



**MANUALE DI GESTIONE DOCUMENTALE**  
**DELL'AZIENDA PUBBLICA SERVIZI ALLA PERSONA ASP AMBITO 9 DI**  
**JESI**

*Approvato con delibera del CDA n. 20 del 28/03/2024*

## SOMMARIO

1	Il Manuale di gestione documentale .....	4
1.1	Ambito di applicazione .....	4
1.2	Modalità di redazione, pubblicazione ed aggiornamento .....	4
2	Aspetti organizzativi dell'ASP Ambito 9 in materia di gestione documentale.....	4
2.1	Area Organizzativa Omogenea (AOO) e Unità Organizzative Responsabili (UOR) .....	4
2.2	Indice dei domicili digitali delle pubbliche amministrazioni.....	5
2.3	Domicilio digitale .....	5
2.4	Il Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi e modalità di utilizzo della componente «sistema di protocollo informatico» .....	5
2.5	Il Responsabile della gestione documentale .....	6
3	Redazione e formazione dei documenti amministrativi .....	6
3.1	Informazioni minime previste .....	7
3.2	Formazione dei documenti amministrativi informatici .....	7
3.2.1	Formati dei documenti amministrativi informatici .....	9
3.2.2	Formati dei documenti da pubblicare sul sito web istituzionale – accessibilità .....	11
3.2.3	Firme e sigilli elettronici.....	12
3.2.4	Validazione temporale elettronica .....	12
3.3	Formazione di duplicati informatici.....	13
3.4	Formazione di copie ed estratti informatici .....	13
3.5	Formazione di copie analogiche di documenti amministrativi informatici .....	14
4	Gestione documentale .....	14
4.1	Le fasi dell'archivio: archivio corrente, archivio di deposito e archivio storico .....	15
4.1.1	Archivio corrente .....	15
4.1.2	Archivio di deposito.....	15
4.2	Ricezione e trasmissione dei documenti.....	16
4.2.1	Modalità di ricezione e trasmissione dei documenti analogici .....	16
4.2.2	Modalità di ricezione e trasmissione dei documenti informatici.....	16
4.3	Registrazione informatica dei documenti .....	16
4.3.1	Registrazione e segnatura di protocollo .....	17
4.3.2	Il Registro giornaliero di protocollo.....	18
4.3.3	Annullamento e modifica delle informazioni registrate nel registro di protocollo .....	18
4.3.4	Registro di protocollo di emergenza .....	18
4.3.5	Registrazione informatica dei documenti: casistiche e comportamenti.....	19
4.3.6	Registrazione particolare .....	20

4.3.7	Registrazione di documenti amministrativi informatici inviati e ricevuti tramite servizi FTP online (o simili).....	20
4.4	Formazione di copie per immagine informatiche dei documenti pervenuti su supporto analogico e conservazione dei documenti originali analogici .....	20
4.5	Classificazione dei documenti.....	20
4.6	Assegnazione dei documenti .....	21
4.7	Formazione delle aggregazioni documentali informatiche .....	21
4.7.1	I fascicoli informatici .....	21
4.7.2	I fascicoli ibridi .....	22
4.7.3	Le serie.....	22
4.8	I metadati.....	22
4.9	Flussi di lavorazione dei documenti .....	22
4.9.1	Flusso di lavorazione dei documenti in ingresso .....	22
4.9.2	Flusso di lavorazione dei documenti in uscita .....	22
4.9.3	Flusso di lavorazione dei documenti interni.....	22
5	Conservazione dei documenti.....	22
5.1	Conservazione dei documenti amministrativi su supporto analogico: l'Archivio storico....	22
5.2	Conservazione dei documenti amministrativi informatici.....	23
5.3	Lo scarto dei documenti, dei fascicoli e delle serie .....	23
6	Misure di sicurezza e di protezione dei dati personali .....	23
6.1	Applicazione del Regolamento UE 2016/679 – GDPR.....	23
6.2	Trattamento dei dati personali .....	23
7	Il Sistema informatico .....	23
7.1	Sicurezza del Sistema informatico .....	24
7.2	Il Sistema di gestione documentale .....	24
7.2.1	Le postazioni di lavoro .....	24
7.2.2	Accesso ai dati e ai documenti informatici .....	24
7.2.3	Sicurezza dei documenti informatici .....	25
7.2.4	Profili di abilitazioni di accesso interno alle informazioni documentali .....	25
7.2.5	Criteri e modalità per il rilascio delle abilitazioni di accesso.....	25
7.2.6	Le procedure comportamentali ai fini della protezione dei documenti .....	25

Allegato n. 1 - Riferimenti normativi in materia di formazione, gestione e conservazione di archivi pubblici

Allegato n. 2 - Organigramma dell'Azienda pubblica servizi alla persona Asp Ambito 9 di Jesi

Allegato n. 3 - Documenti dell'Azienda pubblica servizi alla persona Asp Ambito 9 di Jesi soggetti a registrazione particolare ed elenco dei relativi registri

Allegato n. 4 – Titolario dell'Azienda pubblica servizi alla persona Asp Ambito 9 di Jesi

Allegato n. 5 – Piano di organizzazione delle aggregazioni documentali e Piano di conservazione dell'Azienda pubblica servizi alla persona Asp Ambito 9 di Jesi

Allegato n. 6 – Metadati dei documenti amministrativi informatici valorizzati e conservati dall' Azienda pubblica servizi alla persona Asp Ambito 9 di Jesi

Allegato n. 7 – Flussi di lavorazione dei documenti in arrivo, in partenza e interni dell'Azienda pubblica servizi alla persona Asp Ambito 9 di Jesi

## **1 Il Manuale di gestione documentale**

### **1.1 Ambito di applicazione**

Il Manuale di gestione documentale dell'Azienda pubblica servizi alla persona ASP Ambito 9 di Jesi (d'ora in avanti ASP Ambito 9) è il documento amministrativo informatico che descrive il sistema di gestione informatica dei documenti e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi nel rispetto di quanto previsto dalla vigente normativa (allegato 1).

In esso, infatti, sono descritte le modalità di formazione, gestione, trasmissione, interscambio e accesso ai documenti, sia analogici che digitali, prodotti e acquisiti dall'ASP Ambito 9 durante l'esercizio delle proprie funzioni.

Il Manuale consiste quindi in uno strumento pratico-operativo, finalizzato a guidare il personale durante le attività previste nell'ambito dei processi di formazione e gestione documentale (in particolare durante le attività di registrazione, assegnazione, classificazione e fascicolazione).

Contestualmente, poiché la struttura dell'archivio deve essere progettata al fine di assicurare certezza amministrativa e trasparenza, il Manuale di gestione documentale è destinato anche ai cittadini, ai professionisti e alle imprese che si rapportano con l'ASP Ambito 9 durante lo svolgimento di procedimenti ed attività diversi.

Infine, il Manuale contiene anche riferimenti alla conservazione dell'archivio, sia riguardo alla documentazione analogica, sia a quella informatica.

### **1.2 Modalità di redazione, pubblicazione ed aggiornamento**

Il Manuale di gestione documentale dell'ASP Ambito 9, in conformità con quanto previsto dalle Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici adottate da Agenzia per l'Italia Digitale (d'ora in avanti Linee guida AgID), è predisposto dal Responsabile della gestione documentale, adottato con provvedimento formale e pubblicato sul proprio sito istituzionale, in una parte chiaramente identificabile dell'Amministrazione Trasparente.

Considerati la continua evoluzione del contesto normativo e tecnologico, e in particolare l'obsolescenza degli oggetti e degli strumenti digitali utilizzati, nonché il necessario e costante lavoro di valutazione, monitoraggio, riprogettazione e reingegnerizzazione cui devono essere sottoposti i processi e le attività di formazione e gestione documentale, il Manuale di gestione è sottoposto a continuo aggiornamento.

Il presente Manuale di gestione documentale sostituisce integralmente quello precedentemente approvato dall'ASP Ambito 9 con Delibera del CdA n. 22 del 20 aprile 2023.

Per una maggiore comprensione del significato dei termini utilizzati, infine, si rimanda all'allegato 1 alle Linee guida AgID (Glossario dei termini e degli acronimi), consultabile nella sezione del sito istituzionale di AgID dedicato alle Linee guida ed in particolare a quelle sul documento informatico.

## **2 Aspetti organizzativi dell'ASP Ambito 9 in materia di gestione documentale**

### **2.1 Area Organizzativa Omogenea (AOO) e Unità Organizzative Responsabili (UOR)**

L'ASP Ambito 9, in qualità di pubblica amministrazione, deve individuare, nell'ambito del proprio ordinamento, le aree organizzative omogenee (d'ora in avanti AOO), che consistono nell'insieme di funzioni ed uffici determinati dall'ente per la gestione coordinata, uniforme e unitaria dei documenti, e per ognuna delle quali deve essere adottato un unico Manuale di gestione documentale.

Gli uffici che costituiscono l'AOO sono le unità organizzative responsabili (d'ora in avanti UOR) delle attività di registrazione, classificazione ed archiviazione dei documenti. Nel caso dell'ASP Ambito 9, questa ha individuato un'unica AOO e i relativi uffici di riferimento.

L'organizzazione dell'ASP Ambito 9 è rappresentata dall'Organigramma di cui all'allegato 2.

## 2.2 Indice dei domicili digitali delle pubbliche amministrazioni

In conformità con quanto previsto dalla normativa vigente, ASP Ambito 9 è iscritta all'Indice dei domicili digitali della Pubblica Amministrazione e dei Gestori di Pubblici Servizi (d'ora in avanti IPA), che consiste nell'elenco pubblico di fiducia contenente una serie di informazioni relative agli enti (Pubbliche Amministrazioni e Gestori di Pubblici Servizi) nonché alle AOO e alle UOR (Unità Organizzative Responsabili) in cui queste sono organizzate.

Nell'IPA, infatti, oltre al domicilio digitale dell'ASP Ambito 9, sono pubblicati anche i codici identificativi dell'ente (aspan) e dell'AOO (A7C1B6A).

Il Codice IPA viene assegnato automaticamente ad ogni ente al termine del processo di accreditamento e comunicato allo stesso nel messaggio di posta elettronica che conferma l'avvenuto accreditamento.

