



---

# **Manuale per la gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi**

**(Ai sensi dell'Articolo 3.5 delle Linee Guida sul documento  
informatico emanate da Agid)**

**Versione 1/2023 – giugno 2023**

## Sommario

1.	Disposizioni generali.....	4
1.1.	Ambito di applicazione .....	4
1.2.	Definizioni dei termini .....	4
1.3.	Area organizzativa omogenea .....	4
1.4.	Servizio per la gestione documentale e i suoi responsabili .....	4
1.5.	Unicità del protocollo informatico .....	5
1.6.	Modello operativo adottato per la gestione dei documenti .....	5
2.	Formazione dei documenti.....	6
2.1.	Requisiti minimi del documento .....	6
2.2.	Formazione dei documenti .....	6
2.3.	Formato dei documenti informatici.....	6
2.4.	Metadati dei documenti informatici .....	6
2.5.	Sottoscrizione dei documenti informatici.....	6
3.	Ricezione dei documenti.....	7
3.1.	Ricezione dei documenti informatici .....	7
3.2.	Ricezione dei documenti informatici attraverso PEC (Posta Elettronica Certificata).....	7
3.3.	Ricezione dei documenti informatici attraverso posta elettronica ordinaria.....	7
3.4.	Ricezione di documenti attraverso il portale web (servizi on line).....	7
3.5.	Ricezione dei documenti su supporto analogico .....	7
3.6.	Acquisizione dei documenti analogici o tramite copia informatica .....	8
3.7.	Ricevute attestanti la ricezione dei documenti .....	8
3.8.	Orari di apertura per il ricevimento della documentazione .....	8
4.	Registrazione dei documenti.....	9
4.1.	Documenti soggetti a registrazione di protocollo.....	9
4.2.	Documenti non soggetti a registrazione di protocollo.....	9
4.3.	Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti.....	9
4.4.	Formazione dei registri e repertori informatici soggetti a registrazione particolari.....	10
4.5.	Registrazione degli allegati .....	10
4.6.	Segnatura di protocollo .....	10
4.7.	Annullamento modifica delle registrazioni di protocollo.....	11
4.8.	Registro giornaliero di protocollo .....	11
4.9.	Registro di emergenza .....	11
5.	Documentazione particolare .....	12
5.1.	Determine a altre forme di verbalizzazione .....	12
5.2.	Documenti con mittente o autore non identificabile, posta personale .....	12
5.3.	Documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato.....	12
5.4.	Corrispondenza con più destinatari .....	12
5.5.	Allegati .....	12
5.6.	Documenti di competenza di altre amministrazioni.....	12
5.7.	Oggetti plurimi .....	12
5.8.	Documentazione prodotta e registrata in appositi gestionali.....	13
5.9.	Trasmissioni telematiche e procedimenti amministrativi online.....	13
5.10.	Gestione della fatturazione .....	13
5.11.	Mandati di pagamento. ....	13
5.12.	Documenti che non seguono il normale iter di protocollo .....	13

6.	Posta elettronica .....	14
6.1.	Gestione della posta elettronica.....	14
6.2.	La posta elettronica per le comunicazioni interne.....	14
6.3.	La posta elettronica ricevuta da cittadini o altri soggetti privati .....	14
6.4.	La posta elettronica ricevuta dal comune o da altre Pubbliche Amministrazioni .....	15
7.	Assegnazione dei documenti.....	16
7.1.	Assegnazione.....	16
7.2.	Modifica delle assegnazioni .....	16
8.	Classificazione e fascicolazione dei documenti.....	17
8.1.	Classificazione dei documenti.....	17
8.2.	Formazione e identificazione dei fascicoli.....	17
8.3.	Processo di formazione dei fascicoli.....	17
8.4.	Modifica delle assegnazioni dei fascicoli.....	17
8.5.	Tenuta dei fascicoli .....	18
9.	Invio dei documenti destinati all'esterno e condivisione di documenti all'interno dell'azienda 19	
9.1.	Spedizione dei documenti informatici mediante l'utilizzo della posta elettronica .....	19
9.2.	Trasmissione dei documenti informatici in interoperabilità e in cooperazione applicativa (trasmissioni telematiche) .....	
9.3.	Spedizione dei documenti cartacei .....	19
9.4.	Condivisione di documenti all'interno dell'organizzazione e protocollazione interna.....	19
9.5.	Invio comunicazioni relative ai servizi in concessione .....	19
10.	Scansione dei documenti su supporto cartaceo.....	20
10.1.	Documenti soggetti a scansione .....	20
10.2.	Processo di scansione della documentazione cartacea in arrivo .....	20
11.	Conservazione dei documenti .....	21
11.1.	Conservazione e memorizzazione dei documenti analogici, informatici e delle rappresentazioni digitali dei documenti cartacei.....	21
11.2.	Conservazione dei documenti informatici.....	21
11.3.	Trasferimento delle unità archivistiche analogiche negli archivi di deposito e storico .....	21
11.4.	Pacchetti di versamento.....	22
11.5.	Selezione dei documenti.....	22
12.	Sicurezza, Accesso ai dati, informazioni e documenti - Pubblicità legale e trasparenza amministrativa.....	23
12.1.	Sicurezza dei documenti informatici.....	23
12.2.	Accessibilità da parte degli utenti appartenenti all'Amministrazione.....	23
12.3.	Accesso esterno .....	23
13.	Approvazione, revisione e pubblicazione .....	25
13.1.	Approvazione .....	25
13.2.	Revisione.....	25
13.3.	Pubblicazione e divulgazione.....	25
1.	Elenco allegati al manuale di gestione.....	26

## **1. Disposizioni generali**

### *1.1. Ambito di applicazione*

Il presente manuale è adottato ai sensi della normativa vigente con la finalità di definire le regole di gestione delle attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione, archiviazione e conservazione dei documenti, oltre che dei flussi documentali e dei procedimenti dell'azienda AMSC di Gallarate.

