

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ATS Pavia

MANUALE DI GESTIONE DOCUMENTALE

Sommario

1. DISPOSIZIONI GENERALI	4
1.1 Ambito di applicazione	4
1.2 Definizioni dei termini	4
1.3 Riferimenti normativi.....	4
2. ARTICOLAZIONE E ORGANIZZAZIONE DELLE STRUTTURE	4
2.1 Area Organizzativa Omogenea	4
2.2 Responsabilità della gestione dei flussi documentali e degli archivi.....	4
2.3 Articolazione dell’Agenzia	5
2.4 Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi	5
2.5 Unicità del protocollo informatico.....	5
2.6 Modello operativo adottato per la gestione dei documenti	5
3. FORMAZIONE DEI DOCUMENTI.....	6
3.1 Modalità di formazione dei documenti e contenuti minimi.....	6
3.2 Formato dei documenti informatici.....	6
3.3 Sottoscrizione dei documenti informatici.....	6
3.4 Validità ed efficacia probatoria del documento informatico	7
3.5 Documenti cartacei: originali, minute e copie	7
3.6 Documenti informatici: originali, duplicati, copie – Contrassegno elettronico (“Glifo”)	7
3.7 Tutela della riservatezza	8
4. RICEZIONE DEI DOCUMENTI	8
4.1 Ricezione dei documenti su supporto cartaceo	8
4.2 Ricezione dei documenti informatici	8
4.3 Ricevute attestanti la ricezione dei documenti	9
4.4 Conservazione delle buste o altri contenitori di documentazione.....	9
4.5 Orari di apertura per il ricevimento della documentazione cartacea.....	9
5. REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI	9
5.1 Documenti ricevuti, spediti, interni.....	9
5.2 Documenti soggetti a registrazione di protocollo	10
5.3 Documenti non soggetti a registrazione obbligatoria di protocollo	10
5.4 Registrazione di protocollo dei documenti	10
5.5 Segnatura di protocollo	11
5.6 Annullamento e modifica delle registrazioni di protocollo.....	11
5.6.1 Rigetto.....	12
5.7 Differimento dei termini di registrazione	12
5.8 Registro giornaliero	12
5.9 Registro di emergenza	12
6. CASI PARTICOLARI.....	14
6.1 Documentazione soggetta a registrazione particolare (art. 53, comma 5 del DPR 445/2000)	14
6.2 Documentazione di gare d'appalto	14
6.3 Documenti a carattere riservato, personale e/o confidenziale.....	15
6.4 Lettere anonime	15
6.5 Documenti con firma illeggibile	15
6.6 Documenti non firmati o incompleti.....	15
6.7 Corrispondenza con più destinatari	15
6.8 Allegati e servizi di trasferimento di file su Internet.....	15
6.9 Documentazione di competenza di altre amministrazioni o di altri soggetti.....	16
6.10 Documenti originali plurimi o in copia per conoscenza	16
6.11 Oggetti plurimi	16
6.12 Modelli pubblicati.....	16
6.13 Documentazione sanitaria o socio sanitaria finalizzata all’erogazione di specifici servizi ...	16
6.14 Documentazione di organismi aventi sede presso l’Agenzia ma afferenti ad altri Enti	16
6.15 Documentazione gestionale interna	16

6.16 Assistenza Protocollo	17
7. GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI RILEVANTI TELEMATICHE (INTERNE ED ESTERNE)	17
7.1 Comunicazioni interne all'Agenzia	17
7.2 Comunicazioni dell'Agenzia verso i privati (persone fisiche e giuridiche).....	17
7.3 Comunicazioni tra l'Agenzia ed altre Pubbliche Amministrazioni (e gestori di pubblici servizi)	18
7.4 Istanze e dichiarazioni trasmesse da cittadini o altri soggetti privati	18
7.5 Regole per la ricezione e la gestione dei messaggi di Posta Elettronica Certificata.....	19
8. ASSEGNAZIONE E CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI.....	20
8.1 Assegnazione	20
8.2 Modifica delle assegnazioni	20
8.3 Consegna dei documenti cartacei	20
8.4 Consegna dei documenti informatici.....	20
8.5 Classificazione dei documenti	20
9. FASCICOLAZIONE DEI DOCUMENTI.....	20
9.1 Formazione ed identificazione dei fascicoli.....	20
9.2 Processo di formazione dei fascicoli.....	21
9.3 Modifica delle assegnazioni dei fascicoli	21
9.4 Tenuta dei fascicoli cartacei ed elettronici dell'Archivio corrente.....	21
9.5 Scambio di documenti o di fascicoli fra le articolazioni organizzative dell'Agenzia.....	21
10. SPEDIZIONE DEI DOCUMENTI DESTINATI ALL'ESTERNO	21
10.1 Spedizione dei documenti cartacei.....	21
10.2 Spedizione dei documenti informatici	22
11. SCANSIONE DEI DOCUMENTI CARTACEI.....	22
11.1 Documenti soggetti a scansione.....	22
11.2 Processo di scansione	23
12. CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI CARTACEI	23
12.1 Struttura dell'archivio.....	23
12.2 Responsabilità della conservazione dei documenti	24
12.3 Piano di Conservazione dei documenti.....	24
12.4 Memorizzazione dei documenti informatici e delle rappresentazioni digitali dei documenti cartacei	24
12.5 Conservazione dei documenti informatici	25
12.6 Trasferimento delle unità archivistiche analogiche nell'Archivio di deposito.....	25
12.7 Manuale della documentazione Sanitaria e Sociosanitaria/Conservazione	25
13. ACCESSO	25
13.1 Accessibilità al sistema di gestione documentale e livelli di riservatezza	25
13.2 Accesso esterno.....	25
13.3 Accesso, fruibilità e condivisione di dati con altre pubbliche amministrazioni	26
14. DISPOSIZIONI FINALI.....	26
14.1 Approvazione, integrazioni, modifiche ed aggiornamenti del Manuale.....	26
14.2 Pubblicazione del Manuale.....	26

Allegati

Allegato 1 Glossario

Allegato 2 Normativa di riferimento

Allegato 3 Manuale di conservazione

Allegato 4 Documenti esclusi dalla protocollazione e registrazioni particolari

1. DISPOSIZIONI GENERALI

1.1 Ambito di applicazione

Il presente Manuale di gestione dei documenti è adottato ai sensi delle Linee Guida AGID, entrate in vigore il 01.01.2022, le quali prevedono che il Responsabile della gestione documentale, per quanto attiene a tutte le amministrazioni di cui all'articolo 2, comma 2, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, CAD, adotti un manuale di gestione.

Il Manuale descrive il sistema di ricezione, formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione, trattamento e conservazione dei documenti, oltre che la gestione dei flussi documentali e dei procedimenti dell'Agenzia di Tutela della Salute di Pavia (d'ora in poi, Agenzia). Fornisce inoltre le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi.

I Dirigenti dell'Agenzia, ferme restando le responsabilità amministrative penali, civili e contabili previste dalle norme vigenti, rispondono dell'osservanza e dell'attuazione delle disposizioni del CAD e del presente Manuale, anche al fine della misurazione e valutazione della performance organizzativa ed individuale (art. 12, comma 1-ter del CAD).

Questo manuale di gestione, infine, costituisce una guida interna per l'operatore di protocollo, per i responsabili dei procedimenti amministrativi, ma anche un vademecum esterno per i cittadini e per le imprese. Ai primi, per porre in essere le corrette operazioni di gestione documentale, all'esterno per comprendere e per collaborare nella gestione documentale stessa (ad es., utilizzando formati idonei per la formazione delle istanze, ecc.).

1.2 Definizioni dei termini

Per quanto riguarda la definizione dei termini, che costituisce la corretta interpretazione del dettato del presente Manuale, si rimanda, per quanto non specificato di seguito, al Glossario allegato (Allegato n. 1).

1.3 Riferimenti normativi

L'Agenzia si attiene alla normativa vigente in materia di gestione dei documenti; la principale normativa di riferimento è comunque indicata nell'Allegato n. 2.

2. ARTICOLAZIONE E ORGANIZZAZIONE DELLE STRUTTURE

2.1 Area Organizzativa Omogenea

Ai fini della gestione dei documenti, l'Agenzia viene considerata come un'unica Area Organizzativa Omogenea composta dall'insieme di tutte le articolazioni organizzative, come risultanti dal POAS (Piano Organizzativo Strategico Aziendale) vigente nel tempo e pubblicato sul sito web dell'Agenzia. A tale Area viene assegnato su Indice PA il codice identificativo "atspv", in forma estesa "Agenzia di Tutela della Salute di Pavia".

2.2 Responsabilità della gestione dei flussi documentali e degli archivi

L'Agenzia, nella figura del suo Legale Rappresentante e dei Dirigenti Responsabili delle singole articolazioni organizzative, è pienamente responsabile della gestione dei documenti, dalla fase della loro formazione a quella della loro conservazione e dell'accesso agli archivi correnti; in caso di esternalizzazione dell'attività di conservazione, l'Agenzia disciplina, con appositi accordi, le responsabilità e gli obblighi gravanti in capo al soggetto affidatario.

Ogni azione amministrativa comporta la produzione, la tenuta e la conservazione di documentazione archivistica: il Dirigente preposto ad ogni articolazione organizzativa è pertanto responsabile della gestione documentaria in conformità alle disposizioni del presente Manuale.

Forme e modalità di conservazione sono disciplinate nel Manuale di Conservazione All. n. 3 al presente documento.

Ai sensi dell'art. 13 del CAD, l'Agenzia adotta, nell'ambito delle risorse finanziarie disponibili, idonee iniziative di formazione a favore dei Dirigenti e del personale più direttamente coinvolto, allo scopo di favorire la conoscenza e l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, nonché l'affinamento delle competenze informatiche e l'aggiornamento tecnico giuridico in materia di gestione documentale.

L'Agenzia, per garantire l'attuazione delle linee strategiche per la riorganizzazione e la digitalizzazione della pubblica amministrazione, ai sensi dell'art 17 del CAD, nomina il Responsabile per la Transizione Digitale (RTD) con provvedimento del Direttore Generale. Il RTD deve essere dotato di adeguate competenze tecnologiche, di informatica giuridica e manageriali e risponde, con riferimento ai compiti relativi alla transizione, alla modalità digitale direttamente al Direttore Generale. La nomina al tempo vigente è conservata all'interno del sistema di gestione documentale, in un fascicolo digitale dedicato.

2.3 Articolazione dell'Agenzia

Ai sensi e nei termini di cui al D.lgs. n. 502/1992 e smi e al Piano Organizzativo Aziendale Strategico (POAS), l'Agenzia si articola in:

- Organi;
- Dipartimenti;
- Strutture Complesse (SC);
- Strutture Semplici Dipartimentali (SSD);
- Strutture Semplici (SS);
- Articolazioni funzionali in staff alla Direzione Generale;
- Organismi.

2.4 Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi

Nell'ambito dell'Area Organizzativa Omogenea, ai sensi dell'art. 61, comma 1, del D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445, è nominato, con provvedimento del Direttore Generale, il Responsabile della tenuta del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi, individuato in un dirigente o funzionario assegnato alla struttura competente in materia di Affari Generali secondo il POAS nel tempo vigente. La responsabilità della conservazione sostitutiva è attribuita invece, con provvedimento del Direttore Generale, ad un dirigente o funzionario assegnato alla struttura competente in materia di sistemi informativi, sempre, secondo il POAS vigente.

