

Approvato con Deliberazione del CIA n. 61 del 7 dicembre 2022

Modificato con Deliberazione del CIA n. 50 del 28 dicembre 2023



ENTE GI GOVERNO DELL'AMBITO DELLA SARDEGNA

MANUALE DI GESTIONE DOCUMENTALE

Sommario

PARTE I: PRINCIPI GENERALI.....	1
1 Premessa. Ambito di applicazione.....	1
1.1 Definizioni.....	1
1.2 Aree Organizzative Omogenee	3
1.3 Servizio per la gestione informatica del protocollo	3
1.4 Conservazione delle copie di riserva.....	4
1.5 Eliminazione dei registri di protocollo diversi dal registro ufficiale di protocollo informatico.....	4
1.6 Firma digitale	4
1.7 Caselle di Posta Elettronica	4
1.8 Accreditamento dell'AOO all' IPA.....	5
1.9 Formazione	5
1.10 Tutela dei dati personali.....	5
PARTE II. TIPOLOGIA DEI FORMATI E DOCUMENTI UTILIZZATI. FLUSSI DOCUMENTALI.	5
2 Tipologia di formati utilizzati per la formazione dei documenti	5
2.1 Valutazione periodica.....	7
3 Tipologie dei documenti.....	7
3.1 Documento ricevuto.	8
3.1.1. Ricezione e registrazione del documento su supporto cartaceo.....	9
3.1.2. Ricezione e registrazione del documento informatico.	9
3.2 Documento inviato.....	10
3.2.1. Formazione e spedizione dei documenti su supporto cartaceo.	10
3.2.2. Formazione e spedizione dei documenti informatici	10
3.3 Documento interno formale.....	11
3.4 Documento interno informale.....	11
3.5 Formazione dei documenti - Aspetti operativi.	11
3.6 Sottoscrizione di documenti informatici.....	12
3.7 Requisiti degli strumenti informatici di scambio.	12
4 Metadati.....	12
5 Flussi documentali.....	12
5.1. Unicità e natura giuridica del registro di protocollo.....	12
5.2. Documenti soggetti a registrazione di protocollo	13
5.3. Documenti non soggetti a registrazione di protocollo	13
5.4. Documenti soggetti a registrazione particolare.....	13

5.5. Gestione Procedimenti Amministrativi (Workflow management)	14
5.6. Casi particolari.....	14
5.6.1. Fatture elettroniche.....	14
5.6.2. Messaggi di posta elettronica convenzionale.....	14
5.6.3. Lettere indirizzate nominativamente al personale	14
5.6.4. Lettere anonime	15
5.6.5. Lettere prive di firma o con firma illeggibile	15
5.6.6. Lettere con contenuti riservati.....	15
5.6.7. Ricezione di più esemplari di uno stesso documento inviati a più soggetti dell'Ente, per competenza o per conoscenza.....	15
5.6.8. Errata ricezione.....	15
5.7. Integrazioni documentarie.....	16
PARTE III: SERVIZIO DI PROTOCOLLO.....	16
6.1. Elementi obbligatori.....	16
6.2. Elementi facoltativi.....	16
6.3. Segnatura di protocollo.....	17
6.3.1. Segnatura dei documenti cartacei.....	17
6.4. Annullamento delle registrazioni di protocollo.....	17
6.5. Correzione di errori e modifiche della registrazione di protocollo	18
6.6. Livello di riservatezza	18
7. Conservazione.....	18
7.1. Il registro giornaliero di protocollo.....	18
7.2. La conservazione digitale del registro giornaliero di protocollo.....	18
7.3. Processo di conservazione.....	20
7.4. Dematerializzazione, selezione e scarto della documentazione cartacea.....	21
8. Registro di emergenza.....	21
9. Classificazione dei documenti.....	22
9.1. Piano di Classificazione.....	22
10. Assegnazione, recapito e presa in carico dei documenti	22
10.1. Assegnazione dei documenti	22
10.2. Presa in carico dei documenti ricevuti.....	23
PARTE IV: MISURE DI SICUREZZA ADOTTATE.....	23
PARTE V – DISPOSIZIONI FINALI	24
11. Approvazione ed entrata in vigore del Manuale.....	24

12.	Diffusione del Manuale	24
13.	Norme di rinvio	24

PARTE I: PRINCIPI GENERALI

1 Premessa. Ambito di applicazione.

Il manuale di gestione documentale descrive il sistema di gestione dei documenti informatici, anche ai fini della conservazione degli stessi, 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, all'interno delle quali venga nominato un responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi.

Il protocollo informatico, anche con le sue funzionalità minime, costituisce l'infrastruttura di base tecnico-funzionale da prendere quale punto di riferimento al fine di avviare il processo di ammodernamento e di trasparenza dell'attività della PA.

La gestione documentale è un processo che può essere suddiviso in tre fasi principali: formazione, gestione e conservazione. Il manuale è destinato alla più ampia diffusione interna ed esterna, in quanto fornisce le istruzioni necessarie per eseguire correttamente le operazioni di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e archiviazione dei documenti, e rappresenta la sintesi delle varie fasi organizzative e operative del sistema dei flussi documentali dell'Ente.

Il presente documento, pertanto, si rivolge non solo agli operatori di protocollo, ma, in generale, a tutti i dipendenti ed ai soggetti esterni che si relazionano con l'amministrazione.

Il presente manuale viene redatto in conformità alle "Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici", emanate dall'AgID nel mese di maggio 2021 in ottemperanza alle previsioni dell'art. 71, comma 1, del CAD, che hanno carattere vincolante e assumono valenza erga omnes, e, dunque, costituiscono la nuova versione aggiornata delle regole tecniche in materia di formazione, protocollazione, gestione e conservazione del documento, già precedentemente regolate nei DPCM del 2013 e 2014.

1.1 Definizioni.

Ai fini del presente manuale si intende per:

- "*Amministrazione*" o "*Ente*", l'Ente di Governo dell'Ambito della Sardegna – EGAS;
- "*Testo Unico*", il decreto del Presidente della Repubblica 20 dicembre 2000, n. 445 - Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa;
- "*Codice*", il decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 - Codice dell'amministrazione digitale;
- "*Linee guida*", linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici emanate dall'AgID a maggio 2021.
- *Area Organizzativa Omogenea (AOO)*, 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;
- *Responsabile del Procedimento Amministrativo (RPA)*, il dipendente che ha la responsabilità dell'esecuzione degli adempimenti amministrativi relativi ad un affare;
- *Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico (RSP)*, soggetto responsabile della gestione dei flussi documentali e degli archivi;
- *Uffici Organizzativi di Riferimento (UOR)*, un insieme di uffici che, per tipologia di mandato istituzionale e competenza, di funzione amministrativa perseguita, di obiettivi e di attività svolta, presentano esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato;
- *Ufficio Utente (UU)*, un ufficio dell'AOO che utilizza i servizi messi a disposizione dal servizio di protocollo informatico, ovvero il soggetto, destinatario del documento, così come risulta dalla segnatura di protocollo nei campi opzionali;

- *SdP* – Servizio di protocollo informatico;
- *Unità Organizzative di registrazione di Protocollo* (UOP), gli uffici che svolgono attività di registrazione di protocollo;
- *Ufficio di Spedizione - Notifiche*, l'ufficio nel quale la corrispondenza viene convogliata per essere inoltrata successivamente alle Poste;
- *documento amministrativo*, ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa;
- *documento informatico*, la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti;
- *documento analogico*, un documento amministrativo prodotto su supporto non informatico (di norma un documento cartaceo);
- *versione analogica di un documento informatico*, una copia, di norma cartacea, di un documento prodotto in origine su supporto informatico;
- *firma elettronica* (firma digitale debole), l'insieme dei dati in forma elettronica, allegati oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici, utilizzati come metodo di autenticazione informatica;
- *firma elettronica avanzata* (firma digitale), la firma elettronica ottenuta attraverso una procedura informatica che garantisce la connessione univoca al firmatario e la sua univoca identificazione, creata con mezzi sui quali il firmatario può conservare il controllo esclusivo e collegata ai dati ai quali si riferisce in modo da consentire di rilevare se i dati stessi siano stati successivamente modificati;
- *firma elettronica qualificata*, la firma elettronica avanzata che sia basata su un certificato qualificato e creata mediante un dispositivo sicuro per la creazione della firma elettronica;
- *gestione dei documenti*, l'insieme delle attività finalizzate alla formazione, ricezione, registrazione di protocollo e alla classificazione, organizzazione, assegnazione e reperimento dei documenti amministrativi formati o acquisiti dall'Amministrazione, nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato;
- *protocollo generale*, l'insieme delle procedure e degli elementi attraverso i quali i documenti vengono trattati solo il profilo giuridico-gestionale;
- *protocollo informatico*, l'insieme delle risorse, degli apparati, delle reti di comunicazione e delle procedure informatiche utilizzate dall'Amministrazione per la gestione dei documenti;
- *segnatura di protocollo*, l'apposizione o l'associazione, all'originale del documento, in forma permanente e non modificabile, delle informazioni che consentono di identificare/individuare in modo inequivocabile il documento stesso;
- *classificazione*, l'attività che consente di organizzare tutti i documenti correnti prodotti dall'Amministrazione, secondo uno schema articolato di voci (il c.d. titolare) che descrive l'attività del soggetto produttore identificandone funzioni e competenze;
- *assegnazione*, l'operazione di individuazione dell'ufficio competente per la trattazione del procedimento amministrativo o affare, cui i documenti si riferiscono;
- *titolario di classificazione*, un sistema precostituito di partizioni astratte gerarchicamente ordinate, individuato sulla base dell'analisi delle funzioni dell'Amministrazione, che consente di classificare in maniera logica, sistematica e coerente, la documentazione archivistica, prodotta o comunque acquisita dall'Amministrazione durante lo svolgimento dell'attività amministrativa;
- *fascicolo*, l'unità archivistica che raccoglie i documenti relativi ad un procedimento amministrativo o ad un affare;
- *archivio corrente*, la parte di documentazione relativa agli affari ed ai procedimenti in corso di istruttoria e di trattazione, o comunque verso i quali sussiste un interesse corrente;

- *archivio di deposito*, la parte di documentazione relativa ad affari esauriti, non più occorrenti quindi alla trattazione degli affari in corso, ma non ancora destinata istituzionalmente alla conservazione permanente e alla consultazione da parte del pubblico;
- *archivio storico*, il complesso di documenti relativi ad affari esauriti e destinati, preve operazioni di scarto, alla conservazione permanente per garantirne in forma adeguata la consultazione al pubblico;

1.2 Aree Organizzative Omogenee

L'Ente ha istituito un'unica Area Organizzativa Omogenea (AOO), descritta nell'allegato 1, denominata Ente di Governo dell'Ambito della Sardegna, con un unico servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi.

