

REGIONE DEL VENETO



**ULSS9**  
SCALIGERA

*Azienda ULSS 9 - Scaligera*  
Sede Legale Via Valverde, 42 – 37122 Verona  
cod.fisc. e P. IVA 02573090236

# **MANUALE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO, DEI FLUSSI DOCUMENTALI E DEGLI ARCHIVI DELL'AZIENDA ULSS 9 SCALIGERA**

## Sommario

<b>1.</b>	<b>DISPOSIZIONI GENERALI</b>	
1.1	<i>Ambito di applicazione</i>	5
1.2	<i>Pubblicazione del manuale</i>	5
1.3	<i>Riferimenti normativi e Glossario</i>	5
<b>2.</b>	<b>QUADRO ISTITUZIONALE E SERVIZIO GESTIONE DOCUMENTALE</b>	
2.1	<i>Area Organizzativa Omogenea</i>	5
2.2	<i>Individuazione del Protocollo Unico</i>	5
2.3	<i>Funzione di Gestione Documentale</i>	6
2.4	<i>Il Responsabile della Gestione Documentale e della Conservazione</i>	7
2.5	<i>Nomina del Responsabile della Conservazione</i>	7
2.6	<i>Modello operativo adottato per la Gestione dei Documenti</i>	..8
2.7	<i>Casella Istituzionale di Posta Elettronica</i>	8
2.8	<i>Casella Istituzionale di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>	8
<b>3.</b>	<b>IL DOCUMENTO</b>	
3.1	<i>Il documento amministrativo</i>	8
3.2	<i>Distinzione dei documenti</i>	8
3.3	<i>Requisiti dei documenti</i>	9
3.4	<i>Documenti cartacei: originali e minute</i>	9
3.5	<i>Documenti informatici</i>	10
3.6	<i>Sottoscrizione dei documenti informatici (firma digitale)</i>	10
3.7	<i>Documenti informatici: originali, duplicati, copie</i>	10
3.8	<i>Tutela della riservatezza</i>	10
<b>4.</b>	<b>RICEZIONE DEI DOCUMENTI</b>	
4.1	<i>Ricezione dei documenti su supporto cartaceo</i>	10
4.2	<i>Orari di apertura per il ricevimento della documentazione cartacea</i>	11
4.3	<i>Ricezione dei documenti informatici</i>	11
4.4	<i>Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti su supporto cartaceo</i>	11
4.5	<i>Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici</i>	12
<b>5.</b>	<b>REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI</b>	
5.1	<i>Il Registro di Protocollo</i>	12
5.2	<i>Documenti soggetti a registrazione di protocollo</i>	12
5.3	<i>Documenti non soggetti a registrazione obbligatoria di protocollo</i>	12
5.4	<i>Registrazione di protocollo dei documenti</i>	12
5.5	<i>Segnatura di protocollo</i>	14
5.6	<i>Regole per la scansione ottica dei documenti cartacei</i>	14
5.7	<i>Annullamento e modifica delle registrazioni di protocollo</i>	14
5.8	<i>Differimento dei termini di registrazione</i>	15
5.9	<i>Registro giornaliero di protocollo</i>	15
5.10	<i>Registro di emergenza</i>	15
<b>6.</b>	<b>CASI PARTICOLARI</b>	
6.1	<i>Documentazione di gare d'appalto</i>	15
6.2	<i>Documenti a carattere riservato, personale e/o confidenziale</i>	16