Anche i codici che identificano le AOO e le UOR sono assegnati automaticamente dall'IPA.

## 2.3 Domicilio digitale

Per ogni AOO la normativa vigente prevede che sia eletto e pubblicato nell'IPA almeno un domicilio digitale, inteso come l'indirizzo elettronico eletto presso un servizio di posta elettronica certificata o un servizio di recapito certificato qualificato, valido ai fini delle comunicazioni elettroniche aventi valore legale, da cui provengono o sono trasmesse comunicazioni, istanze, dichiarazioni e notifiche che formano oggetto di registrazione di protocollo.

Con riferimento alle UOR, il loro domicilio digitale coincide con quello della AOO cui sono associate, in quanto ogni UOR può essere associata ad una sola AOO.

Nel caso dell'ASP Ambito 9, il domicilio digitale è eletto presso il seguente indirizzo di posta elettronica certificata: [asp.ambitonove@emarche.it](mailto:asp.ambitonove@emarche.it)

## 2.4 Il Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi e modalità di utilizzo della componente «sistema di protocollo informatico»

Le pubbliche amministrazioni devono istituire – in ciascuna delle AOO individuate – un servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi che svolga i compiti previsti dall'art. 61, comma 3, del DPR 445/2000.

Con Delibera del CdA n. 48 del 31 ottobre 2019, ASP Ambito 9 ha quindi istituito il predetto servizio, che è affidato al Responsabile della gestione documentale ed erogato per il tramite dell'Ufficio Protocollo, che afferisce alla UOC Amministrativa.

Il Servizio, così come previsto dal DPR 445/2000, oltre a vigilare sull'osservanza generale delle disposizioni normative vigenti e a garantire il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali, svolge le seguenti attività:

- attribuisce i livelli di autorizzazione degli utenti per l'accesso alle funzioni del sistema di gestione informatica dei documenti, assegnando profili abilitati alla mera consultazione, all'inserimento o alla modifica delle informazioni, sulla base delle richieste provenienti dal Responsabile di ciascuna UOR;
- garantisce che le operazioni di registrazione, di segnature di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali, si svolgano nel rispetto della normativa vigente e di quanto indicato nel presente manuale di gestione;
- garantisce la corretta produzione del registro giornaliero di protocollo (con le modalità di seguito descritte) e la sua trasmissione al sistema di conservazione entro la giornata lavorativa successiva, garantendone, inoltre, l'immodificabilità del contenuto;
- cura che le funzionalità del sistema di gestione informatica dei documenti in caso di guasti/anomalie siano ripristinate entro ventiquattro ore dal blocco delle attività e comunque nel più breve tempo possibile;
- autorizza le operazioni di annullamento delle registrazioni di protocollo, secondo quanto disposto dall'art. 54 del DPR 445/2000.

Al fine dello svolgimento dei compiti previsti dalla normativa, il predetto Servizio sfrutta le funzioni del sistema di protocollo, la componente del Sistema di gestione informatica dei documenti di ASP fornita dalla società Maggioli Spa che consente:

- lo svolgimento delle operazioni di registrazione, segnatura di protocollo e classificazione;
- la produzione automatica del registro giornaliero di protocollo in conformità con il contratto di fornitura sottoscritto con ASP Ambito 9 e la trasmissione dello stesso nei tempi previsti dalla vigente normativa;
- la gestione dei flussi documentali, la conservazione e l'accesso alle informazioni;
- il rispetto delle disposizioni in materia di sicurezza predisposte da AgID e dagli altri organismi preposti e in materia di protezione dei dati personali garantendo:
  - l'univoca identificazione e autenticazione degli utenti;
  - la garanzia di accesso alle risorse esclusivamente agli utenti abilitati;
  - il tracciamento permanente di qualsiasi evento di modifica delle informazioni trattate e del suo autore.

## **2.5 Il Responsabile della gestione documentale**

L'ASP Ambito 9, così come previsto dalla vigente normativa, ha nominato formalmente il proprio Responsabile della gestione documentale e un suo vicario, definendone le attribuzioni.

In particolare, il responsabile della gestione documentale, oltre ad essere il responsabile del Servizio di cui al par. 2.4, è tenuto a:

- predisporre il manuale di gestione documentale, d'intesa con il Responsabile della conservazione e il Responsabile per la transizione digitale e acquisito il parere del Responsabile della protezione dei dati personali;
- predisporre, in accordo con il Responsabile della conservazione e acquisito il parere del Responsabile della protezione dei dati personali, il piano della sicurezza del sistema di gestione informatica dei documenti;
- definire il piano di organizzazione delle aggregazioni documentali (fascicoli e serie);
- effettuare periodicamente la valutazione di interoperabilità dei formati;
- verificare periodicamente la rispondenza del piano di classificazione ai procedimenti amministrativi e agli affari in essere ed eventualmente procedere con il suo aggiornamento;
- vietare la formazione dei protocolli di settore, dei protocolli multipli e – più in generale – dei protocolli diversi dal protocollo informatico previsto dal Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa (DPR 445/2000);
- trasmettere al sistema di conservazione, almeno una volta l'anno, i fascicoli e le serie documentarie anche relative a procedimenti non conclusi;
- svolgere il ruolo di Produttore dei pacchetti di versamento<sup>1</sup> e assicurarne la trasmissione al sistema di conservazione secondo le modalità operative definite nel manuale di conservazione dell'ASP Ambito 9, in accordo con Regione Marche cui ha affidato il processo di conservazione dei propri documenti informatici.

## **3 Redazione e formazione dei documenti amministrativi**

Il presente capitolo descrive le modalità di redazione, formazione ed acquisizione dei documenti amministrativi, ed in particolare dei documenti amministrativi informatici, che le Linee guida AgID definiscono come ogni rappresentazione grafica, fotocinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie, del contenuto di atti, anche interni, formati dalle pubbliche amministrazioni o comunque, da queste ultime utilizzati ai fini dell'attività amministrativa.

In particolare, le disposizioni riportate stabiliscono:

<sup>1</sup> Il pacchetto di versamento è il pacchetto informativo che può contenere uno o più oggetti di conservazione con i relativi metadati oppure anche i soli metadati riferiti agli oggetti di conservazione.

- le informazioni minime che il documento amministrativo deve contenere;
- le modalità di formazione e acquisizione dei documenti amministrativi informatici;
- le tipologie di formati utilizzati per la formazione dei documenti amministrativi informatici che l'ASP Ambito 9 è obbligata a gestire in caso di ricezione;
- le modalità di utilizzo di firme e sigilli elettronici affinché il documento amministrativo informatico formato dall'ASP soddisfi il requisito della forma scritta;
- i riferimenti temporali opponibili a terzi che costituiscono validazione temporale elettronica;
- le modalità e i contesti in cui possono essere formati duplicati, copie ed estratti informatici;
- le modalità e il contesto di formazione di copie analogiche di documenti amministrativi informatici.

### 3.1 Informazioni minime previste

Sui documenti amministrativi formati dall'ASP Ambito 9 sono riportate le seguenti informazioni minime:

- Denominazione completa dell'ente
- Contatti dell'ente (indirizzo sede legale, numero di telefono, domicilio digitale e indirizzo del sito web istituzionale)
- Logo istituzionale
- Denominazione del Servizio nell'ambito del quale il documento è formato ed elementi identificativi dell'eventuale responsabile del procedimento, del responsabile dell'istruttoria/di altro collaboratore
- Oggetto del documento che risponda a criteri di autenticità e chiarezza
- Eventuali destinatario e numero e data di registrazione del documento cui si risponde
- Numero di allegati (se presenti)
- Data di sottoscrizione
- Sottoscrizione

### 3.2 Formazione dei documenti amministrativi informatici

L'ASP Ambito 9 forma gli originali dei propri documenti, inclusi quelli inerenti ad albi, elenchi e pubblici registri, attraverso strumenti informatici.

In conformità con quanto previsto dalle Linee guida AgID, la fase di formazione dei documenti amministrativi informatici (che si riferisce anche alla documentazione che ASP Ambito 9 acquisisce dall'esterno) avviene con una delle seguenti modalità:

- creazione tramite l'utilizzo di strumenti software o servizi cloud qualificati che assicurino la produzione di documenti nei formati e nel rispetto delle regole di interoperabilità di cui all'allegato 2 alle Linee guida AgID. Nel caso dell'ASP Ambito 9 sono utilizzati i seguenti strumenti:
  - **sistema informativo integrato di gestione documentale:** gli atti dell'amministrazione (delibere/determine) vengono formati direttamente all'interno del Sistema di gestione documentale che, attraverso workflow specificamente configurati (vedere allegato 7), consente il passaggio del documento dalla scrivania virtuale del redattore, a quella del firmatario e, nei casi richiesti, a quella di un terzo attore (RUP - Responsabile Unico del Progetto o RPA - Responsabile del Procedimento Amministrativo). Il responsabile e firmatario possono a loro volta aggiornare il testo del documento in corso di redazione. Il flusso di lavoro è configurato per consentire anche scambi intermedi tra responsabile e firmatario e, dagli stessi, verso il redattore, per modifiche da apportare al testo prima della sottoscrizione.
  - **Programmi di office-automation in uso all'Ente (es. Office, Libre-office writer):** i documenti che non possono essere formati tramite le procedure sopra descritte (es.



documenti a firma multipla come contratti, accordi, protocolli d'intesa, ecc.) sono formati tramite programmi di office automation in uso all'Ente (es. Office, Open office writer) e, dopo la loro trasformazione in formato PDF/A e la loro sottoscrizione digitale, vengono acquisiti al Sistema documentale tramite l'associazione del file alla maschera di protocollo, in qualità di documento principale, insieme agli eventuali allegati.

