registrazione di protocollo e fascicolato dalla struttura inviante senza che sia necessario procedere allo smistamento.

Al fine di non sovraccaricare le caselle PEC istituzionali sin dalla loro introduzione si è stabilito che non venissero utilizzate per la trasmissione interna di documenti.

Si ricorda che l'utilizzo di software di interscambio dei documenti diversi da quelli normati nel presente Manuale, non consente la conservazione dei documenti, dei dati e delle eventuali informazioni così scambiate.

7.4.2. Documenti e comunicazioni interne informali

Per documento interno informale si intende qualunque documento prodotto e inviato informalmente da una struttura ad un'altra dell'Ente o da un singolo utente ad altro singolo utente dell'Ente.

Il documento interno informale non viene protocollato e il mezzo di trasmissione può essere lo smistamento interno alla gestione documentale (documento inserito in un fascicolo e poi smistato)

oppure la posta elettronica ordinaria utilizzata per la trasmissione in allegato del documento oppure con la comunicazione inserita nel testo stesso della mail.
L'applicativo Teams può essere utilizzato per comunicazioni interne informali.

8. LA REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO

Di seguito vengono illustrate le regole "comuni" di registrazione del protocollo, valide per tutti i tipi di documenti informatici trattati dall'Ente incluse le copie per immagine dei documenti analogici (ricevuti, trasmessi e interni formali).

Come previsto dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, le strutture responsabili sono informate della necessità di non inserire informazioni "particolari" e "giudiziarie" nel campo "oggetto" del registro di protocollo.

La registrazione di protocollo consistente nella memorizzazione nel sistema di protocollo dei seguenti dati obbligatori e di altre informazioni facoltative ma utili alla gestione del documento.

Tale registrazione è eseguita in un'unica operazione, senza possibilità, per l'operatore di inserire le informazioni in fasi successive.

Le registrazioni di protocollo dei documenti ricevuti sono effettuate di norma in giornata e comunque non oltre le 48 ore dal ricevimento degli atti. Il Responsabile del Servizio può autorizzare la registrazione differita e, nel caso di scadenze predeterminate, e conferire valore alla data e all'ora consegna riportate e controfirmate dal ricevente.

La registrazione differita deve restare episodica ed eccezionale ma è comunque preferibile alla mancanza di registrazione in quanto unico modo per attestare l'avvenuto ricevimento e conservare a norma il documento.

8.1. Attività di protocollazione dei documenti

Prima di procedere alla protocollazione occorre **verificare**, sia nel caso degli arrivi che delle partenze, **l'autenticità, la provenienza e l'integrità** dei documenti.

Per i documenti firmati digitalmente oltre al documento occorre verificare la validità del certificato di firma e quindi la validità della firma digitale o qualificata mediante appositi applicativi (Dike e similari).

Anche nel caso di un documento cartaceo l'operatore verifica la presenza della sottoscrizione da parte del mittente, l'indicazione del destinatario e del relativo indirizzo.

Registrazione in arrivo

La protocollazione dei documenti informatici pervenuti via pec avviene in modalità semiautomatica grazie all'integrazione delle caselle PEC istituzionali con il sistema di protocollo informatico mentre la protocollazione in arrivo di documenti analogici avviene mediante registrazione dei metadati del documenti sul sistema di protocollo informatico, apposizione sul documento dei dati di segnatura mediante timbri intestati all'Agenzia, acquisizione dell'immagine dei documenti e associazione della scansione alla registrazione.

Nel caso in cui l'addetto alla registrazione non abbia sotto mano il documento cartaceo ma gli sia stata inviata una scansione (telelavoro o smart working dell'addetto al protocollo) appone sulla scansione del documento un 'timbro informatico' riportante i dati di segnatura utilizzando la funzione 'Commento' di Adobe.

Registrazione in partenza

Per la gestione dei documenti in uscita si rimanda al par. 7.3.3. sottolineando che il documento da registrare può arrivare al protocollista con diverse modalità:

- nel caso in cui la struttura utilizzi lo smistamento per protocollazione l'addetto al protocollo dovrà consultare giornalmente, restando all'interno del modulo protocollo, gli smistamenti in arrivo, prenderli in carico e procedere alla registrazione agevolato dal fatto che alcuni campi quali ad es. l'oggetto risulteranno già compilati.
- In alternativa il protocollista preleva il documento firmato da apposita cartella di rete e procede alla creazione della registrazione in partenza con inserimento di tutti i metadati, modifica il documento firmato con l'apposizione del numero di registrazione utilizzando la funzione 'Commento' di Adobe², effettua un nuovo salvataggio del documento in cartella di rete inserendo nel nome file il numero di protocollo_anno, e quindi lo associa alla registrazione.

Per entrambe le tipologie di registrazione **i dati di segnature devono essere riportati anche sugli allegati.**

Protocollazione di documenti in uscita con più destinatari

Qualora ci sia più di un destinatario, la registrazione di protocollo è unica ed è quella associata al documento informatico originale da cui è possibile produrre le copie cartacee da inviare a più destinatari previa autenticazione.

Protocollazione di telegrammi

I telegrammi ricevuti da privati vanno di norma protocollati come documenti senza firma, specificando tale modalità di trasmissione nel sistema di protocollo informatico (annotazione formale).

Protocollazione di documenti non firmati

L'operatore/operatrice di protocollo, conformandosi alle regole di cui al presente manuale, attesta la data, la forma e la provenienza per ogni documento.

Le lettere anonime, pertanto, devono essere protocollate e identificate come tali, con la dicitura "mittente sconosciuto o anonimo" selezionando come mittente nell'anagrafica delle persone fisiche il record 'mittente anonimo'

Sarà poi compito della struttura di competenza e, in particolare, del Responsabile del procedimento amministrativo valutare, se il documento privo di firma debba ritenersi valido e come tale trattato dall'ufficio assegnatario.

Protocollazione di messaggi di posta elettronica convenzionale

Considerato che l'attuale sistema di posta elettronica convenzionale non consente una sicura individuazione del mittente, questa tipologia di corrispondenza è trattata come segue:

- documento scansionato sottoscritto con firma autografa deve essere accompagnato da fotocopia di un documento di riconoscimento valido, fermo restando che il Responsabile del procedimento deve verificarne la provenienza certa;
- documento sottoscritto con firma digitale non richiede altre conferme di validità come documento elettronico;
- e-mail da un soggetto giuridico o persona fisica conosciuta e da indirizzo mail registrato sottoscritta con firma elettronica semplice viene considerata proveniente dal mittente dichiarato
- e-mail contenente un testo non sottoscritto inviata da indirizzo mail sospetto in quanto costituito ad esempio da una sigla non significativa o numerica o un *nickname*, *previa verifica che non si*

2) Cfr Circolare Agid "L'apposizione di firme e informazioni sui documenti firmati". Pag. 5 : "Ad una prima analisi , un documento sottoscritto sul quale sono riportate tali annotazioni potrebbe apparire corrotto in quanto modificato dopo la firma, tuttavia nella busta PAdES è presente ed accessibile anche la versione non modificata del documento che pertanto conserva piena efficacia giuridica. Non devono trarre in inganno i messaggi mostrati dal reader del documento "Almeno una delle firme non è valida" e "Il documento dopo la firma è stato modificato o si è danneggiato" in quanto è possibile accedere alla versione del documento correttamente sottoscritta, ..."

tratti di mail contenente virus e che l'indirizzo sia effettivamente esistente, sarà considerata come missiva anonima.

Protocollo di documenti digitali o cartacei pervenuti erroneamente

Nel caso in cui sia stato protocollato un documento digitale erroneamente inviato all'Ente, il Servizio o i referenti amministrativi abilitati provvedono ad annullare la registrazione e a rispedire il messaggio al mittente indicando in oggetto "Pervenuto erroneamente".

Protocollo di documenti pervenuti più volte con modalità di trasmissione differenti

Qualora lo stesso documento pervenga all'Amministrazione a mezzo pec e a mezzo posta elettronica ordinaria: viene protocollata la pec.

