



Azienda Speciale ex art. 114 del D. Lgs. n. 267/2000 e smi
con sede in Como – Via Borgo Vico n. 148
Codice Fiscale: 95109690131
Iscritto alla CCIAA di Como con R.E.A. n. 311161

Manuale di gestione documentale



INDICE

Premessa

Sezione 1 Disposizioni generali

- 1.1 Ambito di applicazione
- 1.2 Definizioni dei termini
- 1.3 Storia delle versioni del documento
- 1.4 Differenze rispetto alla versione precedente
- 1.5 Area organizzativa omogenea
- 1.6 Servizio per la gestione del protocollo, servizio documentale e suoi responsabili
- 1.7 Unicità del protocollo informatico
- 1.8 Modello operativo adottato per la gestione dei documenti

Sezione 2 Formazione dei documenti

- 2.1 Requisiti minimi del documento
- 2.2 Formazione dei documenti informatici
- 2.3 Formato dei documenti informatici
- 2.4 Metadati dei documenti informatici
- 2.5 Sottoscrizione dei documenti informatici

Sezione 3 Ricezione dei documenti

- 3.1 Ricezione dei documenti su supporto analogico
- 3.2 Ricezione dei documenti informatici
- 3.3 Ricezione dei documenti informatici attraverso PEC
- 3.4 Ricezione dei documenti informatici attraverso posta elettronica ordinaria
- 3.5 Ricezione dei documenti informatici attraverso fax
- 3.6 Ricezione dei documenti informatici attraverso moduli, formulari e altri sistemi
- 3.7 Ricezione dei documenti informatici su supporti rimovibili
- 3.8 Acquisizione dei documenti analogici o tramite copia informatica
- 3.9 Ricevute attestanti la ricezione dei documenti
- 3.10 Orari di apertura per il ricevimento della documentazione

Sezione 4 Registrazione dei documenti

- 4.1 Documenti soggetti a registrazione di protocollo
- 4.2 Documenti non soggetti a registrazione di protocollo
- 4.3 Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti
- 4.4 Formazione dei registri e repertori informatici particolari
- 4.5 Registrazione degli allegati
- 4.6 Segnatura di protocollo
- 4.7 Annullamento / modifica delle registrazioni di protocollo
- 4.8 Differimento dei termini di protocollazione
- 4.9 Registro giornaliero e annuale di protocollo
- 4.10 Registro di emergenza

Sezione 5 Documentazione particolare

- 5.1 Documenti soggetti a registrazione particolare



- 5.2 Documentazione di gare d'appalto
- 5.3 Documenti con mittente o autore non identificabile, posta personale
- 5.4 Documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato
- 5.5 Documenti inviati via fax
- 5.6 Documenti riservati
- 5.7 Corrispondenza con più destinatari e copie per conoscenza
- 5.8 Allegati
- 5.9 Documenti di competenza di altri enti
- 5.10 Oggetti plurimi
- 5.11 Documentazione prodotta e registrata in appositi gestionali
- 5.12 Modelli pubblicati
- 5.13 Trasmissioni telematiche e procedimenti amministrativi online
- 5.14 Gestione della password

Sezione 6 Posta elettronica

- 6.1 Gestione della posta elettronica
- 6.2 La posta elettronica per le comunicazioni interne
- 6.3 La posta elettronica ricevuta da cittadini o altri soggetti privati
- 6.4 La posta elettronica ricevuta da altri enti

Sezione 7 Assegnazione dei documenti

- 7.1 Assegnazione
- 7.2 Modifica delle assegnazioni

Sezione 8 Classificazione e fascicolazione dei documenti

- 8.1 Classificazione dei documenti
- 8.2 Formazione e identificazione dei fascicoli
- 8.3 Processo di formazione dei fascicoli
- 8.4 Modifica delle assegnazioni dei fascicoli
- 8.5 Fascicolo ibrido
- 8.6 Tenuta dei fascicoli dell'archivio corrente

Sezione 9 Invio dei documenti destinati all'esterno

- 9.1 Invio dei documenti informatici mediante l'utilizzo della posta elettronica
- 9.2 Trasmissione dei documenti informatici in interoperabilità e in cooperazione applicativa
- 9.3 Spedizione dei documenti analogici

Sezione 10 Scansione dei documenti su supporto cartaceo

- 10.1 Documenti soggetti a scansione
- 10.2 Processo di scansione

Sezione 11 Conservazione e tenuta dei documenti

- 11.1 Conservazione e memorizzazione dei documenti analogici, informatici e delle rappresentazioni digitali dei documenti cartacei
- 11.2 Conservazione dei documenti informatici
- 11.3 Censimento depositi documentari delle banche dati e dei software
- 11.4 Trasferimento delle unità archivistiche analogiche negli archivi di deposito e storico
- 11.5 Memorizzazione dei dati e dei documenti informatici e salvataggio della memoria informatica



- 11.6 Pacchetti di versamento
- 11.7 Conservazione dei documenti informatici, dei fascicoli e delle aggregazioni documentali informatiche
- 11.8 Conservazione in outsourcing
- 11.9 Trasferimento delle unità archivistiche analogiche nell'archivio di deposito
- 11.10 Conservazione dei documenti analogici
- 10.11 Selezione dei documenti

Sezione 12 Accesso

- 12.1 Accessibilità da parte degli utenti appartenenti all'Azienda
- 12.2 Accesso esterno

Sezione 13 Approvazione, revisione e pubblicazione

- 13.1 Approvazione
- 13.2 Revisione
- 13.1 Pubblicazione e divulgazione



Premessa

L'Azienda Speciale "Ufficio d'Ambito di Como", di seguito "Azienda" è costituita ai sensi dell'art. 48, comma 1, della LR n. 26/2003 e smi, in seguito a DCP n. 102/2011 del 20.12.2011, per l'organizzazione ed attuazione del Servizio Idrico Integrato.

Il quadro normativo di riferimento, costituito oltre che dal Codice dell'Amministrazione Digitale recato dal D.Lgs. 82/2005 anche dalle Regole tecniche in materia di firme elettroniche (DPCM 22.02.2013), protocollo (DPCM 3.12.2013), conservazione (DPCM 3.12.2013) e formazione del documento informatico amministrativo (DPCM 14.11.2014), prevede quale adempimento immediato anche l'avvio della conservazione digitale, per ora limitatamente al registro giornaliero di protocollo per addivenire entro il 12.08.2016 alla integrale conservazione digitale.

Il presente manuale di gestione documentale, è correttamente descrittivo dell'organizzazione dell'Azienda, e completo in merito alle prescrizioni di cui all'art. 5 del DPCM 3.12.2013 sul protocollo.

È il risultato di un progetto di "messa a norma" del sistema documentale dell'Azienda, e la sua redazione è stata condivisa con tutti i Servizi della stessa.

Descrive infatti il sistema di gestione (operazioni di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e conservazione), dei documenti informatici (sia analogici e digitali) e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, in relazione ai procedimenti amministrativi dell'Azienda, a partire dalla data di approvazione dello stesso.



1 Disposizioni generali

1.1 Ambito di applicazione

Il presente manuale è adottato ai sensi degli articoli 3 e 5 del DPCM 3.12.2013 per la gestione delle attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione, gestione e conservazione dei documenti, oltre che la gestione dei flussi documentali e dei procedimenti dell'Azienda Speciale "Ufficio d'Ambito di Como" (di seguito "Azienda").

Esso descrive il sistema di gestione, anche ai fini della conservazione, dei documenti informatici e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la gestione documentale.

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.

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. 1).

1.3 Storia delle versioni del documento

La prima versione del presente manuale è stata approvata con deliberazione del CdA dell'Ufficio d'Ambito n. 50/2015 del 27.10.2015.

La seconda versione è stata approvata con deliberazione del CdA dell'Ufficio d'Ambito n. 5/2016 del 19.01.2016.

Entrambe le versioni sono state pubblicate sul sito internet dell'Azienda.