- **Creazione documenti mediante programmi cloud in uso all'Ente:** l'ASP Ambito 9 ha adottato un sistema di posta elettronica in cloud che include un servizio Drive per la redazione e condivisione dei documenti in ambiente Cloud
- b. acquisizione di un documento informatico per via telematica o su supporto informatico, acquisizione della copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico, acquisizione della copia informatica di un documento analogico. Nel caso dell'ASP Ambito 9 possono essere acquisite le seguenti tipologie di documenti
- **Documento amministrativo informatico costituito da file**  
È il caso in cui l'ASP Ambito 9 riceve file (documenti principali/allegati/file Segnatura) come allegati di posta elettronica. I file ricevuti possono consistere in documenti informatici nativi oppure copie per immagine di documenti analogici nativi.
  - **Documento amministrativo informatico costituito dal corpo di un messaggio di posta elettronica certificata:** Nonostante si dovrebbe utilizzare la posta elettronica certificata, eletta quale domicilio digitale, unicamente come mezzo di trasmissione/ricezione di un messaggio di protocollo (costituito da un documento principale, eventuali allegati ed una segnatura informatica), può accadere che il documento principale sia costituito dal mero corpo del messaggio di posta elettronica ricevuto.
  - **Documento amministrativo informatico costituito dal corpo della e-mail istituzionale**  
I documenti informatici trasmessi all'ASP Ambito 9 tramite posta elettronica ordinaria costituiscono un documento informatico sottoscritto con firma elettronica (definita dal Regolamento UE n° 910/2014 - eIDAS come l'insieme dei «dati in forma elettronica, acclusi oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici e utilizzati dal firmatario per firmare secondo»).
- I messaggi trasmessi tramite posta elettronica ordinaria ad una casella istituzionale dell'ASP Ambito 9 - come precisato di seguito - sono soggetti a registrazione solo se il contenuto è rilevante ai fini dello svolgimento dell'attività amministrativa del soggetto produttore.
- c. memorizzazione su supporto informatico, in formato digitale, delle informazioni risultanti da transazioni o processi informatici o dalla presentazione telematica di dati attraverso moduli o formulari resi disponibili all'utente.

Nello specifico l'ASP Ambito 9 ha predisposto una piattaforma per l'acquisizione delle istanze telematiche: attraverso l'utilizzo di applicativi gestionali verticali, integrati con il Protocollo informatico, l'ASP Ambito 9 acquisisce in forma esclusivamente digitale, e protocolla automaticamente, la documentazione compilata inerente ad esempio a bandi o richieste di accesso a contributi. Tale modulistica è trasmessa al Sistema di gestione documentale per la sua protocollazione, classificazione, fascicolazione e conseguente invio in conservazione

- d. generazione o raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più banche dati, anche appartenenti a più soggetti interoperanti,

secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica: ad esempio, il registro giornaliero di protocollo, costituito da registrazioni effettuate da operatori diversi che sono memorizzate in forma statica (formato PDF/A).

Nel caso del documento amministrativo informatico creato con le modalità di cui alla lettera a), l'ASP Ambito 9 ne garantisce l'immodificabilità e l'integrità attraverso lo svolgimento di almeno una delle seguenti azioni:

- apposizione di una firma elettronica qualificata, di una firma digitale o di un sigillo elettronico qualificato o firma elettronica avanzata;
- memorizzazione sul proprio sistema di gestione documentale, che adotta idonee misure di sicurezza per contrastare i rischi presentati dal trattamento che derivano in particolare dalla distruzione, dalla perdita, dalla modifica, dalla divulgazione non autorizzata o dall'accesso, in modo accidentale o illegale, a dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati;
- trasferimento a soggetti terzi attraverso un servizio di posta elettronica certificata o un servizio elettronico di recapito certificato qualificato valido ai fini delle comunicazioni elettroniche aventi valore legale;
- versamento ad un sistema di conservazione.

Nel caso del documento amministrativo informatico formato con le modalità di cui alla lettera b), l'ASP Ambito 9 ne garantisce l'immodificabilità e l'integrità attraverso le stesse operazioni previste per i documenti creati con gli strumenti di cui alla lettera a), ad eccezione del trasferimento a soggetti terzi tramite PEC/altro servizio elettronico di recapito certificato qualificato.

Nel caso dei documenti amministrativi informatici formati con le modalità di cui alle lettere c) e d), l'immodificabilità e l'integrità possono essere garantite dall'ASP Ambito 9 attraverso una o più delle seguenti operazioni:

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

In tutti i casi, infine, come previsto dalle Linee guida AgID, il documento amministrativo informatico assume le caratteristiche di immodificabilità e di integrità anche con la sua registrazione nel registro di protocollo, negli ulteriori registri, nei repertori, negli albi, negli elenchi, negli archivi o nelle raccolte di dati contenute nel sistema di gestione informatica dei documenti.

**ATTENZIONE!**

Nei casi in cui ASP Ambito 9 non possa creare documenti nativi informatici (ad esempio nel caso della firma dei contratti di assunzione, ove il dipendente assunto non ha firma digitale), dopo la formazione del documento originale in formato analogico dovrà essere effettuata una scansione del documento recante le firme autografe e la successiva acquisizione sul sistema di gestione informatica dei documenti in formato PDF/A.

### **3.2.1 Formati dei documenti amministrativi informatici**

Il formato di un documento informatico è la modalità di rappresentazione della sequenza di bit che lo costituisce (solitamente è identificato con la sua estensione).

La scelta dei formati con cui l'ASP Ambito 9 crea i propri documenti amministrativi informatici avviene tra quelli previsti dalle Linee guida AgID, privilegiando in particolare formati aperti, non proprietari, standard *de iure*, estendibili, parlanti, completamente robusti, indipendenti dal dispositivo e idonei

per la conservazione a lungo termine, anche tenuto conto della valutazione periodica di interoperabilità effettuata dal Responsabile della gestione documentale.

Ciò premesso, ASP Ambito 9 utilizza in via preferenziale, nella fase di creazione dei documenti, i seguenti formati standard.

- **Documenti impaginati**

- Pdf/a: Profilo particolarmente adatto alla creazione di documenti di cui deve essere garantita la leggibilità in caso di archiviazione a lungo termine e conservazione.
- Docx (solo profile Strict, ossia senza estensioni 'proprietarie').
- Odt: è una particolare implementazione del più generale formato OpenDocument. Esso è il formato di default usato dall'applicazione di videoscrittura Writer della suite open source LibreOffice, ma è ampiamente supportato da molti altri applicativi di videoscrittura.

**RACCOMANDAZIONI:** Il formato raccomandato per la produzione di documenti informatici in senso stretto (quindi, tra le altre cose, non più modificabili) è il PDF/A-1 per via della maggiore 'superficie di interoperabilità'.

Per quanto riguarda i formati di documenti impaginati che possono essere revisionati e modificati, o dai quali si possono derivare altri documenti, si raccomanda siano prodotti in formato OpenDocument (.odt), interoperabilmente utilizzabile dai principali applicativi di videoscrittura e, laddove non sia possibile, nel formato OOXML (.docx), ma con profilo Strict.

- **Ipertesti:**

- Xml (se si conserva insieme al suo XML schema)

- **Posta elettronica:**

- Eml

- **Fogli di calcolo:**

- Xlsx
- Ods

- **Immagini raster:**

- Jpg, jpeg (solo per immagini formate nativamente in jpeg: Qualora si disponga delle medesime immagini in un formato di maggiore qualità, si consiglia di non riversare mai in JPEG il medesimo contenuto)
- Tiff, tif (senza compressione)

- **Archivi compressi** (zip, 7zip, rar): Sì, ma dipende dal contenuto della busta.

Qualora durante l'attività amministrativa dell'ASP Ambito 9 fosse necessario creare documenti informatici in formati diversi da quelli sopra elencati, l'autore del documento potrà utilizzare:

- O un formato cd. 'generico' nell'allegato 2 alle Linee guida AgID purché idoneo alla conservazione;
- O un formato cd. 'specifico' nell'allegato 2 alle Linee guida AgID purché compreso nell'elenco dei formati gestiti dal conservatore (o dai conservatori) formalmente incaricati.

Riguardo ai formati dei documenti amministrativi informatici ricevuti, l'ASP Ambito 9 garantisce sempre la gestione dei formati classificati come «generici» nell'allegato 2 alle Linee guida AgID, definiti come i formati che tutte le pubbliche amministrazioni sul territorio nazionale devono essere

in grado di leggere. Nel caso della ricezione di documenti amministrativi informatici classificati come generici ma non idonei alla conservazione a lungo termine, l'ASP Ambito 9 può richiedere al mittente di inviare copie dei documenti in uno dei formati sopra indicati.

Invece, nel caso della ricezione di documenti amministrativi informatici classificati come specifici, per i quali non è stata concordata la conservazione con i soggetti conservatori incaricati, l'ASP Ambito 9 richiede al mittente di inviare copie dei documenti in formato idoneo alla conservazione.

Infine, se un formato è indicato nelle Linee guida AgID come generico, ma una sua particolare applicazione in un determinato settore specialistico fornisca anche un formato di file specifico, la specializzazione del formato prevale su quella generale. È il caso del documento informatico contenente informazioni fiscali relative ad una prestazione, cessazione di beni o servizi, che deve essere prodotto e trasmesso alle pubbliche amministrazioni, non in qualsiasi file nel formato generico XML ma sotto forma di fattura elettronica nello specifico formato FatturaPA individuato dal legislatore come il dialetto XML per quell'utilizzo specifico.

Nel caso di capitolati/affidamenti, l'ASP Ambito 9 predilige la produzione dei documenti nei formati standard sopra riportati.

### **3.2.2 Formati dei documenti da pubblicare sul sito web istituzionale – accessibilità**

I documenti da pubblicare online sul sito web istituzionale dell'ente devono risultare accessibili<sup>2</sup> a tutti, secondo la normativa vigente, comprese le persone che usano le tecnologie assistite, come per esempio i lettori vocali di schermo.

Più precisamente, per essere considerato accessibile, un file PDF deve avere le seguenti caratteristiche:

- il documento deve essere un testo e non un'immagine che rappresenti un testo (scansione);
- la struttura del documento deve essere delineata da tag che identifichino in modo chiaro le parti del testo (esempio titoli, sottotitoli, elenchi puntati);
- l'ordine di lettura deve essere chiaro e facile da seguire;
- un testo descrittivo alternativo deve essere disponibile per ogni elemento grafico, link, modulo;
- devono essere presenti elementi di aiuto alla navigazione oltre ai link, alle intestazioni e alla descrizione dei contenuti delle tabelle;
- deve essere specificata la lingua del documento;
- il documento deve usare font che permettano la conversione dei caratteri in testo: in ASP Ambito 9 si è deciso di prediligere il font Arial, nei formati 11 o 12.