All'interno dell'amministrazione il sistema archivistico è unico e il sistema di protocollazione è centralizzato, nel senso che tutta la corrispondenza in ingresso è gestita da una sola UOP, mentre è decentralizzato per la corrispondenza in uscita, attraverso le UOR che svolgono anche i compiti di UOP come specificato nell'allegato 1.

Nell'ambito dell'AOO è individuato il Settore che ha competenza in merito alla gestione dell'intera documentazione archivistica e sul servizio di protocollazione dei documenti in entrata e in uscita.

Nella struttura organica presente alla data di approvazione del presente manuale il responsabile della tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi (RSP) è individuato nella figura del Direttore Generale.

1.3 Servizio per la gestione informatica del protocollo

Nella AOO, individuata nell'ufficio Protocollo – Archivio – Pubblicazione appartenente alla Direzione Generale, è istituito il servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi.

In caso di vacanza, assenza o impedimento del RSP, il funzionamento dell'ufficio è affidato temporaneamente al Dirigente Responsabile dell'Area Pianificazione, Programmazione e Controllo del Gestore. In caso di vacanza, contemporanea, assenza o impedimento del RSP e del Funzionario designato, l'attività è gestita dal Dirigente Responsabile dell'Area Amministrazione e Finanze.

In relazione alla modalità di fruizione del servizio di protocollo adottata dalla AOO, è compito del servizio:

- Attribuire, tramite l'amministratore di sistema, il livello di autorizzazione per l'accesso alle funzioni del sistema di protocollo informatico, con la distinzione tra abilitazioni alla consultazione e abilitazioni all'inserimento e alla modifica delle informazioni;
- garantire il rispetto delle disposizioni normative durante le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo;
- garantire la corretta produzione e conservazione della copia del registro giornaliero di protocollo;
- sollecitare il ripristino del servizio in caso di indisponibilità del medesimo;
- garantire il buon funzionamento degli 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 annullamento della registrazione di protocollo;
- vigilare sull'osservanza delle disposizioni delle norme vigenti da parte del personale autorizzato e degli incaricati;
- curare l'apertura, l'uso e la chiusura del registro di protocollazione di emergenza con gli strumenti e le funzionalità disponibili nel SdP.

Al RSP sono altresì attribuiti i seguenti compiti:

- predisporre lo schema del manuale di gestione documentale con la descrizione dei criteri e delle modalità di revisione del medesimo;
- provvedere alla pubblicazione del manuale sul sito istituzionale dell'amministrazione;
- disporre di tutti gli atti organizzativi per il funzionamento del protocollo informatico ivi compresi gli eventuali orari di apertura all'utenza.

1.4 Conservazione delle copie di riserva

Nell'ambito del servizio di gestione informatica del protocollo, al fine di garantire la non modificabilità delle operazioni di registrazione il contenuto del registro informatico di protocollo viene inviato in conservazione al termine della giornata lavorativa dopo le ore 24:00, e di regola il giorno successivo alla protocollazione.

1.5 Eliminazione dei registri di protocollo diversi dal registro ufficiale di protocollo informatico

In coerenza con quanto previsto e disciplinato dal presente manuale, tutti i documenti inviati e ricevuti dalla AOO sono registrati all'interno del registro ufficiale di protocollo informatico. Pertanto, tutti gli eventuali registri di protocollo, interni agli UOR e/o agli UU, diversi dal registro ufficiale di protocollo informatico, sono eliminati con l'entrata in vigore del manuale stesso.

Il RSP esegue comunque, periodicamente, dei controlli a campione sugli UOR/UU per verificare la corretta esecuzione del piano e l'utilizzo regolare dell'unico registro ufficiale di protocollo, verificando, attraverso controlli ed ispezioni mirate, la validità dei criteri di classificazione utilizzati.

1.6 Firma digitale

Per l'espletamento delle attività istituzionali l'Ente di Governo dell'Ambito della Sardegna può fornire la firma digitale o elettronica qualificata ai soggetti da esso delegati a rappresentarlo. Sono abilitati ad apporre la firma elettronica o digitale qualificata con valenza esterna i seguenti soggetti delegati a rappresentare l'Ente:

- Il Presidente del Comitato Istituzionale d'Ambito (Legale Rappresentante dell'Ente);
- Il Direttore Generale dell'Ente;
- Il Responsabile della pubblicazione;
- Il Dirigente dell'Area Amministrazione e Finanze;
- L'Economo;
- Il Dirigente dell'Area Pianificazione, Programmazione e Controllo del Gestore;
- I Responsabili delle PP.OO.;
- Il RSPP.

1.7 Caselle di Posta Elettronica

L'AOO si è dotata di una casella di posta elettronica certificata istituzionale per la corrispondenza, protocollo@pec.egas.sardegna.it, sia in ingresso che in uscita. Tale casella costituisce l'indirizzo virtuale unico della AOO e di tutti gli uffici (UOR) che ad essa fanno riferimento.

In attuazione di quanto previsto dalla Direttiva del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie del 2 novembre 2005 sull'impiego della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni, l'amministrazione munisce tutti i propri dipendenti di una casella di posta elettronica convenzionale.

Oltre alla casella di posta elettronica certificata istituzionale, per la corrispondenza in ingresso e in uscita l'amministrazione si è dotata di caselle di posta elettronica certificata dedicate in ingresso e in uscita con seguenti indirizzi:

- ufficio.elettorale@pec.egas.sardegna.it: destinata alla corrispondenza in entrata nel periodo immediatamente precedente al ciclo elettorale riferito al Comitato Istituzionale d'Ambito e alle Commissioni Territoriali, quali organi di governo elettivi dell'amministrazione; la casella si attiva inoltre per le elezioni dei componenti della Commissione per il Controllo Analogico;
- concorsi@pec.egas.sardegna.it: destinata alla corrispondenza in entrata in occasione dello svolgimento dei concorsi pubblici per l'accesso all'impiego presso l'amministrazione;
- controllo.analogo@pec.egas.sardegna.it: corrispondenza in entrata e in uscita dedicata alla Commissione di cui all'art. 7 bis della Legge istitutiva dell'Ente.

La numerazione del protocollo in entrata e in uscita è progressiva e unica per tutte le caselle di posta elettronica certificata in uso presso l'amministrazione.

1.8 Accreditamento dell'AOO all' IPA

L'AOO si è dotata di una casella di posta elettronica certificata attraverso cui trasmette e riceve documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo, affidata alla responsabilità della UOP incaricata.

La casella di posta istituzionale certificata è gestita per la corrispondenza in arrivo esclusivamente dagli addetti dell'ufficio di Protocollo che procedono alla lettura e protocollazione, almeno una volta al giorno, della corrispondenza ivi pervenuta.

La casella di posta certificata è disponibile sul sistema di protocollo informatico ed utilizzabile da tutti i settori per l'invio dei documenti informatici.

L'amministrazione, nell'ambito degli adempimenti previsti, si è accreditata presso l'indice delle pubbliche amministrazioni (IPA), tenuto e reso pubblico dalla medesima fornendo le informazioni che individuano l'amministrazione e l'articolazione delle sue AOO.

Il codice identificativo dell'amministrazione è stato generato e attribuito autonomamente dall'amministrazione. L'indice delle pubbliche amministrazioni (IPA) è accessibile tramite il relativo sito internet da parte di tutti i soggetti pubblici o privati.

L'amministrazione comunica tempestivamente all'IPA ogni successiva modifica delle proprie credenziali di riferimento e la data in cui la modifica stessa sarà operativa, in modo da garantire l'affidabilità dell'indirizzo di posta elettronica; con la stessa tempestività l'amministrazione comunica la soppressione, ovvero la creazione di una AOO.

1.9 Formazione

Nell'ambito dei piani formativi richiesti a tutte le amministrazioni sulla formazione e sulla valorizzazione del personale delle pubbliche amministrazioni, l'Ente stabilisce percorsi formativi specifici riguardanti la gestione del protocollo, dei fascicoli, dell'archiviazione, nonché l'utilizzo del workflow documentale per tutte le figure professionali in servizio.

1.10 Tutela dei dati personali

L'amministrazione titolare dei dati di protocollo e dei dati personali, nonché di categorie particolari dei dati e di dati relativi a condanne penali e reati, contenuti nella documentazione amministrativa di propria competenza, ha ottemperato al dettato del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e ss.mm.ii. e del GDPR (Reg. UE/2016/679) con atti formali aventi rilevanza interna ed esterna.