1.4 Differenze rispetto alla versione precedente

La presente versione è adattata a quanto prescritto dai DPCM 03.12.2013 e 13.11.2014.

Si compone di n. 80 articoli, suddivisi in n. 13 sezioni, e di n. 31 allegati.

1.5 Area organizzativa omogenea

In attuazione delle previsioni di cui al combinato disposto dell'art. 3 delle regole tecniche, e dell'art. 50 del DPR 445/2000 e smi, l'Azienda può essere considerata come unica Area Organizzativa Omogenea (di seguito AOO) composta dai Servizi dell'Azienda stessa.

La struttura organizzativa è compiutamente illustrata, ai sensi della vigente normativa in materia di amministrazione trasparente di cui al D.Lgs. 33/2013 e smi, nell'apposita sezione del sito istituzionale dell'Ufficio d'Ambito, www.ato.como.it, e riportata nell'Allegato n. 2.

1.6 Servizio per la gestione del protocollo, servizio documentale e suoi responsabili

Nell'ambito dell'unica AOO, ai sensi della normativa vigente, il Servizio archivistico e per la gestione del protocollo, in conformità alle regole tecniche e l'archiviazione documentale, è individuato nell'ufficio di segreteria dell'Azienda, che svolge, tra l'altro, il servizio di protocollo, oltre che le attività previste dal quadro normativo derivante dalle regole tecniche, dal TU e dal Codice, in collaborazione con gli altri servizi dell'Azienda.

Al servizio è preposto un responsabile ed un vicario per i casi di vacanza, assenza o impedimento del primo, espressamente nominati con provvedimento del Direttore (Allegato 3).

È altresì individuato, con apposito atto del Direttore (Allegato 4), il responsabile della gestione documentale e suo vicario, per i casi di vacanza, assenza o impedimento del primo.



Il responsabile della sicurezza informatica non è attualmente presente all'interno dell'Azienda, e pertanto tale ruolo è ricoperto dal responsabile nominato dalla Provincia di Como, in qualità di ente controllore dell'Azienda stessa.

È infine nominato, con apposito provvedimento del Direttore (Allegato 5) il responsabile della conservazione, che svolge le funzioni definite all'art. 7 delle regole tecniche sulla conservazione, tra cui la predisposizione e l'aggiornamento del manuale della conservazione, garantendo la conservazione integrata dei documenti e delle informazioni di contesto generale, prodotte sia nelle fasi di gestione sia in quelle di conservazione degli stessi.

Il responsabile della conservazione, provvede altresì alla conservazione degli strumenti di descrizione, ricerca, gestione e conservazione dei documenti.

1.7 Unicità del protocollo informatico

La numerazione delle registrazioni di protocollo è unica, progressiva, corrisponde all'anno solare ed è composta da almeno sette numeri, tuttavia a norma dell'art. 53, comma 5, del DPR 445/2000 e smi sono possibili registrazioni particolari.

Il sistema informatico di gestione del protocollo è sincronizzato per il calcolo dell'ora con un orologio atomico.

L'Azienda non riconosce validità a registrazioni particolari che non siano quelle individuate nell'elenco allegato (Allegato n. 6).

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

1.8 Modello operativo adottato per la gestione dei documenti

La gestione documentale viene posta in essere con un modello operativo che contempla l'attività di vari soggetti, abilitati a svolgere soltanto le operazioni di loro competenza, ossia:

- i referenti pratica;
- i responsabili del procedimento che svolgono attività istruttoria, ove individuati;
- i responsabili del procedimento con delega all'emissione di provvedimenti aventi rilevanza esterna, ove istituiti;
- i responsabili di servizio, ove istituiti;
- il Direttore.

L'abilitazione e il rilascio delle credenziali sono autorizzati dal Direttore, attuati e gestiti dal Servizio Centro Elaborazione Dati (CED) della Provincia di Como, e sono esplicitati nell'apposito allegato (Allegato 7).

L'archivio storico e di deposito analogico sono conservati presso locali a norma della Provincia di Como, individuati nell'Allegato n. 8, quello corrente è conservato presso gli uffici dell'Azienda.

La documentazione informatica è gestita secondo le modalità descritte nel Piano per la sicurezza informatica (Allegato n. 9) e conservata secondo le modalità descritte all'interno del suddetto Piano.

I servizi indicati nell'Allegato n. 29 sono esternalizzati.



2 Formazione dei documenti

2.1 Requisiti minimi del documento

Indipendentemente dal supporto su cui sono formati, i documenti prodotti dall'Azienda devono riportare le seguenti informazioni:

- denominazione dell'Azienda;
- indirizzo (via, numero civico, cap, città, sigla della provincia, numero di telefono, indirizzo di posta elettronica istituzionale dell'Azienda, PEC);
- indicazione del servizio che ha prodotto il documento;
- indicazione del responsabile del procedimento;
- luogo e data;
- destinatario;
- classificazione ;
- numero di protocollo;
- oggetto del documento;
- testo;
- numero degli allegati (se presenti);
- la sigla del redattore del documento, in quanto "referente pratica";
- sottoscrizione autografa o elettronico/digitale del Responsabile del Procedimento o del Responsabile del provvedimento finale o, in loro mancanza, del Direttore.

L'Azienda, dopo l'entrata in vigore del CAD continuerà a produrre i documenti analogici indicati nell'Allegato n. 25.

2.2 Formazione dei documenti informatici

L'Azienda forma gli originali dei propri documenti con mezzi informatici, secondo le regole tecniche di cui all'art. 71 del CAD, mediante l'utilizzo di appositi strumenti software. Le tipologie particolari di documenti prodotti mediante modelli standard sono indicati nell'Allegato n. 10.

I documenti trattano un unico argomento indicato in maniera sintetica, ma esaustiva, a cura dell'autore nello spazio riservato all'oggetto, facendo riferimento ad un solo fascicolo digitale.

Il documento consente l'identificazione del mittente attraverso le seguenti informazioni:

- la denominazione e il logo dell'Azienda;
- l'indicazione organizzativa del servizio che ha prodotto il documento;
- l'indirizzo dell'Azienda;
- il numero di telefono del referente pratica e dell'ufficio di segreteria;
- l'indirizzo di posta elettronica ordinaria dell'Azienda;
- l'indirizzo PEC dell'Azienda;
- il responsabile del procedimento;
- il referente pratica;
- il riferimento pratica.

Il documento deve inoltre recare almeno le seguenti informazioni:

- luogo e data di redazione;
- numero di protocollo;
- numero degli allegati, se presenti;
- oggetto;
- sigla del "referente pratica";
- firma digitale del responsabile del procedimento o del responsabile del provvedimento finale o, in loro mancanza, del Direttore.

In calce al documento deve essere riportata la dicitura che richiama i disposti normativi per l'apposizione della firma digitale del documento.

Il documento informatico consente l'identificazione del mittente attraverso l'insieme dei metadati definiti nell'apposito allegato delle regole tecniche vigenti (Allegato n. 11).



La firma del referente pratica si intende apposta con la presenza, alla fine del documento informatico, delle sigle riportate nell'Allegato n. 26.

Per agevolare il processo di formazione dei documenti informatici e consentire, al tempo stesso, la trattazione automatica dei dati in essi contenuti, vengono resi disponibili per via telematica, moduli e formulari standardizzati validi ad ogni effetto di legge.

I documenti sono gestiti secondo gli standard internazionali.

2.3 Formato dei documenti informatici

I documenti informatici prodotti dall'Azienda, indipendentemente dal software utilizzato, prima della loro sottoscrizione con firma elettronico/digitale, sono convertiti, previa apposizione del n. di protocollo, in uno dei formati standard previsti dalla normativa vigente in materia di conservazione. L'Azienda, per la formazione dei documenti informatici, delle copie e degli estratti informatici adotta i formati indicati nell'Allegato n. 12.