Qualora un documento sia anticipato all'Amministrazione via fax o mail e successivamente pervenga l'originale si registra in arrivo il documento arrivato per primo attribuendo in seguito all'originale lo stesso numero e la stessa data di protocollo.

Protocollo di documenti cartacei inerenti a gare di appalto

La corrispondenza riportante l'indicazione "Offerta", "Gara d'Appalto" o simili, o comunque dalla cui confezione si evince la partecipazione ad una gara, non viene aperta ma viene protocollata in arrivo con l'apposizione del numero di protocollo e della data di registrazione (segnatura) direttamente sulla busta, plico o simili, e inviata all'Ufficio interessato.

Dopo l'apertura delle buste sarà cura dell'Ufficio che gestisce la gara di appalto riportare gli estremi di protocollo su tutti i documenti in esse contenuti. Trattandosi di documentazione cartacea ogni documento dovrà essere scansionato e dovrà essere effettuata l'associazione dei relativi file (documento principale e allegati) a ciascuna registrazione. L'Ufficio protocollo può supportare l'esecuzione di tali operazioni.

Integrazioni documentarie

Il protocollista non è tenuto a controllare la completezza sostanziale della documentazione pervenuta, ma solo a verificare che gli allegati siano presenti nel numero e nella denominazione indicata nel documento principale. In ogni caso registra il documento e tutti gli allegati pervenuti indicando le eventuali mancanze nella annotazione formale.

La verifica della completezza sostanziale della documentazione pervenuta spetta al responsabile del procedimento amministrativo che, qualora reputi necessario acquisire documenti che integrino quelli già pervenuti, provvede a richiederli al mittente indicando con precisione l'indirizzo al quale inviarli e specificando che la mancata integrazione della documentazione pervenuta comporta l'interruzione o la sospensione del procedimento.

I documenti pervenuti ad integrazione di quelli già disponibili sono protocollati con nuova registrazione nella data di arrivo e collegati alla registrazione precedente relativa alla stessa attività, sono quindi smistati alla struttura competente e inseriti nel relativo fascicolo dal Responsabile del procedimento o dal responsabile dell'istruttoria.

8.1.1. Informazioni minime obbligatorie associate alla registrazione di protocollo

Ciascuna registrazione di protocollo contiene, almeno, i seguenti dati obbligatori:

- il numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- la data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- il mittente che ha prodotto il documento;
- il destinatario/destinataria del documento;
- l'oggetto del documento.

Le variazioni su "oggetto", "mittente" e "destinatario" vengono mantenute con un criterio di storicizzazione dal Sistema di Protocollo, evidenziando data, ora e utente che ha effettuato la modifica.

Le registrazioni di protocollo, in armonia con la normativa vigente, prevedono la registrazione di informazioni accessorie, rilevanti sul piano amministrativo, organizzativo e gestionale, sempre che siano disponibili al protocollatore. Tali dati facoltativi sono descritti nei paragrafi seguenti.

8.1.2. Informazioni facoltative associabili alle registrazioni di protocollo

Al fine di migliorare l'efficacia e l'efficienza dell'azione amministrativa occorre, ove disponibili, integrare i dati minimi di cui sopra inserendo le seguenti informazioni nei campi previsti nel modulo di registrazione o nell'anagrafica associata al sistema di protocollo:

ad integrazione dei dati di registrazione

- Il numero di protocollo del mittente e la data del documento;
- il mezzo di trasmissione (agevola la verifica della fatturazione dei servizi postali);
- la data timbro postale;
- la data di ricevimento del documento
- il numero di registrazione di eventuale documento collegato
- la classificazione proposta
- il numero e descrizione degli allegati
- nome e ruolo della persona fisica individuata all'interno dell'Ente o dell'Azienda destinataria

ad integrazione dell'anagrafica

- l'indirizzo completo del mittente/destinatario (via, numero civico, CAP, città, provincia);
- il codice fiscale o la partita IVA;
- il recapito telefonico;
- l'indirizzo di posta elettronica certificata (da registrare obbligatoriamente in anagrafica in modo da agevolare la trasmissione/ricezione via pec della corrispondenza successiva);

I dati facoltativi sono modificabili senza necessità di annullare la registrazione di protocollo, ed ogni modifica verrà tracciata dal sistema

8.2. Segnatura di protocollo

L'operazione di segnatura di protocollo è effettuata contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo. Essa consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile.

Segnatura dei documenti informatici

I dati della segnatura di protocollo di un documento informatico sono attribuiti 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) reso disponibile dagli organi competenti.

Le informazioni minime incluse nella segnatura sono le seguenti:

- codice identificativo dell'Ente;
- codice identificativo della Struttura;
- codice identificativo del registro;
- data e numero di protocollo del messaggio ricevuto o inviato;
- oggetto;
- mittente;
- destinatario/destinatari.
- denominazione dell'amministrazione protocollante;
- codice identificativo del Nodo Responsabile a cui il documento è destinato/assegnato;
- numero di fascicolo.
- indice di classificazione;
- annotazioni per l'individuazione degli allegati.

La struttura ed i contenuti del *file* di segnatura di protocollo di un documento informatico sono conformi alle disposizioni tecniche vigenti.

Nel caso di documenti in partenza inviato a mezzo pec per il tramite del sistema di protocollo il file di segnatura di protocollo viene trasmesso al destinatario unitamente al documento registrato e relativi allegati.

Segnatura dei documenti cartacei

La segnatura di protocollo di un documento cartaceo ricevuto è apposta sul documento a mezzo di un timbro datario su cui vengono riportate le seguenti informazioni relative alla registrazione:

- denominazione dell'Ente;
- denominazione della Struttura;
- data e numero di protocollo del documento.

Nel caso di documenti con allegati è opportuno riportare la segnatura anche sugli allegati identificandoli con un numero sequenziale.

Fatto salvo che i documenti in partenza sono nella quasi totalità originali digitali, nei casi residuali di spedizione di originali cartacei (es. Polizze assicurative controfirmate, o fotocopie autenticate di documenti autorizzativi destinati a privati privi di domicilio digitale) la nota di accompagnamento sarà redatta su carta intestata e la segnatura, riportata a mano, conterrà esclusivamente data e numero di protocollo.

In entrambi i casi nel sistema documentale viene inserito la scansione del documento, cui è associato *un file* conforme alle specifiche dell'*Extensible Markup Language (XML)* e compatibile con il *Document Type Definition (DTD)* reso disponibile dagli organi competenti.

8.3. Documenti soggetti a registrazione obbligatoria e documenti esclusi

L'art. 53 comma 5 del T.U.D.A. (DPR 28 dicembre 2000, n. 445) prevede che **“Sono oggetto di registrazione obbligatoria i documenti ricevuti e spediti dall'amministrazione e tutti i documenti informatici”**

In particolare, ai sensi dell'art. 40-bis del C.A.D., le comunicazioni che pervengono o sono inviate dalle caselle di posta elettronica di cui agli artt. 47, comma 1 (comunicazioni di documenti tra amministrazioni) e 3 (comunicazioni tra l'amministrazione e i dipendenti), 54 comma 2-ter (qualsiasi richiesta dei cittadini ai sensi del C.A.D.), 57-bis comma 1 del C.A.D., nonché le istanze e dichiarazioni di cui all'art.65 del C.A.D., formano obbligatoriamente oggetto di registrazione di protocollo (Cfr. 4.4.).