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

La mancata osservanza delle disposizioni contenute nel presente Manuale comporta una responsabilità individuale da parte del soggetto inadempiente che ne risponderà ai sensi di quanto previsto dal D.lgs. n. 42 del 22 gennaio 2004

### *1.2. Definizioni dei termini*

Per quanto riguarda la definizione dei termini, che costituisce la corretta interpretazione del dettato del presente manuale, si rimanda al glossario (Allegato n. 01).

### *1.3. Area organizzativa omogenea*

Ai fini della gestione dei documenti è individuata una sola area organizzativa omogenea denominata AMSC composta dall'insieme di tutte le sue strutture/unità organizzative come da organigramma.

L'elenco delle strutture/unità organizzative e l'indirizzo istituzionale di posta elettronica vengono pubblicati sul portale internet dell'azienda e aggiornati in seguito all'adozione degli atti che determinano l'organizzazione e le competenze dell'azienda stessa.

### *1.4. Servizio per la gestione documentale e i suoi responsabili*

Nell'ambito dell'area organizzativa omogenea, ai sensi della normativa vigente è istituito il Servizio di gestione documentale. Le responsabilità all'interno del servizio, con determina dell'amministratore unico, sono indicate nelle seguenti figure:

- Responsabile della gestione documentale;
- Responsabile della conservazione digitale;

Le responsabilità individuate, in conseguenza della determina anzidetta, sono state assegnate al Direttore Generale.

Di concerto il responsabile dei servizi indicati, integrandosi con il Responsabile della Protezione dei Dati, svolge le funzioni definite dalla normativa vigente, tra cui la predisposizione e l'aggiornamento del Manuale di gestione del protocollo, il Manuale della Conservazione e il Piano per la Sicurezza Informatica.

### *1.5. Unicità del protocollo informatico*

La numerazione delle registrazioni di protocollo è unica, progressiva, corrisponde all'anno solare ed è composta da almeno sette numeri, tuttavia secondo la normativa vigente, sono possibili registrazioni particolari. Il sistema informatico di gestione del protocollo è sincronizzato per il calcolo dell'ora con un orologio atomico. Tutti i protocolli settoriali sono aboliti. L'Amministrazione non riconosce validità a registrazioni particolari che non siano quelle individuate nell'elenco allegato (Allegato n. 08).

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

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

Per la gestione dei documenti è adottato un modello operativo accentrato che prevede la partecipazione attiva del solo ufficio di protocollo al fine di svolgere le operazioni di protocollazione in ingresso ed in uscita.

Le abilitazioni per la visualizzazione sono rilasciate/revocate dal Responsabile della gestione documentale. In particolare, presso le diverse sedi sono abilitati alla visualizzazione l'ufficio affari legali, l'ufficio di gestione del personale, la funzione di coordinamento dell'esercizio trasporti e i relativi addetti, l'ufficio acquisti e assicurazioni, la funzione responsabile dell'amministrazione e finanza, i servizi generali e l'ufficio gestione immobili, l'ufficio qualità e privacy, il Direttore generale e i quattro direttori di farmacia.

Per l'accesso agli archivi aziendali le chiavi sono in possesso dell'Ufficio Tecnico.

La documentazione di recente produzione 2020/2022 è conservata in azienda nel locale archivio situato presso la palazzina della sede legale.

I servizi dell'azienda che risultano esternalizzati alla data di redazione del manuale sono:

- gestione parcheggi (alla società non sono però assegnate competenze inerenti la gestione documentale)
- gestione della piscina (che è in concessione).
- la distribuzione delle tessere identificative e l'emissione degli abbonamenti relativi al trasporto pubblico locale è affidata ad una società esterna, ad eccezione degli abbonamenti rilasciati con detrazione di eventuali "bonus" per cui l'azienda provvede autonomamente.

## 2. *Formazione dei documenti*

### 2.1. *Requisiti minimi del documento*

La documentazione prodotta dall'azienda ha le caratteristiche del documento informatico, è redatta sulla carta intestata (Allegato n. 09) e riporta le seguenti informazioni:

- stemma dell'azienda;
- denominazione dell'azienda;
- indirizzo completo (via, numero civico, codice avviamento postale, città, sigla della provincia, numero di telefono, numero di fax, indirizzo di posta elettronica semplice e certificata dell'azienda);
- data: luogo, giorno, mese, anno;
- destinatario, per i documenti in partenza
- oggetto del documento, sufficientemente esaustivo del testo (ogni documento deve trattare un solo oggetto);
- testo
- estremi identificativi del responsabile del procedimento (L. 241/90) qualora diverso dal direttore o l'amministratore unico;
- sottoscrizione del firmatario;
- numero e identificazione degli allegati, se presenti.