Le suddette nomine, al tempo vigenti, sono conservate all'interno del sistema di gestione documentale, in un fascicolo digitale dedicato.

Il Responsabile del protocollo informatico, nonché della gestione digitale dei flussi documentali e degli archivi, in conformità a quanto stabilito dall'art. 44 del CAD ha competenza sulla gestione dell'intera documentazione, ovunque trattata, distribuita o conservata dall'Agenzia, ai fini della sua corretta registrazione, classificazione, conservazione, selezione, ordinamento e scarto; al tal fine il predetto soggetto opera d'intesa ed in collaborazione con il Responsabile della conservazione sostitutiva.

Ai Responsabili sopra citati, sono affidati i compiti di cui all'art. 61 comma 3 del DPR 445/2000 e Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici.

2.5 Unicità del protocollo informatico

Nell'ambito dell'Area Organizzativa Omogenea, la numerazione delle registrazioni di protocollo è unica e progressiva, senza distinzione fra i tre i tipi di documenti ("In arrivo", "In partenza" e "Interni").

Essa si chiude al 31 dicembre di ciascun anno solare e ricomincia all'inizio dell'anno successivo.

Ciascun documento deve essere identificato mediante l'assegnazione di un unico numero di protocollo e non è consentita l'attribuzione del medesimo numero ad altri documenti, per quanto strettamente correlati tra loro.

Il numero di protocollo è costituito da 7 cifre numeriche.

2.6 Modello operativo adottato per la gestione dei documenti

Per la gestione dei documenti è adottato un modello di protocollo centralizzato, che gestisce la protocollazione in entrata, con modello operativo di tipo decentrato che prevede la partecipazione di più unità di protocollazione e uffici utente, abilitati a svolgere soltanto le operazioni di propria competenza (protocollazione in uscita od emissione protocollo interno), in conformità a quanto

previsto dalle richiamate Linee guida Agid. Ad ogni utente è associato un profilo utente che ne identifica la struttura di appartenenza, il nominativo e il livello di accesso cui è abilitato. Per la gestione del protocollo informatico è adottato un sw dedicato.

3. FORMAZIONE DEI DOCUMENTI

3.1 Contenuti minimi dei documenti

Il contenuto minimo di ciascun documento deve comunque garantire la presenza delle seguenti informazioni:

- denominazione e logo dell'Agenzia (per quanto riguarda i documenti su supporto cartaceo si utilizza il formato predisposto dall'Agenzia);
- indicazione dell'articolazione organizzativa dell'Agenzia che ha prodotto il documento;
- indirizzo e recapiti completi (via, numero civico, codice avviamento postale, città, indirizzo di posta elettronica certificata dell'Agenzia);
- data: giorno, mese, anno;
- destinatario;
- oggetto del documento, sufficientemente esaustivo del contenuto (ogni documento deve essere identificato da un oggetto univoco);
- classificazione (titolo, classe, sottoclasse e fascicolo se presente);
- allegati, se presenti;
- numero di protocollo;
- testo;
- indicazione del Responsabile del procedimento (Legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss. mm. e ii.);
- indicazione del funzionario istruttore, laddove non coincidente con il Responsabile del procedimento;
- sottoscrizione autografa, intesa quale segno grafico idoneo a correlare un documento alla persona che lo ha apposto, ed avente tre funzioni: indicativa (nome e cognome), dichiarativa (manifestazione di volontà o dichiarazione di scienza) e probatoria (principio di provenienza); oppure firma digitale del Dirigente Responsabile (o del soggetto delegato);

3.2 Formato dei documenti informatici

I documenti informatici prodotti dall'Agenzia - quali rappresentazioni informatiche di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti ai sensi dell'art. 1, lett. p) del CAD, indipendentemente dal *software* utilizzato, prima della loro sottoscrizione con firma digitale, sono convertiti, automaticamente dal sistema di protocollo o manualmente dall'utente protocollatore, nel formato PDF per garantire la massima interoperabilità tra i sistemi nonché un corretto versamento nel sistema di conservazione (allegato 2 delle "Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, paragrafo 2.1.1):

Il documento informatico deve essere identificato in modo univoco e persistente. Nel caso dei documenti prodotti dalla Pubblica amministrazione, l'identificazione dei documenti oggetto di registrazione di protocollo è rappresentata dalla segnatura di protocollo univocamente associata al documento.

Il documento informatico è immodificabile se la sua memorizzazione su supporto informatico in formato digitale non può essere alterata nel suo accesso, gestione e conservazione. L'immodificabilità e l'integrità sono garantite secondo le indicazioni riportate al paragrafo 2.11, Capitolo 2, Linee guida Agid maggio 2021.

L'Agenzia, per la formazione di documenti informatici, delle copie e degli estratti informatici adotta i formati indicati nel Manuale di conservazione.

3.3 Sottoscrizione dei documenti informatici

La sottoscrizione dei documenti informatici è ottenuta con un processo di firma digitale conforme alle disposizioni di legge.

Per quanto concerne la firma digitale, l'Agenzia si avvale dei servizi di certificazione offerti da soggetto certificatore in possesso dei requisiti di cui all'art. 24 del CAD. Le credenziali e i dispositivi di firma sono assegnati personalmente a ciascun dipendente che ne deve garantire custodia e

utilizzo secondo quanto previsto dal Regolamento interno dell’Agenzia per l’utilizzo degli strumenti elettronici e in tema di misure minime di sicurezza.

3.4 Validità ed efficacia probatoria del documento informatico

Ai sensi dell’art. 20, comma 1-bis del CAD, *“il documento informatico soddisfa il requisito della forma scritta e ha l’efficacia prevista dall’articolo 2702 del Codice civile quando vi è apposta una firma digitale, altro tipo di firma elettronica qualificata o una firma elettronica avanzata o, comunque, è formato, previa identificazione informatica del suo autore, attraverso un processo avente i requisiti fissati dall’AgID ai sensi dell’articolo 71 con modalità tali da garantire la sicurezza, integrità e immodificabilità del documento e, in maniera manifesta e inequivoca, la sua riconducibilità all’autore. In tutti gli altri casi, l’idoneità del documento informatico a soddisfare il requisito della forma scritta e il suo valore probatorio sono liberamente valutabili in giudizio, in relazione alle caratteristiche di sicurezza, integrità e immodificabilità. La data e l’ora di formazione del documento informatico sono opponibili ai terzi se apposte in conformità alle Linee guida”*.

L’utilizzo del dispositivo di digitale si presume riconducibile, salvo prova contraria, al titolare della firma stessa (art. 20 comma 1-ter del CAD).

3.5 Documenti cartacei: originali, minute e copie

Per ogni documento cartaceo destinato ad essere spedito in originale vengono scritti tanti esemplari quanti sono i destinatari.

L’originale rappresenta la redazione definitiva, perfetta e autentica negli elementi sostanziali e formali, di cui al Paragrafo 3.1.

L’originale del documento è unico, salvo i casi dove è previsto un originale multiplo (contratti, convenzioni, ecc.).

Qualora si renda necessario, si possono produrre copie di un medesimo documento. Su ciascuna copia va apposta la dicitura “copia” a cura della struttura.

Le copie trasmesse per ragioni amministrative ad altre strutture organizzative sono conservate per tutto il tempo necessario allo svolgimento del procedimento cui il documento si riferisce e quindi eliminate secondo le norme previste dal massimario di scarto.

Per quanto riguarda il regime giuridico delle copie informatiche di documento analogico/cartaceo si rimanda agli articoli 22 e 23-ter del CAD.

Alla luce dei suddetti articoli, l’attestazione di conformità all’originale cartaceo potrà effettuarsi con le seguenti modalità:

- Copie per immagine su supporto informatico di documenti analogici mediante apposizione sulla copia per immagine su supporto informatico di una firma digitale;
- Copie informatiche di documenti analogici mediante trascrizione del contenuto del documento cartaceo originale su un file recante in calce l’attestazione di conformità e successiva firma digitale da parte del Responsabile del Procedimento o del funzionario che effettua l’operazione.

In assenza delle predette attestazioni di conformità, si applica il regime probatorio generale di cui all’art. 2719 c.c. (secondo il quale le copie hanno medesima efficacia degli originali, salvo espresso disconoscimento).

3.6 Documenti informatici: originali, duplicati, copie – Contrassegno elettronico (“Glifo”)

Gli atti formati con strumenti informatici, i dati e i documenti informatici, comunque detenuti dall’Agenzia, costituiscono informazione primaria ed originale da cui è possibile effettuare, su diversi tipi di supporto, duplicati, copie ed estratti, nei termini e per gli usi consentiti dalla legge.

Le diverse tipologie di copie, sia analogiche/cartacee sia informatiche, di documenti informatici, nonché i duplicati informatici, sono elencati nelle definizioni del CAD (Art. 1) e richiamate nel Glossario al presente Manuale (Allegato n. 1).

Le stesse, così come gli estratti, hanno la stessa efficacia probatoria dell’originale da cui sono tratte, quando la loro conformità all’originale non è espressamente disconosciuta o qualora risulti attestata nelle forme di cui agli artt. 23 e 23-bis del CAD.

3.7 Tutela della riservatezza

I documenti, le banche dati, il protocollo e gli altri registri, sono prodotti in modo da tutelare la riservatezza dei dati personali, dei dati particolari e dei dati relativi a condanne e a reati, ai sensi della normativa vigente (D.Lgs. n.196/2003 e smi e del Regolamento Europeo sulla protezione dei dati n. 679/2016 - GDPR).

In adeguamento alle disposizioni normative sopra richiamate è stato altresì definito il "Modello organizzativo privacy dell'Agenzia di Tutela della Salute di Pavia", attraverso l'individuazione dei soggetti e dei relativi compiti e responsabilità in materia (Decreto N.21/DGi del 16/01/2025).

4. RICEZIONE DEI DOCUMENTI

4.1 Ricezione dei documenti su supporto cartaceo

I documenti su supporto cartaceo possono pervenire all'Area Organizzativa Omogenea, presso la sede dell'Agenzia attraverso una delle seguenti modalità:

- a) posta (ordinaria, raccomandata, celere, corriere espresso, atto giudiziario, ecc.);
- b) fax;
- c) consegna diretta *brevi manu*.

Ad eccezione dei casi particolari, la corrispondenza recapitata presso la Sede dell'Agenzia - indirizzata genericamente alla "ATS di Pavia" oppure a specifiche articolazioni organizzative dell'Agenzia o ai singoli dipendenti - viene aperta dagli operatori assegnati all'Ufficio protocollo, suddivisa per le diverse tipologie. I documenti pervenuti via fax sono soggetti alle stesse regole di registrazione degli altri documenti cartacei.

I documenti pervengono normalmente in busta chiusa all'Ufficio Protocollo, per la registrazione ed il seguito di competenza.

I meri avvisi di avvenuto recapito di un telegramma vengono semplicemente timbrati col timbro di arrivo e smistati ai destinatari.