Un documento risulta accessibile se salvato nei formati PDF/A-1a, PDF/A-2a e PDF/A-3.

Con gli attuali strumenti "office" è possibile produrre facilmente file PDF/A a partire da documenti Microsoft Office (.docx) o Open Office (.odt)

<sup>2</sup> Col termine accessibilità si intende la capacità dei sistemi informatici di erogare servizi e fornire informazioni fruibili senza discriminazioni anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive (ad esempio lettori di schermo, ingranditori di schermo, tastiere braille, sistemi di puntamento). Un file PDF che corrisponda alle richieste delle linee guida per l'accessibilità potrà essere letto con uno screen reader, i contenuti potranno essere sottoposti a ingrandimenti senza perdita di informazioni o dover ricorrere alla barra di scorrimento orizzontale del reader (PDF "flessibile"), sarà possibile cambiare i colori di testo e sfondo liberamente, sarà dotato di segnalibri e di un corretto ordine di lettura.

### 3.2.3 Firme e sigilli elettronici

La firma elettronica, secondo quanto previsto dal Regolamento UE n. 910/2014 – eIDAS (d’ora in avanti Regolamento eIDAS), consiste nell’insieme dei dati in forma elettronica, acclusi oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici e utilizzati dal firmatario per firmare.

Il D.Lgs. 82/2005 (Codice dell’amministrazione digitale, d’ora in avanti CAD) stabilisce che il documento informatico soddisfa il requisito della forma scritta e ha l’efficacia prevista dall’art. 2702 del Codice civile quando vi è apposta una firma digitale, un altro tipo di firma elettronica qualificata o una firma elettronica avanzata oppure è formato – previa identificazione informatica del suo autore attraverso un processo avente i requisiti fissati da AgID nel CAD – con modalità tali da garantire la sicurezza, l’integrità e l’immodificabilità del documento e, in maniera manifesta e inequivoca, la sua riconducibilità all’autore.

L’ASP Ambito 9 prevede la formazione di documenti e atti amministrativi informatici sottoscritti con firma elettronica digitale da parte di coloro cui è stato riconosciuto formalmente il potere di firma in rappresentanza dell’Amministrazione.

Inoltre, come precisato di seguito, l’apposizione della firma digitale/qualificata è necessaria per procedere con l’attestazione di conformità delle copie informatiche (sia di documenti analogici, sia di documenti informatici)<sup>3</sup>.

L’ASP Ambito 9 può inoltre garantire l’origine e l’integrità dei documenti amministrativi informatici prodotti attraverso l’apposizione del sigillo elettronico, che al pari della firma elettronica consiste in dati in forma elettronica acclusi oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici, ma che a differenza della firma elettronica si riferisce ad una persona giuridica e non ad una persona fisica; l’ASP Ambito 9, ad esempio, appone sempre il proprio sigillo elettronico qualificato<sup>4</sup> sul file Segnatura di protocollo, in conformità con quanto previsto dalle Linee guida AgID.

Nel caso di documenti amministrativi informatici formati dall’ASP, l’apposizione della firma elettronica digitale o del sigillo elettronico qualificato conclude la fase di formazione dei documenti e deve quindi necessariamente precedere l’operazione di registrazione informatica del documento nel registro di protocollo/nei registri particolari previsti.

### 3.2.4 Validazione temporale elettronica

Il Regolamento eIDAS definisce la validazione temporale come i dati in forma elettronica che collegano altri dati in forma elettronica a una determinata ora e data così da provare che questi ultimi esistevano in quel momento.

La normativa italiana vigente in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche definisce i riferimenti temporali opponibili a terzi che costituiscono validazione temporale.

Nel caso dei documenti prodotti e acquisiti dall’ASP, costituiscono validazione temporale:

- il riferimento temporale ottenuto attraverso l’utilizzo di posta elettronica certificata;
- il riferimento temporale contenuto nella segnatura di protocollo;

<sup>3</sup> Il regolamento eIDAS, all’art. 3, definisce la firma elettronica qualificata come una firma elettronica avanzata creata da un dispositivo per la creazione di una firma elettronica qualificata e basata su un certificato qualificato per le firme elettroniche; la firma digitale, così come definita dal CAD all’art. 1 comma 1, consiste in un particolare tipo di firma elettronica qualificata basata su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate tra loro, che consente al titolare di firma elettronica tramite la chiave privata e a un soggetto terzo – tramite la chiave pubblica – di rendere manifesta e verificare la provenienza e l’integrità di un documento informatico.

<sup>4</sup> Il regolamento eIDAS, all’art. 3, definisce un sigillo elettronico qualificato come un sigillo elettronico avanzato creato da un dispositivo per la creazione di un sigillo elettronico qualificato e basato su un certificato qualificato per sigilli elettronici. Un sigillo elettronico avanzato è connesso univocamente al creatore del sigillo, è idoneo a identificare il creatore del sigillo, è creato mediante dati per la creazione di un sigillo elettronico che il creatore del sigillo elettronico può, con un elevato livello di sicurezza, usare sotto il proprio controllo per creare sigilli elettronici ed è collegato ai dati cui si riferisce così da consentire l’identificazione di ogni successiva modifica dei dati.

- il riferimento temporale ottenuto attraverso la procedura di conservazione dei documenti informatici prevista dalle Linee guida AgID.

### 3.3 Formazione di duplicati informatici

Un duplicato informatico è il documento informatico ottenuto mediante la memorizzazione – sullo stesso dispositivo o su dispositivi diversi – della medesima sequenza di valori binari del documento originario; ha lo stesso valore giuridico, ad ogni effetto di legge, del documento informatico da cui è tratto se prodotto in conformità con quanto previsto dalle Linee guida AgID.

Ad esempio, la produzione di duplicati informatici, da parte dell'ASP Ambito 9, avviene contestualmente alla predisposizione dei pacchetti informativi (pacchetti di versamento) trasmessi al sistema di conservazione. Tali pacchetti – infatti – contengono i duplicati dei documenti informatici conservati e accessibili nel sistema di gestione informatica dei documenti dell'ASP Ambito 9.

### 3.4 Formazione di copie ed estratti informatici

L'ASP Ambito 9, durante lo svolgimento dell'attività amministrativa, può procedere – in conformità con quanto previsto dal CAD e dalle Linee guida AgID – con la generazione di:

- copie informatiche di documenti analogici o informatici;
- estratti informatici di documenti informatici.

Nel caso delle copie informatiche di documenti analogici, queste possono consistere in:

- documenti informatici il cui contenuto è identico a quello dei documenti analogici da cui le copie sono tratte;
- copie per immagini su supporto informatico di documenti analogici, ovvero documenti informatici con contenuto e forma identici a quelli dei documenti analogici da cui le copie sono tratte.

Nel caso di copie ed estratti informatici (anche per riassunto) di documenti informatici, questi consistono, rispettivamente, in:

- documenti informatici con contenuto identico a quello dei documenti da cui sono tratti ma con diversa sequenza di bit; per la loro generazione, quindi, è richiesto lo svolgimento di un'attività di riversamento, la procedura tramite cui uno o più documenti informatici sono convertiti da un formato di file ad un altro, lasciandone invariato il contenuto per quanto possibilmente permesso dalle caratteristiche tecniche del formato dei file e delle codifiche di destinazione;
- documenti informatici che consistono in una parte del documento tratto dal documento originale (estratti informatici) ovvero documenti in cui si attestano in maniera sintetica fatti, stati o qualità desunti da documenti informatici (estratti per riassunto di documenti informatici).

Tali documenti, se formati nel rispetto delle Linee guida AgID, hanno lo stesso valore probatorio dell'originale da cui sono tratti:

- se la stessa conformità non viene espressamente disconosciuta;
- nel caso in cui un pubblico ufficiale/un notaio attesti la conformità delle copie e degli estratti agli originali da cui sono tratti.

L'attestazione di conformità è prodotta quindi dal pubblico ufficiale o dal notaio che ha verificato la corrispondenza del contenuto (e, nel caso delle copie per immagine, anche della forma) delle copie e degli estratti con quello dei documenti originali da cui sono tratti attraverso uno dei seguenti metodi:

- raffronto dei documenti;
- certificazione di processo in conformità con quanto previsto dall'allegato 3 alle Linee guida AgID.

L'attestazione di conformità:

- in caso di raffronto dei documenti può essere inserita nel documento informatico che contiene la copia o l'estratto; il documento che contiene l'attestazione deve essere sottoscritto con firma digitale/firma elettronica avanzata del pubblico ufficiale/dal notaio a ciò autorizzato;



- in caso di certificazione di processo, ovvero nel caso della generazione di una quantità rilevante di copie ed estratti, può essere prodotta come documento informatico separato contenente un riferimento temporale e l'impronta di ogni copia o estratto informatico, che anche in questo caso deve essere sottoscritto con firma digitale/firma elettronica avanzata del pubblico ufficiale/dal notaio a ciò autorizzato.

Le copie informatiche conformi di documenti analogici sono idonee ad assolvere gli obblighi di conservazione previsti dalla legge, mentre permane l'obbligo della conservazione dell'originale analogico per le tipologie di documenti analogici originali unici individuate dal DPCM 21 marzo 2013. Per poter procedere con la distruzione della documentazione analogica prodotta l'ASP, in qualità di ente pubblico non statale, deve essere sempre autorizzata dalla Soprintendenza archivistica che, secondo quanto previsto dalla Circolare della Direzione Generale Archivi (DGA) n. 41 del 14 dicembre 2015, prima di procedere con l'autorizzazione, dovrà valutare con particolare attenzione tutte le tipologie documentali grazie alle quali possano essere riconosciuti diritti, doveri e legittime aspettative di terzi.