2.4 Metadati dei documenti informatici

Al documento informatico è associato l'insieme minimo dei metadati, con riferimento all'allegato 5 delle regole tecniche del CAD.

Al documento amministrativo informatico sono inoltre associati i metadati indicati nell'art. 53 del D.P.R. 445/2000 e quelli previsti dall'art. 9 del DPCM 3 dicembre 2013.

L'insieme minimo dei metadati è il seguente:

- identificativo univoco e persistente;
- data di chiusura;
- oggetto;
- soggetto produttore;
- destinatario.

I metadati dei documenti informatici sono individuati nell'allegato (Allegato n. 11).

2.5 Sottoscrizione dei documenti informatici

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

- firma semplice: insieme dei dati in forma elettronica, allegati oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici, utilizzati come metodo di identificazione informatica in forma di PIN o insieme di username e password. La firma semplice viene utilizzata per l'autenticazione a fini di consultazione e accesso all'erogazione di servizi:
 - all'interno dell'Azienda per l'utilizzo delle procedure documentali dei software applicativi secondo i diversi livelli di autorizzazione (amministratore, operatore, abilitato alla consultazione);
 - per la consultazione di fascicoli informatici sul sito dell'Azienda in quanto soggetto interessato al procedimento, ove previsto;
 - per il download di documentazione dal sito dell'Azienda, ove previsto;
 - per procedimenti semplici sul sito dell'Azienda, ove previsti.

La firma semplice non ha valore di sottoscrizione, e viene rilasciata a tutti gli operatori del sistema di gestione documentale.

- firma avanzata: consente l'identificazione del firmatario e la connessione univoca ad esso. Le forme di firma avanzata utilizzati dall'Azienda sono: PEC con ricevuta completa. Nei rapporti con i soggetti esterni, segnatamente in caso di ricezione dei documenti, la firma avanzata per così dire "sostitutiva" rappresentata dalla ricevuta completa della PEC, costituisce legittimazione per l'inserimento all'interno di un'istruttoria procedimentale di documentazione prodotta dal mittente interessato al procedimento. All'interno dell'Azienda la firma avanzata viene utilizzata come sistema di validazione di fasi



- procedimentali, o di abilitazione allo svolgimento di attività specifiche. La firma avanzata non ha valore di sottoscrizione con rilevanza esterna, e viene rilasciata a tutti gli operatori del sistema di gestione documentale.
- firma qualificata: realizzata mediante dispositivo sicuro per la generazione di un certificato digitale e utilizzata mediante dispositivi quali Token USB, Smart Card, Firma Remota, Firma Automatica. Viene utilizzata per tutte le attività di natura pubblicistica che non richiedono che il documento informatico acquisisca le caratteristiche di immodificabilità e integrità e inoltre che non richieda l'apposizione di timbri o sigilli. La firma qualificata viene rilasciata a tutti i Responsabili di procedimento e tutti gli operatori legittimati alla sottoscrizione di documenti aventi rilevanza esterna, ove previsti.
 - firma digitale: costituita da un certificato qualificato e sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, consente di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di uno o più documenti informatici. Si utilizza con dispositivi Token. In relazione al valore legale di firma autografa e sottoscrizione, garantisce, oltre alla provenienza, anche l'integrità e l'autenticità del documento sottoscritto, inoltre sostituisce l'apposizione di timbri e sigilli. Viene utilizzata per la firma di provvedimenti con effetto costitutivo, modificativo o estintivo di rapporti giuridici, di natura pubblicistica (Delibere di CdA, Determinazioni del Direttore, Determinazioni di Introito e Liquidazione, documenti finanziari e contabili, Pareri, Autorizzazioni allo scarico, ecc.) che verranno versati nel sistema di conservazione. La firma digitale viene rilasciata a tutti i responsabili di procedimento anche con delega all'adozione di provvedimenti, ai responsabili di servizio e tutti gli operatori legittimati alla sottoscrizione di documenti aventi rilevanza esterna, ove previsti o, in loro mancanza, al Direttore. L'elenco dei soggetti che hanno la firma digitale è riportata nell'Allegato n. 13.



3 Ricezione dei documenti

La lavorazione dei documenti ricevuti, spediti o interni, incluse le regole di registrazione per i documenti pervenuti secondo particolari modalità di trasmissione, viene gestita secondo quanto di seguito esposto.

Per quanto riguarda i documenti:

- in arrivo: il sub procedimento della protocollazione è gestito dall'ufficio di segreteria. Si specifica che tutti i documenti in ingresso devono essere registrati e assegnati al servizio di competenza entro 24 ore dalla loro ricezione, salvo che in casi particolari per cui si rimanda al paragrafo 4.8;
- in partenza: il flusso documentale è svolto dal servizio competente che ha avviato il procedimento.

3.1 Ricezione dei documenti su supporto analogico

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

- il servizio postale;
- la consegna diretta agli uffici.

I documenti, esclusi quelli non soggetti a registrazione di protocollo, devono pervenire al protocollo per la loro registrazione. Le buste dei documenti analogici pervenuti non si inoltrano agli uffici destinatari e non si conservano; le buste di assicurate, corrieri, espressi, raccomandate ecc. si inoltrano insieme ai documenti.

La corrispondenza cartacea relativa a bandi di gara è registrata (con scansione della busta e annotazione dell'orario preciso di ricezione, ove richiesto) e successivamente consegnata chiusa al servizio responsabile della gara.

Le ricevute di ritorno della posta raccomandata vengono scansionate e inserite nel sistema di gestione documentale e, ove possibile, collegate al relativo fascicolo/procedimento.

3.2 Ricezione dei documenti informatici

Le comunicazioni e i documenti informatici sono valide ai fini del procedimento amministrativo una volta che ne sia accertata la loro provenienza e siano prodotti con formati standard previsti dalla normativa vigente.

Il controllo degli standard viene effettuato in automatico dal sistema di gestione documentale.

I documenti ricevuti in un formato diverso da quelli prescritti dal presente Manuale, sono re-inviati con motivazione al mittente.

Il certificato di firma è verificato da parte dell'ufficio di segreteria. In caso di certificati scaduti o revocati si rimanda alla Sezione 5.

3.3 Ricezione dei documenti informatici attraverso PEC (Posta Elettronica Certificata)

L'indirizzo di posta elettronica certificata, aato@pec.provincia.como.it, è pubblicato sul sito web istituzionale dell'Azienda, e riportato nell'Indice delle Pubbliche Amministrazioni.

La ricezione dei documenti informatici avviene prioritariamente tramite la casella PEC.

La casella istituzionale associata al protocollo è stata integrata con l'applicativo informatico che gestisce il protocollo, al fine di consentire una gestione integrata del flusso digitale.

Ogni messaggio deve riferirsi ad una sola questione. Anche nel caso in cui vengano inviati contestualmente più documenti relativi allo stesso oggetto deve essere possibile attribuire all'invio un'unica protocollazione, e un'unica classificazione.

Quando i documenti informatici pervengono all'ufficio di segreteria direttamente dall'esterno, l'ufficio, previa verifica della validità della firma apposta e della leggibilità del documento, procede alla registrazione di protocollo.

Essa comprende anche i processi di verifica dell'autenticità, della provenienza e dell'integrità dei



documenti stessi. L'operazione di ricezione dei documenti informatici avviene con le modalità previste dalle regole tecniche vigenti recanti standard del formato dei documenti, modalità di trasmissione, definizioni dei tipi di informazioni minime e accessorie associate ai documenti protocollati.

La casella PEC è controllata quotidianamente, nei giorni di apertura degli uffici, dall'ufficio di segreteria ovvero, in mancanza del personale ad esso assegnato, dal personale individuato dal Direttore.

I documenti digitali sono resi disponibili agli uffici attraverso il sistema di gestione documentale subito dopo l'operazione di classificazione e smistamento.

Qualora un documento informatico che debba essere assunto al protocollo dell'Azienda venga trasmesso sulla posta elettronica ordinaria, si rimanda a quanto descritto nella sezione 6.