La corrispondenza indirizzata ai Direttori che riporta la dicitura "riservata" o "personale" o simili viene trattata secondo quanto previsto al successivo Paragrafo 6.3.

Gli inviti, le note augurali e le informazioni pubblicitarie, ove esternamente riconoscibili dal plico, sono mantenuti nella loro busta. I documenti consegnati dagli utenti all'Ufficio Protocollo della Sede vengono sempre protocollati dal medesimo Ufficio e successivamente inoltrati alle articolazioni organizzative competenti.

I documenti consegnati direttamente alle sedi decentrate (Uffici utenti), se sono soggetti a registrazione di protocollo, sono fatti pervenire, a cura dell'operatore che li riceve, all'Ufficio Protocollo ai fini della protocollazione.

4.2 Ricezione dei documenti informatici

I documenti informatici possono pervenire all'Area Organizzativa Omogenea, presso la sede dell'Agenzia, attraverso spedizione via posta elettronica ordinaria o certificata.

Le caselle di posta elettronica certificata sono:

protocollo@pec.ats-pavia.it (indirizzo digitale dell'Ente)

risorse_umane@pec.ats-pavia.it

I documenti informatici eventualmente pervenuti ad unità organizzative non abilitate alla protocollazione devono essere inoltrati, se del caso, all'Ufficio Protocollo.

La casella PEC è abilitata non solo a ricevere messaggi provenienti da altre caselle PEC ma altresì provenienti da caselle di posta elettronica ordinaria (PEO). L'applicativo di protocollo e gestione documentale utilizzato dall'Agenzia è integrato alla PEC in modo da effettuare anche la ricezione/spedizione dei messaggi di PEC in regime di interoperabilità, nonché provvedere al netto di malfunzionamenti e guasti:

- alla loro registrazione, con contestuale classificazione e fascicolazione, dei messaggi o dei documenti principali ad essi allegati (con parziale intervento dell'operatore nella compilazione di alcuni campi);
- alla classificazione e fascicolazione di tutti gli oggetti legati al messaggio di PEC, quali le ricevute, gli avvisi di anomalia, ecc.;

- alla conservazione di tutti i documenti digitali purché siano negli idonei formati indicati nel Manuale della conservazione;
- alla trasmissione di messaggi di PEC in partenza.

4.3 Ricevute attestanti la ricezione dei documenti

L'art. 18-bis della L. 241/90 e smi prevede, fra l'altro, che l'ufficio Protocollo che riceve un'istanza, segnalazione, comunicazione, rilasci immediatamente una ricevuta attestante l'avvenuta ricezione del documento e provveda tempestivamente alla sua protocollazione.

Tale ricevuta di avvenuta consegna è generata in automatico dal sistema contestualmente all'avvenuta ricezione del messaggio, nel caso di trasmissione a mezzo Posta Elettronica Certificata, oppure è consegnata manualmente all'utente da parte dell'addetto incaricato dell'ufficio ricevente, nel caso di documento presentato di persona su supporto cartaceo. Per la corrispondenza consegnata da vettori postali, viene timbrata la bolletta di consegna con timbro datario e firma dell'addetto ricevente.

4.4 Conservazione delle buste o altri contenitori di documentazione

Le buste dei documenti pervenuti si allegano ai documenti stessi e si inoltrano sempre agli uffici destinatari per la corretta conservazione all'interno del fascicolo. Le buste sono conservate per il periodo previsto dal massimario di scarto per i documenti ai quali sono collegate secondo il Titolario e Massimario del Sistema Sanitario e Sociosanitario di Regione Lombardia vigente.

4.5 Orari di apertura per il ricevimento della documentazione cartacea

L'Ufficio Protocollo dell'Agenzia, ubicato presso la sede legale dell'Ente, in Via Indipendenza n. 3, Pavia, è aperto, per l'utenza esterna, dal lunedì al giovedì secondo il seguente orario: 8.30 -12.00 e 14.00 -16.00; il venerdì secondo l'orario 8.30 – 12.00.

Le articolazioni organizzative dell'Agenzia di norma si uniformano a tali orari, sia per le richieste di registrazione di documenti, sia per la comunicazione ai cittadini/utenti dell'orario di ricezione di buste, domande di concorso o altra documentazione.

5. REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI

5.1 Documenti ricevuti, spediti, interni

In relazione alle modalità di produzione, ricezione o acquisizione al patrimonio documentale dell'Agenzia, i documenti si distinguono in:

- a) documenti ricevuti ("Arrivo");
- b) documenti spediti ("Partenza");
- c) documenti interni, informali e formali ("Interni").

- *Documenti ricevuti (In arrivo)*

I documenti ricevuti sono tutti i documenti ricevuti dall'ATS nell'espletamento della propria attività, provenienti da soggetti (persone fisiche o persone giuridiche, pubbliche e private) esterni all'Agenzia. Sono da considerarsi soggetti esterni anche i dipendenti dell'ATS, qualora inoltrino documentazione di carattere personale o comunque non direttamente connessa all'espletamento delle loro funzioni.

- *Documenti spediti (In partenza)*

I documenti spediti sono tutti i documenti prodotti dall'ATS nell'espletamento della propria attività e destinati, per competenza, a soggetti esterni (persone fisiche o giuridiche) all'Agenzia.

- *Documenti interni*

I documenti interni sono prodotti, mantenuti e destinati, per competenza, alle altre articolazioni organizzative interne all'Agenzia.

I documenti interni si distinguono in:

- a) informali: di norma sono documenti di lavoro di natura non ufficiale, temporanea e/o interlocutoria, a preminente carattere informativo/operativo/preparatorio (ad es.: scambio di prime bozze di documenti senza annotazioni significative, convocazioni di incontri interni ad un'articolazione organizzativa o comunque non caratterizzati da particolare ufficialità, memorie informali, brevi appunti, indicazioni operative del Dirigente dell'articolazione organizzativa, ecc...).

b) formali: sono quei documenti aventi rilevanza giuridico-probatoria, di norma redatti dal personale nell'esercizio delle proprie funzioni ed al fine di documentare fatti inerenti all'attività svolta ed alla regolarità dell'azione dell'Agenzia o qualsiasi altro documento dal quale possano nascere diritti, doveri, o legittime aspettative di terzi. Si tratta, inoltre, di documenti contenenti indirizzi, interpretazioni, comunicazioni ufficiali in ordine ad atti e/o attività dell'Agenzia.

Di norma tutta la corrispondenza interna all'Agenzia, avente carattere formale, deve essere notificata e smistata unicamente per via telematica utilizzando l'applicativo di gestione documentale, riservando ogni altra forma di trasmissione a casi eccezionali e straordinari.

5.2 Documenti soggetti a registrazione di protocollo

Tutti i documenti prodotti e ricevuti dall'Agenzia, sia analogici che informatici, sono registrati al protocollo, ad eccezione di quelli indicati successivamente (Paragrafo 5.3 e Sezione 6).

Salvo quanto previsto nella successiva Sezione 6, sono eliminati tutti i sistemi di registrazione dei documenti alternativi al protocollo informatico.

5.3 Documenti non soggetti a registrazione obbligatoria di protocollo

Ai sensi dell'articolo 53, comma 5, del DPR 445/2000, sono esclusi dalla registrazione di protocollo:

- gazzette ufficiali, bollettini ufficiali, notiziari della pubblica amministrazione;
- materiale statistico;
- documenti interni informali come definiti al pf. precedente;
- giornali, riviste, materiale pubblicitario, stampe varie, plichi di libri, *depliant*;
- biglietti augurali, inviti a manifestazioni e documenti di occasione vari che non attivino procedimenti amministrativi.

Al di fuori delle suddette tipologie documentali, il Responsabile del procedimento si assume la responsabilità di eventuali ulteriori esclusioni dalla registrazione.

5.4 Registrazione di protocollo dei documenti

La registrazione di protocollo di un documento è eseguita dopo averne verificato l'autenticità, la provenienza e l'integrità; con particolare riguardo ai documenti prodotti dall'Agenzia, non è consentita la registrazione di protocollo in assenza del documento a cui la registrazione si riferisce, né in presenza di documenti il cui mittente/redattore non sia identificato o identificabile.

Spetta al Responsabile del Procedimento il compito di valutare la sussistenza dei suddetti requisiti, provvedendo, se del caso, all'eventuale regolarizzazione del documento per consentirne la protocollazione.

La registrazione dei documenti ricevuti, spediti e interni è effettuata in un'unica operazione, utilizzando le apposite funzioni previste dal sistema di protocollo ("Arrivo", "Partenza", "Interno").

I requisiti necessari di ciascuna registrazione di protocollo sono:

- a) numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
 - b) data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
 - c) mittente o destinatario dei documenti ricevuti o spediti;
 - d) oggetto del documento;
 - e) data e numero di protocollo dei documenti ricevuti, se disponibili;
 - f) impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica, registrato in forma non modificabile;
 - g) identificativo di chi ha protocollato il documento e articolazione organizzativa di appartenenza;
 - h) classificazione;
 - i) assegnazione;
 - j) data di arrivo, registrata in forma non modificabile;
 - k) allegati;
 - l) mezzo di ricezione/spedizione (lettera ordinaria, prioritaria, raccomandata, fax, ecc.);
- inoltre possono essere aggiunti:
- m) tipo documento;

- n) elementi identificativi del procedimento amministrativo, se necessario;
- o) eventuali altre informazioni connesse al documento.

Una volta effettuata l'operazione di protocollazione il sistema genera automaticamente un numero progressivo, che rappresenta il numero di protocollo attribuito al documento.

Il numero progressivo di protocollo è un numero ordinale costituito al massimo da sette cifre numeriche.

L'insieme delle registrazioni effettuate costituisce il *Registro di protocollo*.

Il Registro di protocollo si configura come *atto pubblico di fede privilegiata*; da ciò deriva che il dipendente dell'Agenzia che opera nel sistema di protocollazione assume la qualità di pubblico ufficiale; chiunque intenda contestare la veridicità di una o più registrazioni contenute nel protocollo dell'Agenzia è tenuto a proporre querela di falso in base all'art. 221 del codice di procedura civile.

5.5 Segnatura di protocollo

La segnatura di protocollo è l'apposizione (sull'originale del documento cartaceo, mediante timbro/etichetta) o l'associazione (al documento informatico), in forma permanente e non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso.

Essa consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile.

Le informazioni contenute nella segnatura sono le seguenti:

- a) numero di protocollo;
- b) anno solare di riferimento del registro di protocollo;
- c) data di protocollo.

L'amministrazione che riceve il documento informatico può utilizzare tali informazioni per automatizzare le operazioni di registrazione di protocollo del documento ricevuto.

Qualora la segnatura di protocollo riguardi documentazione la cui presentazione è soggetta a termini di scadenza (domande di concorso, bandi/avvisi pubblici, selezioni, appalti ecc.), sul documento cartaceo consegnato *brevi manu* oltre il limite orario stabilito, in aggiunta alla segnatura viene specificato l'orario di consegna: la specifica oraria viene pertanto a contrassegnare soltanto la documentazione pervenuta oltre la prevista scadenza.