### **3.5 Formazione di copie analogiche di documenti amministrativi informatici**

Nel caso di generazione di copie analogiche di documenti amministrativi informatici, anche sottoscritti con firma elettronica digitale, qualificata o avanzata, queste hanno la stessa efficacia probatoria dell'originale da cui sono tratte se la loro conformità all'originale in tutte le sue componenti è attestata da un pubblico ufficiale/da un notaio a ciò autorizzato ovvero se la loro conformità non è espressamente disconosciuta.

L'ASP Ambito 9 può formare copie analogiche di documenti amministrativi informatici nel caso in cui deve trasmettere un messaggio di protocollo ad un soggetto privo di domicilio digitale, ovvero nei casi di domicilia non attivi, non funzionanti o non raggiungibili. In questo caso, la procedura finalizzata alla formazione della copia analogica prevede:

- la formazione del documento amministrativo informatico sottoscritto con firma digitale o altra firma elettronica qualificata (che sarà registrato, classificato, fascicolato e conservato in conformità con quanto previsto dalle Linee guida AgID e dal presente Manuale di gestione documentale);
- l'invio, tramite raccomandata con avviso di ricevimento o posta ordinaria, della copia analogica del predetto documento amministrativo informatico recante una dicitura che specifichi che il documento informatico, da cui la copia è tratta, è stato predisposto come documento informatico nativo digitale ed è disponibile presso l'ASP.

## **4 Gestione documentale**

Il presente capitolo, dopo aver illustrato le diverse fasi di vita dell'archivio (archivio corrente, archivio di deposito e archivio storico), descrive le seguenti operazioni effettuate dall'ASP Ambito 9 durante la gestione dei documenti amministrativi, fino al loro trasferimento al Sistema di conservazione (nel caso dei documenti informatici) o all'Archivio storico (nel caso di documenti analogici):

- modalità di ricezione e trasmissione dei documenti;
- registrazione informatica dei documenti (registrazione di protocollo, registrazione particolare, casistiche e comportamenti);
- segnatura di protocollo;
- formazione di copie per immagine (scansioni) della documentazione cartacea pervenuta;
- classificazione;
- assegnazione;
- aggregazione dei documenti in serie e fascicoli;
- metadattazione.
- Infine, il capitolo descrive il flusso di lavorazione dei documenti amministrativi in entrata, in uscita e interni (vedi allegato 7).

#### 4.1 Le fasi dell'archivio: **archivio corrente**, **archivio di deposito** e **archivio storico**

La disciplina archivistica, sulla base del valore amministrativo, giuridico e storico dei documenti prodotti e acquisiti dalla pubblica amministrazione, prevede che l'archivio sia tripartito come segue:

- archivio corrente: comprende documentazione necessaria allo svolgimento degli affari in corso;
- archivio di deposito: comprende documentazione utile per finalità amministrative/giuridiche ma non più necessaria per la trattazione delle attività correnti;
- archivio storico: comprende documentazione relativa ad affari esauriti, selezionata per la conservazione permanente per il suo valore storico e culturale.

Mentre si rimanda al capitolo dedicato alla conservazione per ciò che riguarda l'archivio storico, si specificano qui di seguito le modalità di gestione dell'archivio corrente e di quello di deposito, che variano sulla base del supporto (analogico/informatico) della documentazione.

##### 4.1.1 **Archivio corrente**

I fascicoli analogici che costituiscono l'archivio corrente sono formati e conservati, fino al versamento nell'archivio di deposito, presso gli uffici dei responsabili dei diversi servizi in cui l'ASP Ambito 9 è organizzata.

Nel caso di fascicoli informatici, questi sono aperti e chiusi nel Sistema di gestione informatica dei documenti tramite la componente Sistema di protocollo informatico.

Quindi:

- nel caso dei fascicoli analogici il trasferimento all'archivio di deposito, dall'archivio corrente, può avvenire solamente una volta terminato il procedimento/l'attività/l'affare cui i fascicoli si riferiscono;
- nel caso dei fascicoli informatici, come già ricordato, il loro versamento al sistema di conservazione deve avvenire almeno una volta l'anno (indipendentemente dal fatto che i fascicoli si riferiscano a procedimenti, attività o affari conclusi).

Al momento della chiusura dei fascicoli analogici, il responsabile del procedimento/dell'attività cui l'unità archivistica si riferisce, provvede al loro sfoltimento eliminando bozze, fotocopie e altro materiale che non deve essere conservato.

##### 4.1.2 **Archivio di deposito**

Ogni anno, sotto la responsabilità del Responsabile della gestione documentale, avviene il trasferimento dei fascicoli e delle serie (relativi a procedimenti ed attività conclusi), nelle sezioni di archivio che costituiscono l'archivio di deposito dell'ente. Queste sono individuate dai responsabili dei servizi dell'ASP Ambito 9 all'interno degli uffici di propria competenza.

Il trasferimento è effettuato rispettando l'organizzazione dei fascicoli e delle serie nell'archivio corrente; contestualmente, il Responsabile della gestione documentale aggiorna l'elenco dei fascicoli e delle serie trasferite dall'archivio corrente all'archivio di deposito.

Durante il periodo di conservazione della documentazione nell'archivio di deposito, questa potrà essere oggetto di scarto sulla base di quanto previsto dal Piano di conservazione dell'ASP Ambito 9 (allegato 5) avviando il procedimento di cui al par. 5.3 del presente Manuale di gestione documentale.

La documentazione destinata alla conservazione permanente e relativa agli affari esauriti da oltre quarant'anni è invece trasferita all'archivio storico.

Nel caso dei fascicoli informatici relativi ad affari o procedimenti conclusi o comunque non più necessari allo svolgimento delle attività correnti, questi sono conservati nel sistema di conservazione ma possono essere temporaneamente conservati in copia anche nel sistema di gestione informatica dei documenti: infatti, a differenza di quanto previsto per la documentazione analogica, per i documenti e le aggregazioni documentali informatiche non esiste un sistema intermedio tra il sistema di gestione informatica dei documenti (dove il fascicolo è aperto, alimentato, consultato e infine



chiuso) e il sistema di conservazione (dove il fascicolo è conservato secondo il processo previsto dalla normativa vigente e nel quale potrà essere consultato ed eventualmente scartato sulla base di quanto previsto dal piano di conservazione).

#### **4.2 Ricezione e trasmissione dei documenti**

L'ASP Ambito 9, al momento della trasmissione di un documento amministrativo informatico ad un destinatario (persona fisica/professionisti/altri enti di diritto privato) non tenuto all'iscrizione in albi/elencchi/registri professionali o nel registro delle imprese istituito ai sensi del CAD (INI-PEC), deve verificare se il predetto destinatario abbia eletto, sulla piattaforma INAD, il proprio domicilio digitale. Nel caso, il documento deve essere obbligatoriamente trasmesso al domicilio digitale; in alternativa, come già specificato, l'ASP Ambito 9 forma il documento amministrativo originale in formato digitale e trasmette al destinatario la relativa copia analogica.

Nel caso in cui ASP Ambito 9 debba trasmettere ad un destinatario un messaggio di protocollo che per le sue dimensioni non può essere trasferito tramite posta elettronica, il personale utilizza un servizio FTP e registra il predetto messaggio con le modalità di seguito esplicitate.

Contestualmente alla trasmissione, ASP Ambito 9 spedisce un messaggio di posta elettronica certificata al destinatario con cui notifica l'invio tramite FTP specificando l'impronta o le impronte dei documenti trasmessi.

##### **4.2.1 Modalità di ricezione e trasmissione dei documenti analogici**

I documenti su supporto cartaceo, trasmessi da soggetti diversi dalla Pubblica Amministrazione, possono pervenire attraverso:

- servizio postale tradizionale/corrieri autorizzati;
- fax;
- consegna presso la Portineria/i diversi uffici da parte dell'interessato o persona delegata e inoltro all'Ufficio Protocollo.
- Nel caso di trasmissione, da parte dell'ASP Ambito 9, di documenti su supporto cartaceo (copie), questa avviene tramite servizio postale tradizionale/corrieri dopo che – nell'ambito dell'ufficio in cui il documento è stato prodotto – il documento originale informatico è stato registrato, classificato e fascicolato.

##### **4.2.2 Modalità di ricezione e trasmissione dei documenti informatici**

Per la ricezione e la trasmissione di comunicazioni, istanze, dichiarazioni e notifiche in formato digitale che formano oggetto di registrazione di protocollo, ASP Ambito 9 utilizza di norma il proprio domicilio digitale dichiarato in IPA.

I documenti amministrativi informatici possono essere ricevuti anche:

- nell'ambito dei servizi online predisposti dall'ASP, accessibili dallo sportello telematico predisposto da ASP Ambito 9 previa autenticazione tramite identità digitale SPID/Carta di identità elettronica (CIE)/Carta nazionale dei servizi (CNS);
- da indirizzi di posta elettronica ordinaria gestiti da alcuni servizi;
- dal personale (agli indirizzi di posta elettronica ordinaria loro assegnati);

#### **4.3 Registrazione informatica dei documenti**

La registrazione informatica dei documenti consiste nell'insieme di dati in forma elettronica allegati o connessi al documento amministrativo, analogico o informatico, per l'identificazione univoca di tutti i documenti prodotti o acquisiti dall'ASP Ambito 9.

In conformità con quanto previsto dalla normativa vigente (DPR 445/2000, art. 53, comma 5), ASP Ambito 9 registra nel registro di protocollo tutti i documenti inviati e ricevuti e tutti i documenti informatici, tranne quelli soggetti a registrazione particolare indicati nell'allegato 3 al presente Manuale di gestione nonché le seguenti tipologie che per la predetta normativa sono esclusi dalla registrazione di protocollo:

- le gazzette ufficiali;

- i bollettini ufficiali e i notiziari della pubblica amministrazione;
- le note di ricezione delle circolari e altre disposizioni;
- i materiali statistici;
- atti e documenti interni di preminente carattere informativo che non costituiscono fasi obbligatorie e imprescindibili dei procedimenti amministrativi;
- i giornali;
- le riviste;
- i libri;
- i materiali pubblicitari;
- gli inviti a manifestazioni.

#### 4.3.1 Registrazione e segnatura di protocollo

La registrazione di protocollo è l'insieme dei metadati che il registro di protocollo deve memorizzare, per tutti i documenti amministrativi registrati ai sensi di quanto previsto dall'art. 53, comma 1 del DPR 445/2000 e dalle Linee guida AgID.