3.4 Ricezione dei documenti informatici attraverso posta elettronica ordinaria

La ricezione dei documenti informatici trasmessi da posta elettronica ordinaria è garantita dalle caselle di posta elettronica ordinaria istituzionale, pubblicate sul sito internet dell'Azienda e riportate nell'Allegato n. 14.

Per le modalità di gestione dei documenti ricevuti a questo indirizzo, si rimanda a quanto indicato nella sezione 6 del presente manuale.

3.5 Ricezione dei documenti informatici attraverso fax

L'Azienda riceve i documenti informatici attraverso fax come descritto nella sezione 5.

3.6 Ricezione dei documenti informatici attraverso moduli, formulari e altri sistemi

L'Azienda attualmente non riceve documenti informatici creati attraverso moduli o formulari resi disponibili mediante applicativi web.

3.7 Ricezione dei documenti informatici su supporti rimovibili

I documenti digitali possono essere recapitati su supporti rimovibili. L'Azienda si riserva la facoltà di acquisire e trattare tutti i documenti informatici ricevuti su supporto rimovibile che riesce a verificare, decodificare e interpretare con le tecnologie a sua disposizione.

Superata questa fase, il documento viene inserito nel flusso di lavorazione e sottoposto a tutti i controlli e gli adempimenti del caso.

3.8 Acquisizione dei documenti analogici o tramite copia informatica

L'Azienda può acquisire i documenti analogici attraverso la copia per immagine su supporto informatico di un documento originale analogico e/o attraverso la copia informatica di un documento originale analogico.

Le copie per immagine sono prodotte mediante processi e strumenti che assicurino che il documento informatico abbia contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto. Le copie per immagine di uno o più documenti analogici possono essere sottoscritte con firma digitale o firma elettronica qualificata da chi effettua la copia. Affinché le copie non siano disconoscibili, devono essere firmate da un pubblico ufficiale.

Dei documenti analogici ricevuti viene effettuata copia conforme digitale e il documento originale viene trattenuto dal responsabile del servizio di riferimento / responsabile del procedimento.

I documenti informatici e/o le immagini digitali dei documenti cartacei acquisiti con lo scanner sono resi disponibili agli uffici, o ai responsabili di procedimento, tramite trasmissione a mezzo e-mail.

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



La copia informatica di un documento analogico, è acquisita nel sistema mediante processi e strumenti che assicurino che il documento informatico abbia contenuto identico a quello del documento analogico da cui è tratto.

L'unitarietà è garantita dal sistema mediante il numero di protocollo, l'indice di classificazione e il numero di repertorio del fascicolo.

3.9 Ricevute attestanti la ricezione dei documenti

La ricevuta della consegna di un documento analogico può essere prodotta con qualsiasi mezzo che ne attesti il giorno della consegna, a cura del soggetto che effettua la protocollazione del documento. In questo caso l'ufficio di segreteria rilascia una copia della prima pagina del documento (o fotocopia della busta chiusa) riportante il timbro o l'etichetta con gli estremi della segnatura.

Alla registrazione di protocollo vengono associate le ricevute generate dal sistema di gestione documentale e, nel caso di registrazione di messaggi PEC spediti, anche i dati relativi alla consegna rilasciati dal sistema di posta certificata correlati al messaggio oggetto di registrazione.

Nessuna ricevuta viene di norma rilasciata o trasmessa in caso di ricezione di documenti tramite posta elettronica ordinaria, salvo specifica richiesta.

Nel caso in cui venga richiesta la ricevuta di ritorno di mail trasmesse da posta elettronica ordinaria, in calce alla mail inviata, dovrà essere riportata la dicitura "L'invio della presente comunicazione ha valore di notifica ai soggetti in indirizzo, mentre la ricevuta di ritorno viene considerata come attestazione di ricezione della stessa da parte del destinatari".

3.10 Orari di apertura per il ricevimento della documentazione

Gli uffici abilitati al ricevimento dei documenti sono delegati dal responsabile della gestione documentale all'apertura di tutta la corrispondenza analogica e informatica pervenuta all'Azienda, salvo i casi particolari specificati nella Sezione 7.

L'apertura di particolari tipologie documentali, anche oggetto di registrazione particolare, è delegata ai responsabili del procedimento.

Gli orari di apertura degli uffici sono indicati sul sito web dell'Azienda.



4 Registrazione dei documenti

4.1 Documenti soggetti a registrazione di protocollo

Tutti i documenti prodotti e ricevuti dall'Azienda, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, ad eccezione di quelli indicati nel successivo articolo, sono registrati al protocollo.

4.2 Documenti non soggetti a registrazione di protocollo

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo: gazzette ufficiali, bollettini ufficiali, notiziari della pubblica amministrazione, note di ricezione delle circolari e di altre disposizioni, materiale statistico ricevuto, atti preparatori interni, giornali, riviste, materiale pubblicitario, inviti a manifestazioni, stampe varie, plichi di libri e tutti quei documenti già soggetti a registrazione particolare da parte dell'Azienda, il cui elenco è allegato al presente manuale (Allegato n. 6).

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;
- oggetto del documento;
- data e numero di protocollo dei documenti ricevuti, se disponibili;
- impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica, registrato in forma non modificabile;
- classificazione: categoria, classe, fascicolo (si veda titolario);
- assegnazione.

Inoltre possono essere aggiunti:

- data di arrivo;
- allegati (numero e descrizione);
- estremi del provvedimento di differimento dei termini di registrazione;
- mezzo di ricezione/spedizione;
- ufficio di competenza;
- tipo di documento;
- livello di riservatezza;
- elementi identificativi del procedimento amministrativo, se necessario;
- numero di protocollo e classificazione: categoria, classe, fascicolo, del documento ricevuto.

4.4 Formazione dei registri e repertori informatici 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 predeterminata e memorizzata in forma statica.

Periodicamente il responsabile della gestione documentale, di concerto con il responsabile dei sistemi informativi, qualora sia presente tale figura all'interno dell'Azienda, 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);
- dati di classificazione;
- numero di repertorio progressivo e annuale (generato in modo non modificabile).

4.5 Registrazione degli allegati

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

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

Il sistema informatico provvede automaticamente a registrare gli allegati come parte integrante di un documento, come descritto nel manuale operativo del software (Allegato n. 31).

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. La segnatura dei documenti analogici avviene tramite l'apposizione del timbro dell'Azienda.

I requisiti necessari di ciascuna segnatura di protocollo sono:

- identificativo dell'Azienda;
- identificativo del servizio dell'Azienda, se previsto;
- identificativo del registro;
- data di protocollo;
- progressivo di protocollo.

Inoltre possono essere aggiunti:

- persona o ufficio destinatari;
- classificazione e fascicolazione di competenza;
- identificazione degli allegati;
- informazioni sul procedimento e sul trattamento.

Per i documenti informatici, tutte le informazioni sopra riportate sono generate automaticamente dal sistema e sono incluse nella segnatura informatica di ciascun messaggio protocollato.

4.7 Annullamento / modifica delle registrazioni di protocollo

Le registrazioni di protocollo/particolare, tutte o in parte, possono essere annullate/modificate con una specifica funzione del sistema di gestione informatica dei documenti, a seguito di motivata richiesta al responsabile del servizio di gestione documentale, o per iniziativa dello stesso.

Le registrazioni annullate rimangono memorizzate nella base di dati e sono evidenziate dal sistema.

Il sistema durante la fase di annullamento registra gli estremi del provvedimento autorizzativo redatto dal responsabile del servizio di gestione documentale (Allegato n. 28).

Le richieste di annullamento dei numeri di protocollo devono pervenire in forma scritta, tramite e-mail contenente il numero di protocollo da annullare ed i motivi dell'annullamento, al responsabile della gestione documentale.

L'annullamento della registrazione viene autorizzato dal responsabile della gestione documentale con apposito provvedimento.