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo :

- le gazzette ufficiali;
- i bollettini ufficiali e i notiziari della pubblica amministrazione;
- le note di ricezione delle circolari e altre disposizioni;
- i materiali statistici;
- gli atti preparatori interni;
- i giornali, le riviste, i libri, stampa varia
- i materiali pubblicitari, dépliant e brochure;
- gli inviti a manifestazioni ad eccezione di quelli con rilevanza di procedimento;
- inviti a corsi, progetti formativi e stage, anche se provenienti da soggetti pubblici, senza nota di trasmissione protocollata e indirizzata alla Agenzia;
- biglietti d'occasione (ad es. auguri);
- offerte, preventivi, o listini prezzi non richiesti (equivalenti a pubblicità);
- attestati di partecipazione a corsi di aggiornamento interni o esterni;
- modulistica del personale riguardante permessi o istituti non gestiti tramite applicativo ad eccezione delle richieste di part-time o di ripristino del tempo pieno;
- convocazioni ad incontri o riunioni interne;

- ricevute di ritorno delle raccomandate e delle notifiche

La norma non assoggetta a registrazione di protocollo documenti già inseriti in registri particolari, tuttavia Arpa Piemonte ha deciso di registrare comunque alcune di queste tipologie di documenti al fine di garantire nel tempo la validità giuridico probatoria del documento firmato digitalmente e il suo inserimento nel gestore documentale.

Vengono quindi protocollate

le fatture elettroniche sia passive che attive,

i decreti del direttore generale e le determinazioni dirigenziali in attesa di automatizzare l'invio in conservazione attualmente in fase di definizione ,

i provvedimenti di liquidazione

e tutti i documenti firmati digitalmente anche se già presenti in altri registri particolari.

8.4 Annullamento di una registrazione di protocollo

L'annullamento di una registrazione di protocollo deve essere autorizzato e può essere eseguito solo dai funzionari del Servizio, dai referenti amministrativi dei Dipartimenti territoriali o tematici (referenti Nucleo Operativo Geografico) e da alcuni utenti a ciò autorizzati su richiesta dei Direttori di Dipartimento con l'approvazione del Responsabile del Servizio.

Le informazioni relative alla registrazione di protocollo annullata rimangono memorizzate nel registro informatico del protocollo per essere sottoposte alle elaborazioni previste dalla procedura, ivi comprese le visualizzazioni e le stampe, nonché la data, l'ora, l'autore dell'annullamento e la motivazione dell'annullamento del protocollo. In tale ipotesi, la procedura riporta la dicitura "annullato" in posizione visibile e tale da consentire la lettura di tutte le informazioni originarie. Se il documento era già stato fascicolato annullandone la registrazione non sarà più visibile nel fascicolo.

Una registrazione annullata non può più essere ripristinata.

Un esempio tipico di annullamento si ha quando uno stesso documento in ingresso, ricevuto con mezzi di trasmissione diversi o ricevuto da più strutture viene protocollato più volte: si manterrà allora la prima registrazione attribuita al documento e verranno annullate le altre.

8.5 Livello di riservatezza

Il Sistema di Protocollo garantisce un livello di riservatezza di base prevedendo la visibilità dei documenti in relazione ai profili e alle collocazioni assegnate agli utenti. La visibilità sulle registrazioni è consentita esclusivamente agli utenti abilitati al protocollo e collocati nel nodo che ha effettuato la registrazione.

Ove sia richiesta una maggiore riservatezza il sistema consente di contrassegnare come riservati (ris), la registrazione e il documento associato o il solo documento, e di contrassegnare un documento contenente dati sensibili (sens) (dati particolari ai sensi del GDPR) di modo che siano visibili solo agli utenti abilitati.

La tipologia 'riservato' viene utilizzata principalmente per la documentazione relativa all'apertura di procedimenti penali o disciplinari a carico dei dipendenti: su tutto l'Ente l'abilitazione a tale funzionalità è limitata al Direttore del Dipartimento Affari amministrativi e personale, al Responsabile e ai due funzionari del servizio, ad un utente dello staff del Direttore Generale e al segretario dell'Ufficio Procedimenti Disciplinari. (UPD)

Tutti gli operatori facenti parte della struttura Ufficio Amministrazione del personale e dei nodi 'personale' delle altre Strutture complesse sono abilitati alla gestione dei documenti contenenti dati particolari, contrassegnati dalla specifica 'sens'. Almeno un protocollatore per struttura ha analoga abilitazione.

In modo analogo a quanto consentito in fase di registrazione, così il Responsabile dell'istruttoria abilitato, può, nell'aprire un nuovo fascicolo, scegliere il livello di riservatezza.

Il livello di riservatezza applicato ad un fascicolo è acquisito automaticamente da tutti i documenti che vi confluiscono, anche se questi non è stato assegnato alcun livello di riservatezza in fase di registrazione. Pertanto il fascicolo e tutto il contenuto sono visibili solo agli operatori abilitati. I documenti invece, che in fase di registrazione sono stati associati ad un livello di riservatezza superiore (ris), lo mantengono.

9. IL PROCESSO DI SMISTAMENTO DEI DOCUMENTI

9.1. Smistamento per presa in carico e classificazione

Lo smistamento è la funzione che permette lo scambio di documenti all'interno del gestore documentale. Viene utilizzato in primo luogo per assegnare il documento alla struttura e al nodo organizzativo competente (smistamento per competenza) e per consentirne la classificazione.

Criterio di assegnazione gerarchico

L'assegnazione avviene secondo un criterio gerarchico cioè da protocollo a nodo responsabile della struttura complessa destinataria, e da questa a nodo responsabile della struttura semplice competente per materia e quindi da quest'ultima al nodo organizzativo competente per il procedimento.

Sono possibili smistamenti diretti da protocollo a struttura semplice competente o anche da protocollo direttamente al nodo organizzativo competente sulla base di specifica autorizzazione dei responsabili delle strutture complessa e semplice destinatarie.

Il nodo destinatario finale, al termine della catena di smistamenti, è assegnatario della pratica e incaricato di classificare il documento.

Dal modulo protocollo è possibile effettuare lo smistamento di un documento per competenza o per conoscenza ad un nodo qualsiasi dell'Ente. Una volta partito lo smistamento il documento passa in carico al nodo destinatario e il protocollista non potrà procedere ad altri smistamenti se non annullando il primo smistamento e rifacendolo.

La struttura destinataria può inoltrare lo smistamento esclusivamente ai nodi gerarchicamente sottostanti. Dopo la classificazione, sarà possibile smistare il documento da fascicolo a qualunque altro nodo dell'Agenzia, anche esterno alla struttura responsabile del fascicolo, ogni volta ciò sia necessario.

Il sistema di protocollo e gestore documentale consente altresì lo smistamento nominativo che alcune strutture utilizzano al termine della catena gerarchica per l'assegnazione individuale delle pratiche da gestire. Occorre ricordare che lo smistamento nominativo può essere gestito esclusivamente dal destinatario, in assenza del quale resta bloccato in attesa di presa in carico e totalmente invisibile ai colleghi. **Si ritiene quindi preferibile che l'assegnazione finale venga fatta ad un nodo organizzativo interno alla struttura semplice piuttosto che al singolo utente.**

Da Protocollo centrale l'assegnazione alla struttura destinataria, individuata in base all'esperienza e alla conoscenza delle declaratorie delle strutture e dell'ambito territoriale di competenza, avviene secondo il criterio indicato.

Dagli Uffici Protocollo delle Strutture Complesse, l'assegnazione interna al personale in staff o alle strutture semplici viene organizzata dal Dirigente responsabile di struttura complessa seguendo anche in questo caso un criterio gerarchico.

Sono possibili smistamenti diretti da protocollo a struttura semplice competente o anche da protocollo (Centrale o di struttura) direttamente al nodo organizzativo competente sulla base di specifica autorizzazione dei responsabili delle strutture complessa e semplice destinatarie, espressa in circolari interne o istruzioni emanate dal Servizio, nella contingenza di dover gestire un particolare flusso di documenti in arrivo.