### 2.2. *Formazione dei documenti*

L'azienda forma gli originali dei propri documenti con mezzi informatici secondo la normativa vigente, mediante l'utilizzo di appositi strumenti software. Le tipologie particolari di documenti per i quali si stabiliscono modalità di trattamento specifiche e/o prodotti mediante modelli standard sono indicati nell'allegato (Allegato n. 08).

Ogni documento prodotto dall'azienda, ad esclusione di quelli inseriti nell'allegato 08 è associato alla registrazione di protocollo insieme a tutti i suoi allegati secondo lo schema definito nel paragrafo 4.3.

### 2.3. *Formato dei documenti informatici*

I documenti informatici prodotti dall'azienda, indipendentemente dal *software* utilizzato, prima della loro sottoscrizione con firma digitale, sono convertiti in pdf.

### 2.4. *Metadati dei documenti informatici*

Al documento informatico è associato l'insieme minimo dei metadati previsti dalla normativa vigente (vedi Allegato n. 02).

### 2.5. *Sottoscrizione dei documenti informatici*

La sottoscrizione dei documenti informatici è ottenuta con un processo di firma digitale conforme alle disposizioni di legge. L'Amministratore Unico e il Direttore generale sono dotati di firma digitale.

### 3. *Ricezione dei documenti*

#### 3.1. *Ricezione dei documenti informatici*

I documenti informatici formano oggetto di registrazione di protocollo e sono validi ai fini del procedimento amministrativo, una volta che ne sia accertata la provenienza.

L'azienda riceve i documenti informatici in una delle seguenti modalità:

- a mezzo posta elettronica ordinaria (PEO);
- a mezzo posta elettronica certificata (PEC);
- servizi on line tramite portale

Vengono accettati, e conseguentemente registrati, documenti informatici in formati *standard* previsti dalla normativa vigente. Si ricevono formati che possiedono requisiti di leggibilità, interscambiabilità e staticità al fine di garantire la loro inalterabilità.

Il controllo dei formati è effettuato dall'ufficio protocollo.

Per i documenti informatici pervenuti tramite PEC l'ufficio di protocollo non effettua la verifica di validità del certificato di firma, ma registra i documenti e li inoltra agli uffici competenti che provvederanno alla verifica sopraccitata. In caso di certificati scaduti o revocati si rimanda alla sezione 7.

#### 3.2. *Ricezione dei documenti informatici attraverso PEC (Posta Elettronica Certificata)*

L'indirizzo di posta elettronica certificata istituzionale dell'azienda (protocollo@pec.ams.it) è pubblicato sul sito web dell'azienda.

#### 3.3. *Ricezione dei documenti informatici attraverso posta elettronica ordinaria*

Qualora gli operatori lo ritengano opportuno è sempre possibile la registrazione a protocollo per i documenti informatici pervenuti tramite posta elettronica ordinaria su un indirizzo nominativo o su un indirizzo legato ad un servizio / ufficio secondo lo schema descritto al 6.3.

#### 3.4. *Ricezione di documenti attraverso il portale web (servizi on line)*

L'azienda riceve i documenti informatici creati dall'utente attraverso i moduli e i formulari resi disponibili mediante gli applicativi *web* e tramite trasmissioni telematiche. Tutti i servizi on line sono accessibili all'utenza tramite il portale dell'azienda.

#### 3.5. *Ricezione dei documenti su supporto analogico*

I documenti su supporto analogico possono arrivare all'azienda attraverso:

- il servizio postale;
- la consegna a mano presso gli uffici abilitati al ricevimento della documentazione;
- fax

I documenti, esclusi quelli non soggetti a registrazione di protocollo, devono pervenire all'ufficio

protocollo per la loro registrazione.

### *3.6. Acquisizione dei documenti analogici o tramite copia informatica*

L'azienda acquisisce i documenti analogici pervenuti attraverso la copia informatica di un documento originale analogico.

Le copie per immagine sono prodotte mediante processi e strumenti che assicurano che il documento informatico abbia contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui la copia è tratta. Le copie per immagine di uno o più documenti analogici sono associate ad una registrazione di protocollo. Non vengono scansionati documenti redatti su formati superiori ad A3 o su specifica autorizzazione del responsabile della gestione documentale.

L'originale cartaceo, dopo le operazioni di acquisizione nell'applicativo di protocollo, è conservato presso l'ufficio protocollo. Nei casi nei quali l'ufficio cui è stato assegnato per competenza necessita anche dell'originale cartaceo, questo gli viene consegnato e l'ufficio protocollo registra la consegna all'interno del software di protocollo.

Il processo di scansione della documentazione cartacea è descritto nella Sezione 10.

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

Per i documenti consegnati personalmente dal mittente o da altra persona incaricata e per i quali sia richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, l'addetto alla registrazione di protocollo rilascia apposita "ricevuta di protocollo" attestante il numero e data di protocollo, mittente e oggetto. Per i documenti informatici ricevuti tramite PEC, la notifica dell'avvenuto recapito è assicurata dallo stesso servizio di posta elettronica certificato utilizzato dall'amministrazione, ma non è inviata nessuna ricevuta di protocollo.

### *3.8. Orari di apertura per il ricevimento della documentazione*

La documentazione è registrata negli orari lavorativi aziendali del settore amministrativo.

## **4. Registrazione dei documenti**

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

Tutti i documenti prodotti e ricevuti dall'Amministrazione, ad eccezione di quelli indicati nel successivo articolo, sono registrati al protocollo. È cura del Responsabile del procedimento a cui il documento è inviato verificarne le caratteristiche.