6.3	<i>Protocollo riservato</i>	16
6.4	<i>Lettere prive di firma</i>	16
6.5	<i>Lettere anonime</i>	16
6.6	<i>Documenti con mancata sottoscrizione o firma illeggibile e documenti informatici con certificato scaduto/revocato</i>	16
6.7	<i>Documenti a mezzo fax</i>	17
6.8	<i>Corrispondenza con più destinatari</i>	17
6.9	<i>Produzione seriale di documenti sulla base di un modello generale</i>	17
6.10	<i>Trasmissione telematiche e servizi on-line per il cittadino</i>	18
6.11	<i>Allegati</i>	18
6.12	<i>Documentazione di competenza di altre amministrazioni o di altri soggetti</i>	18
6.13	<i>Modelli pubblicati</i>	18
<b>7.</b>	<b>GESTIONE DELLA POSTA ELETTRONICA</b>	
7.1	<i>Utilizzo della posta elettronica</i>	19
7.2	<i>La posta elettronica nelle comunicazioni interne all'Azienda</i>	19
7.3	<i>La posta elettronica nelle comunicazioni verso l'esterno</i>	19
7.4	<i>La posta elettronica trasmessa da cittadini o da altri soggetti privati</i>	20
7.5	<i>La posta elettronica nelle comunicazioni tra l'Azienda e altre P.A.</i>	20
7.6	<i>Regole per la ricezione e la gestione dei messaggi di posta elettronica certificata</i>	21
<b>8.</b>	<b>ASSEGNAZIONE E CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI</b>	
8.1	<i>Assegnazione</i>	21
8.2	<i>Modifica delle assegnazioni</i>	22
8.3	<i>Consegna dei documenti cartacei</i>	22
8.4	<i>Consegna dei documenti informatici</i>	22
8.5	<i>Classificazione dei documenti</i>	22
<b>9.</b>	<b>FASCICOLAZIONE DEI DOCUMENTI</b>	
9.1	<i>Formazione ed identificazione dei fascicoli</i>	23
9.2	<i>Processo di formazione dei fascicoli</i>	23
9.3	<i>L'identificazione del fascicolo</i>	23
9.4	<i>Tenuta dei fascicoli dell'Archivio corrente</i>	23
<b>10.</b>	<b>SPEDIZIONE DEI DOCUMENTI DESTINATI ALL'ESTERNO</b>	
10.1	<i>Spedizione dei documenti cartacei</i>	24
10.2	<i>Spedizione dei documenti informatici</i>	24
<b>11.</b>	<b>SCANSIONE DEI DOCUMENTI CARTACEI</b>	
11.1	<i>Documenti soggetti a scansione</i>	24
11.2	<i>Processo di scansione</i>	25
<b>12.</b>	<b>ACCESSO AI DATI, INFORMAZIONI E DOCUMENTI INFORMATICI</b>	
12.1	<i>Accessibilità al sistema di gestione documentale e livelli di riservatezza</i>	25
12.2	<i>Accesso esterno</i>	25
12.3	<i>Accesso da parte di altre Amministrazioni</i>	25
<b>13</b>	<b>PUBBLICITA' LEGALE E TRASPARENZA AMMINISTRATIVA</b>	
13.1	<i>Modelli pubblicati</i>	26

13.02 *Albo On-line* 26

**14. DISPOSIZIONI FINALI**

14.1 *Approvazione, integrazioni, modifiche e aggiornamenti del Manuale di Gestione* 26

14.2 *Documenti allegati al Manuale di Gestione* 27

14.3 *Formazione del personale* 27

**ELENCO ALLEGATI**

1. Normativa di riferimento
2. Glossario
3. Titolario di Classificazione
4. Linee guida di scrittura per la protocollazione

## 1. DISPOSIZIONI GENERALI

### 1.1 *Ambito di applicazione.*

Il presente Manuale di Gestione dei documenti è adottato ai sensi dell'articolo 5 del D.P.C.M. 3 dicembre 2013 "Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005", e disciplina il sistema di ricezione, formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione, trattamento e conservazione dei documenti, oltre che la gestione dei flussi documentali e dei procedimenti dell'Azienda Locale Socio Sanitaria n. 9 Scaligera di Verona. Fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico.

Il manuale è composto, oltre che dal presente articolato, dagli allegati riportati nel Sommario.

Il dirigente competente approva gli allegati, può introdurne di ulteriori, purché di contenuto tecnico o gestionale, e provvede a revisioni di forma e meri aggiornamenti dell'articolato stesso.