5.6 Annullamento e modifica delle registrazioni di protocollo

Le registrazioni di protocollo possono essere annullate, eccezionalmente e previa autorizzazione del Responsabile della gestione a seguito di motivata richiesta scritta o per iniziativa dello stesso Responsabile.

L'operazione di annullamento è eseguita con le modalità di cui all'art. 54 del DPR 445/2000.

La richiesta di annullamento di un protocollo avviene attraverso l'utilizzo del programma di gestione documentale, per il tramite di una funzione informatica che permette a tutti gli operatori dell'agenzia di richiederlo con specifica della motivazione; successivamente, solo il Responsabile della Gestione Documentale o eventuali suoi delegati sono autorizzati ad annullare i numeri di protocollo.

I protocolli annullati vengono tracciati attraverso l'emanazione di un provvedimento cumulativo di annullamento, firmato digitalmente dal Responsabile della Gestione Documentale, nel quale sono riportati gli estremi di tutti i protocolli annullati.

A tale adempimento si ottempera, di norma, semestralmente.

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

Non è possibile annullare un protocollo nel caso un documento sia già stato inviato all'esterno dell'ente (anche nel caso di mancata accettazione da parte del sistema di posta).

Il sistema di protocollo e gestione documentale permette a qualunque utente abilitato la modifica dei dati di protocollazione inseriti (oggetto, titolare, mittente/destinatario) entro un tempo configurabile (attualmente 4 giorni) dalla data di protocollazione, ad eccezione dei dati registrati dal sistema in forma immutabile (numero di protocollo, data di protocollo e data di arrivo del documento). La modifica va operata unicamente, nelle ipotesi di errore materiale compiuto nell'immissione dei dati.

Ogni operazione compiuta su ciascuna scheda di protocollo (dalla semplice visualizzazione, fino alla assegnazione ed alle eventuali modifiche, all'annullamento) viene puntualmente registrata

nella “storia” del protocollo. Tali registrazioni restano indissolubilmente legate alla scheda di protocollo e non possono essere cancellate, conservando permanentemente in memoria i motivi, la data, l’ora e l’autore degli interventi.

5.6.1 Rigetto

Per rigetto si intende la segnalazione di una articolazione della Agenzia all’Ufficio Protocollo della erronea assegnazione di competenza su un determinato documento ricevuto in smistamento. La modifica di uno smistamento dei documenti ricevuti dall’Amministrazione può essere richiesta dalle articolazioni, per il tramite della funzione informatica “Smistamento rifiutato”, che deve essere motivata; oppure con contatto telefonico, esplicitando la motivazione che può riguardare il rifiuto, la modifica dell’ufficio primo destinatario, l’invio di copia per conoscenza ad altri uffici. Tali modifiche vengono effettuate esclusivamente dall’Ufficio Protocollo con registrazione permanente del flusso di lavorazione ed immediato inoltro all’ufficio competente.

Nel caso di documento originale analogico, si può procedere alla nuova assegnazione ad altra articolazione della Agenzia solo dopo aver ricevuto nuovamente l’originale rigettato, che deve essere restituito all’Ufficio Protocollo, per il tramite degli addetti alla consegna della posta interna, indicando – ove possibile – l’ufficio idoneo alla trattazione. L’Ufficio Protocollo, previa verifica dell’organigramma dell’ente, provvede alla correzione dei metadati nel sistema informatico e all’inoltro. In caso di conflitto di competenza tra uffici, è il Direttore Generale, che determina lo smistamento definitivo. Nessun documento, analogico e/o informatico, deve rimanere in carico all’Ufficio Protocollo, soprattutto se pervenuto con PEC.

5.7 Differimento dei termini di registrazione

Le registrazioni di protocollo dei documenti ricevuti sono effettuate in giornata da parte delle unità di protocollazione abilitate e comunque non oltre due giorni lavorativi dal ricevimento, nel caso di oggettive impossibilità.

Eccezionalmente, il Responsabile della gestione documentale può autorizzare la registrazione in tempi successivi, fissando comunque un limite di tempo entro il quale i documenti devono essere protocollati e, in caso di scadenze predeterminate, conferendo valore, attraverso una dichiarazione, al timbro datario apposto sui documenti di cui si è differita la registrazione.

5.8 Registro giornaliero

Il registro giornaliero viene creato giornalmente in automatico dal sistema di protocollo e sempre in automatico viene inviato giornalmente al sistema di archiviazione digitale.

5.9 Registro di emergenza

Nel caso di inconvenienti tecnici che dovessero verificarsi sui collegamenti telematici o comunque sul funzionamento del sistema di protocollo, il Responsabile della gestione documentale, autorizza lo svolgimento delle operazioni di protocollo su un registro di emergenza, provvedendo ad impartire le relative disposizioni; il registro d’emergenza ha propria numerazione ed i documenti iscritti ne mantengono traccia anche quando vengono nuovamente registrati sul protocollo generale.

In particolare la gestione delle emergenze tecniche riguardanti il sistema informatico di protocollazione dell’ATS di Pavia prevede le seguenti casistiche e le relative azioni da mettere in atto per garantire la continuità dell’attività.

1) Indisponibilità del sistema specifico di protocollo

Il presente scenario prevede l’indisponibilità del sistema di protocollo informatico e pertanto non sarà possibile effettuare la protocollazione delle pec indirizzate all’ATS di Pavia, se non dopo il ripristino del sistema stesso.

In questo scenario sono possibili le comunicazioni con l’esterno poiché la pec e la peo funzionano correttamente.

Si prevede, in questa eventualità, la seguente azione:

- Attivazione da parte dell’Ufficio Protocollo del Registro di emergenza dell’applicativo informatico; si tratta di un’apposita applicazione in cui vengono raccolte le informazioni da

inviare al sistema al termine del periodo di emergenza. L'utente abilitato ha quindi a disposizione sul proprio PC un file dedicato, lanciando il quale verrà aperta l'applicazione che lavora in locale e che permette di registrare manualmente i protocolli desunti dalle pec in arrivo nella casella dell'Agenzia. Successivamente è necessario caricare i dati così generati nel sistema informatico, dopo la chiusura dell'emergenza.

2) Indisponibilità sistemi server/data center

Il presente scenario prevede l'indisponibilità della rete locale a causa del mancato funzionamento dei server e comporta, altresì, l'impossibilità di utilizzare i telefoni fissi.

In questo scenario è possibile accedere alla pec istituzionale e alle caselle mail aziendali dal pc fisso/portatile utilizzando uno smartphone come hotspot o direttamente tramite smartphone.

Si prevede, in questa eventualità, la seguente azione:

- Attivazione da parte dell'Ufficio Protocollo del Registro di emergenza dell'applicativo informatico; si tratta di un'apposita applicazione in cui vengono raccolte le informazioni da inviare al sistema al termine del periodo di emergenza. L'utente abilitato ha quindi a disposizione sul proprio PC un file apposito, lanciando il quale verrà aperta l'applicazione che lavora in locale e che permette di registrare manualmente i protocolli desunti dalle pec in arrivo nella casella dell'Agenzia. Successivamente è necessario caricare i dati così generati nel sistema informatico di protocollo, dopo la chiusura dell'emergenza.

Conseguentemente si prevede l'attivazione, da parte della Segreteria della Direzione Generale dell'Agenzia, di una chiamata, effettuata tramite smartphone aziendale, alla Direzione Welfare di Regione Lombardia, riferendo dell'impossibilità dell'Agenzia di ricevere comunicazioni sia via peo che via pec fintanto che la rete internet della sede non venga ripristinata.

3) Indisponibilità sistemi in cloud

Il presente scenario prevede l'indisponibilità degli applicativi installati nei servizi vari servizi; in questa evenienza è necessario prevedere molteplici casi, riportati nella tabella in calce, poiché potrebbero funzionare alcuni applicativi e non altri.

SISTEMA INFORMATICO DI PROTOCOLLO	PEC	PEO/MAIL AZIENDALE
A) SI	SI	SI
B) SI	SI	NO
C) SI	NO	SI
D) SI	NO	NO
E) NO	SI	SI
F) NO	SI	NO
G) NO	NO	SI
H) NO	NO	NO

Nel caso A) e B) non ci sono problemi di protocollazione per l'Ente; nel solo caso B) risulteranno non utilizzabili le caselle di posta elettronica aziendali compresa la casella di protocollazione interna e, pertanto, in caso di necessità, sarà necessario provvedere a stampare la documentazione e portarla fisicamente all'ufficio protocollo che ne effettuerà la protocollazione in entrata.

Nel caso C) è necessario avvisare la Direzione Welfare di Regione Lombardia che non è possibile ricevere, né protocollare, le comunicazioni urgenti, poiché non funzionante la casella pec; tuttavia si può chiedere che vengano inviate alla casella peo della Direzione Generale dell'Agenzia affinché possa provvedere ad ottemperare alle eventuali scadenze nonché alla protocollazione delle stesse.

Nel caso D) è possibile la protocollazione dei soli documenti cartacei ed è necessario avvisare telefonicamente la Direzione Welfare di Regione Lombardia, per il tramite della Segreteria della Direzione Generale dell'Agenzia, dell'impossibilità di ricevere e inviare comunicazioni sia via peo che via pec fintanto che almeno uno dei cloud venga ripristinato.

Nel caso E) si ricade nello scenario 1), come esplicito sopra.

Nel caso F) si ricade nello scenario 1), come esplicitato sopra.

Nel caso G) è necessario avvisare la Direzione Welfare di Regione Lombardia che non è possibile ricevere, né protocollare, le comunicazioni urgenti poiché non funzionante la casella pec; tuttavia si può chiedere che vengano inviate alla casella peo della Direzione Generale dell'Agenzia affinché possa provvedere ad ottemperare alle eventuali scadenze, nonché alla protocollazione delle stesse per il tramite del Registro di Emergenza come esplicitato nello scenario 1.

Nel caso H) è necessario avvisare telefonicamente la Direzione Welfare di Regione Lombardia, per il tramite della Segreteria della Direzione Generale dell'Agenzia, dell'impossibilità di ricevere comunicazioni sia via peo che via pec fintanto che i sistemi non vengano ripristinati.

4) Interruzione rete elettrica

Il presente scenario prevede l'indisponibilità della rete elettrica e pertanto in tale eventualità non risulta pertanto possibile svolgere alcuna attività istituzionale che richieda la connessione alla rete dati.

Si prevedono, in questa eventualità, tre possibili azioni:

- Verifica della disponibilità di un pc laptop con batteria a piena carica ed attivazione, da parte della Struttura competente in materia di Sistemi Informativi, la connessione è effettuata mediante l'utilizzo come hotspot di uno smartphone aziendale opportunamente configurato e con sufficiente riserva di batteria. Una volta attivata la VPN sarà possibile lavorare normalmente fino all'esaurimento delle batterie dei dispositivi in uso.
- Attivazione dello smart working per uno o più funzionari dell'ufficio protocollo che potranno lavorare da casa su pc portatile con VPN e smartphone dell'Agenzia configurati dalla Struttura competente in materia di Sistemi Informativi come al punto precedente.

In questo scenario è comunque possibile consultare le caselle pec e peo dell'ente direttamente da smartphone.