A titolo esemplificativo e non esaustivo:

- tutta la corrispondenza destinata alla Direzione Generale va smistata esclusivamente al nodo Segreteria Unica della Direzione Generale;
- le domande relative a selezioni interne per il riconoscimento di istituti particolari vanno smistate direttamente al Nodo Trattamento Giuridico dell'Ufficio Amministrazione del personale e formazione;
- le domande che pervengono a seguito di Concorsi pubblici o interni vanno smistate direttamente al Nodo Sviluppo risorse umane dell'Ufficio Amministrazione del personale e formazione-
- la documentazione relativa ai Servizi assicurativi va smistata direttamente al nodo Responsabile dell'Ufficio Affari Generali e legali;
- le fatture estere e le note per prestazioni professionali o occasionali vanno smistate direttamente al nodo responsabile dell'Ufficio Contabilità;
- I provvedimenti di liquidazione vanno smistati al nodo operativo dell'Ufficio Contabilità previo inserimento nel fascicolo di struttura alla voce 17.2.12
- tutte le richieste di accesso agli atti che riguardino documentazione amministrativa o informazioni ambientali vanno smistate ai nodi URP delle sedi/strutture interessate;
- le comunicazioni relative alle verifiche impiantistiche vanno smistate direttamente alla Struttura Semplice Impianti industriali e energia.

Smistamenti errati

In caso di smistamento errato il nodo destinatario deve rifiutare il documento, indicando la motivazione nelle note, e contattare l'ufficio mittente per segnalare il rifiuto e ottenere la revoca dello smistamento.

Presa in carico e classificazione

Il nodo operativo destinatario finale dello smistamento e quindi assegnatario del documento, dopo averlo preso in carico, individua:

- la voce del titolare pertinente (Titolo, classe e eventuale sottoclasse);
- l'eventuale serie di fascicoli o di dossier o di documenti;
- il fascicolo dedicato al procedimento, (al soggetto giuridico, all'oggetto ambientale, al dipendente o all'annualità di attività programmata o al contratto di fornitura ecc., cfr. Indicazioni per la fascicolazione All. 5), e procede alla fascicolazione del documento.

La creazione di un nuovo fascicolo è competenza/viene disposta dal responsabile dell'istruttoria o dal altro soggetto a conoscenza delle attività correnti e pregresse della struttura, delegato dal Dirigente responsabile. Alla luce di un ingente numero di documenti in arrivo, e quindi di pratiche da gestire e fascicoli da creare e alimentare ogni giorno, molte strutture tecniche hanno istituito dei servizi di segreteria tecnica incaricati di mantenere aggiornato l'archivio digitale.

La creazione dei dossier è stata delegata alle strutture abilitando almeno un utente esperto a conoscenza dei criteri di fascicolazione adottati.

La creazione delle Serie è invece di esclusiva competenza degli utenti con alti privilegi, facenti parte del Servizio.

Smistamenti da fascicolo

Esistono inoltre altre modalità di smistamento già accennate in precedenza, applicabili a documenti inseriti direttamente nel fascicolo, quali ad esempio lo smistamento per visto e firma e lo smistamento per protocollazione.

Il Sistema documentale memorizza automaticamente tutti i passaggi (presa in carico, primo inoltramento e inoltri successivi, completamento) conservando, per ciascuno di essi, l'identificativo dell'utente che effettua l'operazione, la data e l'ora di esecuzione.

9.2. Processo di assegnazione dei documenti

Per assegnazione dei documenti si intende l'operazione di individuazione della struttura e del nodo organizzativo cui compete la trattazione del relativo affare o procedimento amministrativo.

Il Processo di assegnazione dei documenti può coinvolgere più unità di smistamento, una di seguito all'altra.

Ad esempio, il processo può interessare in ordine gerarchico i Direttori, i Dirigenti di struttura complessa e i Dirigenti di struttura semplice fino a raggiungere il nodo organizzativo o il singolo utente/funziionario competente per l'istruttoria e per la corretta fascicolazione del documento.

Si rimanda al Regolamento di organizzazione per l'individuazione completa delle funzioni e delle responsabilità attribuite ai Dirigenti di Complessa e semplice (Decreto del Direttore Generale n. 66 del 23.07.2020 e approvato con deliberazione di Giunta Regionale n. 7 – 1919 dell'11 settembre 2020 a modifica del Regolamento di cui al adottato con DDG 67 del 13.10.2017 e approvato con DGR 46-5809 del 20.10.2017) e alle Declaratorie approvate con Decreto del Direttore Generale n. 80 del 12/12/2017 e pubblicate nella sezione Trasparenza sottosezione Attività e procedimenti.

Con l'assegnazione del documento si provvede ad attribuire la responsabilità ad un soggetto fisico che si identifica nel Responsabile del Procedimento Amministrativo designato o del semplice processo. A livello di nodo responsabile (responsabile di semplice o complessa) viene individuato il dirigente responsabile del procedimento, a livello di nodo organizzativo il funzionario responsabile dell'istruttoria del procedimento.

Per i documenti informatici ma anche per le scansioni associate ai dati di registrazione dei documenti analogici pervenuti, l'assegnazione avviene avvalendosi delle funzionalità messe a disposizione dal sistema di protocollo informatico e gestore documentale utilizzando il flusso di lavorazione dei documenti già illustrato al precedente paragrafo 9.1.

L'assegnazione del documento cartaceo avviene mediante apposizione sul documento dell'indicazione della struttura o ufficio o dirigente assegnatario per competenza o per conoscenza

Preso atto dell'assegnazione, il Responsabile del Procedimento amministrativo verifica la competenza e, se corretta, provvede:

- alla presa in carico del documento assegnato e all'istruzione della pratica;
- oppure ad assegnarlo al nodo organizzativo o al collaboratore che instruirà la pratica.

In caso di errore è possibile rifiutare l'assegnazione comunicando la motivazione e richiedere al superiore gerarchico una nuova assegnazione.

10. L'ARCHIVIO: SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE E PIANO DI CONSERVAZIONE

L'archivio è definito come il complesso organico dei documenti prodotti o acquisiti da un Soggetto nell'esercizio delle sue funzioni.

In Arpa Piemonte esso è unico per tutta la documentazione prodotta o ricevuta e conservata presso le diverse Strutture ubicate sul territorio regionale.

Nella fattispecie, per atti d'archivio o documenti s'intende ogni rappresentazione comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, prodotti o acquistati da un'Amministrazione, utilizzati ai fini della propria attività.

In relazione alle finalità di utilizzo della documentazione e alle attività di gestione richieste al soggetto produttore, si distinguono tre differenti fasi di vita dell'archivio:

- archivio corrente
- archivio di deposito
- archivio storico

Per un approfondimento sulla gestione dell'archivio si rimanda al Piano di conservazione ed in particolare al documento introduttivo Allegato 8

10.1 Archivio corrente, di deposito e storico della documentazione

L'archivio corrente è costituito dall'insieme organico dei documenti relativi ad attività in corso di trattazione ed è curato dai funzionari responsabili dell'istruttoria o da personale delegato nel rispetto del presente manuale ed in accordo con i funzionari del Servizio.

I fascicoli informatici annuali non vengono chiusi allo scadere di ogni anno ma lasciati aperti per consentirne il completamento. A livello di applicativo, il fascicolo annuale è semplicemente un fascicolo a numerazione annuale non necessariamente un fascicolo dedicato all'attività svolta in un anno solare. Può quindi restare aperto più anni a seconda della durata del procedimento o del progetto o dell'incarico cui è dedicato. I fascicoli vengono chiusi dalla struttura/nodo che ne è responsabile. Si ricorda che alla chiusura del fascicolo eventuali file modificabili presenti all'interno file compressi (.zip formato accettato) verranno cancellati.

All'inizio di ogni anno i funzionari del Servizio procedono alla creazione delle nuove strutture aggregative sul gestore documentale: serie di dossier, serie di fascicoli o di documenti e alla creazione dei nuovi dossier per le strutture amministrative e i servizi amministrativi delle strutture tecniche.

L'archivio tecnico sul gestore documentale è stato impostato, al momento della sua introduzione, con la creazione massiva di serie di dossier a valenza permanente.

Solitamente le strutture dispongono di utenti esperti abilitati alla creazione di nuovi dossier.