### 1.2 *Pubblicazione del Manuale*

Il Manuale di gestione è accessibile, per via telematica, all'indirizzo *Internet* dell'Azienda [www.aulss9.veneto.it](http://www.aulss9.veneto.it)

### 1.3 *Riferimenti normativi e glossario*

La corretta definizione dei termini, che costituisce la corretta interpretazione del dettato del presente Manuale, è richiamata al Glossario (allegato n.2).

L'Azienda si attiene alla normativa vigente in materia di gestione dei documenti; la normativa di riferimento è comunque indicata nella "normativa" (Allegato n. 1).

Per quanto non previsto nel presente Manuale, si opera il richiamo espresso alle norme di legge e regolamentari previste dal legislatore in materia.

## 2. QUADRO ISTITUZIONALE E SERVIZIO GESTIONE DOCUMENTALE

### 2.1 *Area Organizzativa Omogenea*

Secondo la normativa vigente in materia di gestione informatica dei documenti, un'Area Organizzativa Omogenea (AOO), può essere definita come un insieme di risorse umane e strumentali dotate di propri organi di governo e di gestione per adempiere a determinate funzioni primarie che usufruiscono, in modo omogeneo e coordinato, di comuni servizi per la gestione dei flussi documentali.

Tenuto conto, pertanto, dell'organizzazione e del funzionamento dell'Azienda Ulss9 Scaligera di Verona (d'ora in poi denominata semplicemente Azienda), si stabilisce che la stessa rappresenta un'unica **Area Organizzativa Omogenea (d'ora in poi AOO)**.

L'Unità Organizzativa Responsabile (UOR) è un complesso di risorse umane e strumentali cui è stata affidata una competenza omogenea, nell'ambito della quale i dipendenti assumono la responsabilità nella trattazione di affari o procedimenti amministrativi.

Le UOR che afferiscono alla AOO individuata come Azienda sono descritte negli organigrammi aziendali e pubblicati nel sito Aziendale, alla sezione "Amministrazione Trasparente",

### 2.2 *Individuazione del Protocollo Unico*

Per protocollo si intende lo strumento mediante il quale i documenti vengono trattati sotto il profilo giuridico e gestionale con effetto giuridico - probatorio.

Il 1 gennaio 2017, con l'istituzione dell'Azienda Ulss 9 Scaligera è entrato in vigore il protocollo unico dell'Azienda. Con l'entrata in vigore del protocollo unico hanno cessato di fatto e di diritto tutti i cosiddetti protocolli interni e altri sistemi di registrazione dei documenti diversi dal protocollo unico.

Qualsiasi altra forma di registrazione è nulla di diritto e non può produrre alcun effetto giuridico.

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 ("entrata", "uscita" 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 (composto da sette cifre numeriche) e non è consentita l'attribuzione del medesimo numero ad altri documenti, per quanto strettamente correlati tra loro.

### **2.3 Funzione di gestione documentale.**

Nell'ambito della AOO, viene istituito all'interno della UOC Affari Generali, il **Servizio per la tenuta del Protocollo Informatico**, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, di seguito denominato "**Servizio per il protocollo informatico**".

Il Servizio ha competenza sulla gestione dell'intera documentazione archivistica, ovunque trattata, distribuita o conservata dall'Ente, ai fini della sua corretta registrazione, classificazione, conservazione, selezione e ordinamento.