6. CASI PARTICOLARI

6.1 Documentazione soggetta a registrazione particolare (art. 53, comma 5 del DPR 445/2000)

I documenti già soggetti a registrazione particolare (su supporto analogico o informatico) da parte dell'Agenzia possono non essere registrati al protocollo.

L'elenco delle tipologie documentarie sottoposte a registrazione particolare, di cui all'Allegato n.4 al presente documento, viene aggiornato periodicamente su iniziativa del Responsabile della gestione documentale.

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

Ogni registrazione deve riportare necessariamente il nucleo minimo composto da:

- a) dati identificativi di ciascun atto (autore, destinatario, oggetto, data);
- b) dati di classificazione;
- c) numero di registrazione progressiva e annuale;
- d) codice di registro (anche in forma di metadato connesso alle informazioni di registrazione).

A seconda dello specifico *software* di gestione utilizzato, oltre al nucleo minimo possono essere associati alla registrazione ulteriori metadati.

6.2 Documentazione di gare d'appalto

Le procedure di gara sono svolte, di norma, mediante procedure telematiche con utilizzo di apposite piattaforme, nazionali o regionali. Nelle residuali ipotesi di ricorso a procedure non telematiche, l'eventuale corrispondenza cartacea che riporta la dicitura "offerta" o "gara d'appalto" o dalla cui confezione si possa evincere la partecipazione ad una gara, non viene aperta, ma viene protocollata a busta chiusa; le operazioni di segnatura vengono praticate direttamente sulla busta chiusa.

Sull'esterno della busta, accanto alla segnatura di protocollo, viene annotato l'orario di arrivo nei casi in cui il documento venga consegnato *brevi manu* con annotazione e sigla del nominativo dell'operatore di protocollo.

I plichi, così trattati, vengono poi trasmessi all'articolazione organizzativa precedente.

Dopo l'apertura delle buste sarà cura della articolazione organizzativa che gestisce la gara d'appalto riportare eventualmente gli estremi di protocollo sui documenti, conservando in allegato la busta stessa.

6.3 Documenti a carattere riservato, personale e/o confidenziale

In coerenza con i principi generali e le norme di condotta previsti dal Codice di Comportamento dell'ATS, è fatto divieto ai dipendenti di farsi recapitare sul luogo di lavoro documentazione di carattere privato e non attinente all'attività lavorativa.

L'eventuale corrispondenza indirizzata nominativamente a singoli dipendenti viene regolarmente aperta e registrata a protocollo, a meno che sulla busta non sia riportata la dicitura "riservata" o "personale" o simili. In questo caso, viene recapitata in busta chiusa al destinatario il quale, dopo averla aperta, se valuta che il contenuto del documento ricevuto non è personale, lo consegna al protocollo per la registrazione.

6.4 Lettere anonime

Le lettere anonime indirizzate alle Direzioni dell'Agenzia o genericamente alla "ATS di Pavia" non vengono registrate dall'Ufficio Protocollo ma semplicemente inoltrate alla Direzione Generale, che valuta l'opportunità della protocollazione e dell'eventuale seguito.

6.5 Documenti con firma illeggibile

I documenti ricevuti con firma illeggibile e di cui non è identificabile l'autore, vengono comunque protocollati e inoltrati alle strutture competenti. Il Responsabile del procedimento, ricevuto il documento, valuterà la possibilità o la necessità di acquisire gli elementi mancanti per perfezionare l'atto, provvedendo altresì ad integrare la registrazione di protocollo.

6.6 Documenti non firmati o incompleti

I documenti ricevuti privi di firma, ma il cui mittente è comunque chiaramente identificabile, vengono protocollati e inoltrati alle articolazioni organizzative destinatarie, che valuteranno la necessità di acquisire la dovuta sottoscrizione per il perfezionamento degli atti.

In caso di assenza di firma o di rilevata incompletezza di altri elementi del documento, spetta al Responsabile del Procedimento dell'articolazione organizzativa assegnataria procedere, ove possibile, all'eventuale regolarizzazione dell'atto, acquisendo ogni necessaria documentazione integrativa.

6.7 Corrispondenza con più destinatari

Tutte le comunicazioni che abbiano più destinatari si registrano con un solo numero di protocollo.

Nei protocolli in partenza aventi una pluralità di destinatari tale da non poter essere contenuta nell'apposito campo dell'applicativo, dovrà essere inserita la dicitura "Destinatari diversi – vedi elenco". L'elenco dei destinatari deve essere allegato alla scheda di protocollo.

Nei protocolli interni con una pluralità di destinatari tale da non poter essere contenuta nell'apposito campo dell'applicativo, l'elenco delle articolazioni organizzative alle quale viene inoltrata risulterà dallo smistamento, per competenza o per conoscenza, effettuato con il sistema.

6.8 Allegati e servizi di trasferimento di file su Internet

Tutti gli allegati devono pervenire alle unità di protocollazione, per la registrazione, unitamente ai documenti a cui si accompagnano.

In tale ottica si specifica che i documenti pervenuti per il tramite di piattaforme per il servizio di trasferimento di file su Internet, poiché le medesime non possono essere integrate con il sistema di protocollo, non verranno ritenuti accettabili.

L'articolazione aziendale a cui viene assegnato un protocollo contenente allegati condivisi con le piattaforme di cui sopra, dovrà contattare il mittente richiedendo l'invio degli allegati direttamente all'indirizzo PEC istituzionale.

6.9 Documentazione di competenza di altre amministrazioni o di altri soggetti

Qualora pervenga fisicamente all'Agenzia un documento di competenza di un'altra amministrazione o destinato ad altra persona fisica o giuridica, lo stesso viene restituito al consegnatario.

Qualora il documento venisse ritirato e protocollato la struttura competente provvederà a riscontrare al mittente l'assenza di competenza.

Nel caso di documenti digitali il documento viene sempre protocollato e la struttura competente provvederà a riscontrare al mittente l'assenza di competenza.

6.10 Documenti originali plurimi o in copia per conoscenza

Ai documenti originali plurimi in formato fisico, o copie dello stesso documento, si attribuirà un unico numero di protocollo e, successivamente, originali e/o copie si assegneranno ai singoli destinatari.

6.11 Contenuti plurimi

Il documento in entrata che attenga a più procedimenti viene registrato ed acquisito nel sistema e successivamente trasmesso ai vari destinatari nonché associato ai rispettivi fascicoli di afferenza.

L'originale è inviato al destinatario indicato nel documento, oppure, nel caso di destinatari plurimi, al primo in indirizzo.

6.12 Modelli pubblicati

Ai sensi dell'art. 35 del D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33, l'Agenzia si impegna a rendere disponibile per via telematica l'elenco della documentazione richiesta per i singoli procedimenti, i moduli e i formulari validi ad ogni effetto di legge, anche ai fini delle dichiarazioni sostitutive di certificazione e delle dichiarazioni sostitutive di notorietà.

6.13 Documentazione sanitaria o socio sanitaria finalizzata all'erogazione di specifici servizi

Tutta la documentazione sanitaria e sociosanitaria viene gestita in conformità alle indicazioni contenute nel "Manuale per la gestione della documentazione sanitaria e sociosanitaria" approvato da Regione Lombardia con D.G.R. n. IX/4659 del 09.01.2013 e smi., nonché in conformità alle "Linee guida per la gestione della documentazione socio-sanitaria degli Enti del Servizio Sociosanitario Lombardo (SSL), a seguito delle modifiche introdotte dalla L.R. n. 23/2015 e smi." adottate con D.G.R. n. X/5647 del 03.10.2016, cui si rinvia.

6.14 Documentazione di organismi aventi sede presso l'Agenzia ma afferenti ad altri Enti

La documentazione prodotta nell'ambito dell'attività di Commissioni, Comitati, Collegi, Tavoli di lavoro o Uffici afferenti istituzionalmente ad altri Enti o Amministrazioni, ma che hanno sede per avvalimento presso l'Agenzia, non rientra nel patrimonio documentale aziendale e viene gestita secondo le modalità stabilite dagli Enti di rispettiva appartenenza.

6.15 Documentazione gestionale interna

I documenti gestionali interni non vengono protocollati qualora siano registrati in appositi *software* gestionali, le cui modalità di utilizzo sono illustrate nei rispettivi manuali operativi, resi disponibili alle articolazioni organizzative e/o ai dipendenti anche sulla *Intranet* dell'Agenzia.

Tali documenti sono comunque soggetti a classificazione in base al Titolario vigente e, qualora necessario, soggetta al processo di conservazione.

L'eventuale documentazione cartacea viene conservata in specifici fascicoli gestionali, nel rispetto dei tempi di conservazione previsti dal massimario di scarto.

6.16 Assistenza Protocollo

E' attivo l'helpdesk ICT, le cui istruzioni per l'accesso e utilizzo sono disponibili nel regolamento interno dei Sistemi Informativi, che consente a tutti gli utenti di effettuare segnalazioni di guasti al sistema di gestione documentale .

7. GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI RILEVANTI TELEMATICHE (INTERNE ED ESTERNE)

Per l'invio di comunicazioni e per l'invio di documenti, sia nei rapporti con i cittadini ed altri soggetti privati, sia con altre Pubbliche Amministrazioni, sono di norma utilizzate le caselle istituzionali di posta elettronica e la casella di posta elettronica certificata dell'Agenzia.

E' vietato l'utilizzo delle caselle istituzionali di posta elettronica per comunicazioni non attinenti all'attività dell'Agenzia. Ai sensi dell'art. 40-bis del CAD, le comunicazioni che provengono da o sono inviate ai domicili digitali di cui all'articolo 3-bis, nonché le istanze e le dichiarazioni presentate in conformità all'art. 65 ed alle Linee guida del CAD, formano sempre oggetto di registrazione di protocollo.

Con particolare riguardo ai documenti trasmessi all'Agenzia con qualsiasi mezzo telematico o informatico, sarà cura del Responsabile del procedimento verificare, ai fini della validità del procedimento stesso, che il mezzo utilizzato per la trasmissione sia idoneo ad accertare la provenienza, ai sensi dell'art. 45 del CAD.

Le comunicazioni informali ricevute o trasmesse per posta elettronica, che consistano in semplice scambio di informazioni che non impegnino l'Agenzia verso terzi, non sono protocollate. A chi ne fa richiesta deve sempre essere data la risposta dell'avvenuto ricevimento.

Nel formato dei messaggi di posta elettronica non certificata diretti all'esterno deve essere inserito il seguente testo:

Le informazioni contenute nella presente e-mail e i relativi allegati possono essere riservati e sono, comunque, destinati esclusivamente al destinatario. La diffusione, distribuzione e/o copiatura del documento trasmesso da parte di qualsiasi soggetto diverso dal destinatario è proibita, sia ai sensi dell'art. 616 c.p., che ai sensi del Regolamento UE 2016/679 e del D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.. Chiunque venga in possesso senza autorizzazione della e-mail è tenuto a non leggerne il contenuto, a non utilizzarla, a non diffonderne il contenuto stesso e a informarci immediatamente.