PARTE II. TIPOLOGIA DEI FORMATI E DOCUMENTI UTILIZZATI. FLUSSI DOCUMENTALI.

2 Tipologia di formati utilizzati per la formazione dei documenti

L'evolversi delle tecnologie e la crescente disponibilità e complessità dell'informazione digitale ha dato origine alla necessità di gestire sempre maggiori forme di informazione digitale (testo, immagini, filmati, ecc.) e di disporre di funzionalità specializzate per renderne più facile la creazione e la modifica.

Tale fenomeno ha portato all'aumento del numero di formati disponibili e dei corrispondenti programmi necessari per codificare, decodificare e gestire gli stessi.

Di seguito sono indicati i formati di file e pacchetti maggiormente utilizzati dall'Ente:

Documenti impaginati	PDF, Microsoft® OOXML (.docx) e Word(.doc), OpenDocumentText (.odt), Rich-Text Format (.rtf), EPUB, PostScript™(.ps), Adobe® InDesign® Markup Language (.idml)
----------------------	--

Ipertesti	XML, dialetti e schemi XML (.xsd, .xsl), HTML (.html,.htm), fogli di stile per XML/HTML (.xsl, .xslt, .css), Markdown (.md)
Dati strutturati	SQL, CSV, Microsoft® OOXML (.accdb) e Access(.mdb), OpenDocumentDatabase (.odb), JSON, Linked OpenData (.json-ld),JWT
Posta elettronica	.eml, .mbox, .msg
Fogli di calcolo	Microsoft® OOXML (.xlsx) e Excel (.xls), OpenDocument Spreadsheet (.ods)
Presentazioni multimediali	Microsoft® OOXML (.pptx) e PowerPoint (.ppt), OpenDocument Presentation (.odp)
Immagini raster	JPEG (.jpg, .jpeg), TIFF (.tif, .tiff), PNG, GIF, OpenEXR (.exr), JPEG2000 (.jp2k, .jp2c, .jp2), DICOM, Adobe® DNG, Adobe® Photoshop® (.psd), DPX, ARRIRAW (.ari)
Modelli digitali	StereoLithography (.stl); Autodesk® DWG™, DXF™, DWF™, FBX™
Caratteri tipografici	OpenType (.otf), TrueType (.ttf), Web Open Font (.woff, .woff2);
Suono	Waveform RIFF / Broadcast Wave (.wav, .bwf), MP3, audio RAW (.pcm, .raw, .snd), AIFF (.aiff, .aifc, .aif), FLAC, MusicXML™(.music.xml), MIDI (.mid); molteplici codec audio
Video	formati video delle famiglie MPEG2 e MPEG4; molteplici codec video
Contenitori multimediali	MP4, MXF, MPEG2 Transport/ProgramStream (.vob, .ts, .ps), AVI RIFF (.avi), Matroska (.mkv), QuickTime (.mov,.qt), WebM
Pacchetti multimediali	pacchetto di master interoperabile (IMF, IMP); pacchetto per il cinema digitale (DCP); master per la distribuzione cinematografica (DCDM); pacchetti Digital Intermediate basati su sequenze

	di fotogrammi (.exr/.dpx; .wav), ACES metadata file (.amf); pacchetto XDCAM
Archivi compressi	TAR, ZIP, GZIP, 7-Zip (.7z), RAR, TAR compresso (.tgz, .t7z, ...), ISO9660 (.iso), VMware® Disk (.vmdk), Apple Disk Image (.dmg)
Documenti amministrativi	fattura elettronica, fascicolo sanitario elettronico, response SAML SPID, segnature di protocollo
Applicazioni e codice sorgente	eseguibili Microsoft® (.exe, .com), applet Java (.jar); pacchetti applicativi Windows® (.msi), Android (.apk), macOS® (.pkg), iOS® (.ipa); librerie statiche (.a, .lib) e dinamiche (.so, .dll, .dylib); script interpretabili (.sh, .?sh, .bat, .cmd, .py, .perl, .js, .go, .r, ...)
Applicazioni crittografiche	certificati elettronici (.cer, .crt, .pem), chiavi crittografiche (.pkix, .pem), marcature temporali elettroniche (.tsr, .tsd, .tst), impronte crittografiche (.sha1, .sha2, .md5, ...); per le firme e i sigilli elettronici avanzati: buste crittografiche XAdES (.xml), CAdES (.p7m, .p7s), PAdES (.pdf), contenitori ASiC (.zip); KDM (.kdm.xml).

2.1 Valutazione periodica.

In attuazione di quanto previsto dalle Linee Guida AgID, l'Ente effettua, con cadenza almeno annuale, la valutazione periodica di interoperabilità dei formati e delle procedure di riversamento, al fine di individuare tempestivamente il cambiamento delle condizioni espresse nell'Allegato 2 alle linee guida AgID "Formati di file e riversamento". La valutazione periodica, che fa parte del processo di gestione informatica dei documenti, viene pertanto effettuata dal Servizio Sistemi Informativi della Direzione Generale. La valutazione periodica tiene conto dei seguenti rischi:

- rischio di obsolescenza tecnologica dei formati in uso;
- rischio del vendor lock-in, che sussiste soprattutto per i formati proprietari, non codificati in standard de iure, o per quelli dipendenti dal dispositivo;
- rischio di incompatibilità futura o di impossibilità di riversamento in altro formato.

3 Tipologie dei documenti.

Il presente capitolo fornisce indicazioni sulle modalità di utilizzo degli strumenti informatici per lo scambio di documenti all'interno ed all'esterno dell'AOO. I documenti dell'Ente devono essere gestiti e protocollati secondo le disposizioni e le eccezioni del presente manuale. Prima di entrare nel merito, occorre caratterizzare l'oggetto di scambio, rappresentato dal documento amministrativo.

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

- Documento ricevuto: documento, con rilevanza giuridico-probatoria, prodotto da altri soggetti giuridici e acquisito dall'amministrazione nell'esercizio delle sue funzioni;

- Documento inviato: documento, con rilevanza giuridico-probatoria, prodotto dal personale dell'amministrazione nell'esercizio delle sue funzioni e spedito a soggetti giuridici differenti;
- Documenti interni: documenti scambiati tra le diverse Aree/Servizi/Uffici afferenti alla medesima AOO, che generalmente si distinguono in:
 - Documenti di preminente carattere informativo, di norma memorie informali, appunti, brevi comunicazioni di rilevanza meramente informativa scambiate tra uffici, che non devono essere registrati nel protocollo generale;
 - Documenti aventi rilevanza giuridica, redatti dal personale nell'esercizio delle proprie funzioni e al fine di documentare fatti inerenti all'attività svolta ed alla regolarità delle azioni amministrative.

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

- informatico;
- analogico.

L'art. 40 del decreto legislativo n. 82/2005 prevede che:

"1. Le pubbliche amministrazioni che dispongono di idonee risorse tecnologiche formano gli originali dei propri documenti con mezzi informatici secondo le disposizioni di cui al presente codice e le regole tecniche di cui all'articolo 71;

2. Fermo restando quanto previsto dal comma 1, la redazione di documenti originali su supporto cartaceo, nonché la copia di documenti informatici sul medesimo supporto è consentita solo ove risulti necessaria e comunque nel rispetto del principio dell'economicità".

Pertanto, soprattutto nella fase transitoria di migrazione verso l'adozione integrale delle tecnologie digitali da parte dell'amministrazione, il documento amministrativo può essere disponibile anche nella forma analogica.

3.1 Documento ricevuto.

La corrispondenza in ingresso può essere acquisita dalla AOO con diversi mezzi e modalità in base alla tecnologia di trasporto utilizzata dal mittente.

Un documento informatico può essere recapitato:

1. a mezzo posta elettronica convenzionale o certificata;
2. su supporto rimovibile quale, ad esempio, cd rom, dvd, floppy disk, tape, pendrive, consegnato direttamente alla UOP o inviato per posta convenzionale o corriere.

Un documento analogico può essere recapitato:

1. a mezzo posta convenzionale o corriere;
2. a mezzo posta raccomandata;
3. per telegramma;
4. con consegna diretta da parte dell'interessato tramite una persona dallo stesso delegata alle UOP e/o agli UOR aperti al pubblico.

A fronte delle tipologie descritte ne esiste una terza, denominata "*Ibrida*", composta da un documento analogico (lettera di accompagnamento) e da un documento digitale che comportano diversi metodi di acquisizione.

I documenti pervenuti all'ufficio protocollo sono soggetti alla registrazione in ordine di arrivo, salvo comunicazioni a carattere di urgenza. Tutti i documenti pervenuti all'Ente devono essere classificati, registrati, segnati, eventualmente dematerializzati e smistati contestualmente alla loro ricezione nella stessa giornata lavorativa o, al più tardi, il giorno lavorativo successivo alla data di ricezione.

3.1.1. Ricezione e registrazione del documento su supporto cartaceo.

Per i documenti su supporto cartaceo ricevuti tramite il servizio postale, prima della fase di apertura si procede allo smistamento della corrispondenza al fine di individuare le buste recanti eventuali diciture "non aprire", "riservata", "personale", ecc. (§ 4.5.6.) e il materiale non soggetto a registrazione di protocollo (§ 4.3). Successivamente si procede alla registrazione, segnatura, classificazione, scansione e smistamento ai settori di competenza dei documenti protocollabili, dando priorità a quelli individuati come urgenti. Le buste devono essere pinzate al documento cui si riferiscono solo se riportano dati significativi, come il numero di spedizione, della ricevuta di ritorno, della data di notifica etc., e, inoltre, scansionate e allegate al protocollo informatico unitamente alla corrispondenza contenuta all'interno della busta.