Il servizio svolge i seguenti compiti:

- a) attribuisce e provvede periodicamente ad aggiornare le autorizzazioni per l'accesso alle funzioni della procedura, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione e abilitazioni all'inserimento e alla modifica delle informazioni;
- b) garantisce che le operazioni di registrazione e segnatura di protocollo, classificazione ed indicizzazione dei documenti si svolgano nel rispetto delle disposizioni della normativa vigente;
- c) garantisce la corretta produzione e la conservazione del registro di protocollo;
- d) cura, in collaborazione con i Sistemi Informativi, che le funzionalità del sistema in caso di guasti o anomalie siano ripristinate entro ventiquattro ore dal blocco delle attività e, comunque, nel più breve tempo possibile;
- e) conserva il registro di emergenza;
- f) garantisce il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali e le attività di gestione degli archivi
- g) autorizza le operazioni di annullamento e di modifica;
- h) Il Responsabile del Servizio cura la verifica degli allegati al presente manuale e l'eventuale aggiornamento, con periodicità almeno annuale.

All'interno della UOC Affari Generali è stata individuata la funzione *gestione documentale* assegnata al Protocollo Generale.

Per *protocollazione* si intende lo strumento mediante il quale i documenti vengono trattati sotto il profilo giuridico e gestionale. L'art. 1 del DPR 445/2000 (art. 1 DPR 428/98) definisce l'insieme delle risorse di calcolo, degli apparati, delle reti di comunicazione e delle procedure informatiche utilizzati dalle amministrazioni per la gestione dei documenti

L'ente è responsabile della gestione dei documenti, dalla fase della loro formazione a quella della loro conservazione e dell'accesso agli archivi correnti, anche nel caso in cui le modalità di gestione dovessero comportare l'esternalizzazione di determinati servizi.

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

## **2.4 Il responsabile della gestione documentale e della conservazione**

Ai sensi dell'art. 3, comma b) del DPCM 3 dicembre 2013 il Direttore della UOC Affari Generali è nominato **Responsabile della Gestione Documentale (RGD)**, il quale potrà nominare un suo sostituto in caso di impedimento o assenza dandone comunicazione alla Direzione.

Il Responsabile della gestione documentale garantisce l'attuazione di quanto stabilito dall'art. 61 del DPR 445/2000 e propone i tempi, le modalità e le misure organizzative e tecniche finalizzate all'eliminazione dei protocolli di settore e di reparto, e più in generale, dei protocolli diversi dal protocollo informatico.

Predisporre altresì il piano per la sicurezza informatica, d'intesa con il Responsabile della conservazione, il Responsabile dei sistemi informativi e il Responsabile del trattamento dei dati personali.

## **2.5 Nomina del responsabile della conservazione**

Il responsabile della conservazione, nominato dal Direttore Generale, così come previsto dal DPCM del 3 dicembre 2013, definisce e attua le politiche complessive del sistema di conservazione e ne governa la gestione con piena responsabilità ed autonomia, in relazione al modello organizzativo adottato ai sensi dell'art. 5 del DPCM stesso. Il responsabile della conservazione opera d'intesa con il responsabile del trattamento dei dati personali, con il responsabile della sicurezza e con il responsabile dei sistemi informativi, oltre che con il responsabile della gestione documentale. In particolare il responsabile della conservazione:

- a) definisce le caratteristiche e i requisiti del sistema di conservazione in funzione della tipologia dei documenti da conservare, della quale tiene evidenza, in conformità alla normativa vigente;
- b) gestisce il processo di conservazione e ne garantisce nel tempo la conformità alla normativa vigente;
- c) genera il rapporto di versamento, secondo le modalità previste dal manuale di conservazione;
- d) genera e sottoscrive il pacchetto di distribuzione con firma digitale o firma elettronica qualificata, nei casi previsti dal manuale di conservazione;
- e) effettua il monitoraggio della corretta funzionalità del sistema di conservazione;
- f) assicura la verifica periodica, con cadenza non superiore ai cinque anni, dell'integrità degli archivi e della leggibilità degli stessi;
- g) al fine di garantire la conservazione e l'accesso ai documenti informatici, adotta misure per rilevare tempestivamente l'eventuale degrado dei sistemi di memorizzazione e delle registrazioni e, ove necessario, per ripristinare la corretta funzionalità; adotta analoghe misure con riguardo all'obsolescenza dei formati;
- h) provvede alla duplicazione o copia dei documenti informatici in relazione all'evolversi del contesto tecnologico, secondo quanto previsto dal manuale di conservazione;
- i) adotta le misure necessarie per la sicurezza fisica e logica del sistema di conservazione ai sensi dell'art. 12;
- j) assicura la presenza di un pubblico ufficiale, nei casi in cui sia richiesto il suo intervento, garantendo allo stesso l'assistenza e le risorse necessarie per l'espletamento delle attività al medesimo attribuite;
- k) assicura agli organismi competenti previsti dalle norme vigenti l'assistenza e le risorse necessarie per l'espletamento delle attività di verifica e di vigilanza;
- l) predisporre il manuale di conservazione e ne cura l'aggiornamento periodico in presenza di cambiamenti normativi, organizzativi, procedurali o tecnologici rilevanti.