7.1 Comunicazioni interne all'Agenzia

Le comunicazioni formali tra le varie articolazioni organizzative dell'Agenzia avvengono principalmente mediante l'utilizzo del sistema di gestione documentale nonché tramite la posta elettronica ordinaria. Le comunicazioni effettuate tramite posta elettronica ordinaria non protocollate rimangono al di fuori del sistema di gestione documentale.

Anche le comunicazioni tra l'Agenzia e i dipendenti avvengono di norma, ai sensi dell'art. 47 comma 3 del CAD, attraverso il sistema di gestione documentale oppure, se del caso, a mezzo di posta elettronica, nel rispetto delle norme di protezione in materia dei dati personali e previa informativa agli interessati in merito al grado di riservatezza degli strumenti utilizzati.

Per i flussi di processo aventi rilevanza esclusivamente interna all'Agenzia e gestiti mediante applicativi e piattaforme informatiche (es. flussi istruttoria atti aziendali, gestione presenze/assenze personale, gestione buoni d'ordine e richieste interventi di manutenzione), viene utilizzata la firma elettronica semplice, mediante autenticazione del firmatario con identificativo personale e *password* riconosciuti dal sistema informatico dell'Agenzia.

7.2 Comunicazioni dell'Agenzia verso i privati (persone fisiche e giuridiche)

Le comunicazioni formali e la trasmissione via posta elettronica di documenti, il cui contenuto impegna l'Agenzia verso terzi, devono sempre essere effettuate con posta elettronica istituzionale o posta elettronica certificata istituzionale.

L'Agenzia trasmette le comunicazioni elettroniche dirette a imprese e professionisti ai rispettivi domicili digitali dell'Indice dei domicili digitali delle imprese e dei professionisti (INI-PEC), di cui all'art. 6-bis del CAD.

Ai sensi dell'art. 3-bis, comma 1-bis del CAD, anche il cittadino ha la facoltà di eleggere il proprio domicilio digitale, da iscrivere nell'apposito Indice nazionale dei domicili digitali delle persone fisiche e degli altri enti di diritto privato, di cui all'art. 6-quater del medesimo CAD. Sino all'effettiva

integrazione del predetto Indice con il sistema di gestione documentale in uso, sono utilizzabili gli indirizzi PEC dichiarati come propri domicili digitali dai soggetti interessati. L'Agenzia notifica direttamente ai domicili digitali sopra richiamati ogni comunicazione destinata a imprese, professionisti o persone fisiche iscritte nei rispettivi Indici, compresi – a norma dell'art. 6, comma 1-quater del CAD - i verbali relativi a sanzioni amministrative, gli atti impositivi di accertamento e di riscossione, e le ingiunzioni, fatte salve le specifiche disposizioni in ambito tributario.

Con particolare riferimento alla notificazione dei verbali, l'Agenzia – in conformità alle disposizioni normative sopra richiamate – adotta specifiche modalità di gestione, formalizzate con apposita regolamentazione e dettagliate indicazioni operative nell'ambito del procedimento sanzionatorio.

A norma dell'art. 3-bis, comma 4-bis del CAD, in assenza del suddetto domicilio digitale, è possibile predisporre – ad eccezione dei documenti che rappresentino delle certificazioni da utilizzarsi nei rapporti tra privati - le comunicazioni ai cittadini come documenti informatici sottoscritti con firma digitale, ed inviare ai cittadini stessi, per posta ordinaria o raccomandata con avviso di ricevimento, copia analogica conforme.

7.3 Comunicazioni tra l'Agenzia ed altre Pubbliche Amministrazioni (e gestori di pubblici servizi)

Le comunicazioni trasmesse dall'Agenzia ad altre pubbliche amministrazioni e ai gestori di pubblici servizi sono effettuate mediante l'utilizzo della posta elettronica o della posta elettronica certificata ai domicili digitali dell'apposito elenco (Indice dei domicili digitali delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi – art. 6-ter del CAD). I documenti possono essere, altresì, resi disponibili mediante comunicazione delle modalità di accesso telematico agli stessi, ai sensi dell'art. 47, comma 1 del CAD.

L'inosservanza delle suddette modalità di trasmissione, ferma restando l'eventuale responsabilità per danno erariale, comporta responsabilità dirigenziale e responsabilità disciplinare (art. 47, comma 1-bis del CAD).

Il documento trasmesso deve essere firmato digitalmente o, se originariamente analogico/cartaceo, deve essere trasmesso in copia per immagine.

Le comunicazioni e i documenti ricevuti da altre Pubbliche amministrazioni sono, ai sensi dell'art. 47 comma 2 del CAD, validi ai fini del procedimento una volta che ne sia verificata la provenienza, ovvero quando:

- sono sottoscritti con firma elettronica digitale o altro tipo di firma elettronica qualificata;
- sono dotati di segnatura di protocollo;
- è comunque possibile accertarne la fonte di provenienza, secondo quanto previsto dalle Linee Guida del CAD;
- sono trasmessi attraverso sistemi di posta elettronica certificata;

Resta in ogni caso esclusa (art. 47, c. 2, lett. c) del CAD) la trasmissione di documenti a mezzo fax.

7.4 Istanze e dichiarazioni trasmesse da cittadini o altri soggetti privati

Ai sensi dell'art. 65 comma 1 del CAD, le istanze e le dichiarazioni trasmesse per via telematica all'indirizzo istituzionale dell'Agenzia devono ritenersi valide a tutti gli effetti di legge, qualora:

- siano trasmesse, via posta elettronica o via posta elettronica certificata, regolarmente sottoscritte con firma digitale o con firma elettronica qualificata o avanzata oppure altro tipo di firma che, a norma dell'art. 20, comma 1-bis del CAD, consenta di garantire provenienza, sicurezza, integrità e immodificabilità del documento, in conformità alle Linee Guida;
- l'autore del documento è identificato attraverso il Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID) ovvero, con riferimento all'accesso a servizi in rete, anche mediante l'utilizzo di carta d'Identità elettronica e carta nazionale dei servizi (art. 64, comma 2-nonies del CAD);
- siano trasmesse dal richiedente/dichiarante dal proprio domicilio digitale, purché le relative credenziali di accesso siano state rilasciate previa identificazione del titolare, secondo le Linee Guida del CAD, e ciò sia attestato dal gestore del sistema nel messaggio o in un suo allegato;
- ai sensi dell'art. 61 del D.P.C.M. 22.02.2013, l'invio tramite PEC di istanze e dichiarazioni indirizzate alla pubblica amministrazione, equivale a firma elettronica avanzata; in tali casi, la trasmissione costituisce elezione di domicilio speciale, ai sensi dell'art. 47 del Codice Civile.

Sono fatte salve le disposizioni normative in ambito tributario, che prevedono specifici strumenti di trasmissione telematica;

- siano sottoscritte e presentate, con qualunque strumento telematico (fax, e-mail, PEC non conforme o diversa dal proprio domicilio digitale, ecc.), unitamente alla copia del documento di identità del richiedente/dichiarante.

Al di fuori delle predette ipotesi, le comunicazioni di posta elettronica che pervengono all'indirizzo istituzionale dell'Agenzia o di singole strutture, in ragione della necessità di accertarne la fonte di provenienza, l'integrità e la loro riconducibilità al mittente dichiarato, sono soggette, se del caso, a protocollazione con regolarizzazione, a cura del Responsabile del procedimento, dell'istanza o della dichiarazione, acquisendo ogni necessaria documentazione integrativa, comprese la firma autografa del documento e/o il documento d'identità.

7.5 Regole per la ricezione e la gestione dei messaggi di Posta Elettronica Certificata

Al fine di garantire una corretta gestione della documentazione pervenuta via PEC, anche sotto il profilo della conservazione, tutti i documenti pervenuti alle caselle:

protocollo@pec.ats-pavia.it

risorse_umane@pec.ats-pavia.it

sono protocollati all'interno del sistema di gestione documentale, laddove ne abbiano le caratteristiche.

Sono sempre accettate le comunicazioni PEC provenienti da:

- tutte le caselle PEC contenute negli Indici dei domicili digitali di cui agli artt. 6-bis, 6-ter e 6-quater del CAD (INI-PEC, Indice dei domicili digitali delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi, Indice nazionale dei domicili digitali delle persone fisiche e degli altri enti di diritto privato), con riferimento a persone fisiche e altri enti di diritto privato;
- caselle PEC rilasciate in conformità alle Linee Guida del CAD;

Tutte le altre comunicazioni pervenute alla PEC tramite messaggi di posta elettronica ordinaria (PEO) vengono accettate e protocollate e sono valutate dal responsabile del procedimento di riferimento per quanto attiene la loro idoneità a garantire la riconducibilità del documento al suo autore, nonché l'attendibilità, integrità e l'immodificabilità dei contenuti;

I documenti allegati preferibilmente dovrebbero avere le seguenti caratteristiche: formato aperto, stabile, completo, leggibile, non modificabile, privo di codici eseguibili, macro istruzioni, link. Si privilegeranno i formati già approvati da organismi di standardizzazione internazionali (ISO *International Organization for Standardization* e ETSI *European Telecommunications Standards Institute*).

I *file* trasmessi all'Agenzia devono preferibilmente pervenire nei formati standard previsti dalla normativa vigente (Linee Guida Agid, allegato 2 "Formati di file e riversamento") e coerenti con le regole tecniche del documento informatico e del sistema di gestione documentale.

Tra i formati ammessi si segnalano: PDF-PDF/A (estensione .pdf), TIFF (estensione .tif), JPG (estensione .jpg/.jpeg); testo (estensione .txt); *Office Open XML* - OOXML (estensione .docx, .xlsx, .pptx - standard ISO/IEC DIS 29500); *Open Document Format* - ODF (estensione .ods, .odp, .odg, .odb - standard ISO/IEC DIS 26300); XML (estensione .xml); infine, in caso di *file* firmati digitalmente, i formati .p7m e .m7m.

Si evidenzia che, il limite della dimensione del messaggio ricevuto/inviato via PEC è di 100 Mb, pertanto, sia in protocollazione in entrata sia in protocollazione in uscita il documento principale e gli allegati non dovranno superare, complessivamente, i 100 Mb.

Se i *file* sono firmati digitalmente la firma digitale dovrà essere nel formato PADES o CADES.

Qualora i messaggi di posta elettronica PEC o PEO contengano documenti prodotti con formati non conformi agli standard indicati dalla normativa vigente l'Agenzia non potrà garantirne la leggibilità futura e la corretta conservazione.

Per la ricezione di determinate tipologie di documenti informatici (es. domande relative a bandi di gara, bandi di concorso, avvisi pubblici, ecc...) l'Agenzia, nel rispetto della normativa vigente, può stabilire ulteriori e specifiche modalità di ricezione delle istanze da parte degli interessati, dandone previa comunicazione nei bandi e negli avvisi ad evidenza pubblica.

8. ASSEGNAZIONE E CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI

8.1 Assegnazione

Il Dirigente Responsabile dell'articolazione organizzativa dell'Agenzia che riceve il documento provvede ad assegnare a sé o ad un proprio collaboratore, la responsabilità o l'istruttoria del procedimento connesso al documento.