Le strutture archivistiche costituite da documenti informatici archiviati sul gestore documentale introdotto nel 2014 sono ad oggi tutte consultabili e considerate parte dell'archivio informatico corrente.

L'archivio di deposito è costituito dalla documentazione relativa ad attività concluse ma che può essere ancora utile consultare, seppur non frequentemente, e che deve pertanto rimanere di facile accesso.

Stante la distribuzione delle sedi dell'Agenzia su tutto il territorio regionale, al fine di garantire alle strutture produttrici un'agevole consultazione della documentazione cartacea, si è optato per la

collocazione dell'archivio cartaceo di deposito presso le varie sedi in locali appositi sotto la responsabilità del Dirigente della Struttura Complessa cui la sede è assegnata (cfr. **Piano di Conservazione Allegato 8**). Anche le Strutture Complesse della sede centrale torinese hanno archivi di deposito separati posti sotto la responsabilità del Dirigente di Struttura.

I versamenti periodici dall'archivio corrente all'archivio di deposito del materiale cartaceo vengono predisposto dal Dirigente della struttura che ha prodotto la documentazione, previa compilazione di appositi elenchi da conservare presso la struttura e da consegnare in copia al Servizio.

La consultazione dei fascicoli di documentazione cartacea versati in deposito può avvenire previa richiesta via mail alla struttura responsabile della porzione di archivio interessata, richiesta da inviarsi anche per conoscenza al Servizio nel caso riguardi un intero fascicolo che verrà estratto dall'archivio e lasciato in consultazione al richiedente. E' sempre preferibile rilasciare copia dei documenti da consultare piuttosto che la documentazione originale.

Un fascicolo conservato nell'archivio di deposito può essere consultato anche per periodi lunghi ma non può più tornare a far parte dell'archivio corrente; qualora si dovessero riattivare i termini del procedimento è necessario istruire un nuovo fascicolo nel quale saranno riferiti i dati identificativi del vecchio fascicolo per creare il vincolo archivistico.

L'archivio storico raccoglie il complesso dei documenti relativi ad affari e procedimenti esauriti da oltre quarant'anni destinati alla conservazione permanente (Art. 30 del D.lgs 22.01.2004, n. 42 recante "Codice dei beni culturali e del paesaggio"). Arpa Piemonte istituita nel 1996 non può ancora avere un archivio storico.

10.2. Protezione e conservazione degli archivi pubblici

Gli archivi e i singoli documenti dello Stato, delle regioni e degli enti pubblici sono beni culturali inalienabili.

I singoli documenti sopra richiamati (analogici ed informatici, ricevuti, spediti e interni formali) sono quindi inalienabili, sin dal momento dell'inserimento di ciascun documento nell'archivio dell'Agenzia, di norma mediante l'attribuzione di un numero di protocollo e di un codice di classificazione.

L'archivio non può essere smembrato e deve essere conservato nella sua organicità.

L'eventuale trasferimento ad altre persone giuridiche di complessi organici di documentazione è subordinato all'autorizzazione della Soprintendenza ai beni archivistici del Piemonte e Valle d'Aosta.

L'archivio di deposito e l'archivio storico non possono essere rimossi dal luogo di conservazione senza l'autorizzazione della suddetta Soprintendenza.

La singola operazione di scarto dei documenti conservati nell'archivio dell'Agenzia deve essere congruente con il Piano di conservazione già approvato dalla Soprintendenza competente (All. 8) , ma è comunque subordinato all'autorizzazione del servizio e all'ulteriore nullaosta rilasciato dalla Soprintendenza ai beni archivistici del Piemonte e Valle d'Aosta

Per l'archiviazione e la custodia dei documenti contenenti dati personali, si applicano le disposizioni di legge sulla tutela della riservatezza dei dati personali, sia che si tratti di supporti informatici che di supporti convenzionali.

10.3 Organizzazione degli archivi pubblici

Il sistema di classificazione dei documenti, di formazione del fascicolo e di tenuta dell'archivio adottato dall'Agenzia, completo dei criteri e delle regole di selezione e scarto della documentazione, è illustrato nei seguenti allegati:

- Allegato 5 "Indicazioni per la fascicolazione"
- Allegato 7 "Titolario di classificazione"
- Allegato 8 "Piano di conservazione integrato con il titolario, approvato con DDG 89 del 29/12/2017 approvato dalla Soprintendenza ai Beni archivistici di Piemonte e Valle d'Aosta con nota prot. n. 2911 del 13/10/2020)

La classificazione dei documenti, destinata a realizzare una corretta e ordinata organizzazione dei documenti nell'archivio ed a facilitare il loro reperimento **è obbligatoria per legge e si avvale del Titolario (Piano di classificazione)**

Il Titolario è definito come un "sistema preconstituito di partizioni astratte gerarchicamente ordinate, individuato sulla base dell'analisi delle funzioni dell'Agenzia, al quale viene ricondotta la molteplicità dei documenti prodotti".

Il Titolario è predisposto, verificato e/o confermato antecedentemente all'introduzione del sistema di protocollo e gestione documentale, considerato che si tratta dello strumento che consente la corretta formazione, gestione e archiviazione della documentazione dell'amministrazione. Trattasi di strumento di organizzazione dell'archivio già previsto per gli archivi analogici e obbligatorio per la pubblica amministrazione.

Dell'obbligatorietà dell'adozione del titolario di classificazione si parla già nella circolare 17100/2 del Ministero dell'interno a firma Carlo Astengo datata 1 marzo 1897.

Il Titolario e il Piano di conservazione sono adottati dall'amministrazione con Decreto del Direttore Generale. Il piano di conservazione deve essere approvato dalla Soprintendenza ai Beni archivistici regionale.

Il Titolario può essere modificato dal Servizio ai fini di una più efficiente organizzazione della documentazione d'archivio laddove in fase di applicazione sia risultato troppo dettagliato o vi siano voci ridondanti o non più utilizzate o al contrario si renda necessario suddividere voci più generiche in sottovoci (modifiche espansive o riduttive).

In caso di modifica del Titolario non è obbligatorio riapprovare il Manuale di gestione della documentazione ma dovranno essere aggiornate le indicazioni per la fascicolazione e riorganizzato o integrato il Piano di conservazione

Il Titolario nelle sue versioni approvate non è mai retroattivo: non si applica, cioè, ai documenti trattati prima della sua introduzione.

Il sistema di gestione documentale garantisce la storicizzazione delle variazioni del Titolario e la possibilità di ricostruire le diverse voci nel tempo, mantenendo stabili il vincolo dei fascicoli e dei documenti con la struttura del Titolario vigente al momento della produzione degli stessi.

Per ogni specifica voce viene riportata, automaticamente, la data di inserimento e la data di variazione.

Dopo ogni modifica del Titolario, il Servizio provvede ad informare tutti i soggetti abilitati all'operazione di classificazione dei documenti e a dare loro le istruzioni per il corretto utilizzo delle nuove voci che andranno inserite sul gestore documentale.

10.3.1. Classificazione dei documenti

La classificazione è l'operazione finalizzata all'organizzazione dei documenti, secondo un ordinamento logico, in relazione alle funzioni e alle competenze dell'Agenzia. Essa è eseguita in base al Titolario di classificazione al quale è integrato il Piano di conservazione dell'archivio.

Mediante la classificazione si assegna al documento, oltre al codice completo dell'indice di classificazione (titolo, voce, sottovoce), il numero del fascicolo e, eventualmente, del sottofascicolo e la sua posizione al loro interno (indice di classificazione esteso).

Le Serie

La serie è un raggruppamento omogeneo di documenti, di fascicoli o di dossier.

Sono definite tre tipologie di serie:

- serie tipologica di documenti, con gli eventuali volumi;
- serie di fascicoli, con gli eventuali sottofascicoli;
- serie di dossier, con gli opportuni fascicoli all'interno a loro volta suddivisibili in sottofascicoli.

I Repertori

L'elenco dei fascicoli presenti sotto una certa voce di titolario costituisce il repertorio dei fascicoli che si può ottenere con la funzione di ricerca fascicoli, presente nel sistema di gestione documentale, partendo da una determinata voce di titolario.