I documenti consegnati a mano all'ufficio protocollo dall'utente sono soggetti alla registrazione immediata. Gli addetti al protocollo, eseguita la registrazione di protocollo, rilasciano una ricevuta che riporta gli estremi della registrazione. Nel caso in cui, per motivi eccezionali, non sia possibile attribuire immediatamente il numero di protocollo al documento consegnato, l'ufficio è autorizzato ad apporre sulla fotocopia dello stesso un timbro-datarario. Dal giorno lavorativo successivo a quello della consegna è possibile rivolgersi all'Ufficio Protocollo per conoscere il numero di protocollo che è stato assegnato al documento o ottenere il rilascio della ricevuta.

3.1.2. Ricezione e registrazione del documento informatico.

La ricezione dei documenti informatici indirizzati alla AOO è assicurata tramite una casella di posta elettronica istituzionale e una casella di posta elettronica certificata, riservate a questa funzione ed accessibili solo all'ufficio preposto alla registrazione di protocollo.

L'indirizzo della casella di posta elettronica istituzionale è protocollo@egas.sardegna.it, l'indirizzo di posta elettronica certificata è, come in precedenza riportato, protocollo@pec.egas.sardegna.it.

I documenti informatici che pervengono direttamente agli UU sono da questi valutati e, se soggetti a registrazione di protocollo, immediatamente inoltrati all'indirizzo elettronico istituzionale dell'ufficio protocollo. Verranno protocollati solamente i messaggi inviati alle caselle istituzionali di posta elettronica dell'Amministrazione.

Nel caso di ricezione di documenti informatici per via telematica la notifica al mittente dell'avvenuto recapito è assicurata dal servizio di posta elettronica certificata e eventualmente dal software di protocollo utilizzato dall'Ente.

Il RSP provvede a pubblicizzare l'indirizzo di posta elettronica certificata e gli indirizzi di posta istituzionale sul sito web dell'Ente.

Nel caso di documenti dotati di firma digitale l'ufficio destinatario del documento è responsabile della verifica dell'integrità del documento e del riconoscimento del mittente. Il responsabile del procedimento identifica l'autorità di certificazione che ha rilasciato il certificato e verifica che non vi siano atti di revoca o di sospensione dello stesso. Se la verifica di integrità ha esito negativo, il responsabile del procedimento decide se attribuire o meno rilevanza giuridico-probatoria al documento.

La registrazione di protocollo di un documento informatico è eseguita con ausilio del SdP integrato e avviene previa verifica automatizzata dell'autenticità, integrità, provenienza dei documenti e, nel caso di documenti informatici in partenza, questa verifica è estesa alla validità amministrativa della firma da parte del Responsabile del Procedimento.

Per i documenti informatici è prevista la registrazione delle stesse informazioni indicate per quelli su supporto cartaceo, con l'aggiunta, tra i dati obbligatori, dell'impronta del documento informatico.

La registrazione di protocollo dei documenti informatici è riferita sia al corpo del messaggio che a tutti i file ad esso allegati.

La ricezione di documenti comporta l'invio al mittente di due tipologie diverse di ricevute: una legata al servizio di posta certificata, l'altra al servizio di protocollazione informatica.

Nel caso di ricezione di documenti informatici per via telematica, la notifica al mittente dell'avvenuto recapito del messaggio è assicurata dal servizio di posta elettronica certificata utilizzato dall'AOO con gli standard specifici.

Il sistema di protocollazione informatica dei documenti, in conformità alle disposizioni vigenti, provvede alla formazione e all'invio al mittente del messaggio di conferma di protocollazione.

3.2 Documento inviato.

I documenti informatici, comprensivi di eventuali allegati, sono inviati, di norma, per mezzo della sola posta elettronica certificata, se la dimensione del documento e/o di eventuali allegati non supera la dimensione massima prevista dal sistema di posta utilizzato dall'AOO. In caso contrario il documento informatico viene copiato su supporto digitale rimovibile non modificabile e trasmesso al destinatario con altri mezzi di trasporto. Gli allegati possono essere trasmessi mediante l'indicazione del link di accesso al cloud o drive virtuali adeguatamente protetti.

3.2.1. Formazione e spedizione dei documenti su supporto cartaceo.

Ogni documento cartaceo in partenza ha, di norma, una copia informatica, allegata alla registrazione del protocollo mediante SdP integrato o salvata in apposita cartella/fascicolo informatico. L'originale deve essere corredato di firma autografa del responsabile del procedimento amministrativo o di firma elettronica in formato PAdES/CADES prima di essere digitalizzato e conservato o allegato al protocollo.

I documenti da spedire sul supporto cartaceo sono trasmessi all'Ufficio preposto alla spedizione dei documenti mediante servizio postale o corriere una volta eseguite le operazioni di registrazione di protocollo, di classificazione e di fascicolazione. L'Ufficio competente provvede alle operazioni di lavorazione della corrispondenza in partenza mediante servizio postale.

Nel caso di spedizioni per raccomandata con ricevuta di ritorno, posta celere, corriere, o altro mezzo che richieda una qualche documentazione da allegare alla busta, la relativa modulistica viene compilata a cura dell'Ufficio protocollo. Sulla ricevuta di ritorno deve essere specificato il numero di protocollo o il riferimento all'ufficio mittente.

3.2.2. Formazione e spedizione dei documenti informatici

La maggior parte dei documenti dell'Ente è di tipo informatico. La spedizione dei documenti informatici avviene per posta elettronica o posta elettronica certificata. Non vengono prodotti originali cartacei. Una copia del documento viene salvata nel fascicolo digitale o in cartelle relative al procedimento create sul cloud dell'Ente.

Qualora il procedimento lo preveda, il documento informatico può essere firmato digitalmente contestualmente alla protocollazione. La sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, è ottenuta con un processo di firma digitale conforme alla normativa in materia.

Per la protocollazione e contestuale spedizione dei documenti informatici, effettuati mediante l'utilizzo del SdP integrato, l'Amministrazione si avvale di un servizio di "posta elettronica certificata" offerto da un soggetto in grado di assicurare la riservatezza e la sicurezza del canale di comunicazione, di dare certezza sulla data di spedizione e consegna dei documenti, attraverso una procedura di rilascio di ricevute di ritorno elettroniche.

L'operazione di protocollazione e spedizione di un documento informatico mediante apposizione di segnatura è eseguita dopo che sono state completate le operazioni di verifica formale del contenuto, dei destinatari, della validità amministrativa della firma, classificazione e fascicolazione.

Qualora per motivi organizzativi si renda necessario centralizzare il protocollo in uscita, l'UU deve trasmettere all'UOP, all'indirizzo di posta elettronica convenzionale protocollo@egas.sardegna.it e, eventualmente, in aggiunta, all'indirizzo di posta di uno degli addetti alla stessa UOP, la richiesta di invio del protocollo, indicando in oggetto "da trasmettere". Tale richiesta deve essere completa di nota di trasmissione e di tutti i relativi allegati, qualora presenti, e deve contenere eventuali altre indicazioni, anche relative alle modalità di assegnazione ai segnatari.

Gli uffici che effettuano la spedizione dei documenti informatici curano anche l'archiviazione delle ricevute elettroniche di ritorno.

3.3 Documento interno formale.

I documenti interni sono formati con tecnologie informatiche e, solo nella fase preparatoria, lo scambio tra UOR/UU della AOO di documenti informatici di rilevanza amministrativa giuridico-probatoria, avviene per mezzo della posta elettronica interna. Nella fase successiva anche i documenti interni formali sono soggetti a registrazione del protocollo.

Le richieste di parere prodotte interamente in formato digitale sono trasmesse attraverso il SdP integrato utilizzando la casella di posta elettronica certificata o mediante l'utilizzo dell'applicativo per la gestione del workflow documentale.

3.4 Documento interno informale.

Per questa tipologia di corrispondenza vale quanto illustrato nel paragrafo precedente, ad eccezione della obbligatorietà dell'operazione di sottoscrizione e di protocollazione. Di conseguenza, per la formazione, la gestione e la sottoscrizione di documenti informatici aventi rilevanza esclusivamente interna ciascun UOR o UU della AOO adotta, nei limiti della propria autonomia organizzativa, le regole ritenute più idonee per la celerità e correttezza dell'azione organizzativa.

3.5 Formazione dei documenti - Aspetti operativi.

I documenti dell'Ente sono prodotti con sistemi informatici, come previsto dalla normativa vigente. Ogni documento formato per essere inoltrato formalmente all'esterno o all'interno ha le seguenti caratteristiche:

- tratta un unico argomento, indicato in maniera sintetica ma esaustiva dall'autore nello spazio riservato all'oggetto;
- è identificato univocamente da un solo numero di protocollo;
- può fare riferimento a un fascicolo.

Le sigle necessarie alla redazione e perfezione, sotto il profilo giuridico, del documento in partenza devono essere apposte prima della sua protocollazione; la firma digitale del Responsabile del procedimento può essere apposta prima o contestualmente alla protocollazione del documento.

Le regole per la determinazione dei contenuti e della struttura dei documenti informatici sono definite dai responsabili dei singoli UOR. Il documento deve consentire l'identificazione dell'amministrazione mittente attraverso le seguenti informazioni:

- la denominazione e il logo dell'amministrazione;
- l'indicazione completa della AOO e dell'UOR che ha prodotto il documento;
- l'indirizzo completo dell'amministrazione (via, numero civico, CAP, città, provincia);
- il numero di telefono della UOR;
- il codice fiscale dell'amministrazione.