## **2.6 Modello operativo adottato per la gestione dei documenti**

Per la gestione dei documenti è adottato un modello operativo di tipo decentrato che prevede la partecipazione di più unità di protocollazione, abilitate a svolgere soltanto le operazioni di loro competenza, con le modalità e le disposizioni previste nel presente manuale di gestione.

Per i documenti in “ingresso”, sono individuate le seguenti unità di protocollazione:

- Ufficio Protocollo Generale (nelle sedi di Verona, Legnago e Bussoleto)
- Dipartimento di Prevenzione (unicamente per le pratiche relative al Dipartimento di Prevenzione)

Le unità di protocollazione potranno essere modificate e ridotte, su indicazione della Direzione. La protocollazione in “uscita”, può essere effettuata anche da tutti gli utenti abilitati all’uso del programma.

Il sistema di protocollo informatico prevede quindi ruoli differenziati. Ad ogni utente che accede al sistema di protocollo informatico, tramite credenziali che ne identificano le generalità, sono associati uno o più ruoli in funzione della struttura di appartenenza.

## **2.7. Casella istituzionale di Posta Elettronica**

L’indirizzo di posta elettronica (non certificata) dell’Azienda è il seguente:

[protocollo@aulss9.veneto.it](mailto:protocollo@aulss9.veneto.it)

## **2.8. Casella istituzionale di Posta elettronica certificata – PEC**

L’indirizzo PEC (Posta Elettronica Certificata) dell’Azienda è il seguente:

[protocollo.aulss9@pecveneto.it](mailto:protocollo.aulss9@pecveneto.it)

## **3. IL DOCUMENTO**

### **3.1. Il documento amministrativo**

Per documento amministrativo si intende una rappresentazione, comunque formata (grafica, cinematografica, informatica, etc.), del contenuto di atti, anche interni, relativi ad uno specifico procedimento, prodotti o acquisiti dall’Azienda, nell’ambito dell’esercizio delle proprie funzioni istituzionali, concernenti attività di pubblico interesse, indipendentemente dalla natura pubblicistica o privatistica della loro disciplina sostanziale, utilizzati ai fini dell’attività amministrativa.

Per *documento cartaceo (analogico)*, si intende un documento amministrativo rappresentato su supporto cartaceo tradizionale.

Per *documento informatico* si intende la rappresentazione informatica di un documento amministrativo, indipendentemente dal tipo di supporto digitale (file, CD, DVD ecc.) leggibile attraverso l’ausilio informatico e strumentale.

### **3.2 Distinzione dei documenti**

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

a) documenti ricevuti (“Entrata”): sono i documenti che hanno rilevanza giuridico probatoria, acquisiti dall’Azienda nell’esercizio delle proprie funzioni, provenienti da soggetti (persone fisiche o persone giuridiche, pubbliche e private) esterni all’Azienda.

b) documenti spediti (“Uscita”) : sono i documenti che hanno rilevanza giuridico probatoria, prodotti dall’Azienda nell’esercizio delle proprie funzioni, destinati, per competenza, a soggetti esterni (persone fisiche o giuridiche) all’Azienda.

c) documenti interni (“Interno”): sono i documenti scambiati tra gli uffici dell’Azienda.