I documenti in arrivo sono registrati (classificati e assegnati) dall'Ufficio di protocollo; la registrazione (così come la classificazione e la fascicolazione) dei documenti in uscita è invece prerogativa degli uffici competenti allo svolgimento dei procedimenti amministrativi, degli affari e delle attività.

La protocollazione dei documenti informatici è effettuata in modo da far corrispondere ad ogni messaggio di protocollo una registrazione, nell'ambito della quale devono essere identificati:

- il documento principale (che si può riferire sia al corpo del messaggio, sia ad uno o più file ad esso allegati);
- gli eventuali relativi allegati.

L'ASP Ambito 9 memorizza nel registro giornaliero di protocollo i seguenti metadati previsti obbligatoriamente dalla normativa:

- a. numero di protocollo (la numerazione si rinnova ad ogni anno solare, inizia quindi il 1° gennaio e termina il 31 dicembre);
- b. codice del registro di protocollo;
- c. data di registrazione di protocollo (nel formato gg/mm/aaaa – ora/minuti/secondi);
- d. data e numero di protocollo del messaggio di protocollo ricevuto (se disponibili);
- e. mittente (in caso di messaggio di protocollo in arrivo);
- f. destinatario/destinatari (in caso di messaggio di protocollo in uscita);
- g. oggetto;
- h. impronta (del documento principale e degli eventuali allegati);

Contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo, la componente del Sistema di gestione informatica dei documenti denominata *Protocollo informatico* effettua l'operazione di segnatura di protocollo. La segnatura informatica di protocollo consiste nell'associazione ai documenti amministrativi protocollati, in forma permanente e non modificabile, di informazioni riguardanti i documenti stessi al fine di identificarli univocamente (ad esempio Codice identificativo dell'Amministrazione, Codice identificativo dell'Area Organizzativa Omogenea, Codice identificativo del Registro, Numero e data di protocollo, che non potranno mai coincidere).

Nel caso dello scambio di messaggi protocollati tra AOO diverse, queste devono scambiarsi – ai fini dell'interoperabilità – messaggi di protocollo contenenti anche il file *Segnatura* dei documenti trasmessi. La struttura del file XML Segnatura è definita nell'allegato 6 alle Linee guida AgID, che prevede anche l'apposizione del sigillo qualificato dell'Amministrazione che registra il documento.

Le sezioni che costituiscono la Segnatura prodotta da ASP Ambito 9 – in linea con quanto stabilito dal predetto allegato – sono le seguenti:

- *Intestazione*: contiene i dati identificativi e le informazioni fondamentali del messaggio (amministrazione e AOO mittente, registro in cui è avvenuta la registrazione, numero progressivo di protocollo, data di registrazione, oggetto del messaggio di protocollo,

classificazione e fascicolo del messaggio di protocollo); con riferimento ai dati relativi ad amministrazione e AOO mittente, questi devono essere valorizzati con i relativi codici identificativi dell'amministrazione e dell'AOO dell'ASP Ambito 9 pubblicati sull'IPA.

- *Riferimento*: può contenere i dati per permettere al mittente di indicare il messaggio di protocollo ricevuto che ha determinato la segnatura.
- *Descrizione*: deve contenere le informazioni che descrivono i corrispondenti (mittente e destinatario) interessati nello scambio e i riferimenti al documento principale e agli eventuali allegati del messaggio di protocollo (in particolare, contiene l'impronta informatica del documento principale e degli eventuali allegati necessari per associarli in forma permanente alla segnatura di protocollo).
- *Signature*: deve contenere le informazioni per assicurare l'apposizione del sigillo elettronico qualificato sulla segnatura di protocollo da parte della AOO mittente al fine di garantire la sua autenticità e integrità.

Nel caso di scambio di documenti amministrativi informatici tra ASP Ambito 9 e le altre pubbliche amministrazioni, un messaggio di protocollo trasmesso è quindi costituito sempre da una struttura logica che:

- deve contenere il documento amministrativo informatico principale;
- può contenere un numero qualsiasi di documenti amministrativi informatici allegati;
- deve contenere la segnatura di protocollo del messaggio protocollato.

#### **4.3.2 Il Registro giornaliero di protocollo**

Il registro giornaliero di protocollo è formato automaticamente dal sistema di protocollo informatico – entro il giorno lavorativo seguente – mediante la generazione o il raggruppamento delle informazioni registrate secondo una struttura logica predeterminata e memorizzato in forma statica, immutabile e integra.

Il registro giornaliero è trasmesso al Sistema di conservazione entro la giornata lavorativa successiva alla sua produzione.

#### **4.3.3 Annullamento e modifica delle informazioni registrate nel registro di protocollo**

Le seguenti informazioni memorizzate nel registro di protocollo non possono essere modificate ma solo annullate con la procedura prevista dall'art. 54 del DPR 445/2000:

- a. numero di protocollo;
- b. data di registrazione di protocollo;
- c. mittente per i documenti ricevuti oppure destinatario/destinatari per i documenti spediti;
- d. oggetto;
- e. data e protocollo del documento ricevuto, se disponibili;
- f. impronta.

Tra le informazioni memorizzate nel registro di protocollo, infatti, le Linee guida AgID prevedono esplicitamente che le uniche che possono essere modificate senza prevedere l'annullamento siano l'assegnazione e la classificazione.

La procedura di annullamento prevede l'emanazione, a fronte della richiesta trasmessa all'Ufficio Protocollo, di un apposito provvedimento di autorizzazione.

Sia nel caso di annullamento che di modifica delle informazioni registrate nel registro di protocollo, il sistema di protocollo storicizza tutte le informazioni annullate o modificate rendendole visibili e comparabili in conformità con quanto previsto dal DPR 445/2000.

#### **4.3.4 Registro di protocollo di emergenza**

Il Responsabile della gestione documentale autorizza con apposito provvedimento lo svolgimento, anche manuale, delle operazioni di registrazione di protocollo su registri di emergenza ogni qualvolta, per cause tecniche, non sia possibile utilizzare il sistema di protocollo informatico. Il

registro di emergenza è unico ed è tenuto presso l'Ufficio Protocollo ed è utilizzato con le seguenti modalità:

- sul registro di emergenza sono riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione nonché la data e l'ora del ripristino della funzionalità del sistema di protocollo;
- qualora l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre ventiquattro (24) ore, per cause di eccezionale gravità, il Responsabile della gestione documentale può autorizzare l'uso del registro di emergenza per periodi successivi di non più di una settimana. Sul registro di emergenza vanno riportati gli estremi del provvedimento di autorizzazione;
- per ogni giornata di registrazione di emergenza è riportato sul registro di emergenza il numero totale di operazioni registrate;
- la sequenza numerica utilizzata sul registro di emergenza, anche a seguito di successive interruzioni, deve comunque garantire l'identificazione univoca dei documenti registrati nell'ambito del sistema documentario dell'AOO;
- le informazioni relative ai documenti protocollati in emergenza sono inserite nel sistema informatico, utilizzando un'apposita procedura di recupero dei dati, senza ritardo al ripristino delle funzionalità del sistema. Durante la fase di ripristino, a ciascun documento registrato in emergenza viene attribuito un numero di protocollo del sistema informatico ordinario che provvede a mantenere stabilmente la correlazione con il numero utilizzato in emergenza.

#### **4.3.5 Registrazione informatica dei documenti: casistiche e comportamenti**

##### **4.3.5.1 Termini di registrazione nel Registro di protocollo**

Le registrazioni di protocollo dei documenti pervenuti presso l'ASP Ambito 9 sono effettuate nella giornata di arrivo e comunque non oltre le 24 ore dal loro ricevimento oppure, qualora intercorrano giorni festivi o di chiusura programmata, durante il primo giorno lavorativo utile.

Qualora non sia possibile effettuare la registrazione di protocollo nei tempi sopra indicati si provvede a protocollare, in via prioritaria, i documenti che rivestono una particolare importanza, previo motivato provvedimento del Responsabile della gestione documentale che autorizza gli addetti al protocollo a differire le operazioni relative agli altri documenti.

##### **4.3.5.2 Registrazione informatica dei documenti amministrativi informatici ricevuti tramite servizi online accessibili dalla piattaforma telematica dell'ASP Ambito 9**

Nell'ambito dell'erogazione di servizi on line fruibili mediante la piattaforma telematica dell'ASP Ambito 9, il sistema informatico su cui l'Amministrazione scambia i documenti amministrativi con i cittadini e i professionisti durante lo svolgimento di procedimenti ed attività diversi è integrato col sistema di protocollo al fine di garantire, per quanto possibile, la registrazione automatica (e la classificazione) dei predetti documenti.

##### **4.3.5.3 Documenti pervenuti erroneamente**

I documenti erroneamente indirizzati all'ASP Ambito 9 non sono registrati ma inoltrati al destinatario corretto, se individuabile, oppure restituiti al mittente.

Nel caso in cui i predetti documenti siano stati registrati nel registro di protocollo, la registrazione deve essere annullata con le modalità descritte nel presente Manuale.

##### **4.3.5.4 Documenti indirizzati nominativamente al personale dell'AOO**

La posta cartacea indirizzata nominativamente al personale viene regolarmente aperta e registrata al protocollo a meno che non rechi la dicitura 'riservata' o 'personale'. In questi ultimi casi è recapitata al destinatario che, dopo averla aperta e aver preso visione del contenuto, valuta se il documento ricevuto è di natura personale o se riguarda procedimenti, affari e attività dell'ASP Ambito 9. In questa seconda eventualità, procede con la tempestiva consegna all'Ufficio Protocollo. La stessa valutazione è effettuata dai dipendenti nel caso di ricezione di messaggi di posta elettronica ordinaria ai propri indirizzi personali: se la documentazione è riconducibile e rilevante ai fini dello svolgimento

dell'attività amministrativa dell'ASP Ambito 9, questi procedono con l'inoltro immediato all'Ufficio Protocollo.

#### **4.3.5.5 Lettere anonime e documenti non firmati**

Le lettere anonime cartacee non sono registrate nel registro di protocollo né inoltrate alle diverse UOR.