L'operazione di assegnazione è effettuata attraverso gli operatori dell'Ufficio protocollo, tramite dell'utilizzo dell'applicativo di protocollo e gestione documentale. Fino a quando non sia effettuata la predetta assegnazione, è considerato Responsabile del procedimento il Dirigente preposto all'articolazione organizzativa che riceve il documento.

Le abilitazioni all'assegnazione dei documenti tramite il sistema informatico di gestione documentale, sono rilasciate dal Responsabile della gestione documentale.

8.2 Modifica delle assegnazioni

Nel caso di un'assegnazione errata, l'articolazione organizzativa dell'Agenzia che riceve il documento è tenuto a trasmetterlo, nel più breve tempo possibile, all'ufficio protocollo, che ha effettuato l'assegnazione erronea, segnalando la propria non competenza.

L'ufficio protocollo, che ha effettuato l'assegnazione erronea provvederà quindi alla riassegnazione, correggendo le informazioni inserite nel sistema informatico ed inviando il documento all'articolazione organizzativa di competenza.

Il sistema di gestione informatica dei documenti tiene traccia di questi passaggi, memorizzando per ciascuno di essi l'identificativo dell'operatore che effettua le operazioni sopra descritte, con la data e l'ora di esecuzione.

Per ulteriori specifiche si rimanda al paragrafo 5.61 "Rifiuto".

8.3 Consegna dei documenti cartacei

Esauriti gli adempimenti di cui ai precedenti punti, i documenti cartacei, protocollati ed assegnati e la posta che non necessita di protocollazione, sono resi disponibili ai destinatari mediante consegna diretta, da parte degli addetti del Centro Stampa/Spedizioni, alle articolazioni competenti della Sede centrale.

8.4 Consegna dei documenti informatici

I documenti informatici e/o le immagini digitali dei documenti cartacei acquisite con lo *scanner* sono resi disponibili alle articolazioni organizzative o ai responsabili del procedimento tramite il sistema informatico di protocollo e gestione documentale.

8.5 Classificazione dei documenti

Tutti i documenti ricevuti o prodotti, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, siano essi soggetti a registrazione di protocollo o ad altra forma di registrazione manuale o attraverso specifici software (compresi i modelli fac-simile, i contratti, i verbali e i fascicoli sanitari e tutta la documentazione sanitaria) sono classificati in base al Titolario di Classificazione.

La classificazione dei documenti in arrivo è effettuata dall'Ufficio Protocollo; la classificazione e la fascicolazione dei documenti interni e/o in partenza è effettuata dalle articolazioni produttrici.

Il programma di protocollo informatico non permette la registrazione di documenti non classificati.

9. FASCICOLAZIONE DEI DOCUMENTI

9.1 Formazione ed 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 dagli operatori abilitati delle articolazioni della Agenzia assegnatari del documento attraverso la registrazione nell'elenco dei fascicoli del sistema informatico delle seguenti informazioni, ai sensi dell'art. 41 comma 2-ter del CAD:

a) amministrazione titolare del procedimento;

- b) titolo, classe e sottoclassi del Titolare di classificazione;
- c) identificativo del fascicolo, apposto con modalità idonee a consentirne l'indicizzazione e la ricerca;
- d) oggetto del fascicolo;
- e) data di apertura;
- f) elenco dei documenti contenuti;
- g) articolazione organizzativa a cui è assegnato;
- h) responsabile del procedimento;
- i) livello di riservatezza;
- l) tipologia di archivio.

Il sistema di protocollo informatico provvede automaticamente ad aggiornare l'elenco dei fascicoli. Ai sensi dell'art. 41, comma 2-quater del CAD, il fascicolo è formato in modo da garantire la corretta collocazione, la facile reperibilità e la collegabilità dei documenti, in relazione al contenuto ed alle finalità, anche nel rispetto dei principi di trasparenza e accessibilità, nei limiti ed alle condizioni previste dalla disciplina vigente.

9.2 Processo di formazione dei fascicoli

Una volta aperto un fascicolo saranno inseriti al suo interno tutti i documenti riconducibili al relativo procedimento.

All'interno dei fascicoli è possibile inserire documenti digitali non protocollati. Tali documenti non saranno inviati in conservazione.

Qualora si riceva un documento analogico da inserire in un fascicolo informatico, sarà cura del Responsabile del procedimento produrre, se del caso, la copia digitale conforme del documento stesso, in conformità a quanto stabilito dall'art. 22 del CAD.

I documenti prodotti dall'Agenzia (interni e in partenza) sono fascicolati dall'articolazione organizzativa mittente, che provvede all'inserimento del documento nel fascicolo corrispondente.

9.3 Modifica delle assegnazioni dei fascicoli

La riassegnazione di un fascicolo è effettuata dal Responsabile del procedimento che ha in carico il fascicolo, provvedendo a correggere le informazioni del sistema informatico di gestione documentale ed inoltrando successivamente il fascicolo al Responsabile del procedimento di nuovo carico.

Delle operazioni di riassegnazione è lasciata traccia nel sistema informatico di gestione dei documenti.

9.4 Tenuta dei fascicoli cartacei ed elettronici dell'Archivio corrente

I fascicoli dell'Archivio corrente sono gestiti a cura dei Responsabili delle varie articolazioni organizzative e conservati presso gli uffici di competenza fino al trasferimento nell'Archivio di deposito, fermi restando i tempi di conservazione previsti dal massimario di scarto.

Per quanto attiene ai fascicoli elettronici gli stessi sono gestiti a cura dei Responsabili delle varie articolazioni organizzative con il sistema di gestione documentale.

9.5 Scambio di documenti o di fascicoli fra le articolazioni organizzative dell'Agenzia

Della comunicazione/scambio di informazioni, di documenti o di unità archivistiche giuridicamente rilevanti all'interno dell'Agenzia, viene tenuta traccia nel sistema informatico di gestione dei documenti.

10. SPEDIZIONE DEI DOCUMENTI DESTINATI ALL'ESTERNO

10.1 Spedizione dei documenti cartacei

I documenti da spedire devono essere completi di firma e di classificazione, nonché degli elementi previsti dalla normativa sul procedimento amministrativo. La corrispondenza cartacea è imbustata a cura delle articolazioni organizzative produttrici e convogliata all'Ufficio preposto alle operazioni di spedizione.

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, secondo le procedure in atto nell'Agenzia e mediante l'utilizzo di eventuali sistemi informatici di supporto.

La corrispondenza cartacea viene consegnata all'Ufficio preposto alle operazioni di spedizione, secondo orari prestabiliti, direttamente da parte degli operatori delle articolazioni organizzative o tramite il "giro-posta" dell'Agenzia, e quindi smistata in base alla tipologia:

- l'eventuale corrispondenza interna eccezionalmente non inoltrata tramite il sistema di protocollo e gestione documentale (es. per la necessità di invio di documenti analogici originali, di documenti non sottoponibili a scansione, ecc...) viene smistata con le modalità di cui al precedente Paragrafo 8.3;
- quella in partenza, destinata a persone fisiche o giuridiche esterne all'Agenzia, viene suddivisa in base alla tipologia di spedizione (raccomandate, posta prioritaria ecc.) e successivamente spedita tramite il servizio postale.

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

10.2 Spedizione dei documenti informatici

La spedizione dei documenti informatici avviene all'interno del sistema informatico di gestione dei documenti, con le procedure descritte nel Manuale operativo dell'applicativo di protocollo una volta effettuate le operazioni di classificazione, fascicolazione e protocollazione, e comunque secondo i seguenti criteri generali:

1) i documenti informatici sono trasmessi ai domicili digitali dei destinatari o agli indirizzi elettronici dai medesimi dichiarati, abilitati alla ricezione della posta per via telematica;

2) per la spedizione, l'Agenzia si avvale della casella di posta elettronica certificata istituzionale protocollo@pec.ats-pavia.it e - per la esclusiva finalità per la quale è stata istituita - della casella di posta elettronica certificata denominata risorse_umane@pec.ats-pavia.it.

3) gli uffici utente abilitati alla protocollazione provvedono ad effettuare l'invio tramite PEC mediante l'apposita funzione del sistema di gestione documentale, verificando l'avvenuto recapito dei documenti spediti per via telematica; le ricevute elettroniche sono archiviate in automatico dall'applicativo mediante associazione alle registrazioni di protocollo.

Per la riservatezza delle informazioni contenute nei documenti elettronici, gli addetti alla spedizione si attengono a quanto prescritto dall'art. 49 del CAD.

La spedizione di documenti informatici al di fuori dei canali istituzionali descritti è considerata una mera trasmissione di informazioni, senza che a queste l'Agenzia riconosca un carattere giuridico-amministrativo

che la impegni verso terzi.

Per ogni altra indicazione di dettaglio, si rimanda alla precedente Sezione 7 - "Gestione della comunicazioni rilevanti telematiche (interne ed esterne)".

11. SCANSIONE DEI DOCUMENTI CARTACEI

11.1 Documenti soggetti a scansione

I documenti su supporto cartaceo soggetti a registrazione di protocollo, dopo le operazioni di registrazione, classificazione e segnatura, possono essere acquisiti in formato immagine con l'ausilio di *scanner* nel formato conforme alla tecnologia in uso. In particolare, ai sensi dell'art. 22, comma 1-bis del CAD, le scansioni sono prodotte mediante processi e strumenti che assicurano che il documento informatico abbia contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto, secondo le modalità descritte nel successivo paragrafo.

Tutti i documenti interni prodotti su supporto cartaceo e registrati a protocollo, qualora di formato compatibile con le procedure di scansione, devono essere acquisiti in formato immagine e spediti ai destinatari interni tramite il sistema di gestione documentale, salvo ricorrano eccezionali e motivate ragioni che ne rendano indispensabile la consegna tramite il servizio di posta interna.

11.2 Processo di scansione

Il processo di scansione si articola nelle seguenti fasi:

- acquisizione delle immagini in modo che ad ogni documento, anche composto da più fogli, corrisponda un unico *file* in un formato *standard* idoneo 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;
- il processo di scansione dei documenti cartacei, al fine della loro trasformazione in formato immagine, avviene nella fase di registrazione del protocollo, a cura dell'ufficio protocollante, anche con attività successive alla registrazione stessa e comunque entro le 48 ore;
- l'unitarietà è garantita dal sistema mediante l'indice di classificazione.

Per la produzione, qualora necessario, di una copia per immagine conforme all'originale analogico/cartaceo, si osservano le disposizioni del CAD, come richiamate al precedente Paragrafo 3.5.

Le copie per immagine su supporto informatico prodotte ai sensi dell'art. 22 del CAD, sostituiscono ad ogni effetto di legge gli originali formati in origine su supporto analogico, e sono idonee ad assolvere gli obblighi di conservazione previsti dalla legge (art. 22, comma 4 del CAD).

L'obbligo di conservazione dell'originale cartaceo del documento è comunque richiesto, laddove la copia su supporto informatico non sia stata sottoposta al procedimento di attestazione di conformità previsto dagli artt. 22, comma 2 e dall'art. 23-ter, comma 3 del CAD.

Per quanto riguarda la conservazione dei documenti cartacei scansionati, si rimanda al Piano di Conservazione.

12. CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI CARTACEI

12.1 Struttura dell'archivio

L'Archivio relativo alla documentazione cartacea è suddiviso funzionalmente in Archivio corrente, Archivio di deposito e Archivio Storico.