Il documento deve inoltre recare almeno le seguenti informazioni:

- il luogo di redazione;
- la data (giorno, mese, anno);
- il numero di protocollo;
- il numero degli allegati, se presenti;
- l'oggetto;

- la sottoscrizione digitale del RPA e/o del responsabile del provvedimento finale e, qualora previsto dal procedimento, la firma elettronica avanzata o qualificata da parte dell'istruttore.

3.6 Sottoscrizione di documenti informatici.

La sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, è ottenuta con un processo di firma digitale conforme alle disposizioni dettate dalla normativa vigente.

I documenti informatici prodotti dall'AOO, indipendentemente dal software utilizzato per la loro redazione, prima della sottoscrizione con firma digitale, sono convertiti in uno dei formati standard previsti dalla normativa vigente in materia di archiviazione al fine di garantirne l'immodificabilità.

3.7 Requisiti degli strumenti informatici di scambio.

Scopo degli strumenti informatici di scambio e degli standard di composizione dei messaggi è garantire sia l'interoperabilità, sia i requisiti minimi di sicurezza di seguito richiamati:

- l'integrità del messaggio;
- la riservatezza del messaggio;
- il non ripudio dei messaggi;
- l'automazione dei processi di protocollazione e smistamento dei messaggi all'interno delle AOO;
- l'interconnessione tra AOO, ovvero l'interconnessione tra le UOP/UOR e UU, nel caso di documenti interni formali;
- la certificazione dell'avvenuto inoltro e ricezione;
- l'interoperabilità dei sistemi informativi pubblici.

4 Metadati.

Per metadati si intende l'insieme di dati associati a un documento informatico, o a un fascicolo informatico, o ad una aggregazione documentale informatica per identificarlo e descriverne il contesto, il contenuto e la struttura, che ne permette la gestione nel tempo nel sistema di conservazione.

L'Allegato 5 alle Linee Guida AgID determina i metadati da associare ai documenti informatici. Il SdP informatico garantisce il rispetto delle prescrizioni contenute nell'Allegato 5 alle Linee Guida. L'aggiornamento e l'adeguamento dei contenuti alla normativa vigente devono essere assicurati dal fornitore del servizio del SdP integrato.

5 Flussi documentali.

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.

5.1. Unicità e natura giuridica del registro di protocollo.

Nell'ambito della AOO il registro generale di protocollo è unico, al pari della numerazione progressiva delle registrazioni di protocollo.

La numerazione del registro di protocollo si apre il 1° gennaio e si chiude il 31 dicembre di ogni anno.

Il numero di protocollo individua un unico documento e, di conseguenza, ogni documento reca un solo numero di protocollo. Il numero di protocollo è costituito da almeno sette cifre numeriche.

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.

Non è pertanto consentita in nessun caso la cosiddetta registrazione "a fronte", cioè l'utilizzo di un unico numero di protocollo per il documento in arrivo e per il documento in partenza correlato.

La documentazione che non è stata registrata presso il Servizio di Protocollo viene considerata giuridicamente inesistente presso l'amministrazione.

Non è consentita la protocollazione di un documento già protocollato.

Il registro di protocollo è un atto pubblico originario, che fa fede della tempestività e dell'effettivo ricevimento e spedizione di un documento, indipendentemente dalla regolarità del documento stesso, ed è idoneo a produrre effetti giuridici.

Il registro di protocollo è soggetto alle forme di pubblicità e di tutela di situazioni giuridicamente rilevanti previste dalla normativa vigente.

5.2. Documenti soggetti a registrazione di protocollo.

Sono oggetto di registrazione obbligatoria di protocollo i documenti ricevuti e spediti dall'Amministrazione, ad eccezione di quelli indicati al successivo articolo, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati.

5.3. Documenti non soggetti a registrazione di protocollo

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo tutti i documenti che, per loro stessa natura, non rivestono alcuna rilevanza giuridico-amministrativa, presente o futura, come:

- stampe pubblicitarie o informative;
- inviti a manifestazioni che non attivino procedimenti amministrativi;
- manifesti e locandine inerenti attività promozionali;
- note di ricezione delle circolari;
- le Gazzette Ufficiali, i Bollettini Ufficiali della Regione, libri, giornali, riviste, notiziari e ogni sorta di pubblicazione;
- gli allegati e, in genere, tutti i lavori che, essendo accompagnati da lettera di trasmissione, non necessitano di ulteriore protocollazione;
- gli avvisi di ricevimento delle raccomandate e degli atti giudiziari, spediti tramite servizio postale o corriere, nonché le comunicazioni di avvenuto deposito di raccomandate ed atti giudiziari, effettuate dalle Poste Italiane S.p.a., in caso di impossibilità di recapito degli stessi;
- gli atti riservati personali;
- le copie dei telegrammi inviati a mezzo telefono;
- gli atti preparatori interni;
- i documenti erroneamente indirizzati all'Amministrazione (da trasmettere a chi di competenza, se individuabile, o, altrimenti, da restituire al mittente);
- la corrispondenza interna che non ha contenuto probatorio e attiene alla gestione dei procedimenti amministrativi;
- i documenti soggetti a registrazione in altri registri o repertori in uso.

5.4. Documenti soggetti a registrazione particolare.

Sono altresì esclusi dalla protocollazione, in quanto soggetti a sistema di registrazione diversa, le Deliberazioni del Comitato Istituzionale d'Ambito, i Decreti del Presidente del Comitato, i Decreti e le Determinazioni dirigenziali, i verbali e i contratti, in quanto documenti di preminente carattere giuridico-probatorio e fondamentali per la gestione dei procedimenti amministrativi. I seguenti documenti sono registrati con una

diversa numerazione progressiva automatica per ciascuna serie mediante l'utilizzo del gestionale di workflow documentale:

- Deliberazioni;
- Determinazioni;
- Atti di liquidazione;
- Decreti;
- Ordini di servizio.

I contratti sono registrati su apposito repertorio, unitamente agli allegati che ne fanno parte integrante. Il repertorio contratti è registrato sul cloud dell'Ente.

Sono inoltre esclusi dalla registrazione di protocollo i mandati di pagamento e le reversali d'incasso.

5.5. Gestione Procedimenti Amministrativi (Workflow management)

Il Gestionale in uso presso EGAS consente di automatizzare l'iter documentale grazie alla mappatura dei procedimenti, all'integrazione con i processi di protocollo ed alla disponibilità di funzioni di autoindirizzamento dei documenti all'interno dei processi stessi. Il sistema consente inoltre di delineare i percorsi e di monitorare gli stati di avanzamento di un procedimento a seguito degli step realizzati dall'utente.

Sono gestite mediante workflow management le Deliberazioni del CIA, i Decreti del Presidente, le Determinazioni e i Decreti Dirigenziali, gli Atti di liquidazione e gli Ordini di servizio.

I manuali di utilizzo delle singole procedure sono disponibili all'interno del gestionale stesso e vengono costantemente aggiornati e adeguati alla normativa vigente dal fornitore del servizio.

5.6. Casi particolari

5.6.1. Fatture elettroniche

Le fatture ricevute dall'Amministrazione devono essere registrate in ossequio a quanto previsto dall'art. 42 del D.L. 66/2014 e dai conseguenti atti organizzativi adottati dall'Ente.

Le fatture elettroniche vengono ricevute dal protocollo dell'ente, riconosciute con l'ausilio del SdP integrato e assegnate all'ufficio Fatturazione elettronica, che provvede alla verifica formale del documento e allo smistamento delle stesse all'ufficio competente per i successivi adempimenti e per le verifiche di merito.

5.6.2. Messaggi di posta elettronica convenzionale.

Poiché l'attuale sistema di posta elettronica convenzionale non consente una sicura individuazione del mittente, questa tipologia di corrispondenza deve essere trattata come segue:

- nel caso di invio come allegato di un documento con firma autografa (decifrabile) o sottoscrizione non riconducibile all'indirizzo di posta elettronica da cui è stato inviato, la registrazione di protocollo deve indicare come mittente colui che ha firmato il documento;
- nel caso di invio di una e-mail con testo non sottoscritto o avente come allegato un documento privo di firma o con firma non decifrabile, la registrazione di protocollo deve indicare come mittente la dicitura "anonimo", ma solo nell'eventualità in cui dall'indirizzo di posta elettronica da cui è stato inviato non si deduce con certezza un "nome" e/o un "cognome".

Considerato che la normativa vigente prevede che tutti i documenti digitali devono essere protocollati, compete al UOP valutare, caso per caso, come trattare il documento inviato via e-mail.

5.6.3. Lettere indirizzate nominativamente al personale

La corrispondenza nominativamente intestata al personale dell'Ente viene regolarmente aperta e registrata dall'Ufficio di Protocollo generale, salvi i casi in cui la busta riporta la dicitura "riservata" o "personale". In tale

ipotesi la corrispondenza viene consegnata in busta chiusa al destinatario che, dopo averne preso la visione ed eseguito la valutazione circa il contenuto, è tenuto a trasmetterli all'Ufficio di Protocollo Generale per la protocollazione ove ritenesse il contenuto rilevante per l'attività amministrativa dell'Ente.

5.6.4. Lettere anonime

La registrazione di un documento in arrivo deve rispondere a criteri di valutabilità. Il RSP deve attestare che un determinato documento così come si registra è pervenuto. Si tratta di una competenza di tipo notarile, attestante la certezza giuridica di data, forma e provenienza per ogni documento.

Le lettere anonime, pertanto vanno protocollate con l'indicazione di "anonimo" al mittente. Non spetta a chi protocolla un documento in arrivo effettuare verifiche sulla veridicità del documento.