Tale autorizzazione, l'identificativo dell'operatore che ha effettuato l'annullamento, la data e l'ora della relativa operazione, vengono memorizzate nella base dati e devono risultare in forma visibile sul registro di protocollo.

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

Le registrazioni annullate/modificate rimangono memorizzate nel data base e sono evidenziate dal



sistema, il quale registra l'iter che ha portato all'annullamento.

4.8 Differimento dei termini di protocollazione

Tutti i documenti in ingresso devono essere registrati e assegnati al servizio di competenza entro 24 ore dalla loro ricezione, fatta salva la giornata di venerdì pomeriggio, nella quale la protocollazione è differita al lunedì successivo.

Il responsabile del servizio di gestione documentale, con apposito provvedimento motivato (Allegato n. 27), può autorizzare la registrazione in tempi successivi, fissando un limite di tempo entro il quale i documenti devono essere protocollati.

Ai fini giuridici i termini decorrono dalla data di ricezione riportata sul documento analogico tramite un apposito timbro; il sistema informatico mantiene traccia del ricevimento dei documenti.

All'atto della registrazione dei documenti differiti, l'operatore registra anche la data effettiva di ricezione.

Non possono essere oggetto di differimento documenti inerenti gare di appalto.

4.9 Registro giornaliero e annuale 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 (Allegato n. 15).

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

4.10 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 nell'Allegato n. 16.



5 Documentazione particolare

5.1 Documenti soggetti a registrazione particolare

Sono esclusi dalla registrazione al registro di protocollo, perché soggetti a registrazione specifica presso repertori autonomi, le seguenti tipologie di documenti:

- deliberazioni e verbali degli organi collegiali (CdA, Conferenza dei Comuni, Revisore dei Conti);
- reversali di incasso e mandati di pagamento;
- pubblicazioni all'albo pretorio;
- ogni altro repertorio particolare o registro che sia espressamente previsto dalla legge o da regolamenti.

Il software di produzione e conservazione di questa tipologia particolare di documentazione deve consentire di eseguire su di essi tutte le operazioni previste nell'ambito della gestione dei documenti e del sistema adottato per il protocollo informatico.

Ogni registrazione deve riportare necessariamente:

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

Per le pubblicazioni all'albo online si rimanda alle apposite linee guida di cui alla normativa vigente in materia.

5.2 Documentazione di gare d'appalto

Per la documentazione delle gare telematiche l'Azienda utilizza le piattaforme del mercato elettronico in uso, secondo la normativa vigente.

Tutta la documentazione gestita attraverso piattaforme del mercato elettronico, qualora non espressamente indicato dal gestore della piattaforma stessa, viene protocollata e conservata a cura dell'Azienda secondo la seguente procedura:

- se consentito dalla piattaforma, tutta la documentazione caricata viene protocollata conservata nel gestionale dell'Azienda;
- qualora la piattaforma non permetta di caricare documentazione caricata, questa verrà scaricata dalla piattaforma e conservata all'interno del software di protocollo;
- se la piattaforma lo rende possibile, dovrà essere scaricato l'intero procedimento contenente tutta la documentazione caricata sulla piattaforma stessa e quella creata al suo interno.

Per la documentazione relativa a gare gestite al di fuori del mercato elettronico, per ragioni di sicurezza, si riceve di norma per via telematica solo la registrazione del partecipante alla gara e la documentazione che non faccia esplicito riferimento all'offerta economica, che invece dovrà essere inviata in cartaceo o tramite sistemi informatici di criptazione dell'offerta. Le buste contenenti le offerte sono registrate al protocollo senza effettuare l'apertura. Dopo l'apertura a cura del servizio che gestisce la gara dovranno essere riportati su ciascun documento la data e il numero di protocollo assegnato alla busta.

Nel caso di gare nel Mercato Elettronico o acquisti effettuati mediante piattaforme informatiche, tutta la documentazione è ricevuta telematicamente direttamente nel sistema, che ne garantisce sicurezza e riservatezza.

5.3 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 sono regolarmente aperti e, nel caso, registrati al protocollo, salvo diversa valutazione. Non si registra la posta indirizzata nominalmente che 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.

5.4 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 risulti scaduto o revocato prima della sottoscrizione, l'ufficio di segreteria, dopo averli protocollati, farà opportuna comunicazione al mittente.

5.5 Documenti inviati via fax

La normativa vigente prevede l'esclusione della corrispondenza via fax fra pubbliche amministrazioni. La trasmissione di documenti via fax con cittadini o altri soggetti privati non aventi l'obbligo di comunicazione in forma telematica con la pubblica amministrazione richiede la registrazione di protocollo.

I documenti pervenuti tramite fax da soggetti diversi dalle Pubbliche Amministrazioni sono trattati con gli stessi criteri indicati per la posta elettronica.

L'Azienda utilizza per la ricezione e l'invio di fax un sistema di fax tradizionale. L'acquisizione in formato elettronico dei documenti pervenuti via fax avviene secondo le modalità indicate nella Sezione 3 del presente manuale.

Di norma al fax non segue mai l'originale. Qualora successivamente arrivasse anche l'originale del documento, a questo sarà attribuito lo stesso numero di protocollo.

5.6 Documenti riservati

Sono previste particolari forme di riservatezza per i documenti relativi a procedimenti disciplinari nei confronti dei dipendenti, vicende o a fatti privati, politici o giudiziari (giudizi pendenti) o documenti che richiedono, comunque, una trattazione riservata. Per tali atti sul registro di protocollo generale compare solo il numero attribuito a ciascun documento e l'annotazione “Riservato”.

I documenti registrati con tali forme appartengono al cosiddetto “protocollo riservato” costituito dalle registrazioni il cui accesso è autorizzato solo alle persone espressamente abilitate. Queste ultime hanno comunque la visibilità dei soli documenti riservati trattati dall'unità di appartenenza. Le procedure adottate per la gestione dei documenti ad accesso riservato, comprese le registrazioni, la segnatura, la classificazione e la fascicolazione, sono le stesse adottate per gli altri documenti.

5.7 Corrispondenza con più destinatari e copie per conoscenza

Tutte le comunicazioni che abbiano più destinatari si registrano con un solo numero di protocollo. Se in uscita, i destinatari possono essere descritti in elenchi associati al documento.

Dei documenti analogici prodotti/pervenuti, di cui si necessita la distribuzione interna all'Azienda, si faranno copie immagine degli stessi.

5.8 Allegati

Tutti gli allegati devono essere trasmessi con i documenti a cui afferiscono all'ufficio protocollo per la registrazione. Su ogni allegato analogico è riportato il timbro della segnatura di protocollo. Il sistema informatico provvede automaticamente a registrare gli allegati come parte integrante di un documento elettronico. Nel caso in cui una PEC contenga allegati illeggibili si dovrà chiedere chiarimenti al mittente in merito al documento allegato.

5.9 Documenti di competenza di altri enti

Qualora pervengano erroneamente documenti informatici di competenza di altri enti, il soggetto



ricevente rispedisce il messaggio al mittente con la dicitura "Messaggio pervenuto per errore - non di competenza di questa Azienda".

Nel caso in cui il documento informatico pervenuto erroneamente venga anche protocollato, lo stesso viene trattato con le medesime modalità indicate al paragrafo successivo, relative al caso di ricezione di documenti analogici indirizzati ad altri enti.

Nel caso pervengano erroneamente documenti analogici indirizzati ad altri enti, possono verificarsi le seguenti eventualità:

- si restituiscono al servizio postale;
- se si tratta di documento cartaceo e la busta viene aperta per errore, il documento è protocollato in entrata e successivamente in uscita inserendo nel campo oggetto una nota del tipo "documento pervenuto per errore", provvedendo quindi al rinvio al mittente.

5.10 Oggetti plurimi

Qualora un documento in entrata presenti più oggetti, relativi a procedimenti diversi e pertanto da assegnare a più fascicoli, si dovranno produrre copie autentiche dello stesso documento e successivamente registrare, classificare e fascicolare indipendentemente una dall'altra. Ciascun documento in uscita avrà un unico oggetto.