### *4.2. Documenti non soggetti a registrazione di protocollo*

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo i documenti indicati nell'Allegato n. 03.

### *4.3. Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti*

La registrazione dei documenti ricevuti o spediti è effettuata in un'unica operazione. I requisiti necessari di ciascuna registrazione di protocollo sono:

- numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- mittente o destinatario dei documenti ricevuti o spediti, registrato in forma non modificabile;
- oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
- impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica, registrato in forma non modificabile;
- classificazione: categoria, classe, fascicolo (si veda titolario);
- assegnazione alla unità operativa responsabile;
- allegati (numero e descrizione).
- mezzo di spedizione (PEO, PEC, altre modalità di ricezione informatica e analogica);

A ogni registrazione effettuata è associato almeno un documento secondo il seguente schema:

- nelle operazioni di registrazione della documentazione in uscita l'azienda associa al numero di protocollo l'originale informatico del documento ed i suoi allegati;
- nelle operazioni di registrazione della documentazione in entrata, qualora il documento originale non sia un documento informatico, verrà associato al numero di protocollo, per quelli scansionabili, la copia digitale (.pdf) del documento pervenuto. Per le operazioni di scansione del documento originale cartaceo pervenuto si rimanda al paragrafo 10. In caso di ricezione di documento informatico / elettronico viene associato l'originale del documento.

Inoltre possono essere aggiunti:

- data e numero di protocollo dei documenti ricevuti, se disponibili.
- data di arrivo;
- mezzo di ricezione (PEO, PEC, altre modalità di ricezione informatica e analogica);
- ufficio per conoscenza;
- tipo di documento;

- livello di riservatezza;
- elementi identificativi del procedimento amministrativo, se necessario;

#### 4.4. *Formazione dei registri e repertori informatici soggetti a registrazione particolari*

L'azienda forma i propri registri e repertori informatici particolari mediante la generazione o raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più basi dati, anche appartenenti a più soggetti interoperanti, secondo una struttura logica predefinita e memorizzata in forma statica.

I registri, i repertori, gli albi e gli elenchi e le raccolte di dati concernenti stati, qualità personali e fatti sono indicati nell'Allegato n. 08.

Periodicamente il Responsabile della gestione documentale, di concerto con il Responsabile dei sistemi informativi provvede ad effettuare il censimento delle banche dati e dei software di gestione documentale in uso all'interno dell'azienda.

Ogni registrazione deve riportare necessariamente:

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

#### 4.5. *Registrazione degli allegati*

Tutti gli allegati devono pervenire con il documento principale alle postazioni abilitate alla protocollazione al fine di essere inseriti nel sistema di gestione documentale.

#### 4.6. *Segnatura di protocollo*

La segnatura di protocollo apposta o associata al documento è effettuata contemporaneamente alla registrazione di protocollo o di altra registrazione cui esso è soggetto.

I requisiti necessari di ciascuna segnatura di protocollo sono:

- identificativo dell'azienda
- data di protocollo
- progressivo di protocollo

Per i documenti informatici trasmessi alle pubbliche amministrazioni, i dati relativi alla segnatura di protocollo sono contenuti, un'unica volta nell'ambito dello stesso messaggio, in un *file* conforme alle specifiche dell'*Extensible Markup Language (XML)* e comprendono anche:

- oggetto del documento
- mittente
- destinatario/i

Inoltre possono essere aggiunti:

- persona o ufficio destinatari
- classificazione e fascicolazione
- identificazione degli allegati

#### *4.7. Annullamento modifica delle registrazioni di protocollo*

Le registrazioni di protocollo e quelle particolari, possono essere annullate/modificate dal Responsabile del Servizio di Gestione Documentale su richiesta del Dirigente/PO o dagli addetti al servizio di protocollazione degli uffici dell'azienda, con una specifica funzione del sistema di gestione informatica dei documenti, con adeguata motivazione. Le registrazioni annullate rimangono memorizzate nella base di dati e sono evidenziate dal sistema. Il sistema durante la fase di annullamento registra l'autorizzazione rilasciata dal responsabile del servizio di gestione documentale. Non è possibile annullare il solo numero di protocollo e mantenere valide le altre informazioni della registrazione.

Le registrazioni annullate e modificate rimangono memorizzate nel data base e sono evidenziate dal sistema, il quale registra l'iter che ha portato all'annullamento o modifica.

#### *4.8. Registro giornaliero di protocollo*

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

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

#### *4.9. Registro di emergenza*

Le procedure adottate dal Responsabile della gestione documentale per l'attivazione, la gestione e il recupero dei dati contenuti nel registro di emergenza sono descritte (Allegato n.7).

## **5. Documentazione particolare**

### *5.1. Determine a altre forme di verbalizzazione*

Le determine dell'Amministratore Unico e del Direttore Generale sono protocollate mentre le delibere dell'assemblea dei soci (composta dal Socio Unico Comune di Gallarate, Amministratore Unico di AMSC e Collegio Sindacale) non sono soggette a registrazione di protocollo.