I documenti ricevuti non firmati, per i quali è invece prescritta la sottoscrizione, sono comunque registrati nel registro di protocollo ed inoltrati al settore di competenza per la valutazione della loro ammissibilità.

#### **4.3.6 Registrazione particolare**

L'ASP Ambito 9 applica ove possibile i requisiti fissati per la registrazione di protocollo anche all'operazione di registrazione dei documenti soggetti a registrazione particolare, che sono elencati nell'allegato 3. La registrazione dei documenti nei registri particolari (o repertori) non esclude l'obbligo di classificazione e fascicolazione della predetta documentazione.

#### **4.3.7 Registrazione di documenti amministrativi informatici inviati e ricevuti tramite servizi FTP online (o simili)**

La questione del dimensionamento dei file contenuti in un messaggio di protocollo (documento principale ed eventuali allegati) rappresenta una potenziale criticità sia nello scambio di messaggi tra AOO (nelle more dell'applicazione della comunicazione tra AOO tramite cooperazione applicativa), sia nello scambio di messaggi con soggetti privati.

Qualora l'Amministrazione riceva/invi un file tramite un servizio FTP online (o simile), oltre ai metadati previsti in fase di registrazione di protocollo si dovrà annotare il servizio online utilizzato per la trasmissione, la data in cui ciò è avvenuta e ogni altra informazione si riterrà necessaria per documentare l'avvenuta ricezione/trasmissione.

In questo caso, i file trasmessi/ricevuti tramite un servizio FTP online (o simile) sono archiviati manualmente nel sistema di gestione informatica dei documenti.

#### **4.4 Formazione di copie per immagine informatiche dei documenti pervenuti su supporto analogico e conservazione dei documenti originali analogici**

I documenti cartacei pervenuti sono registrati e classificati dall'Ufficio Protocollo che scansiona la documentazione, la inserisce nel sistema di protocollo informatico in corrispondenza della relativa registrazione di protocollo e la assegna agli uffici competenti per la loro gestione (i documenti originali analogici sono conservati presso la relativa Area di competenza).

#### **4.5 Classificazione dei documenti**

L'operazione di classificazione è finalizzata ad organizzare logicamente tutti i documenti amministrativi informatici prodotti o acquisiti dall'ASP Ambito 9 (indipendentemente dal fatto che siano registrati nel registro di protocollo).

Consiste nell'attività di assegnazione, ai documenti e ai fascicoli in cui sono aggregati, dell'indice di classificazione desunto dal titolario (o piano di classificazione), ovvero la struttura logica che permette di organizzare documenti analogici o informatici secondo uno schema desunto dalle funzioni e dalle attività dell'ASP Ambito 9.

Il titolario dell'ASP Ambito 9 (allegato 4) è articolato su due livelli: Titolo (Categoria) e Classe.

Ad esempio, nel caso di ricezione – da parte della Soprintendenza archivistica delle Marche – del provvedimento che autorizza lo scarto archivistico, al documento amministrativo ricevuto sarà assegnato un indice di classificazione uguale a I.7 dove I corrisponde al Titolo (Categoria) *Amministrazione* e 7 corrisponde alla Classe *Protocollo e Archivio*; anche il fascicolo in cui confluirà la documentazione, aperto contestualmente all'avvio del procedimento amministrativo, recherà lo stesso indice di classificazione.



#### 4.6 Assegnazione dei documenti

L'assegnazione dei documenti ai diversi uffici è effettuata dal Responsabile della gestione documentale e dagli utenti abilitati nell'ambito del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi.

Nel caso di assegnazione errata, l'assegnatario che riceve il documento è tenuto a restituirlo, con la massima tempestività, all'Ufficio Protocollo che provvederà ad una nuova assegnazione.

Il Sistema di protocollo informatico, come del resto previsto dalla vigente normativa, tiene traccia di tutte le assegnazioni relative al documento.

#### 4.7 Formazione delle aggregazioni documentali informatiche

Le Linee guida AgID definiscono le aggregazioni documentali informatiche come l'insieme di documenti informatici o di fascicoli informatici riuniti per caratteristiche omogenee, in relazione alla natura e alla forma dei documenti o in relazione all'oggetto e alla materia o in relazione alle funzioni dell'ente. Le possibili tipologie di aggregazioni documentali informatiche che possono essere formate sono le seguenti:

- fascicoli;
- serie documentarie;
- serie di fascicoli.

Le Linee guida AgID dispongono che il Responsabile della gestione documentale rediga, nell'ambito del Manuale di gestione documentale, il Piano di organizzazione delle aggregazioni documentali (serie e fascicoli). Il Piano predisposto dall'ASP Ambito 9, inteso come lo strumento integrato con il sistema di classificazione a partire dai livelli gerarchici inferiori di quest'ultimo, e finalizzato a individuare le tipologie di fascicoli e serie che devono essere formate e gestite in rapporto ai procedimenti e alle attività in cui si declinano le funzioni dell'ente, consiste nell'allegato 5 al presente Manuale di gestione.

##### 4.7.1 I fascicoli informatici

Nell'ambito dell'unica AOO istituita presso l'ASP Ambito 9, i flussi documentali sono gestiti mediante fascicoli informatici che di norma sono aperti al livello più basso del titolario in uso (Classe) e conservano documenti recanti il medesimo indice di classificazione. È comunque possibile che, durante lo svolgimento di un procedimento/di un'attività, in un fascicolo informatico siano archiviati documenti con indici di classificazione diversi rispetto a quello associato al fascicolo.

Possono rappresentare delle eccezioni i fascicoli di persona fisica, quali ad esempio il fascicolo del personale che – come previsto nel Piano di organizzazione delle aggregazioni documentali dell'ASP Ambito 9 (allegato 5) – è aperto a livello di Titolo e nel quale possono confluire documenti, relativi al dipendente, classificati a seconda della classe di riferimento prevista nel titolo dedicato alle attività riguardanti le risorse umane.

L'ASP Ambito 9, in conformità con quanto previsto dalle Linee guida AgID, può quindi formare le seguenti tipologie di fascicoli (e sottofascicoli):

- *Fascicolo di procedimento*: conserva una pluralità di documenti che rappresentano azioni amministrative omogenee e destinate a concludersi con un provvedimento finale.
- *Fascicolo di attività*: comprende i documenti prodotti nello svolgimento di un'attività amministrativa semplice che implica risposte obbligate o meri adempimenti, per la quale quindi non è prevista l'adozione di un provvedimento finale. Ha in genere durata annuale.
- *Fascicolo di affare*: conserva i documenti relativi a una competenza non proceduralizzata, ma che nella consuetudine amministrativa la pubblica amministrazione deve concretamente portare a buon fine. Il fascicolo per affare ha una data di apertura e una durata circoscritta.
- *Fascicolo di persona fisica/giuridica*: comprende tutti i documenti, anche con indici di classificazione diversi, che si riferiscono a una persona fisica o giuridica. Quasi sempre i fascicoli intestati alle persone restano correnti per molti anni, costituendo serie aperte.

#### **4.7.2 I fascicoli ibridi**

Nel caso di fascicoli ibridi, intesi come fascicoli costituiti sia da documenti originali analogici, sia da documenti informatici, la componente informatica è gestita mediante il sistema di protocollo mentre il fascicolo analogico è gestito dalla relativa Area di competenza.

#### **4.7.3 Le serie**

L'ASP Ambito 9 può formare serie documentali annuali aggregando i documenti soggetti a registrazione particolare elencati nell'allegato 3 oppure serie di fascicoli con caratteristiche omogenee, memorizzando nel sistema di gestione informatica dei documenti i metadati previsti dalla vigente normativa per le aggregazioni documentali informatiche.

Le serie formate dall'ASP Ambito 9 sono specificate nel Piano di organizzazione delle aggregazioni documentali (allegato 5).

#### **4.8 I metadati**

I metadati consistono in dati associati a un documento informatico, a un fascicolo informatico o a un'aggregazione documentale per identificarli, descrivendone il contesto, il contenuto e la struttura così da permetterne la gestione del tempo.

L'ASP Ambito 9 memorizza nel proprio sistema di gestione informatica dei documenti i metadati previsti dall'allegato 5 alle Linee guida AgID e, per alcune tipologie documentali, ulteriori metadati rilevanti ai fini amministrativi o per finalità gestionali o conservative, così come attestato dall'allegato 6 al presente Manuale di gestione.

#### **4.9 Flussi di lavorazione dei documenti**

##### **4.9.1 Flusso di lavorazione dei documenti in ingresso**

Per la descrizione del flusso di lavorazione dei documenti in ingresso si rimanda all'allegato 7.

##### **4.9.2 Flusso di lavorazione dei documenti in uscita**

Per la descrizione del flusso di lavorazione dei documenti in uscita si rimanda all'allegato 7.

##### **4.9.3 Flusso di lavorazione dei documenti interni**

Nel caso di documenti interni rilevanti ai fini del procedimento amministrativo (come ad esempio un parere fornito da un servizio ad un altro) o comunque giuridicamente rilevanti ai fini dell'attività amministrativa, questi sono registrati nel registro di protocollo. Anche nel caso dei documenti amministrativi informatici interni registrati nel registro di protocollo, si ricorda che devono essere effettuate le operazioni di segnatura, classificazione e fascicolazione e/o aggregazione in serie documentarie.

Per la descrizione dettagliata del flusso di lavorazione dei documenti in uscita si rimanda all'allegato 7.

### **5 Conservazione dei documenti**

Il Codice dei beni culturali obbliga le pubbliche amministrazioni a conservare i propri archivi nella loro organicità e ad ordinarli, nonché ad inventariare i propri archivi storici.

Il tempo di conservazione dei documenti, dei fascicoli e delle serie, indipendentemente dal loro formato analogico o digitale, è stabilito dal Piano di conservazione dell'ASP Ambito 9 (allegato 5), ovvero il documento, integrato con il sistema di classificazione, in cui sono definiti i criteri di organizzazione dell'archivio, di selezione periodica e di conservazione ai sensi dell'art. 68 del DPR 445/2000.