5.11 Documentazione prodotta e registrata in appositi gestionali

Le Determinazioni del Direttore, le Determinazioni di Introito e Liquidazione, e altri tipi di provvedimenti dirigenziali (es. Autorizzazioni allo Scarico) previsti dalla legge o da regolamenti vengono registrati in apposito software e/o registro informatico.

Il software di produzione e conservazione di questa tipologia particolare di documentazione deve consentire di eseguire su di essi tutte le operazioni previste nell'ambito della gestione dei documenti e del sistema adottato per il protocollo informatico.

Ogni registrazione deve riportare necessariamente:

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

L'elenco della documentazione prodotta e registrata in appositi gestionali è indicato nell'Allegato n. 6.

5.12 Modelli pubblicati

Tutti i modelli di documenti prodotti dall'Azienda sono classificati secondo il piano di classificazione in uso. Non possono essere pubblicati modelli, formulari ecc. che non siano classificati.

5.13 Trasmissioni telematiche e procedimenti amministrativi online

I documenti di cui all'Allegato n. 17 sono trasmessi/ricevuti dall'Azienda con immissione diretta dei dati nel sistema dell'ente destinatario. I documenti possono essere trasmessi senza 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.

Attualmente l'Azienda non è dotata di software gestionali dedicati alla produzione, ricevimento, registrazione e gestione di tipologie documentali anche via web.

5.14 Gestione delle password

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



informatica (Allegato n. 9).

Le password vengono conservate in apposito file protetto a cura del responsabile della gestione documentale.



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 altri enti.

Le comunicazioni formali e la trasmissione di documenti informatici, il cui contenuto impegni l'Azienda verso terzi, avvengono tramite le caselle di PEC, secondo quanto descritto nella Sezione 3.

Nel caso in cui un documento informatico venga ricevuto su una casella di posta elettronica ordinaria, spettano al titolare della casella le valutazioni e le incombenze di competenza in merito:

- alla ricevibilità;
- alla protocollazione;
- alla classificazione dello stesso con inserimento nel sistema di gestione documentale.

In questo caso, ai fini della protocollazione, il documento informatico / messaggio ricevuto deve essere inoltrato alla casella PEC.

Tutti i soggetti obbligati all'uso della firma digitale e della PEC sono tenuti ad inviare i documenti esclusivamente in modalità digitale. Qualora un soggetto, pur se obbligato, non corrisponda con l'Azienda via PEC, ma con altra modalità di trasmissione, il documento così trasmesso, se completo dei suoi elementi fondamentali, deve essere comunque acquisito al registro di protocollo secondo quanto previsto negli articoli seguenti, ma il responsabile del procedimento amministrativo avrà cura di informare per iscritto il mittente di dover comunicare, per il futuro, con l'Azienda via PEC, indicandogli altresì l'indirizzo di PEC.

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'amministrazione verso terzi.

Nel formato dei messaggi di posta elettronica non certificata è inserito automaticamente il seguente testo: "Nel rispetto delle disposizioni di cui al d.lgs. 30 giugno 2003 n.196, la presente comunicazione e gli eventuali relativi allegati possono contenere informazioni riservate esclusivamente al destinatario specificato in indirizzo. Nel caso l'abbiate ricevuta per errore, Vi chiediamo di informarci e di distruggere l'originale. Qualunque utilizzo, divulgazione o copia non autorizzata di questa comunicazione è rigorosamente vietata e perseguibile legalmente. Grazie. Rispetta la natura: chiediti sempre se è necessario stampare questa mail."

La posta elettronica nominativa non può essere utilizzata per la ricezione o la spedizione di documenti a firma digitale.

6.2 La posta elettronica per le comunicazioni interne

Le comunicazioni tra l'Azienda ed i propri dipendenti, nonché tra i vari servizi della stessa, avvengono, di norma, mediante l'utilizzo della casella di posta elettronica nominativa, 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:

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

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 qualora:

- siano trasmesse via posta elettronica o via PEC, regolarmente sottoscritte con firma elettronica/digitale dotata di certificato valido rilasciato da un certificatore accreditato;
- l'autore del documento è identificato dal sistema informatico con l'uso della carta d'identità elettronica o della Carta Regionale dei Servizi (CRS) oppure attraverso altri strumenti informatici messi a disposizione dall'Azienda, che consentano l'individuazione certa del soggetto richiedente;
- siano inviate utilizzando una casella di PEC, 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.

Al di fuori delle predette ipotesi, le comunicazioni di posta elettronica che pervengono all'indirizzo istituzionale 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:

- 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 seguenti formati standard: TIFF, PDF, PDF-A, JPEG, la rappresentazione digitale e il messaggio che la trasmette verranno inoltrati alla casella PEC, con richiesta di protocollazione/registrazione da parte del soggetto che riceve il messaggio;
- messaggi di posta elettronica: qualora si volessero registrare al protocollo semplici messaggi di posta elettronica ordinaria/nominativa, il ricevente dovrà fare richiesta di protocollazione/registrazione; poiché le istanze e le dichiarazioni presentate con tale modalità non sono valide ai sensi dell'art. 65 del CAD, la richiesta di protocollazione dovrà contenere la dichiarazione della certezza della provenienza. In ogni caso, spetterà al responsabile del procedimento, ove ne rilevi la necessità, richiedere al mittente la regolarizzazione dell'istanza o della dichiarazione, acquisendo ogni utile documentazione integrativa.

6.4 La posta elettronica ricevuta da altri enti

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

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



7 Assegnazione dei documenti

7.1 Assegnazione

Le postazioni abilitate al ricevimento/protocollazione/registrazione provvedono ad assegnare i documenti al responsabile del servizio competente, il quale, a sua volta, provvede ad assegnare la documentazione al referente della pratica.

Tutti i documenti ricevuti per via telematica, o comunque disponibili in formato digitale, sono assegnati al soggetto competente al termine delle operazioni di registrazione, segnatura di protocollo e memorizzazione.

Qualora sia necessario consegnare un documento analogico originale, si rimanda a quanto indicato nella sezione 3 del presente manuale.

Per l'assegnazione di particolari tipologie di documenti, si rimanda a quanto indicato nell'Allegato n. 30.

Con riferimento alla ricezione di eventuali planimetrie progettuali, si fa presente che le stesse, ai fini della conservazione, devono essere obbligatoriamente trasmesse tramite PEC. L'originale cartaceo può essere trasmesso all'Azienda, esclusivamente a scopo di consultazione.

Qualora un singolo documento analogico debba essere assegnato a più destinatari, si rimanda a quanto indicato nella sezione 3 del presente manuale.

7.2 Modifica delle assegnazioni

Nel caso di un'assegnazione errata, il responsabile del servizio che riceve il documento è tenuto a restituirlo all'unità di protocollazione che ha effettuato l'assegnazione, la quale provvederà alla riassegnazione correggendo le informazioni inserite nel gestionale ed inviando il documento al soggetto competente.

Il sistema di gestione informatica dei documenti tiene traccia dei passaggi di cui sopra, memorizzando per ciascuno di essi l'identificativo dell'operatore agente, data e ora di esecuzione.



8 Classificazione e fascicolazione dei documenti

8.1 Classificazione dei documenti

La classificazione di tutti i documenti ricevuti e prodotti, e destinata a realizzare una corretta organizzazione degli stessi nell'archivio, è obbligatoria per legge e viene effettuata in conformità al Titolario di cui all'allegato n. 18, che consiste in un sistema precostituito di partizioni astratte gerarchicamente ordinate, individuato sulla base dell'analisi delle funzioni dell'Azienda, al quale viene ricondotta la molteplicità dei documenti prodotti.

La classificazione dei documenti in arrivo, effettuata dall'ufficio protocollo, viene effettuata previa approvazione da parte del responsabile del servizio di gestione documentale. Sono classificati anche gli atti preparatori interni, le minute dei documenti spediti o altri documenti che non vengono protocollati o siano soggetti a registrazione particolare.