5.6.5. Lettere prive di firma o con firma illeggibile

Le lettere prive di firma vanno protocollate. Si equiparano alle lettere prive di firma le lettere pervenute con firma illeggibile. La funzione notarile del protocollo (cioè della "registrazione") è quella di attestare data e provenienza certa di un documento senza interferire su di esso. È compito del Responsabile dell'Area, assegnatario del documento, valutare, caso per caso ai fini della sua efficacia riguardo ad un affare o a un determinato procedimento amministrativo, se la lettera priva di firma o con firma illeggibile è da ritenersi valida.

5.6.6. Lettere con contenuti riservati

Tutta la corrispondenza in busta chiusa che giunge all'Ente tramite servizio postale o consegnata allo sportello viene aperta. Non viene aperta la corrispondenza che reca l'indicazione "riservata", "confidenziale" o simili, o comunque, dalla cui confezione si evinca il carattere di corrispondenza con contenuti riservati. In questo caso la corrispondenza non è aperta ma viene protocollata la busta chiusa. Sarà cura dell'ufficio destinatario riportare il numero di protocollo sul documento riservato.

Quando la corrispondenza arriva mediante il SdP integrato l'addetto rende il contenuto "riservato" in fase di registrazione di modo che solo il/i destinatario/i abbia/no accesso al contenuto e nel registro di protocollo non sia visibile alcun dato.

In caso di corrispondenza interna dell'Ente riguardante procedimenti disciplinari o altre comunicazioni di carattere personale destinate ad un dipendente, comunque soggette a registrazione di protocollo, il Dirigente competente deve accertare, nel caso la protocollazione avvenisse mediante UOP, che il contenuto della corrispondenza sia stato reso "personale" o "riservato", a seconda del caso, o effettuare la registrazione autonomamente, avendo cura di rendere la corrispondenza visibile al solo destinatario.

5.6.7. Ricezione di più esemplari di uno stesso documento inviati a più soggetti dell'Ente, per competenza o per conoscenza.

Ogni documento, anche se in più esemplari, deve essere individuato da un solo e unico numero di protocollo, indipendentemente dal fatto che sia indirizzato, per competenza o per conoscenza, a una o più strutture amministrative. Pertanto, verrà protocollato il primo documento, assegnato a più UOR, indicando eventuali assegnazioni per conoscenza. Le successive copie identiche dello stesso documento, non contenenti integrazioni rispetto alla copia protocollata, verranno archiviate, riportando nel campo "annotazioni" la motivazione dell'azione eseguita e il numero di protocollo di riferimento.

5.6.8. Errata ricezione.

I documenti pervenuti per errore non devono essere protocollati e devono essere restituiti al mittente con l'indicazione dell'errata ricezione e della data.

Nel caso in cui pervengano alla casella di posta istituzionale dell'ente (certificata o meno) messaggi dal cui contenuto si rilevi che sono stati erroneamente ricevuti, l'UOP respinge o restituisce al mittente il messaggio riportando nell'annotazione la dicitura "Messaggio pervenuto per errore – non di competenza di questo Ente". Il documento, se protocollato, deve essere annullato.

5.7. Integrazioni documentarie.

L'addetto al protocollo non è tenuto a controllare la completezza formale e sostanziale della documentazione pervenuta, ma è tenuto a registrare in ogni caso il documento e gli eventuali allegati. La verifica dell'integrità e della validità del documento spetta al RPA 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 dalla UOP e inseriti nel relativo fascicolo a cura del RPA.

PARTE III: SERVIZIO DI PROTOCOLLO.

6.1. Elementi obbligatori.

Le regole di seguito illustrate si applicano a tutti i tipi di documenti trattati dall'AOO (ricevuti, trasmessi ed interni, formali, digitali o informatici e analogici).

Su ogni documento ricevuto, o spedito, dall'AOO è effettuata una registrazione di protocollo con il sistema di gestione del protocollo informatico, consistente nella memorizzazione dei dati obbligatori.

Tale registrazione è eseguita in un'unica operazione, senza possibilità, per l'operatore, di inserire le informazioni in più fasi successive, salvo autorizzazioni concesse dall'Amministratore di sistema per competenza.

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 del documento;
- l'oggetto del documento.

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

Le registrazioni di protocollo, in armonia con la normativa vigente, prevedono elementi accessori, rilevanti sul piano amministrativo, organizzativo e gestionale, sempre che le rispettive informazioni siano disponibili.

6.2. Elementi facoltativi.

Al fine di migliorare l'efficacia e l'efficienza dell'azione amministrativa, il RSP, può modificare e integrare gli elementi facoltativi del protocollo.

La registrazione degli elementi facoltativi del protocollo può essere modificata, integrata e cancellata in base alle effettive esigenze dell'ufficio di protocollo.

In caso di necessità, i dati facoltativi sono modificabili senza necessità di annullare la registrazione di protocollo, fermo restando che il sistema informatico di protocollo registra tali modifiche.

Per quanto concerne i campi integrativi/facoltativi presenti nel Sistema di Protocollo sono previste specifiche funzionalità che consentono di inserire:

- il numero di protocollo e la data o solo la data del documento in arrivo se presente;
- ulteriori informazioni sul mittente/destinatario, soprattutto se persona giuridica;

- l'indirizzo completo del mittente/destinatario (via, numero civico, CAP, città, provincia, stato civile, sesso);
- il codice fiscale;
- il numero della partita IVA;
- il recapito telefonico;
- gli indirizzi di posta elettronica;
- numero degli allegati;
- copia per conoscenza;
- ufficio utenza di competenza;
- i dati identificativi dei documenti di riferimento precedentemente acquisiti o trasmessi dall'Ente, in modo da collegare i documenti protocollati;
- la classificazione e la fascicolazione;
- note.

6.3. Segnatura di protocollo

I dati della segnatura di protocollo di un documento informatico sono attribuiti un'unica volta nell'ambito dello stesso messaggio. Le informazioni minime incluse nella segnatura sono le seguenti:

- codice identificativo dell'amministrazione;
- codice identificativo dell'area organizzativa omogenea;
- codice identificativo del registro
- data e numero di protocollo del messaggio ricevuto o inviato;

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

L'operazione di segnatura dei documenti viene integralmente eseguita dal SdP integrato.

6.3.1. Segnatura dei documenti cartacei

La segnatura di protocollo di un documento cartaceo avviene nel momento della registrazione del documento digitalizzato mediante SdP dell'Ente. Tale segnatura contiene le stesse informazioni previste per il documento informatico.

6.4. Annullamento delle registrazioni di protocollo

Le registrazioni di protocollo possono essere annullate, con una specifica funzione del sistema di protocollo informatico, dall'UOP o dall'amministratore di sistema previa autorizzazione del RSP.

L'annullamento di una registrazione di protocollo può avvenire solo attraverso l'apposizione della dicitura "annullato", che deve essere effettuata in maniera tale da consentire la lettura delle informazioni registrate in precedenza e da non alterare le informazioni registrate negli elementi obbligatori del protocollo.

Deve inoltre potersi visualizzare la data di annullamento, l'operatore che ha effettuato tale operazione e gli estremi del provvedimento di autorizzazione emanato dal RSP. Le registrazioni annullate rimangono memorizzate nella base di dati. Fra le informazioni generate automaticamente dal sistema e registrate in forma non modificabile l'annullamento anche di una sola di esse determina l'automatico e contestuale annullamento

Le richieste di annullamento vanno inviate all'ufficio di protocollo, anche tramite e-mail, da parte dei Responsabili di Settore e devono contenere il numero di protocollo da annullare e i motivi dell'annullamento.

L'addetto al protocollo informerà via e-mail il RSP della ricezione della richiesta di cui sopra, al fine di ottenere, con utilizzo dello stesso mezzo, il nulla osta a procedere.

6.5. Correzione di errori e modifiche della registrazione di protocollo

Qualora dopo aver effettuato una registrazione di protocollo si rendesse necessario correggere errori realizzati in sede d'immissione di dati per legge non modificabili (mittente, per i documenti ricevuti; destinatario, per i documenti spediti; oggetto del documento; file primario allegato), dovrà essere inviata apposita richiesta all'ufficio di Protocollo, che disporrà le modifiche del campo con i dati corretti. Il sistema di protocollo informatico provvederà a memorizzare, in modo permanente, il dato precedente, immesso erroneamente e la data, l'ora e autore della modifica.

Per la correzione e/o modifica degli altri dati indicati nella registrazione di protocollo gli utenti abilitati ad eseguire tale operazione devono necessariamente riportare la motivazione ed eventuale autorizzazione.

6.6. Livello di riservatezza

Il Sistema di Protocollo applica automaticamente il livello di riservatezza "base" a tutti i documenti protocollati. Il livello "base" assicura che i contenuti siano visibili solo ai destinatari di assegnazione ed agli operatori autorizzati.

7. Conservazione.

7.1. Il registro giornaliero di protocollo.

Il registro giornaliero di protocollo è trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, garantendo l'immodificabilità del contenuto. Al riguardo, di seguito si descrivono le modalità di produzione di invio in conservazione delle registrazioni di protocollo informatico con l'indicazione delle soluzioni tecnologiche ed organizzative adottate per garantire l'immodificabilità della registrazione medesima.

Il SdP provvede all'esecuzione automatica della stampa su file in formato PDF del Registro giornaliero di protocollo. Il documento così creato riporta su un unico file il riepilogo di tutte le registrazioni di protocollo eseguite nell'ambito della medesima giornata e, a seguire, gli eventuali annullamenti (parziali o totali) occorsi ai protocolli acquisiti nel corso dei giorni precedenti.

Tali operazioni vengono espletate dagli addetti incaricati.