### *5.2. Documenti con mittente o autore non identificabile, posta personale*

I documenti, analogici o digitali, ricevuti e indirizzati al personale dell'azienda e quelli di cui non sia identificabile l'autore vengono consegnate all'UOR (Unità Organizzativa Responsabile) competente e protocollate su richiesta. Non si registra la posta indirizzata nominalmente quando sulla busta sia indicata la dicitura "personale" o "riservata personale". Il destinatario di posta elettronica su indirizzo personale rilasciato dall'azienda potrà richiederne la registrazione inoltrando il messaggio al protocollo.

### *5.3. Documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato*

Nel caso in cui l'azienda riceva documenti informatici firmati digitalmente il cui certificato di firma risulta scaduto o revocato prima della sottoscrizione, questi verranno protocollati e inoltrati al responsabile di procedimento che farà opportuna comunicazione al mittente.

### *5.4. Corrispondenza con più destinatari*

Lo stesso documento inviato a più destinatari può essere registrato con un solo numero di protocollo.

### *5.5. Allegati*

Tutti gli allegati devono essere trasmessi al protocollo unitamente ai documenti a cui afferiscono per la registrazione e trattamento secondo la procedura indicata nel presente manuale.

Nel caso in cui una PEC contenga allegati illeggibili l'ufficio assegnatario richiederà al mittente l'invio della documentazione in formato leggibile.

### *5.6. Documenti di competenza di altre amministrazioni*

Qualora pervengano all'azienda documenti di competenza di altre amministrazioni, questi non sono protocollati e vengono restituiti al mittente.

### *5.7. Oggetti plurimi*

Qualora un documento in entrata afferisca a procedimenti diversi e pertanto da assegnare a più UOR, lo stesso, pur avendo il medesimo numero di protocollo, può essere assegnato a più Unità

Operative.

#### *5.8. Documentazione prodotta e registrata in appositi gestionali*

L'azienda è dotata di software gestionali in grado di acquisire automaticamente la registrazione di protocollo, mediante specifico collegamento tra i sistemi, nell'ambito di procedimenti riguardanti determinate attività.

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

I documenti trasmessi/ricevuti dall'azienda con immissione diretta dei dati nel sistema dell'azienda destinatario non necessitano di firma digitale in quanto inviati tramite linee di comunicazione sicure, riservate ed a identificazione univoca attivati con i singoli destinatari. Gli invii telematici sostituiscono integralmente gli invii cartacei della medesima documentazione.

#### *5.10. Gestione della fatturazione*

L'ufficio amministrazione è responsabile della gestione delle fatture elettroniche attraverso un sistema informatico di gestione della contabilità. Le fatture sono scaricate dal sistema di interscambio e protocollate automaticamente.

#### *5.11. Mandati di pagamento.*

L'azienda predispone i mandati di pagamento in forma elettronica e li trasmette attraverso canali telematici dalla propria tesoreria al servizio internet banking.

#### *5.12. Documenti che non seguono il normale iter di protocollo*

I documenti oggetto di registrazione particolare non seguono l'iter descritto al punto 4.3.

## 6. Posta elettronica

### 6.1. Gestione della posta elettronica

La posta elettronica viene utilizzata per l'invio di comunicazioni, informazioni e documenti sia all'interno dell'azienda, sia nei rapporti con i cittadini e altri soggetti privati, sia con altre Pubbliche Amministrazioni.

L'azienda è dotata di una PEC istituzionale a cui se ne aggiunge una per ogni farmacia (gestita direttamente da ciascuna farmacia) ed una dell'ufficio personale (gestita direttamente dalla responsabile del personale).

I documenti informatici eventualmente pervenuti agli uffici non abilitati alla ricezione, devono essere inoltrati all'indirizzo di posta elettronica istituzionale indicato dall'azienda come deputato alle operazioni di registrazione, secondo quanto previsto negli articoli seguenti.

Le semplici comunicazioni informali ricevute o trasmesse per posta elettronica, che consistano in scambio di informazioni che non impegnano l'azienda verso terzi, possono non essere protocollate.

A chi ne fa richiesta deve sempre essere data la risposta dell'avvenuto ricevimento. Non è possibile inviare messaggi dalla casella di posta elettronica nominativa quando il contenuto di questi impegni l'azienda verso terzi.

Le caselle di posta nominative recano in firma il seguente messaggio:

*Nome e Cognome*

*- Ruolo -*

AMSC S.p.A.

Indirizzo Sede di riferimento

N. telefono - [indirizzo](#) e-mail

### 6.2. La posta elettronica per le comunicazioni interne

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

La posta elettronica viene utilizzata per:

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

Gli uffici dell'azienda non possono utilizzare la posta elettronica certificata per inoltrare documentazione protocollata ad un destinatario interno all'azienda (vedi paragrafo 9.4). Per le comunicazioni interne tra uffici è utilizzato il protocollo interno.

### 6.3. La posta elettronica ricevuta da cittadini o altri soggetti privati

Le istanze e le dichiarazioni trasmesse per via telematica all'indirizzo istituzionale devono ritenersi valide a tutti gli effetti di legge e sono soggette a registrazione al protocollo qualora:

- siano trasmesse via posta elettronica o via posta elettronica certificata, regolarmente sottoscritte con firma elettronica/digitale dotata di certificato valido rilasciato da un certificatore accreditato;
- l'autore del documento è identificato dal sistema informatico con l'uso della carta d'identità elettronica o della Carta Nazionale dei Servizi (CNS) o SPID.
- siano inviate utilizzando una casella di Posta Elettronica Certificata, le cui credenziali di accesso siano state rilasciate previa identificazione del titolare attestata da parte del gestore del sistema;
- si tratti di istanze o dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà trasmesse secondo le modalità di cui all'art. 38 comma 3 del DPR 445/2000 (ovvero con allegato il documento d'identità scansionato in formato pdf).