#### **5.1 Conservazione dei documenti amministrativi su supporto analogico: l'Archivio storico**

La documentazione destinata alla conservazione permanente e relativa agli affari esauriti da oltre quarant'anni sarà trasferita dall'archivio di deposito all'archivio storico dell'ASP.

## **5.2 Conservazione dei documenti amministrativi informatici**

L'ASP Ambito 9 affida la conservazione della documentazione informatica prodotta e acquisita durante lo svolgimento della propria attività a conservatori esterni.

I conservatori, esplicitati da ASP Ambito 9 nel proprio Manuale di conservazione formalmente adottato con Delibera del CdA n. 16 del 14 marzo 2023, in conformità con quanto previsto dal CAD, assicurano, per quanto in essi conservato, caratteristiche di autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità, reperibilità con le modalità indicate nella vigente normativa e nel predetto Manuale di conservazione.

## **5.3 Lo scarto dei documenti, dei fascicoli e delle serie**

Nel caso di documenti, fascicoli e serie per cui il Piano di conservazione non prevede la conservazione permanente, questi possono essere scartati solamente previa autorizzazione fornita dal Ministero della cultura (e precisamente, nel caso dell'ASP Ambito 9, dalla Soprintendenza archivistica e bibliografica delle Marche), così come previsto dall'art. 21, comma 1, del Codice dei beni culturali (D.Lgs. 42/2004).

Nel caso dei documenti, dei fascicoli e delle serie informatiche, lo scarto avviene, oltre che una volta ottenuta la predetta autorizzazione, secondo la procedura descritta nel Manuale di conservazione dell'ASP Ambito 9.

# **6 Misure di sicurezza e di protezione dei dati personali**

## **6.1 Applicazione del Regolamento UE 2016/679 – GDPR**

L'ASP Ambito 9 in qualità di Titolare del trattamento tratta i dati personali secondo i principi di liceità, correttezza e trasparenza nel rispetto del Reg. UE 2016/679, D.Lgs 196/2003 novellato dal D.Lgs 101/2018.

Le funzioni di titolare generale del trattamento dei dati per l'ASP Ambito 9 sono affidate alla figura del suo Presidente pro tempore. Il Presidente può delegare le relative funzioni al Direttore dell'ASP Ambito 9.

Responsabili interni del Trattamento dei dati sono i Responsabili di ogni singola Unità Operativa e il personale dell'area servizi generali dell'Ambito 9 (dipendenti), ciascuno in relazione ai dati trattati dalle strutture assegnate con i rispettivi atti di incarico.

In applicazione del Regolamento UE 2016/679 è stato nominato il DPO - Data Protection Officer dell'ASP Ambito 9. Per le referenze di contatto si rimanda al sito istituzionale dell'Ente.

## **6.2 Trattamento dei dati personali**

Per trattamento di dati personali si intende qualsiasi operazione, o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati, applicate a dati personali o all'insieme di dati personali, anche se non registrati in una banca dati, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'elaborazione, la selezione, il blocco, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, la diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione di dati personali

Per tutto quello che concerne il trattamento dei dati personali, si rimanda all'Informativa Privacy pubblicata sul sito istituzionale dell'Ente.

# **7 Il Sistema informatico**

Il sistema informatico è l'insieme delle risorse di calcolo, degli apparati, delle reti di comunicazione e delle procedure informatiche utilizzati dalle amministrazioni per la gestione dei documenti. (DPR 445/2000, art.1, lettera r).



La gestione dei flussi documentali è un insieme di funzionalità che consentono di trattare e di organizzare la documentazione prodotta (in arrivo, in partenza e interna) dalle amministrazioni.

### **7.1 Sicurezza del Sistema informatico**

La sicurezza dei dati, delle informazioni e dei documenti informatici memorizzati (poi archiviati) nel sistema di gestione documentale è garantita dall'applicazione informatica adottata dall'ASP Ambito 9.

I dati, in relazione alle conoscenze acquisite in base al progresso tecnico, alla loro natura e alle specifiche caratteristiche del trattamento, vengono custoditi in modo da ridurre al minimo, mediante l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza, i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta, agendo secondo il principio di privacy by default.

Gli elaboratori sono protetti contro il rischio di intrusione ad opera di programmi di cui all'art. 615 quinquies del codice penale (virus) mediante idonei programmi antivirus, la cui efficacia e il cui aggiornamento sono verificati periodicamente.

### **7.2 Il Sistema di gestione documentale**

Il sistema di gestione documentale è costituito dall'insieme delle tecnologie e da tutti i dispositivi e i programmi presenti presso le sedi dell'ASP Ambito 9 e del Comune di Jesi (ove risiede parte dell'infrastruttura hardware, di rete e software in uso nell'Ente) che permettono l'utilizzo del sistema. In particolare, sono parte integrante dell'infrastruttura i cablaggi e gli apparati di rete presenti presso le sedi sopracitate e necessari per la connettività, i sistemi informatici e le componenti software sottese al sistema di autenticazione e tutte le postazioni di lavoro utilizzate dagli utenti del sistema di gestione documentale.

Le misure di sicurezza fisica e logica specifiche e le procedure comportamentali adottate per la protezione dell'infrastruttura del sistema di gestione documentale, delle informazioni e dei dati sono riportate nei paragrafi seguenti.

#### **7.2.1 Le postazioni di lavoro**

Per l'utilizzo del sistema di gestione documentale è previsto il coerente utilizzo delle postazioni di lavoro, da tavolo o portatili e l'impiego di dispositivi (hardware) e programmi (software) tali da consentire il corretto funzionamento e il mantenimento in condizioni di sicurezza ai fini del regolare svolgimento dell'attività lavorativa.

Le postazioni di lavoro soddisfano i criteri minimi di sicurezza, in particolare:

- il sistema operativo è aggiornato e aggiornabile;
- gli applicativi installati e i loro componenti software aggiuntivi (ad es., plug-in) sono aggiornati e aggiornabili;
- sono dotate di un programma antivirus con funzionalità automatica di aggiornamento periodico;
- l'accesso al sistema operativo della postazione di lavoro è protetto da password di adeguata complessità, cambiata con cadenza regolare;

#### **7.2.2 Accesso ai dati e ai documenti informatici**

Il sistema di gestione documentale adottato dall'ASP Ambito 9 garantisce:

- la protezione delle informazioni relative a ciascun utente nei confronti degli altri;
- la garanzia di accesso ai documenti, alle informazioni e ai dati esclusivamente agli utenti abilitati;
- il controllo differenziato dell'accesso alle risorse del sistema per ciascun utente o gruppo di utenti;
- la registrazione delle attività svolte da ciascun utente anche rilevanti ai fini della sicurezza, in modo tale da garantirne l'identificazione;
- l'immodificabilità dei contenuti e, comunque, la loro tracciabilità.

Il controllo degli accessi è assicurato dall'utilizzo di credenziali di autenticazione con differenti profili di autorizzazione in relazione ai diversi ruoli di ciascun utente.

### **7.2.3 Sicurezza dei documenti informatici**

L'accesso al sistema di gestione documentale da parte di ciascun utente dell'ASP Ambito 9 è gestito centralmente ed è subordinato all'abilitazione a cura del Responsabile della gestione documentale, di concerto con il responsabile del Servizio Informatica.

Le identità digitali utilizzate per l'accesso al sistema di gestione documentale sono costituite da nome utente e password. Il sistema di gestione documentale rispetta le misure di sicurezza previste dal Regolamento UE 2016/679 GDPR – General Data Protection Regulation relativo alla protezione dei dati personali.

### **7.2.4 Profili di abilitazioni di accesso interno alle informazioni documentali**

Attraverso una access control list – ACL – il sistema di gestione documentale permette l'assegnazione differenziata dei profili di abilitazione, intervento, modifica e visualizzazione dei documenti di protocollo, in rapporto alle funzioni e al ruolo svolto dagli utenti e garantisce la protezione dei dati personali e dei dati sensibili.

L'accesso al sistema di gestione documentale, l'accessibilità e la riservatezza delle registrazioni, dei dati personali e di quelli sensibili, sono garantite tramite l'assegnazione differenziata di profili di abilitazione, in rapporto alla UOC e ufficio di appartenenza, alle funzioni e al ruolo svolto dagli utenti.

### **7.2.5 Criteri e modalità per il rilascio delle abilitazioni di accesso**

A ciascun utente del sistema sono attribuiti diritti di visibilità diversificati in ragione dell'appartenenza a un determinato settore dell'organizzazione e delle specifiche funzioni derivanti dal ruolo e dai compiti assegnati.

Le abilitazioni di accesso per ciascun utente, la cessazione delle utenze del personale non più assegnato a funzioni che richiedano l'abilitazione al sistema, e la cessazione dal servizio dei dipendenti devono essere inoltrate dai responsabili delle UOC o del Servizio Risorse Umane al Responsabile della gestione documentale (coadiuvato dal responsabile del Servizio Informatica), che autorizza la creazione, la modifica, la cessazione delle utenze di concerto con il richiedente.

Periodicamente è verificata a cura del Responsabile della gestione documentale la sussistenza delle condizioni per il mantenimento dei profili di accesso.

### **7.2.6 Le procedure comportamentali ai fini della protezione dei documenti**

Le postazioni di lavoro, da tavolo e portatili, o gli strumenti comunque funzionalmente assimilabili, di proprietà dall'Ente a vario titolo messi a disposizione del personale, sono uno strumento di lavoro e il loro utilizzo è finalizzato allo svolgimento delle attività professionali e istituzionali dell'ASP Ambito 9. Ogni utente adotta comportamenti corretti, tali da preservare il buon funzionamento degli strumenti e da ridurre i rischi per la sicurezza dei sistemi informativi.

In ogni caso, l'utilizzo delle risorse informatiche, non deve pregiudicare il corretto adempimento della prestazione lavorativa, ostacolare le attività dell'ASP Ambito 9 o essere destinato al perseguimento di interessi privati in contrasto con quelli pubblici. Gli utenti a cui sono affidate le postazioni di lavoro dell'Ente, sono soggetti a tutte le responsabilità dettate dalla normativa vigente e applicabile e da quanto previsto dal Regolamento dell'ASP Ambito 9 sulla gestione e organizzazione dei sistemi informativi (IT) approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 46 del 29.08.2023.