I documenti interni si distinguono in:

a) 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'Azienda o qualsiasi altro documento dal quale possano nascere diritti, doveri, o legittime aspettative di terzi. I documenti formali devono essere protocollati in uscita e consegnati agli uffici solo tramite l'assegnazione all'interno del sistema di protocollo informatico.

b) 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 e verbali di incontri interni ad un ufficio o comunque non caratterizzati da particolare ufficialità, memorie informali, brevi appunti, indicazioni operative del Dirigente dell'ufficio, ecc...).

I documenti informali non sono soggetti a registrazione di protocollo. E' preferibile l'uso della posta elettronica aziendale, eventualmente richiedendo l'opzione di conferma di avvenuta lettura.

### **3.3 Requisiti dei documenti**

I documenti prodotti, indipendentemente dal supporto sul quale sono stati scritti, devono riportare le seguenti informazioni:

- logo e denominazione ufficiale dell'Aulss 9 Scaligera;
- Unità Organizzativa Responsabile (UOR) che ha prodotto il documento;
- indirizzo completo dell'Aulss 9 Scaligera (via, numero civico, codice avviamento postale, città, sigla della provincia, numero di telefono, indirizzo istituzionale di posta elettronica, indirizzo istituzionale di posta elettronica certificata);
- data completa (luogo, giorno, mese, anno)
- numero di protocollo;
- indice di classificazione;
- destinatario/destinatari del documento;
- oggetto del documento;
- contenuto della nota;
- numero degli allegati (se presenti);
- numero di collegamento/riferimento ad un eventuale precedente (se disponibile);
- indicazione del Responsabile del procedimento (Legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss. mm. e ii.);
- indicazione del referente per la pratica.
- recapiti telefonici/fax e indirizzo mail del Responsabile del procedimento/referente
- sottoscrizione autografa o elettronico/digitale del Dirigente Responsabile (o del funzionario delegato);

### **3.4 Documenti cartacei: originali e minute**

Ogni documento cartaceo in partenza va di norma redatto in due esemplari, cioè in originale e in minuta.

Per *originale* si intende il documento nella sua redazione definitiva, perfetta e autentica negli elementi sostanziali e formali, da trasmettere al destinatario.

Per *minuta* si intende l'originale del documento conservato "agli atti", cioè nel fascicolo relativo al procedimento amministrativo trattato.

Sia l'originale che la minuta vanno corredati di sottoscrizione autografa, mentre l'eventuale sigla del Responsabile del Procedimento Amministrativo, vanno apposte soltanto sulla minuta.

### **3.5 Documenti informatici**

I documenti informatici prodotti dall'Azienda, quali rappresentazioni informatiche di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti (ai sensi dell'art. 1, lett. p) del CAD), sono prodotti secondo le regole fissate dal DPCM 13 novembre 2014.

### **3.6 Sottoscrizione dei documenti informatici (firma digitale)**

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

Per quanto concerne la firma digitale, l'Azienda si avvale dei servizi di certificazione offerti da una Ditta esterna, iscritta nell'elenco dei certificatori di cui all'art. 8 del DPR 513/2007.

Le credenziali sono assegnate personalmente a ciascun Dirigente su autorizzazione del Direttore Generale o suo delegato.

### **3.7 Documenti informatici: originali, duplicati, copie**

Gli atti formati con strumenti informatici, i dati e i documenti informatici, comunque detenuti dall'Azienda, 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.

La copia o l'estratto di uno o più documenti informatici può essere sottoscritto con firma digitale o firma elettronica qualificata da chi effettua la copia. Affinché la copia non sia sconoscibile essa deve essere firmata da un pubblico ufficiale.

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 sconosciuta o qualora risulti attestata nelle forme di cui agli artt. 23 e 23-bis del CAD.

### **3.8 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 sensibili e dei dati giudiziari ai sensi della normativa vigente.