Al di fuori delle predette ipotesi, le comunicazioni di posta elettronica che pervengono all'indirizzo istituzionale, dei singoli servizi o a quelli nominativi, sono valutate in ragione della loro rispondenza a ragionevoli criteri di attendibilità e riconducibilità al mittente dichiarato, e successivamente soggette, se del caso, a protocollazione/registrazione secondo le seguenti modalità:

**a) Messaggi di posta elettronica con allegate rappresentazioni digitali di documenti originali cartacei:** nel caso in cui via posta elettronica pervengano rappresentazioni digitali di documenti originali cartacei in uno dei formati standard previsti dalla normativa, la rappresentazione digitale e il messaggio che la trasmette verranno inoltrati alla casella di posta elettronica istituzionale deputata a tale funzione ufficioprotocollo@amsc.it, con richiesta di protocollazione/registrazione da parte del responsabile del procedimento e le specifiche di protocollazione (mittente, oggetto);

**b) Messaggi di posta elettronica:** in via straordinaria l'azienda può protocollare semplici messaggi di posta elettronica ordinaria pervenuti senza allegati secondo lo schema descritto nel punto a).

In ogni caso, spetterà al Responsabile del procedimento, ove ne rilevi la necessità, richiedere al mittente la regolarizzazione dell'istanza o della dichiarazione.

#### *6.4. La posta elettronica ricevuta dal comune o da altre Pubbliche Amministrazioni*

Le comunicazioni e i documenti ricevuti dal Comune o da altre Pubbliche Amministrazioni sono valide ai fini del procedimento una volta che ne sia verificata la provenienza, ovvero quando:

- sono dotati di segnatura di protocollo;
- sono trasmessi attraverso sistemi di posta elettronica certificata.

## **7. Assegnazione dei documenti**

### *7.1. Assegnazione*

Le postazioni abilitate al ricevimento/protocollazione/registrazione provvedono ad assegnare i documenti tramite il sistema di gestione documentale sulla base dell'organigramma, agli uffici/strutture competenti.

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

### *7.2. Modifica delle assegnazioni*

Una volta assegnati i documenti tramite il sistema di gestione informatica dei documenti non è possibile rifiutare l'assegnazione. Qualora ve ne fosse la necessità è compito dell'ufficio abilitato alla protocollazione ripetere l'operazione di assegnazione al nuovo ufficio destinatario.

## 8. *Classificazione e fascicolazione dei documenti*

### 8.1. *Classificazione dei documenti*

Tutti i documenti ricevuti o prodotti sono classificati in base al piano di classificazione (titolario). La classificazione dei documenti in arrivo è effettuata dagli utenti autorizzati alla registrazione in entrata, la stessa può essere rettificata dagli uffici/strutture qualora la classificazione assegnata al documento in fase di registrazione in entrata sia ritenuta non corretta. I documenti prodotti dall'azienda sono classificati dall'utente che procede alla registrazione di protocollo; il programma di protocollo informatico non permette la registrazione in uscita di documenti non classificati.

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

Tutti i documenti sono riuniti in fascicoli o serie documentarie. L'apertura di un nuovo fascicolo e la sua chiusura è effettuata dagli addetti al protocollo. La formazione di un nuovo fascicolo avviene attraverso l'operazione di apertura regolata dal manuale operativo del sistema, che prevede la registrazione sul repertorio/elenco dei fascicoli o nel sistema informatico delle seguenti informazioni:

- categoria e classe del titolare;
- numero del fascicolo (dato in automatico dal sistema);
- oggetto del fascicolo;
- data di apertura;
- livello di riservatezza eventualmente previsto;
- Tipologia di fascicolo
- Ufficio responsabile
- Tempi di conservazione

Il sistema di protocollo informatico aggiorna automaticamente il repertorio/elenco dei fascicoli.

### 8.3. *Processo di formazione dei fascicoli*

In presenza di un documento da inserire in un fascicolo, i responsabili di procedimento o i singoli operatori stabiliscono, consultando le funzioni del protocollo informatico, se esso si colloca nell'ambito di un fascicolo già aperto, oppure se dà avvio ad un nuovo procedimento; nel primo caso, l'utente ha cura di indicare i dati del fascicolo nel quale il documento deve essere inserito, se invece dà avvio a un nuovo affare, gli addetti agli Uffici o l'operatore a cui il documento è assegnato provvede ad aprire un nuovo fascicolo inserendo le informazioni sopra indicate. I documenti prodotti dall'azienda sono fascicolati dall'utente che esegue le operazioni di registrazione di protocollo.

### 8.4. *Modifica delle assegnazioni dei fascicoli*

La riassegnazione di un fascicolo è effettuata, su istanza scritta dell'ufficio o dell'unità

organizzativa che ha in carico il fascicolo, dal servizio di gestione documentale con il supporto del servizio informativo dell'azienda che provvede a correggere le informazioni nell'applicativo di protocollo e del repertorio dei fascicoli e assegna il fascicolo agli utenti di nuovo carico. Delle operazioni di riassegnazione, e degli estremi del provvedimento di autorizzazione, è lasciata traccia nel sistema informatico di gestione dei documenti o sul repertorio dei fascicoli.