7.2. La conservazione digitale del registro giornaliero di protocollo.

Il servizio di conservazione è affidato a APKAPPA S.r.l. con sede legale in Milano, conservatore accreditato presso l'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) quale soggetto che eroga il servizio di conservazione a norma del più elevato livello di qualità e sicurezza ai sensi dell'art.44-bis D.Lgs. 82/2005 e s.m.i.

Il servizio, denominato APSer.ARCHIVIO, è erogato da APKAPPA S.r.l. nel pieno rispetto delle disposizioni normative e delle regole tecniche in vigore e con strutture, organizzazione e modalità descritte nel Manuale di Conservazione di APSer.Archivio¹, Allegato n. 2 al presente manuale per farne parte integrante.

Il sistema utilizzato per la conservazione del "registro giornaliero di protocollo informatico" APSer.ARCHIVIO è di proprietà di APKAPPA S.r.l. ed è descritto nelle proprie componenti logiche e fisiche nel manuale di conservazione, che riporta anche la normativa in vigore nei luoghi dove sono conservati i documenti informatici.

In tale contesto, APKAPPA supporta RC con ruoli di competenza per quanto riguarda il servizio di conservazione. Nella fattispecie, i soggetti che assumono la responsabilità della conservazione e del sistema di conservazione dell'Ente sono riepilogati nella tabella di seguito.

¹ Ultima versione disponibile V2_1 (rif. Prot. 26 del 5 gennaio 2021).

Ruolo	In organico a	Nominativo	Periodo di copertura	Deleghe
RC ²	EGAS	Direttore Generale - MM	Mandato amministrativo	- Dirigente Area Pianificazione Programmazione e Controllo del Gestore; - Dirigente Area Amministrazione/Finanze;
RSC ³	APKAPPA S.r.l.	BC	Cf. Manuale di Conservazione	Cf. Manuale di Conservazione
RSSC ⁴	APKAPPA S.r.l.	CR		
RA ⁵	APKAPPA S.r.l.	RA		
RTP ⁶	APKAPPA S.r.l.	BC		
		IC		
RSI ⁷	APKAPPA S.r.l.	CR		
RSM ⁸	APKAPPA S.r.l.	BL		

I responsabili di ruolo possono avvalersi del supporto di addetti e operatori, formalmente incaricati, per svolgere alcune attività mantenendo comunque la supervisione e la responsabilità del lavoro svolto.

L'Ente è produttore del documento "registro giornaliero di protocollo" e mantiene titolo e responsabilità sulla sua produzione, composizione, contenuto e gestione documentale in applicazione della norma cogente in materia; APKAPPA S.r.l. è conservatore del documento "registro giornaliero di protocollo".

Funzioni, responsabilità e obblighi tra i soggetti sono descritte nel manuale di conservazione del conservatore.

In attuazione della normativa vigente in materia viene trasmesso in conservazione il seguente documento informatico:

Classe documentale	Archivio generale	
Tipo documento	Registro giornaliero di protocollo	
Metodo di produzione	Prodotto dall'Ente con apposita funzione del sistema di protocollo informatico	
Sistema di protocollo informatico utilizzato	hyperSIC.Protocollo_Protocollo.NET_versione_9.29.01.19 e successive	
Formato	PDF/A	
Firma digitale obbligatoria sul documento	NO	
Metadati obbligatori	Data del protocollo generale	gg/mm/aaaa

² Responsabile della Conservazione del registro di protocollo

³ Responsabile del servizio di conservazione

⁴ Responsabile Sicurezza dei sistemi per la conservazione

⁵ Responsabile funzione archivistica di conservazione

⁶ Responsabile trattamento dati personali

⁷ Responsabile sistemi informativi per la conservazione

⁸ Responsabile sviluppo e manutenzione del sistema di conservazione

	Anno del protocollo generale	Numerico 4 cifre
	Numeri di protocollo generale	Numerico 7 cifre
	Oggetto	Alfanumerico
	Elenco mittenti	Alfanumerico
	Elenco destinatari	Alfanumerico
Frequenza trasmissione	ogni giorno lavorativo successivo al giorno delle registrazioni di protocollo	
Metodo di trasmissione	automatizzato tra sistema di protocollo informatico hyperSIC.Protocollo e APSer.Archivio	
Frequenza chiusura del pacchetto di versamento	Giornaliera	

7.3. Processo di conservazione.

Il registro giornaliero di protocollo è trasmesso, secondo quanto previsto al precedente paragrafo, al sistema di conservazione APSer.ARCHIVIO, dove viene inserito in un c.d. "pacchetto di versamento". Il Responsabile della Conservazione, nei tempi indicati nel precedente paragrafo, provvede a chiudere il pacchetto di versamento.

Il procedimento è svolto come descritto nel manuale di conservazione APSer.ARCHIVIO.

È possibile fare richiesta di esibizione di uno o più registri giornalieri di protocollo conservati, scrivendo a protocollo@pec.egas.sardegna.it. Qualora la richiesta debba essere accolta, il Responsabile della Conservazione invia richiesta al conservatore per via telematica utilizzando il sistema APSer.ARCHIVIO. In riscontro, il conservatore consegnando, sempre per via telematica, il pacchetto di distribuzione contenente i documenti informatici richiesti, che produce nei tempi e modi descritti nel manuale di conservazione.

Nel caso in cui il richiedente abbia fatto richiesta di una copia analogica conforme all'originale informatico e negli altri eventuali casi previsti dalla norma l'Ente esercita il ruolo di pubblico ufficiale attestante la conformità all'originale.

I documenti informatici "registro giornaliero di protocollo" vengono conservati in forma permanente; l'eventuale scarto del pacchetto di archiviazione contenente questo tipo di documenti avviene previa autorizzazione del Ministero dei beni e delle attività culturali rilasciata all'Ente secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia⁹.

⁹ Lo scarto di documenti dell'archivio dell'Ente è subordinato ad autorizzazione della Soprintendenza Archivistica (art. 21, c. 1-d D.lgs. 42/2004). La distruzione non autorizzata di documenti dell'archivio è punita con l'arresto da sei mesi a un anno e con l'ammenda da euro 775 ad euro 38.734,50 (art. 169, c.1-a D.lgs. 42/2004). È una forma di scarto anche la cancellazione di documenti elettronici. L'autorizzazione 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. È infatti responsabilità dell'Ente accertare ogni volta, nel caso concreto, il venir meno dell'utilità amministrativa anche al di là di quanto astrattamente previsto, in linea generale, dal piano di conservazione e scarto (si pensi al caso di una controversia che duri più del termine normalmente previsto per la conservazione del tipo di documenti rivelatisi necessari per quella procedura giudiziaria). Perciò la proposta di scarto deve essere motivata. Il criterio fondamentale della selezione è quello di salvare, per scopi giuridico-amministrativi e per finalità storiche, la testimonianza essenziale delle funzioni istituzionali svolte. Le modalità di deliberazione (o determinazione) dello scarto da parte dell'Ente sono fissate dal medesimo, nell'ambito della sua potestà di autoregolamentazione (art. 4, c. 2 D.lgs. 165/2001).

7.4. Dematerializzazione, selezione e scarto della documentazione cartacea.¹⁰

Con il processo di dematerializzazione, in coerenza con la normativa vigente e le Linee Guida AGID, i documenti cartacei presenti nell'archivio dell'Ente sono sostituiti dai documenti in originale e in copia su supporto informatico.

A completamento del processo di dematerializzazione l'Ente effettua periodicamente la selezione dei documenti cartacei presenti in archivio da destinare allo scarto.

Lo scarto è l'operazione con cui si eliminano, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, i documenti ritenuti privi di valore amministrativo e di interesse storico culturale. Il documento comunque formato si definisce scartabile quando ha perso totalmente la sua rilevanza amministrativa e non ha assunto rilevanza storica.

Lo scarto dei documenti è subordinato all'autorizzazione della Soprintendenza Archivistica della Sardegna come previsto dall'art. 21, comma d, del D. Lgs. 22.01.2004 n.42 (Codice dei Beni Culturali).

Per il rilascio dell'autorizzazione il Responsabile dell'unità organizzativa titolare del procedimento predisponde la richiesta formale corredata da un accurato elenco contenente:

- tipologia degli atti che s'intendono eliminare;
- estremi cronologici degli atti;
- peso espresso in chilogrammi o metri lineari o numero di buste o faldoni;
- motivazione dello scarto e riferimento ai decorsi tempi di conservazione.

L'Ente si riserva di affidare lo scarto dei documenti cartacei ad operatori specializzati e nel rispetto della normativa vigente.

8. Registro di emergenza

Nelle situazioni di emergenza nelle quali non è possibile utilizzare il protocollo informatico, il Responsabile del Servizio autorizza lo svolgimento, anche manuale, delle operazioni di registrazione del protocollo su uno o più registri di emergenza (registri cartacei, oppure la registrazione su uno o più computer non collegati in rete).

Su tale registro (Allegato 3) sono riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione, nonché la data e l'ora del ripristino della piena funzionalità del sistema ed eventuali annotazioni, tra cui gli estremi del provvedimento di autorizzazione (Allegato 4), ritenute rilevanti dal responsabile del protocollo informatico.

Sul registro di emergenza, per ogni giornata di registrazione manuale, che deve essere effettuata in maniera accentrata esclusivamente presso l'Ufficio di protocollo, è riportato il numero totale di registrazioni.

Il registro di emergenza si rinnova ogni anno solare ed è da considerarsi come un repertorio del protocollo unico.

Il RSP annoterà sul registro unico i periodi di attivazione del registro di emergenza. Qualora nell'anno solare il registro di emergenza non è stato usato dovrà annotarne il mancato uso.