Mentre il titolario rappresenta in astratto le funzioni e le competenze che l'ente può esercitare in base alla propria missione istituzionale, il repertorio dei fascicoli rappresenta in concreto le attività svolte e i procedimenti istruiti in relazione a queste attività. La creazione dei fascicoli in modo corretto (un fascicolo per ogni procedimento) permette di ottenere l'elenco dei procedimenti mediante l'estrazione del repertorio dei fascicoli.

I Volumi

Il volume è una suddivisione di strutture aggregative realizzata per ragioni di ergonomia.

I volumi sono creati per risolvere problematiche di gestione di strutture aggregative particolarmente voluminose o per suddividere temporalmente strutture che restano aperte per lunghi intervalli temporali.

Il volume è visto come una porzione di un fascicolo, di un sottofascicolo, di una serie tipologica di documenti o di una serie di fascicoli.

Fascicolazione dei documenti

Tutti i documenti indicizzati nel sistema di protocollo informatico e gestore documentale, indipendentemente dal supporto sul quale sono stati originariamente formati e dalla registrazione, sono riuniti in fascicoli.

Ogni documento, dopo la classificazione cioè l'individuazione della voce di titolario pertinente, viene inserito nel fascicolo di riferimento e all'occorrenza nel sottofascicolo secondo l'ordine cronologico di classificazione.

Metadati del fascicolo

La creazione di un fascicolo comprende la registrazione di alcune informazioni essenziali (metadati):

- indice di classificazione (titolo, classe e sottoclasse, acquisito dal sistema in relazione alla posizione scelta, nell'albero del titolario, per l'apertura del fascicolo);
- numero del fascicolo (assegnato in automatico dal sistema);
- oggetto del fascicolo, campo da compilare individuando l'oggetto sulla base della materia o del procedimento;
- data di apertura del fascicolo (assegnata in automatico dal sistema);

- Nodo Responsabile (indicato automaticamente dal profilo con il quale l'operatore/operatrice abilitato accede al sistema, va scelto nel caso l'operatore si abilitato all'apertura fascicoli su più nodi operativi);
- collocazione fisica di eventuali documenti cartacei;
- livello di riservatezza, se diverso da quello standard applicato dal sistema
- grado di vitalità
- le parole chiave (facoltative).
- Tempi di conservazione (facoltativi in fase di apertura obbligatori in fase di chiusura)

Metadati del Dossier

La creazione di un nuovo dossier prevede l'inserimento delle seguenti informazioni essenziali

- l'indice di classificazione ((titolo, classe e sottoclasse, acquisito dal sistema in relazione alla posizione scelta, nell'albero del titolario, per l'apertura del fascicolo);
- il codice (campo compilabile)
- il numero del dossier (assegnato in automatico dal sistema);
- la data di creazione(assegnato in automatico dal sistema);
- la struttura e il nodo responsabile del dossier;
- la descrizione o l'oggetto del dossier;
- la collocazione fisica di eventuali documenti cartacei;
- il livello di riservatezza, se diverso da quello standard applicato dal sistema.
- le parole chiave (facoltative)
- i tempi di conservazione (facoltativi in fase di apertura obbligatori in fase di chiusura)

Metadati delle Serie

La creazione di una nuova Serie prevede l'inserimento delle seguenti informazioni essenziali

- indice di classificazione ((titolo, classe e sottoclasse, acquisito dal sistema in relazione alla posizione scelta, nell'albero del titolario, per l'apertura del fascicolo);
- codice (campo compilabile)
- il numero della serie(assegnato in automatico dal sistema);
- la data di creazione(assegnato in automatico dal sistema);
- la struttura e il nodo responsabile della serie;
- la descrizione o l'oggetto della serie;
- la collocazione fisica di eventuali documenti cartacei;
- la livello di riservatezza, se diverso da quello standard applicato dal sistema.
- le parole chiave (facoltative)
- i tempi di conservazione (facoltativi in fase di apertura obbligatori in fase di chiusura)

Modifica della responsabilità delle strutture archivistiche

In caso di variazione nelle competenze e attività dei nodi operativi (es. riorganizzazioni) il Servizio provvede a richiedere a CSI Piemonte il cambio di responsabilità sulle strutture archivistiche.

Il sistema documentale tiene traccia di questi passaggi, memorizzando, per ciascuno di essi, l'identificativo dell'operatore che richiede la modifica, la data e l'ora dell'operazione, storicizzando i diversi passaggi di responsabilità.

Chiusura delle strutture archivistiche

La chiusura delle strutture archivistiche è effettuata dall'utente con profilo adeguato collocato nel nodo responsabile della materia alla conclusione del procedimento una volta inserito l'ultimo documento pertinente. Il sistema congela la data dell'azione di chiusura.

Il sistema impedisce la chiusura delle strutture aggregative se sui documenti presenti al loro interno esistono altri smistamenti aperti (smistamenti in attesa di presa in carico o presi in carico ma non conclusi).

Nell'eventualità si verificasse l'esigenza di inserire ulteriori documenti le strutture archivistiche possono essere riaperte e richiuse. Il sistema storicizza la data della nuova chiusura.

10.4. Il Gestore Documentale e le cartelle di rete

Le cartelle di rete sono spazi delle unità di rete, messi a disposizione degli utenti che vengono utilizzate come aree di archiviazione e/o condivisione di informazioni, di modelli in formati modificabili e di documenti lavorativi propedeutici alla produzione dei documenti definitivi che dovranno essere necessariamente archiviati sul gestore documentale dell'Agenzia, a garanzia della loro integrità e conservazione a norma nel tempo.

Gli accessi alle unità di rete condivise sono autorizzati dal Responsabile del trattamento dei dati di pertinenza, il quale provvede ad adottare tutte le misure in materia di tutela della privacy disponibili richiedendo alla Struttura Informatica la creazione/rimozione dei diritti d'accesso e la verifica periodica delle abilitazioni attive.

Le cartelle di rete si suddividono principalmente in "home directory" per singolo utente (cd cartelle di rete nominative), oppure "cartelle di struttura" accessibili a tutti o parte degli utenti appartenenti alla stessa struttura o unità organizzativa cui si aggiungono altre "cartelle condivise" tra più utenti appartenenti a strutture diverse per la gestione e/o lo scambio di documenti afferenti a un progetto o attività in comune.

Anche se su queste unità vengono svolte regolari attività di controllo statistico, controllo dei privilegi di accesso, di backup e di restore da parte del personale della Struttura Informatica esse

- non garantiscono il controllo dell'accesso sul singolo documento in base ai metadati del documento stesso come invece avviene sul gestore documentale che è quindi più sicuro dal punto di vista della tutela della riservatezza
- non c'è modo di impedire la cancellazione voluta o per mero errore materiale dei file in esse archiviate
- permettono di recuperare eventualmente il file cancellato riportando la cartella alla situazione dell'ultimo back up perdendo però in tal modo tutto quanto era stato aggiunto alla cartella successivamente a detto back up
- i documenti firmati digitalmente in esse archiviati perdono ogni valore giuridico alla scadenza del certificato digitale utilizzato per la sottoscrizione.

E' pertanto indispensabile che tutti i documenti definitivi e tutti i documenti firmati digitalmente – previa registrazione di protocollo - vengano inseriti sul Gestore documentale che costituisce l'Archivio informatico dell'Ente.

Si ricorda che il sistema delle cartelle di rete messo a disposizione degli utenti dalla struttura informatica NON è un'alternativa al gestore documentale, inoltre, replicando la documentazione, aumenta lo spazio disco occupato con un conseguente aggravio economico e operativo.

10.5. Unicità e completezza dell'archivio

L'esistenza di registri particolari (vedi Allegato 1) e l'utilizzo di piattaforme informatiche diverse dal gestore che prevedono l'inserimento di documenti non esclude l'inserimento di tali documenti anche sul gestore documentale.