#### *8.5. Tenuta dei fascicoli*

I fascicoli dell'azienda sono conservati a cura degli addetti d'Ufficio fino alla loro chiusura e attivazione del processo di selezione e scarto.

## **9. Invio dei documenti destinati all'esterno e condivisione di documenti all'interno dell'azienda**

Tutti i documenti spediti all'esterno sono inoltrati all'ufficio protocollo dagli uffici che li hanno redatti, muniti di tutte le caratteristiche formali e non necessarie alla loro registrazione.

### *9.1. Spedizione dei documenti informatici mediante l'utilizzo della posta elettronica*

Per la spedizione dei documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo/particolare mediante l'utilizzo della posta elettronica l'azienda si avvale di indirizzi di posta elettronica certificata e/o ordinaria.

I documenti vengono trasmessi, dopo essere stati classificati, fascicolati e protocollati (o registrati su apposito registro particolare), secondo le procedure previste dal manuale operativo del *software* di gestione documentale, all'indirizzo di posta elettronica dichiarato dai destinatari abilitati alla ricezione della posta per via telematica.

Le postazioni deputate ad effettuare l'invio telematico verificano l'avvenuto recapito dei documenti e il collegamento delle ricevute elettroniche alle registrazioni di protocollo.

La spedizione di documenti informatici, attraverso posta elettronica, al di fuori dei canali istituzionali descritti è considerata una mera trasmissione di informazioni senza che a queste l'azienda riconosca un carattere giuridico-amministrativo che la impegni verso terzi.

Per l'uso della posta elettronica si rimanda alla Sezione 6.

### *9.2. Spedizione dei documenti cartacei*

In assenza del domicilio digitale l'azienda può predisporre le comunicazioni ai cittadini come documenti informatici sottoscritti con firma digitale ed inviare ai cittadini stessi, per posta ordinaria o raccomandata con avviso di ricevimento, copia analogica di tali documenti secondo la normativa vigente.

L'azienda dovrà conservare l'originale digitale nei propri archivi; all'interno della copia analogica spedita al cittadino, deve essere riportata la dicitura di copia conforme di originale informatico conservato a cura dall'azienda.

La spedizione avviene a cura dell'ufficio protocollo tramite il sistema di postalizzazione dell'azienda o con consegna diretta al destinatario della copia analogica riportante l'attestazione di conformità come sopra descritto.

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

### *9.3. Condivisione di documenti all'interno dell'organizzazione e protocollazione interna*

Laddove un responsabile di procedimento ne ravvisi la necessità o per dare un'evidenza avente valore giuridico verso terzi per la condivisione di documentazione all'interno di procedimenti dell'azienda si utilizza la funzione di protocollazione interna prevista dall'applicativo informatico.

### *9.4. Invio comunicazioni relative ai servizi in concessione*

La documentazione relativa ai servizi in concessione è affidato in outsourcing e non è inserita nel sistema di gestione informatica dei documenti comunale.

## ***10. Scansione dei documenti su supporto cartaceo***

### ***10.1. Documenti soggetti a scansione***

I documenti su supporto cartaceo in arrivo, dopo le operazioni di registrazione, classificazione e segnatura, sono acquisiti, all'interno del sistema di protocollo informatico, come copie in formato pdf con l'ausilio di scanner.

### ***10.2. Processo di scansione della documentazione cartacea in arrivo***

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

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

L'azienda non scansiona documentazione di formati superiori ad A3.

L'azienda non effettua scansioni parziali qualora la documentazione ed allegati non siano completamente acquisibili tramite scansione.

## **11. Conservazione dei documenti**

### **11.1. *Conservazione e memorizzazione dei documenti analogici, informatici e delle rappresentazioni digitali dei documenti cartacei***

I documenti dell'amministrazione, su qualsiasi formato prodotti, sono conservati a cura del Servizio di gestione documentale che svolge anche le funzioni di Responsabile della conservazione (vedi articolo n. 1.6). La documentazione corrente è archiviata a cura dell'addetto al protocollo fino al trasferimento in archivio.

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

Le rappresentazioni digitali dei documenti originali su supporto cartaceo, acquisite con l'ausilio dello scanner, sono memorizzate nel sistema, in modo non modificabile, al termine del processo di scansione e autenticazione.

### **11.2. *Conservazione dei documenti informatici***

Il Responsabile della conservazione provvede, in collaborazione con il responsabile della gestione documentale e con il supporto della tecnologia disponibile, a conservare i documenti informatici e a controllare periodicamente a campione (almeno ogni sei mesi) la leggibilità dei documenti stessi. L'intervento del Responsabile della conservazione deve svolgersi in modo che si provveda alla conservazione integrata dei documenti e delle informazioni di contesto generale, prodotte sia nelle fasi di gestione sia in quelle di conservazione degli stessi. Il sistema deve inoltre fornire la documentazione del software di gestione e conservazione, del sistema di sicurezza, delle responsabilità per tutte le fasi di gestione del sistema documentario, delle operazioni di conservazione dei documenti.

La documentazione prodotta nell'ambito del manuale di gestione e dei relativi aggiornamenti deve essere conservata integralmente e perennemente nell'archivio dell'azienda.

L'azienda, per la conservazione digitale della documentazione informatica si avvale del sistema di conservazione a norma .