I documenti prodotti dall'Azienda sono classificati da chi li scrive, pertanto perverranno alle postazioni di protocollo già classificati. I dati di classificazione sono riportati su tutti i documenti. Il programma di protocollo informatico non permette la registrazione in uscita di documenti non classificati.

La classificazione dei documenti in entrata viene effettuata dall'ufficio protocollo consultando il piano di classificazione.

La classificazione dei documenti in uscita o interni viene effettuata dal referente pratica.

8.2 Formazione e identificazione dei fascicoli

Tutti i documenti, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono riuniti in fascicoli o serie documentarie. L'apertura di un nuovo fascicolo è effettuata dall'addetto al servizio di protocollo, su richiesta dei responsabili di servizio.

La formazione di un nuovo fascicolo avviene attraverso l'operazione di apertura, con richiesta e-mail che prevede la registrazione sul repertorio/elenco dei fascicoli o nel sistema informatico delle seguenti informazioni:

- categoria e classe del titolare;
- numero del fascicolo;
- oggetto del fascicolo;
- data di apertura;
- servizio a cui è assegnato;
- responsabile del procedimento;
- livello di riservatezza eventualmente previsto;
- tempo previsto di conservazione.

Il tempo di conservazione è determinato dal responsabile del servizio di gestione documentale, che si basa, per esprimere la sua valutazione, sul massimario per la selezione e conservazione dei documenti

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, il responsabile del servizio di gestione documentale o i responsabili di servizio/procedimento stabilisce/ono, consultando le funzioni del protocollo informatico, o il repertorio dei fascicoli, se esso si colloca nell'ambito di un affare o procedimento in corso, oppure se dà avvio ad un nuovo procedimento.

Se il documento deve essere inserito in un fascicolo già aperto, dopo la classificazione e protocollazione viene rimesso al responsabile del procedimento che ha cura di inserirlo fisicamente nel fascicolo; nel caso di documenti informatici il sistema provvede automaticamente, dopo l'assegnazione del numero di fascicolo, a inserire il documento nel fascicolo informatico stesso.

Se dà avvio a un nuovo affare, apre/ono un nuovo fascicolo (con le procedure sopra descritte). I



documenti prodotti dall'Azienda sono fascicolati da chi li scrive, pertanto perverranno alla postazione di protocollo già con l'indicazione del numero/identificativo di fascicolo.

I dati di fascicolazione sono riportati su tutti i documenti.

Ai documenti informatici prodotti nei software gestionali tramite l'utilizzo di modelli standard o creati dall'utente attraverso moduli e formulari, resi disponibili mediante applicativi web, ove presenti, sono associati automaticamente dal sistema di gestione documentale i metadati minimi del fascicolo informatico o aggregazione documentale informatica cui appartengono o a cui danno avvio.

8.4 Modifica delle assegnazioni dei fascicoli

Quando si verifica un errore nell'assegnazione di un fascicolo, l'ufficio abilitato all'operazione di fascicolazione, di norma l'ufficio di segreteria, provvede a correggere le informazioni inserite nel sistema informatico.

La rassegna del fascicolo viene effettuata previa ricezione di istanza scritta da parte del responsabile del servizio che ha in carico il fascicolo.

Il sistema di gestione informatizzata dei documenti tiene traccia di questi passaggi, memorizzando per ciascuno di essi l'identificativo dell'operatore che effettua la modifica con la data e l'ora dell'operazione.

8.5 Fascicolo ibrido

Il fascicolo è composto da documenti formati su due supporti, quello cartaceo e quello informatico, afferenti ad un affare o procedimento amministrativo che dà origine a due unità archivistiche di conservazione differenti; l'unitarietà del fascicolo è garantita dal sistema mediante l'indice di classificazione e il numero di repertorio. In presenza di documenti cartacei da inserire in fascicoli informatici, dovrà essere prodotta copia per immagine conforme secondo la normativa vigente.

L'originale cartaceo sarà conservato presso il servizio di riferimento.

8.6 Tenuta dei fascicoli dell'archivio corrente

I fascicoli dell'archivio corrente sono formati a cura dei responsabili di procedimento e conservati, fino al trasferimento nell'archivio di deposito, presso gli uffici di competenza, individuati nei locali a norma, meglio descritti nell'Allegato n. 8.

Per quanto riguarda i fascicoli informatici, si rimanda alla successiva Sezione 10.



9 Invio dei documenti destinati all'esterno

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

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

Per la spedizione dei documenti informatici, l'Ufficio si avvale prioritariamente di un servizio di "PEC", conforme al DPR 11.02.2005, n. 68, offerto da un soggetto esterno in grado di garantire la sicurezza del canale di comunicazione, e di dare certezza sulla data di spedizione e di consegna dei documenti attraverso una procedura di rilascio di ricevute di ritorno elettroniche. In particolare, la PEC è strumento ordinario di trasmissione verso i cittadini che hanno dichiarato il loro domicilio digitale, nonché verso i soggetti inseriti nell'Indice nazionale degli indirizzi PEC delle imprese e dei professionisti, o in altri indici analoghi che si rendessero disponibili in futuro.

È ammesso il recapito tramite posta elettronica tradizionale, qualora non si disponga dei necessari riferimenti relativi alla PEC del destinatario.

Nel caso di trasmissione di allegati al documento che eccedano la capienza della casella di posta elettronica, è possibile utilizzare supporti rimovibili, o avvalersi di adeguati canali telematici alternativi.

La trasmissione telematica mediante PEC ha effetto equivalente alla notificazione per mezzo della posta raccomandata.

In assenza del domicilio digitale l'Azienda può predisporre le comunicazioni ai cittadini come documenti informatici sottoscritti con firma digitale o forma elettronica avanzata 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 che la copia originale del documento è conservata dall'Azienda.

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 Trasmissione dei documenti informatici in interoperabilità e in cooperazione applicativa (trasmissioni telematiche)

L'Azienda effettua lo scambio di informazioni, dati e documenti soggetti a registrazione di protocollo attraverso messaggi trasmessi in cooperazione applicativa.

I documenti di cui all'Allegato n. 17 sono trasmessi dall'Azienda con immissione diretta dei dati nel sistema informatico dell'ente/organizzazione destinatario, senza la produzione e conservazione dell'originale cartaceo.

I documenti possono essere trasmessi senza firma digitale in quanto inviati tramite linee di comunicazione sicure, riservate ed ad identificazione univoca attivati con i singoli enti destinatari. Gli invii telematici sostituiscono integralmente gli invii cartacei della medesima documentazione.

9.3 Spedizione dei documenti cartacei

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

La spedizione formale delle copie analogiche dei documenti informatici originali viene effettuata dai competenti uffici della Provincia di Como, come risulta al punto 2.1 della "Convenzione tra la Provincia di Como e l'Ufficio d'Ambito di Como per i servizi di gestione sede e amministrazione per



l'anno 2015 e seguenti" (Allegato n. 19).

Nel caso di spedizione che utilizzi pezzi di accompagnamento (raccomandate, posta celere, corriere o altro mezzo di spedizione), queste devono essere compilate a cura dell'ufficio produttore.

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



10 Scansione dei documenti su supporto cartaceo

10.1 Documenti soggetti a scansione

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

10.2 Processo di scansione

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;
- autenticazione, attraverso sottoscrizione digitale, di ogni singolo file, o comunque secondo quanto previsto dalla legge.

Nel caso di produzione di fascicoli ibridi, il processo di scansione dei documenti avviene alla chiusura del procedimento amministrativo a cui afferiscono; fino a quel momento il fascicolo è composto da due supporti, quello cartaceo e quello informatico; l'unitarietà del procedimento stesso è garantita dal sistema mediante l'indice di classificazione e il numero di repertorio del fascicolo; vedi articolo n. 8.6.