Per **Archivio corrente** si intende il complesso dei documenti relativi ad affari e a procedimenti amministrativi in corso di istruttoria e di trattazione o comunque verso i quali sussista un interesse attuale e contingente.

L'Archivio corrente è organizzato presso ciascuna articolazione organizzativa dell'Agenzia, a cura e sotto la responsabilità del Dirigente ad esso preposto, il quale provvede ad assicurarne l'ordinata conservazione e la corretta gestione.

Per **Archivio di deposito** si intende il complesso dei fascicoli relativi ad affari e a procedimenti amministrativi conclusi, dei quali non risulta più necessaria una trattazione né un'ulteriore consultazione.

L'Archivio di deposito è finalizzato a conservare i documenti non più necessari alle attività correnti per il tempo necessario a garantire l'assolvimento degli obblighi di natura amministrativa e giuridica e per procedere alle operazioni di selezione e scarto prima del versamento nell'Archivio storico.

Ciascuna articolazione organizzativa dell'Agenzia, a cura e sotto la responsabilità del Dirigente ad essa preposto, può far confluire in un proprio **archivio di semideposito** la documentazione relativa ad affari e procedimenti esauriti che abbiano ancora probabilità di sporadica consultazione per fini giuridico – amministrativi e che siano vincolati ad un periodo di conservazione limitato ad un massimo di 10 anni, salvo motivate eccezioni da concordare con il Responsabile della gestione documentale.

L'Archivio di deposito è funzionalmente sottoposto al Responsabile della gestione documentale che ne cura la tutela, l'incremento, l'ordinamento e la consultazione, secondo le modalità procedurali descritte nel successivo Paragrafo 12.6 e nel Piano di Conservazione.

Per **Archivio Storico** si intende il complesso dei documenti relativi ad affari esauriti da oltre quaranta anni e destinati, previa effettuazione delle operazioni di selezione e scarto, alla conservazione permanente.

L'Archivio Storico si implementa delle eventuali future acquisizioni di materiale archivistico dell'Agenzia o di altri fondi provenienti da Enti pubblici soppressi o da privati, sia per acquisto sia per donazione o comodato.

L'Archivio Storico svolge le seguenti funzioni e persegue le seguenti finalità:

- a) la conservazione, l'ordinamento e la gestione dei fondi archivistici costituenti la memoria storica dell'Agenzia;
- b) la consultazione e la fotocoproduzione dei documenti in esso conservati, su richiesta dei soggetti che ne abbiano interesse;
- c) la promozione di attività didattiche e di ricerca storica, nonché di valorizzazione dei patrimoni documentari in esso contenuti;
- d) il raccordo costante con l'Archivio di deposito.

12.2 Responsabilità della conservazione dei documenti

La responsabilità della conservazione e della custodia dei documenti degli Archivi correnti e di quelli presenti in eventuali depositi provvisori (ossia i cui documenti non sono formalmente riversati nell'Archivio di deposito, quali, ad esempio, gli archivi di c.d. semideposito) è affidata ad ogni Dirigente responsabile dell' articolazione organizzativa presso cui sono prodotti/acquisiti i documenti.

La responsabilità della conservazione e della custodia dei documenti presenti nell'archivio di deposito e nell'Archivio storico (di natura amministrativa/istituzionale, sanitaria/clinica, sociosanitaria), nonché della richiesta formale di scarto documentale, è affidata al Direttore della Struttura dell'Agenzia che ha prodotto i documenti; gli adempimenti relativi allo scarto di atti d'archivio sono a carico del Responsabile della gestione documentale.

Per quanto attiene l'archivio di deposito attualmente lo stesso è esternalizzato presso ditta specializzata.

Con riferimento ai documenti per i quali risulta già superato il termine di conservazione, il Responsabile del protocollo informatico procede, con cadenza annuale, a trasmettere l'elenco dei predetti al Responsabile di riferimento ai fini dell'acquisizione da parte di quest'ultimo del nulla osta alla attivazione della procedura di scarto.

L'accesso ai documenti dell'Archivio corrente e di deposito è assicurato in conformità al Regolamento dell'Agenzia, tenuto conto della Legge 241/1990, del DPR n. 184/2006, della L.R. n. 1/2012, del D.Lgs. n. 42/2004, D.Lgs. n. 196/2003 e del Regolamento Europeo sulla protezione dei dati n. 679/2016 (GDPR), nonché delle norme e indicazioni regionali in materia.

12.3 Piano di Conservazione dei documenti

Il Piano di Conservazione dell'archivio coincide con il Titolario di classificazione e il massimario di scarto di Regione Lombardia.

L'attuazione del Piano di Conservazione sostitutiva della documentazione digitale è in capo al Responsabile della conservazione digitale mentre per quanto attiene alla documentazione cartacea è in capo al Responsabile della gestione documentale.

Per tutto ciò che attiene lo scarto documentale sia dei documenti analogici che di quelli digitali, l'ATS di Pavia, si attiene a quanto previsto nella Istruzione operativa vigente per lo scarto della documentazione d'archivio cartacea dell'Agenzia.

Prima di procedere alla cancellazione o allo scarto, sia dei documenti digitali che di quelli analogici, che hanno raggiunto termini massimi di conservazione, viene acquisita l'autorizzazione della articolazione organizzativa dell'Agenzia che ha prodotto o ricevuto i documenti; in mancanza di autorizzazioni i documenti non vengono cancellati/ scartati.

12.4 Memorizzazione dei documenti informatici e delle rappresentazioni digitali dei documenti cartacei

I documenti informatici del sistema di gestione dei flussi documentali sono memorizzati in modo non modificabile, al termine delle operazioni di registrazione e conservati nel sistema di conservazione a norma a cura del Responsabile della conservazione dei documenti informatici.

Per quanto attiene agli altri sistemi di gestione (file server, e-mail, etc..) la responsabilità della memorizzazione è in capo al soggetto utilizzatore autorizzato mentre non è previsto un sistema di conservazione.

Le rappresentazioni digitali dei documenti originali su formato cartaceo, ottenute tramite processo di scannerizzazione, devono essere successivamente importate nel sistema di gestione dei flussi documentali al fine di garantirne l'immodificabilità e la conservazione.

12.5 Conservazione dei documenti informatici

Per quanto attiene alla conservazione dei documenti informatici si rimanda integralmente al Manuale della conservazione (allegato 3).

12.6 Trasferimento delle unità archivistiche analogiche nell'Archivio di deposito

Periodicamente le articolazioni organizzative dell'Agenzia individuano le unità archivistiche da versare all'Archivio di deposito, dandone comunicazione al Responsabile della gestione documentale il quale provvede al loro trasferimento.

Per le modalità di versamento in Archivio di deposito si osservano le procedure descritte nella Istruzione operativa vigente per il conferimento della documentazione cartacea presso l'archivio remoto dell'ATS di Pavia, trasmessa con protocollo interno n. 64646 del 08/11/2023.

12.7 Manuale della documentazione Sanitaria e Sociosanitaria/Conservazione

Per tutto quanto non stabilito dal presente Manuale di Gestione, con riguardo agli aspetti inerenti la conservazione dei documenti analogici/cartacei e a quelli informatici, si fa rinvio alle disposizioni regionali in materia di gestione della documentazione sanitaria e sociosanitaria.

13. ACCESSO

13.1 Accessibilità al sistema di gestione documentale e livelli di riservatezza

L'accessibilità alle funzioni del sistema di gestione documentale e la sua consultazione sono configurate in modo da garantire la visibilità dei documenti e dei fascicoli al solo personale dipendente incaricato del trattamento dei dati inerenti ai relativi procedimenti. La riservatezza delle registrazioni di protocollo o di altri registri, e dei documenti informatici, è garantita dal sistema attraverso l'uso di profili personali e *password*.

Per quanto riguarda l'accesso alla documentazione, si rimanda al regolamento vigente per l'esercizio del diritto di accesso agli atti e ai documenti amministrativi, del diritto di accesso civico semplice e del diritto di accesso civico generalizzato della Agenzia di Tutela della Salute di Pavia e alle Disposizioni per il trattamento dei dati personali, dei dati particolari e dei dati relativi a condanne e a reati, ai sensi del D.Lgs. n.196/2003 e del Regolamento Europeo sulla protezione dei dati n. 679/2016 – GDPR .

13.2 Accesso esterno

Il Sito Web istituzionale dell'Agenzia è realizzato, ai sensi degli artt. 53 e 54 del CAD, garantendo in particolare la consultabilità e la reperibilità delle informazioni e dei dati soggetti agli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione previsti dal D.Lgs. n. 33/2013 e ss.mm. e ii., nonché dalla legislazione vigente.

In attuazione della legge n. 241/90 e ss.mm. e ii., del D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184, del D.Lgs. n. 42/2004 e della L.R. n. 1/2012 e tenuto anche conto di quanto contenuto nel D.Lgs. n. 196/2003 e nel Regolamento Europeo sulla protezione dei dati n. 679/2016 – GDPR, l'Agenzia assicura il diritto di accesso agli atti e documenti amministrativi ai sensi del proprio Regolamento adottato in materia, consultabile anche sul Sito *Internet* dell'Agenzia.

Sulle istanze di accesso ai documenti conservati nell'archivio di deposito decide il Responsabile dell'articolazione organizzativa competente per materia, in base al Piano di Organizzazione Aziendale Strategico vigente al momento dell'istanza stessa.

13.3 Accesso, fruibilità e condivisione di dati con altre pubbliche amministrazioni

Ai sensi dell'art. 73 del CAD, l'accesso al sistema informatico documentale da parte di pubbliche amministrazioni è realizzato applicando le norme ed i criteri tecnici emanati per la realizzazione del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) o sulla base di specifiche convenzioni.

L'Agenzia, al fine di garantire l'accessibilità e la fruibilità di dati con altre pubbliche amministrazioni, nonché per consentire, ai sensi dell'art. 50 del CAD, l'acquisizione d'ufficio di dati ed il controllo sulle dichiarazioni sostitutive riguardanti stati, qualità personali e fatti, di cui agli articoli 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000 e ss. mm. e ii., stipula apposite convenzioni con le amministrazioni interessate, al fine di disciplinare forme e modalità di accesso ai dati.

Le convenzioni sono redatte sulla base delle linee guida stabilite da AgID.

14. DISPOSIZIONI FINALI

14.1 Approvazione, integrazioni, modifiche ed aggiornamenti del Manuale

Il presente Manuale è approvato, integrato e modificato con Decreto del Direttore Generale dell'Agenzia.

Il presente Manuale è soggetto a revisione periodica ordinariamente ogni tre anni, su iniziativa del Responsabile della gestione documentale.

14.2 Pubblicazione del Manuale

La Pubblica Amministrazione ha il vincolo di provvedere alla pubblicazione, del presente Manuale, sul proprio sito istituzionale in una sezione chiaramente identificabile dell'area "Amministrazione trasparente" prevista dall'art. 9 del d.lgs. 33/2013.

Il Manuale di gestione è accessibile, per via telematica, all'indirizzo *Internet* dell'Agenzia (www.ats-pavia.it).