E' di estrema importanza infatti che l'archivio informatico ufficiale dell'Agenzia, risiedente sul gestore documentale, sia il più possibile completo. Si intende con ciò che il fascicolo del procedimento presente sul gestore documentale deve poter raccontare, grazie alla documentazione in esso contenuta, tutta la storia o meglio l'iter del procedimento. Sarà quindi opportuno ricondurre al fascicolo anche scambi di mail più informali, da stampare in pdf ed archiviare utilizzando la funzione di inserisci documento e la documentazione soggetta ad altri tipi

di registrazione quali ad es. gli atti conclusivi del procedimento o atti finali (decreti o determinazioni dirigenziali).

In alcuni casi la registrazione di protocollo può essere il modo più agevole per far entrare un documento nel flusso di gestione previsto dal sistema e per inserirlo nell'archivio presente sul gestore documentale. Il gestore documentale mette a disposizione anche la funzione denominata 'inserisci documento' per l'inserimento nel fascicolo di documenti non protocollati.

L'Agenzia ha optato per la registrazione di protocollo delle fatture anche se sono già soggette a registrazione IVA. Tramite una integrazione con l'applicativo Easyfatt, le serie annuali delle fatture passive vengono alimentate automaticamente previa registrazione di protocollo anch'essa automatizzata.

Le fatture attive vengono anch'esse registrate in modo da poter usufruire dell'integrazione del sistema di protocollo con le caselle pec utilizzate per l'invio al Sistema di interscambio (SDI).

10.6. Piano di conservazione

Il Piano di conservazione integrato con il Titolario è stato adottato con Decreto del Direttore n. 89 del 29/12/2017 e approvato da parte della Soprintendenza ai beni archivistici di Piemonte e Valle d'Aosta con nota prot. n. 2911 del 13/10/2020.

Esso reca indicazioni sui tempi di conservazione dei documenti generati e/o custoditi da Arpa Piemonte.

Il Piano costituisce allegato facente parte integrante e sostanziale del presente Manuale di gestione della documentazione.

I tempi indicati si applicano sia a documenti analogici, cioè cartacei, sia agli originali digitali e sono da considerarsi il periodo minimo obbligatorio di conservazione della documentazione presso gli archivi dell'Agenzia.

E' quindi possibile procedere allo scarto, che consiste nell'eliminazione fisica irreversibile del materiale documentario, solo una volta trascorsi i tempi minimi indicati nel piano e previa autorizzazione specifica della Soprintendenza trattandosi ormai di documentazione ritenuta non più utile ai bisogni ordinari dell'Agenzia avendo esaurito ogni utilità amministrativa, contabile o legale e che non è necessaria per la ricerca storica e scientifica.

Lo scarto della documentazione di Arpa Piemonte è subordinato, all'autorizzazione della Soprintendenza Archivistica e bibliografica del Piemonte e della Valle d'Aosta.

La distruzione non autorizzata di documenti d'archivio appartenenti alla pubblica amministrazione costituisce reato penalmente perseguibile, ai sensi dell'art. 169, co. 1 del Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, con l'arresto da 6 mesi ad 1 anno e con l'ammenda da 775,00 euro a 38.734,50 euro.

L'autorizzazione a posteriori della Soprintendenza non sana l'illegittimità di eventuali scarti prematuri di documentazione che, pur non essendo destinata alla conservazione permanente, ha una sua temporanea validità giuridica o utilità funzionale ed economica.

10.6.1. Conservazione dei documenti informatici e cartacei nell'archivio corrente

I documenti informatici ricevuti dall'Agenzia da luglio 2014 sono archiviati nel sistema di gestione documentale dedicato (DoquiActa), in modo non modificabile e, laddove normato, sono conservati presso un conservatore accreditato come definito nel Manuale della conservazione dell'Agenzia (Allegato 9).

Per tutti gli originali digitali per cui non è stato disposto l'invio in conservazione e in generale per tutti i documenti firmati digitalmente, è obbligatoria la registrazione di protocollo oltre che la fascicolazione al fine di garantire validità nel tempo alla firma digitale e quindi il valore giuridico-probatorio del documento (Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici cap. 2 paragrafo 2.1.1. pag. 14).

Ad ogni registrazione di protocollo deve obbligatoriamente essere associato l'originale digitale del documento oppure la scansione dell'originale analogico. Non è consentito utilizzare il sistema di protocollo limitandosi al solo inserimento dei metadati finalizzato all'ottenimento di un numero di registrazione.

Nel processo di scansione occorre:

- scansionare ogni documento separatamente di modo che ad ogni documento analogico corrisponda un file, quindi nel caso di una nota di trasmissione con 3 allegati si otterranno n. 4 file separati;
- verificare la leggibilità e la qualità delle immagini acquisite;
- collegare le scansioni alle rispettive registrazioni di protocollo, in modo non modificabile;

Gli originali dei documenti cartacei ricevuti vengono inviati alle strutture competenti che provvedono ad archivarli e conservarli nell'archivio corrente e poi a deposito per il tempo indicato nel Piano di conservazione (Allegato 8) in quanto la copia per immagine del documento analogico caricata sul gestore documentale, non avendo l'attestazione di conformità e non essendo firmata digitalmente, non può avere la stessa efficacia probatoria dell'originale da cui è tratta (Rif. "Codice": art. 22, comma 2 e "Regole tecniche documento informatico": art. 4, comma 3 ora Linee Guida art. 2.2.).

Per quanto concerne le ricevute del sistema di posta certificata utilizzato per lo scambio dei documenti digitali, la procedura in uso le associa automaticamente alla registrazione di protocollo. Poiché il sistema di protocollo non è generalmente accessibile al responsabile dell'istruttoria quest'ultimo non può consultare autonomamente le ricevute. E' opportuno quindi che le strutture si organizzano affinché, soprattutto nel caso di atti giudiziari inviati via PEC, gli addetti al protocollo esportino le ricevute e le trasmettano al responsabile dell'istruttoria o persona delegata alla fascicolazione per l'inserimento nel fascicolo informatico.

Il Servizio si impegna a richiedere un upgrading dell'applicativo che consenta il passaggio automatico delle ricevute dalla registrazione (modulo di protocollo) al fascicolo (modulo di gestione contenuti).

10.7. Consultazione e movimentazione dell'archivio corrente di deposito e storico

La richiesta di consultazione, e di conseguenza la movimentazione dei fascicoli, può pervenire dall'interno dell'amministrazione, oppure da utenti esterni all'amministrazione, per scopi giuridico-amministrativi o per scopi di ricerca storica.

Le strutture hanno accesso diretto all'archivio di cui sono responsabili e possono richiedere in ogni momento via mail, motivando adeguatamente la richiesta, di consultare i documenti conservati da altre strutture sia su supporto cartaceo sia informatico. La mail deve provenire dal Dirigente Responsabile e contenere, oltre alla motivazione gli estremi identificativi della documentazione richiesta.

Il documento richiesto potrà essere consegnato in copia al soggetto richiedente, salvo che, per motivi di riservatezza, la struttura responsabile del documento non ritenga di poter acconsentire alla sola consultazione del documento in presenza di un suo funzionario o di doverne schermare delle parti al momento della presa visione o sulla copia che viene consegnata.

Nel caso la richiesta riguardi un fascicolo completo o documentazione di difficile riproduzione quindi consegnata in originale alla struttura richiedente tale movimentazione deve essere registrata a cura della struttura responsabile dell'archivio da cui viene prelevata, indicando la data di consegna e quella di restituzione, nonché eventuali note sullo stato della documentazione, in modo da riceverla nello stesso stato in cui è stata consegnata. E' d'obbligo verificare che la restituzione dei documenti affidati temporaneamente avvenga alla scadenza prevista

Tali registrazioni devono essere conservate e rese accessibili al Servizio.

L'affidatario dei documenti non sottrae gli originali dal fascicolo, né altera l'ordine degli stessi rispettandone la sedimentazione e il vincolo archivistico.