I documenti analogici soggetti a riproduzione sostitutiva si conservano nell'archivio dell'Azienda fino a procedimento legale di scarto.

Con riferimento alle modalità di trattamento delle copie dei documenti, si rimanda a quanto indicato nell'Allegato n. 20.



11 Conservazione e tenuta dei documenti

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

I documenti dell'Azienda, su qualsiasi formato prodotti, sono conservati a cura del responsabile della conservazione (vedi articolo n. 1.6).

Presso l'Azienda non è presente una figura di riferimento per la gestione dei sistemi informatici, ma questa è attualmente affidata in servizio esterno, al personale della Provincia di Como, come risulta dai contenuti della Convenzione ATO-Provincia, di cui all'allegato n. 19.

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

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

11.2 Conservazione dei documenti informatici

Il responsabile del servizio di gestione documentale provvede, in collaborazione con il servizio di gestione dei servizi informativi, ove presente, 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 del servizio di gestione documentale 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 servizio di gestione documentale, di concerto con i sistemi informativi dell'Azienda, provvede altresì alla conservazione degli strumenti di descrizione, ricerca, gestione e conservazione dei documenti.

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.

11.3 Censimento depositi documentari delle banche dati e dei software

Ogni anno il responsabile del servizio di gestione documentale provvede ad effettuare il censimento dei depositi documentari, ossia di ogni luogo in cui è conservata la documentazione dell'Azienda, dal singolo ufficio al deposito d'archivio vero e proprio, dei registri particolari (vedi sezione 5), delle banche dati (il cui elenco è allegato al Piano per la sicurezza informatica) e dei software di gestione documentale in uso all'Azienda, per programmare i versamenti dei documenti cartacei all'archivio di deposito, dei documenti informatici sui supporti di memorizzazione e per predisporre, di concerto con il responsabile dei sistemi informativi, il Piano per la continuità operativa, il disaster recovery e gli aggiornamenti del Piano per la sicurezza informatica (Allegati n. ----- e 9).

11.4 Trasferimento delle unità archivistiche analogiche negli archivi di deposito e storico

All'inizio di ogni anno gli uffici individuano i fascicoli da versare all'archivio di deposito dandone comunicazione al responsabile del servizio di gestione documentale, il quale provvede al loro trasferimento e compila o aggiorna il repertorio/elenco dei fascicoli.



Delle operazioni di trasferimento deve essere lasciata traccia documentale o attivata l'apposita funzione all'interno del sistema informatico di gestione dei documenti.

Il responsabile del servizio della gestione documentale provvede, sentiti i responsabili dei vari servizi dell'Azienda, a rimuovere/trasferire i fascicoli informatici e a versarli nelle unità informatiche di conservazione.

Di norma sono versati all'archivio storico tutti i documenti anteriori all'ultimo quarantennio. E' tuttavia possibile depositare anche documentazione successiva al quarantennio purché non rivesta più un preminente carattere giuridico-amministrativo per l'Azienda.

11.5 Memorizzazione dei dati e dei documenti informatici e salvataggio della memoria informatica

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

Alla fine di ogni giorno sono create, a cura dei servizi informativi, copie di backup della memoria informatica dell'Azienda, che verranno poi riversate su supporti di memorizzazione tecnologicamente avanzati e conservati secondo quanto previsto dal Piano di Continuità Operativa e Disaster Recovery e dalle procedure di salvataggio dati descritte all'interno del Piano per la sicurezza informatica dell'Azienda (Allegato n. 9).

11.6 Pacchetti di versamento

Il Responsabile della gestione documentale assicura la trasmissione del contenuto del pacchetto di versamento al sistema di conservazione secondo le modalità operative definite nel Manuale di conservazione (Allegato n. 15).

Il Responsabile della conservazione 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.

11.7 Conservazione dei documenti informatici, dei fascicoli informatici e delle aggregazioni documentali informatiche

I documenti informatici, i fascicoli informatici e le aggregazioni documentali informatiche sono versati nel sistema di conservazione con i metadati ad essi associati di cui all'allegato delle regole tecniche sulla conservazione, in modo non modificabile, nei tempi previsti dal Manuale di conservazione (Allegato n. 15). Tutti i documenti destinati alla conservazione utilizzano i formati previsti nell'allegato 2 delle regole tecniche sulla conservazione.

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

11.8 Conservazione in outsourcing

L'Azienda, per la conservazione dei propri documenti si avvale del sistema di conservazione fornito da Infocert Spa (Allegato n. 5).

Le modalità di conservazione e accesso ai documenti, analogici o digitali, sono specificate con riferimento al Manuale di conservazione dell'outsourcer (Allegato n. 15).

Il Direttore 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.

11.9 Trasferimento delle unità archivistiche analogiche nell'archivio di deposito

Il Responsabile della gestione documentale cura il versamento nell'archivio di deposito delle unità



archivistiche non più utili per la trattazione degli affari in corso, individuate dagli uffici produttori. Le procedure di versamento sono descritte nell'Allegato n. 21, "Linee Guida per la gestione degli archivi analogici".

Delle operazioni di trasferimento deve essere lasciata traccia documentale o attivata l'apposita funzione all'interno del sistema informatico di gestione dei documenti.

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

11.10 Conservazione dei documenti analogici

I documenti analogici dell'Azienda sono conservati in appositi locali messi a disposizione da parte della Provincia di Como, identificati nell'Allegato n. 8.

Le procedure adottate per la corretta conservazione sono descritte nell'Allegato n. 21, "Linee Guida per la gestione degli archivi analogici".

Il loro aggiornamento compete al Responsabile per la gestione documentale.

I fascicoli non soggetti a operazioni di scarto sono conservati nell'archivio di deposito secondo i termini di legge e quindi trasferiti nell'archivio storico per la conservazione permanente.

11.11 Selezione dei documenti

Periodicamente, in base al Massimario di scarto (Allegato n. 22), 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.

Le modalità di selezione e scarto per i documenti informatici sono descritte nel Manuale di Conservazione (Allegato n. 15).



12 Accesso ai dati, informazioni e documenti - Pubblicità legale e trasparenza amministrativa

12.1 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 (username e password) ed un sistema di autorizzazione basato sulla profilazione degli utenti.

Sulla base della struttura organizzativa e funzionale dell'Azienda, il CED della Provincia di Como, su indicazione del Direttore, sentiti i responsabili dei servizi dell'Azienda, attribuisce almeno i seguenti livelli di autorizzazione:

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

L'elenco degli utenti abilitati all'accesso al sistema, con i diversi livelli di autorizzazioni, è riportato nell'allegato n. 7.

12.2 Accesso esterno

L'accesso ai documenti è disciplinato dal Regolamento per l'accesso agli atti (Allegato n. 23) e secondo le modalità di seguito descritte.

L'accesso per via telematica da parte di utenti esterni all'Azienda è consentito solo con i seguenti strumenti tecnologici:

- sistemi di autenticazione riconosciuti dall'AOO

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 trasparenza e l'integrità" (Allegato n. 24).

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).

Lo scambio dei documenti informatici tra i vari enti, e con i cittadini, avviene attraverso meccanismi di "interoperabilità" e "cooperazione applicativa".



13 Approvazione, revisione e pubblicazione

13.1 Approvazione

Il presente manuale è adottato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione dell'Azienda.

13.2 Revisione

Il presente manuale è rivisto, ordinariamente, ogni due anni su iniziativa del Responsabile del servizio di gestione documentale.

Qualora se ne presenti la necessità, si potrà procedere a revisione o integrazione del manuale anche prima della scadenza prevista.

La modifica o l'aggiornamento di uno o tutti i documenti allegati al presente manuale non comporta la revisione del manuale stesso.

Le modifiche al manuale sono comunicate alla Soprintendenza archivistica.

13.3 Pubblicazione e divulgazione

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

Diviene efficace al conseguimento dell'eseguibilità della Deliberazione di approvazione, e diverrà operativo il primo giorno del mese successivo a quello della sua approvazione.