Le modalità di conservazione e accesso ai documenti informatici sono specificate con riferimento al Manuale di conservazione dell'outsourcer.

Il Responsabile della conservazione dell'azienda vigila affinché il soggetto individuato come conservatore esterno provveda alla conservazione integrata dei documenti e delle informazioni di contesto generale, prodotte sia nelle fasi di gestione sia in quelle di conservazione degli stessi.

### **11.3. *Trasferimento delle unità archivistiche analogiche negli archivi***

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

Su iniziativa dei responsabili di procedimento sono individuati i fascicoli da versare all'archivio di deposito dandone comunicazione al responsabile del servizio di gestione documentale.

#### 11.4. *Pacchetti di versamento*

Il Responsabile della gestione documentale/conservazione assicura la trasmissione del contenuto del pacchetto di versamento al sistema di conservazione secondo le modalità operative definite nel Manuale di conservazione del conservatore.

Il conservatore dell'azienda genera il rapporto di versamento relativo ad uno o più pacchetti di versamento e una o più impronte relative all'intero contenuto del pacchetto, secondo le modalità descritte nel Manuale di conservazione.

#### 11.5. *Selezione dei documenti*

Periodicamente, in base al Massimario di scarto, viene effettuata la procedura di selezione della documentazione da proporre allo scarto ed attivato il procedimento amministrativo di scarto documentale con l'invio della proposta alla competente Soprintendenza Archivistica.

## **12. Sicurezza, Accesso ai dati, informazioni e documenti - Pubblicità legale e trasparenza amministrativa**

### *12.1. Sicurezza dei documenti informatici*

La sicurezza informatica dell'azienda è garantita e assicurata dal Servizio ICT, che è tenuto a:

- predisporre il piano per la sicurezza informatica relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio, all'accesso, alla conservazione dei documenti informatici nel rispetto delle misure minime di sicurezza d'intesa con il responsabile della conservazione e con il responsabile del trattamento dei dati personali;
- curare le funzionalità del sistema affinché, in caso di guasti o anomalie, siano ripristinate entro 24 ore dal blocco delle attività e, comunque, nel più breve tempo possibile;

### *12.2. Accessibilità da parte degli utenti appartenenti all'Azienda*

La sicurezza e la riservatezza delle registrazioni di protocollo e dei documenti informatici è garantita dal sistema attraverso l'uso di profili e password, o altre tecniche e dispositivi di autenticazione sicura.

Il controllo degli accessi è assicurato utilizzando le credenziali di accesso ed un sistema di autorizzazione basato sulla profilazione degli utenti.

Sulla base della struttura organizzativa e funzionale dell'azienda, il responsabile dei servizi ICT, su richiesta dei dirigenti/PO competenti e di concerto con il responsabile della gestione documentale, attribuisce almeno i seguenti livelli di autorizzazione:

- a) abilitazione alla consultazione
- b) abilitazione all'inserimento
- a) abilitazione alla cancellazione e alla modifica delle informazioni.

### *12.3. Accesso esterno*

L'accesso ai documenti è disciplinato dal Regolamento per l'accesso agli atti (pubblicato nella sezione trasparenza del sito internet) e secondo le modalità di seguito descritte.

L'azienda provvede a pubblicare sul sito istituzionale, all'interno della sezione "Amministrazione Trasparente" i dati, i documenti e le informazioni secondo quanto previsto dalla normativa di settore e come specificato nel "Programma triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza".

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

I dati, le informazioni e i documenti oggetto di pubblicazione obbligatoria sono pubblicati per un periodo di 5 anni, decorrenti dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello da cui decorre l'obbligo di pubblicazione, e comunque fino a che gli atti pubblicati producono i loro effetti, fatti salvi i diversi termini previsti dalla normativa in materia di trattamento dei dati personali. Alla scadenza del termine di durata dell'obbligo di pubblicazione, i documenti, le informazioni e i dati sono comunque conservati e resi disponibili, all'interno di distinte sezioni del sito istituzionale e segnalate

nell'ambito della sezione “*Amministrazione trasparente*”.

L'obbligo previsto dalla normativa vigente di pubblicare documenti, informazioni o dati comporta il diritto di chiunque a richiedere i medesimi, nei casi in cui sia stata omessa la loro pubblicazione (accesso civico).

### ***13. Approvazione, revisione e pubblicazione***

#### *13.1. Approvazione*

Il presente manuale è adottato dal Direttore Generale, su proposta del Responsabile del servizio di gestione documentale.

#### *13.2. Revisione*

Il presente manuale è rivisto periodicamente su iniziativa del Responsabile del servizio di gestione documentale.

#### *13.3. Pubblicazione e divulgazione*

Il Manuale di gestione è reso pubblico tramite la sua diffusione sul sito internet aziendale, secondo le modalità previste dalla normativa vigente.

## ***1. Elenco allegati al manuale di gestione***

- 1- Glossario
- 2- Normativa
- 3- Atti organizzativi
- 4- Elenco documenti non soggetti a protocollazione
- 5- Elenco documenti soggetti a registrazione particolare
- 6- Titolario di classificazione dell'azienda
- 7- Linee guida di scrittura per l'inserimento e l'aggiornamento dei dati
- 8- Massimario di selezione e scarto dell'azienda
- 9- Registro dei emergenza e linee guida per l'attivazione
- 10- Carta intestata
- 11- Regolamento accesso agli atti
- 12- Piano di sicurezza informatica