Nel caso di accesso alla documentazione informatica che risiede sul gestore documentale la struttura/nodo responsabile procede ad invitare la struttura richiedente sul fascicolo, oppure a smistare il documento richiesto da fascicolo direttamente alla struttura richiedente oppure ancora ad estrarre copia del documento che verrà inviato a mezzo posta elettronica, opportunamente schermato se necessario.

In ogni caso deve essere garantito l'accesso alla documentazione conformemente a criteri di salvaguardia dei dati dalla distruzione, dalla perdita accidentale, dall'alterazione o dalla divulgazione non autorizzata. Anche l'accesso interno deve avvenire conformemente a criteri di riservatezza e nel rispetto del segreto d'ufficio.

Se le richieste pervengono dall'esterno dell'Ente il richiedente segue le indicazioni pubblicate sulla pagina internet sezione Amministrazione trasparente sottosezione altri contenuti accesso civico o nella pagina dedicata all'URP.(Contatti-Ufficio Relazioni con il Pubblico).

11. IL REGISTRO DI PROTOCOLLO

Il presente capitolo approfondendo quanto già anticipato ai capitoli 4.1 e 4.2 illustra le modalità di produzione e di conservazione del registro giornaliero di protocollo e del registro di emergenza.

11.1. Produzione e invio in conservazione del Registro giornaliero di protocollo

Il Registro giornaliero di protocollo è costituito dall'elenco delle informazioni inserite con l'operazione di registrazione di protocollo nell'arco di uno stesso giorno. Esso viene prodotto automaticamente dall'applicativo di protocollo attraverso il sistema di gestione documentale in formato XML con opportuno foglio di stile e reso disponibile anche in formato PDF.

Il documento così creato riporta su un unico file il riepilogo di tutte le registrazioni di protocollo eseguite nell'ambito della stessa giornata e, a seguire, gli eventuali annullamenti/modifiche occorsi ai protocolli acquisiti nel corso dei giorni precedenti.

Al fine di garantire la non modificabilità delle operazioni di registrazione, Ogni giorno, in maniera automatica il sistema di gestione documentale effettua la generazione e l'archiviazione del registro giornaliero di protocollo, che deve avvenire entro le ore 24:00:00 del primo giorno lavorativo successivo al giorno sul quale si considera l'estrazione.

Il Registro giornaliero di protocollo viene automaticamente archiviato sul Gestore documentale e mediante la creazione automatizzata di pacchetti di versamento giornalieri inviato in conservazione entro la giornata successiva presso un Conservatore accreditato. (Cfr. Piano di Conservazione Allegato 9)

11.2. Registri annuali di protocollo

I registri annuali di protocollo vengono chiusi previo completamento di tutti gli smistamenti rimasti in sospeso e archiviati sul gestore documentale.

11.3. Il Registro di emergenza

Qualora non fosse possibile fruire del Sistema di Protocollo per una interruzione accidentale o programmata di durata superiore alle 24 ore, l'AOO è tenuta ad effettuare le registrazioni di protocollo sul registro di emergenza.

Per interruzioni di durata inferiore la registrazione di protocollo è semplicemente rinviata alla riapertura del sistema salvo esigenze improrogabili e urgenti.

Il registro di emergenza viene aperto solo in caso di utilizzo e si rinnova ogni anno solare pertanto, inizia il primo giorno di effettivo utilizzo e termina il 31 dicembre di ogni anno.

Si tratta di un file excel o di un documento cartaceo su cui vengono annotate le registrazioni indifferibili e urgenti effettuate durante il fermo del Sistema di Protocollo. Alla riapertura del Sistema il Consorzio fornitore garantirà la possibilità di riportare sul Sistema di protocollo le registrazioni effettuate in emergenza bloccando altrettanti numeri di protocollo come prime registrazioni effettuate a sistema ripristinato che potranno essere compilate dei dati minimi e dei dati facoltativi nei giorni immediatamente successivi.

Le registrazioni di protocollo effettuate sul registro di emergenza sono identiche a quelle eseguite sul registro di protocollo generale. Il registro di emergenza si configura come un repertorio del protocollo generale deve consentire quindi l'immissione delle medesime informazioni.

Ad ogni registrazione recuperata dal registro di emergenza viene attribuito un nuovo numero di protocollo generale, continuando la numerazione del protocollo generale raggiunta al momento dell'interruzione del servizio. A tale registrazione sono associati anche il numero di protocollo e la data di registrazione riportati sul protocollo di emergenza.

I documenti annotati nel registro di emergenza e trasferiti nel protocollo generale recano, pertanto, due numeri: quello del protocollo di emergenza e quello del protocollo generale.

La data in cui è stata effettuata la protocollazione sul registro di emergenza è quella a cui si fa riferimento per la decorrenza dei termini del procedimento amministrativo. In tal modo è assicurata la corretta sequenza dei documenti che fanno parte di un determinato procedimento amministrativo.

Prima di autorizzare l'avvio dell'attività di protocollo sul registro di emergenza, il Servizio imposta la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione del funzionamento della procedura di protocollo.

Le operazioni di registrazione da svolgersi sul registro di emergenza informatico vengono effettuate utilizzando postazioni di lavoro operanti fuori linea e vengono centralizzate per l'Ente presso il Servizio.

La sequenza numerica utilizzata su un registro di emergenza, anche a seguito di successive interruzioni, garantisce comunque l'identificazione univoca dei documenti registrati nell'ambito del sistema documentario dell'Ente.

Le registrazioni relative ai documenti protocollati in emergenza devono essere integrate nel SdP entro cinque giorni dal ripristino delle funzionalità. Una volta ripristinata la piena funzionalità del SdP, il SA provvede alla chiusura del registro di emergenza, annotando, sullo stesso il numero delle registrazioni effettuate giornalmente e complessivamente e la data e l'ora di chiusura.

Il registro di emergenza, stampato in pdf o scansionato deve essere conservato sul gestore documentale.

12. APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE, REGOLE TRANSITORIE E FINALI

L'Ente adotta il presente "Manuale di gestione" con Decreto del Direttore generale su proposta del Direttore del Dipartimento Affari Amministrativi e personale redatta dal Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi e autorizzata dal Responsabile del Servizio.

12.1 Aggiornamenti

Il presente manuale potrà essere aggiornato a seguito di:

- normativa sopravvenuta;
- introduzione di nuove pratiche o di un nuovo sistema di protocollo e gestione documentale tendenti a migliorare l'azione amministrativa in termini di efficacia, efficienza e trasparenza;
- inadeguatezza delle procedure rilevata nello svolgimento delle attività correnti.

Gli aggiornamenti del presente Manuale, del Titolario, Piano di conservazione e del Manuale di conservazione verranno approvati con Decreto del Direttore Generale

Gli aggiornamenti delle indicazioni per la fascicolazione, delle istruzioni operative e dei restanti allegati verranno approvati con determinazione del Dirigente responsabile dell'Ufficio Affari generali e legali.

12.2. Regolamenti abrogati

Il presente Manuale sostituisce quello adottato con Decreto del Direttore Generale n. 730 del 31.12.2003

12.3 Cogenza del presente manuale

Le disposizioni di cui al **Manuale di Gestione del protocollo informatico, dei documenti e dell'archivio di ARPA Piemonte** e relativi allegati, sono destinate a tutti i dipendenti dell'Agenzia e ai soggetti esterni che con essa si relazionano.

12.4. Pubblicità del presente manuale

Il presente manuale è disponibile alla consultazione interna e del pubblico, che ne può prenderne visione in qualsiasi momento.

Copia del presente manuale è:

- resa disponibile nella intranet dell'Ente;
- inviata alla Soprintendenza ai beni archivistici per il Piemonte e la Valle d'Aosta;
- pubblicata sul sito istituzionale dell'amministrazione, nella sezione "Amministrazione Trasparente".

12.5. Operatività del presente manuale

Il presente manuale è operativo il giorno successivo a quello della sua approvazione.