I dati relativi ai documenti protocollati in emergenza con un'apposita funzione di recupero, sono inseriti immediatamente nel sistema informatico ripristinato. Ogni registrazione del registro di emergenza avrà un nuovo numero di protocollo e la numerazione proseguirà dall'ultimo numero risultante al momento dell'interruzione; il numero e la data del registro di emergenza saranno associati al numero di protocollo unico.

In questo caso il documento sarà registrato con due numeri diversi; l'efficacia giuridico probatoria sarà garantita dal numero del registro di emergenza, mentre il numero di protocollo unico garantirà l'unicità del flusso documentale e la gestione archivistica del documento con classificazione e fascicolazione.

¹⁰ Sotto-paragrafo aggiunto con DCIA n. 50 del 28 dicembre 2023

9. Classificazione dei documenti

Con l'inizio dell'attività operativa del protocollo informatico è stata svolta un'analisi funzionale di tutti i processi di lavoro ed è stato adottato un unico titolario di classificazione per l'archivio centrale unico dell'amministrazione (Allegato 5), integrato con tutte le funzionalità avanzate offerte dal gestionale in uso. Il titolario di classificazione è soggetto ad aggiornamenti in base all'eventuale nuova organizzazione funzionale dell'Ente.

Si tratta di un sistema logico sia astratto che fisico che organizza tutti i documenti correnti dell'Ente secondo uno schema di voci che identificano funzioni, attività e materie specifiche del soggetto, con la finalità principale di assegnare ciascun documento prodotto alla voce finale di appartenenza all'interno di un fascicolo. Il titolario stabilisce in quale ordine i documenti si organizzano nello svolgimento dell'attività amministrativa, in relazione ai compiti affidati all'Ente.

9.1. Piano di Classificazione

Il sistema complessivo di organizzazione dei documenti è definito nel Piano di classificazione (Allegato 6), che costituisce un sistema integrato di informazioni basato sull'ordinamento funzionale dei documenti.

Lo scopo del piano di classificazione dell'Ente è di guidare la sedimentazione dei documenti secondo modalità e regole che rispecchiano le funzioni svolte.

Il piano di classificazione è articolato in modo gerarchico secondo uno schema logico, che va dal generale al particolare, all'interno del quale i documenti sono ordinati per funzioni/macro attività/attività specifiche. L'unità archivistica minima di classificazione è il fascicolo.

Fascicolare un documento vuol dire attribuire a quest'ultimo un indice desunto da una struttura di voci del piano di classificazione e associare lo stesso a un determinato procedimento all'interno di una macro-attività dell'Area.

L'inserimento errato del documento in un fascicolo può essere corretto dall'istruttore assegnatario o dall'UOP.

Una volta concluso il procedimento il fascicolo deve essere chiuso. Il fascicolo costituisce quindi, ai fini giuridici, la memoria stabile del prodotto specifico dell'Ente che è stato formato o acquisito nello svolgimento dei propri compiti.

L'attività di classificazione e di fascicolazione di tutti i documenti dell'Ente non si limita alla individuazione di voci di appartenenza, ma include sempre e principalmente l'ordinamento logico dei documenti elettronici e il loro inserimento in un insieme più complesso che riflette il processo amministrativo nel corso del quale i documenti sono prodotti o acquisiti.

L'aggiornamento del piano di classificazione compete al RSP ed è assicurato, qualora se ne presenti la necessità, osservando quanto disposto dalla normativa vigente in materia di formazione e conservazione degli archivi.

A seguito di modifiche del titolario di classificazione, il RSP 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 classifiche.

10. Assegnazione, recapito e presa in carico dei documenti

10.1. Assegnazione dei documenti

Per assegnazione di un documento si intende l'operazione di individuazione del Dirigente/settore/servizio/ufficio dell'Ente cui compete la trattazione del procedimento amministrativo.

I documenti ricevuti dall'Ente in formato cartaceo sono successivamente acquisiti in formato immagine con l'ausilio di scanner e al termine delle operazioni di registrazione, segnatura ed assegnazione saranno trasmessi agli uffici competenti per via informatica attraverso SdP. La copia cartacea è conservata a cura dell'UOP.

I documenti ricevuti per via telematica sono trasmessi ai Dirigenti/settori/servizi/uffici di competenza attraverso il SdP al termine delle operazioni di registrazione, segnatura ed assegnazione.

All'assegnazione segue la presa in carico del documento da parte del RPA, che provvede ad inoltrarlo, se del caso, all'addetto istruttore della pratica (UU). In questa sede viene eseguita la classificazione del documento secondo le voci del titolare.

L'UU riceve la posta in formato digitale mediante SdP e lo assegna allo specifico fascicolo.

Gli atti endoprocedimentali trasmessi dall'Ente, oltre ai destinatari esterni, devono essere assegnati per conoscenza anche a RDP e RPA.

Nel caso di assegnazione errata, il Dirigente/settore/servizio/ufficio che riceve il documento provvede a ritrasmettere l'atto, entro il giorno successivo, all'ufficio di protocollo, il quale provvederà a modificarne l'assegnazione.

Il sistema di gestione informatica dei documenti tiene traccia di tutti i passaggi memorizzando, per ciascuno di essi, l'identificativo dell'utente che effettua l'operazione con la data e l'ora di esecuzione.

10.2. Presa in carico dei documenti ricevuti.

La "presa in carico" dei documenti ricevuti in formato cartaceo e informatico, trasmessi mediante SdP, viene registrata dal sistema in modo automatico e la data di ingresso dei documenti nei servizi/uffici di competenza coincide con la data di assegnazione degli stessi.

L'assegnazione può essere effettuata per conoscenza o per competenza.

L'UOR competente è incaricata della gestione del procedimento al quale il documento si riferisce, prendendo così in carico il documento. I termini per la definizione del procedimento amministrativo che prende avvio dal documento decorrono comunque dalla data di protocollazione.

Il SdP memorizza tutti i passaggi, conservando, per ciascuno di essi, l'identificativo dell'utente che effettua l'operazione, la data e l'ora di esecuzione.

La traccia risultante è valida anche ai fini di individuare i tempi del procedimento amministrativo ed i conseguenti riflessi sotto il profilo della responsabilità.

L'assegnazione del documento in uscita è generata automaticamente dall'SdP con l'inserimento del destinatario esterno; ne è la conferma l'avvenuta protocollazione del documento. Oltre ai destinatari esterni il protocollo in uscita deve essere assegnato per conoscenza a RDP e RPA.

Per monitorare lo stato di un documento registrato al protocollo informatico l'addetto autorizzato può avvalersi della funzione "scheda di consultazione dell'iter di lavorazione" che tiene traccia in maniera automatica di tutti i collegamenti procedimentali, modifiche, assegnazioni, evasione e archiviazione del documento.

PARTE IV: MISURE DI SICUREZZA ADOTTATE

Il sistema di protocollo informatico integrato in un sistema di gestione informatica dei documenti in uso presso l'Ente assicura il rispetto delle disposizioni in materia di sicurezza previste dall'AgID e dagli altri organismi, nonché delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali.

In particolare, il SdP garantisce:

- l'identificazione e l'autenticazione univoca degli utenti;
- l'accesso alle risorse esclusivamente agli utenti abilitati e/o gruppi di utenti previa definizione di appositi profili;
- il tracciamento permanente di qualsiasi evento di modifica delle informazioni trattate e l'identificazione del suo autore;

- la trasmissione del registro giornaliero di protocollo alla fine della giornata lavorativa, dopo le 24:00, al sistema di conservazione, al fine di garantire l'immodificabilità del contenuto.

In attuazione delle disposizioni delle Linee Guida AgID e di quanto previsto dalla circolare AgID n. 2 del 18 aprile 2017, l'Ente adotta le misure minime di sicurezza ICT. A tal fine il Responsabile della gestione documentale, in accordo con il Responsabile della conservazione e il Responsabile per la transizione al digitale (ruoli ricoperti, nel caso dell'EGAS, dal Direttore Generale) ha predisposto il Piano di sicurezza del sistema di gestione informatica dei documenti (Allegato 7), contenente opportune misure tecniche e organizzative per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio in materia di protezione dei dati personali ai sensi dell'art. 32 del GDPR, anche in funzione della tipologia dei dati trattati. Il Piano è poi inviato al Responsabile della Protezione dei dati personali per il parere di competenza. Dal parere rilasciato in data 10 maggio 2022 si rileva che risultano implementate quasi completamente le misure minime mentre occorre completare l'integrazione di alcune misure "standard", come, ad esempio, quelle riferite alle copie di sicurezza.

Il piano contiene altresì la descrizione della procedura da adottare in caso di violazione dei dati personali ai sensi degli artt. 33-34 del GDPR.

PARTE V – DISPOSIZIONI FINALI

11. Approvazione ed entrata in vigore del Manuale

Il presente Manuale e i relativi allegati sono approvati dal Comitato Istituzionale d'Ambito ed entrano in vigore trascorso il periodo di pubblicazione della relativa Deliberazione di approvazione.

12. Diffusione del Manuale

Copia del presente Manuale è pubblicata sul sito istituzionale dell'Ente nella sezione "Amministrazione trasparente" ai fini di garantire la piena accessibilità alle informazioni ivi contenute.

13. Norme di rinvio

Per quanto non espressamente disciplinato dal presente Manuale è previsto il rinvio dinamico alle Linee Guida AgID, al D.lgs. 82/2005 e ss.mm.ii., al DPR 445/2000 e ss.mm.ii e alla L. 241/9 e ss.mm.ii.