## **4. RICEZIONE DEI DOCUMENTI**

### **4.1 Ricezione dei documenti su supporto cartaceo**

I documenti su supporto analogico (cartaceo) possono pervenire all'Azienda attraverso:

- a) il servizio postale;
- b) la consegna diretta agli uffici da parte degli utenti (brevi manu);
- c) il servizio di collegamento interno;
- d) la trasmissione telefax.

I documenti trasmessi attraverso il servizio postale ordinario sono consegnati direttamente all'Azienda dal personale di Poste Italiane o da altri Operatori Postali, alle sedi dei servizi in indirizzo o all'Ufficio Posta del Servizio Affari Generali se non è specificato chiaramente la sede dell'ufficio di destinazione.

Ad eccezione dei casi particolari descritti nella Sezione 6, la corrispondenza recapitata presso la sede aziendale, indirizzata genericamente alla "AULSS 9 Scaligera", viene aperta dagli addetti all'Ufficio Protocollo Generale, protocollata o direttamente smistata alle unità di protocollazione competenti, abilitate alla registrazione dei protocolli in arrivo.

L'operatore addetto alla ricezione e registrazione a protocollo dei documenti in arrivo non è abilitato ad effettuare controlli di congruità sugli stessi, bensì ad accertarsi solamente che questi siano indirizzati all'Azienda.

I documenti ricevuti con apparecchi telefax, se sono soggetti a registrazione di protocollo, sono trattati come quelli consegnati direttamente agli uffici.

I dipendenti dell'Azienda quando hanno la necessità di inviare un documento alla propria amministrazione, chiedendone la registrazione al protocollo in entrata, sono assimilati agli utenti esterni e non devono mai utilizzare la carta intestata che va usata *esclusivamente* per ragioni d'ufficio.

Gli Atti Giudiziari e i telegrammi vengono consegnati in busta chiusa all'Ufficio Protocollo Generale, 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 nella successiva Sezione 6.

#### **4.2 Orari di apertura per il ricevimento della documentazione cartacea**

L'Ufficio del Protocollo Generale dell'ULSS n. 9 Scaligera è aperto dal lunedì al venerdì sulla base delle determinazioni del Responsabile della Gestione Documentale tenuto conto delle esigenze di Servizio, comunicate a tutto il personale e pubblicate sul sito aziendale.

#### **4.3 Ricezione dei documenti informatici**

I documenti informatici possono pervenire all'AOO, attraverso:

- a) posta elettronica ordinaria o certificata;
- b) supporto rimovibile (ad es.: Cd-Rom, DVD, *pen-drive*, ecc...);
- c) cooperazione applicativa (Trasmissioni telematiche e servizi on-line per il cittadino, download da internet, ad es: patenti, SUAP e altra modulistica online sul sito aziendale)

I documenti informatici eventualmente pervenuti ad unità organizzative non abilitate alla protocollazione devono essere inoltrati, se del caso, ad un indirizzo di posta elettronica istituzionale abilitato alle operazioni di registrazione.

Nei casi in cui i documenti ricevuti fossero in un formato diverso da quelli previsti dall'allegato 2 delle regole tecniche di cui al DPCM 13 novembre 2014, viene avvisato il destinatario sulla necessità di provvedere all'inoltro nei formati accettati.

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

#### **4.4 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti su supporto cartaceo**

Qualora un documento cartaceo sia consegnato personalmente dal mittente o da altra persona incaricata e venga richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, l'ufficio che riceve il documento, se abilitato, esegue la registrazione di protocollo in arrivo e rilascia la ricevuta con gli estremi della segnatura, predisposta in automatico dal sistema.

In alternativa, l'ufficio che lo riceve è autorizzato a fotocopiare il documento e ad apporre sulla copia il timbro dell'Azienda con data, ora d'arrivo, nome, cognome e firma dell'operatore ed inoltrarlo tempestivamente all'Ufficio Protocollo per la protocollazione.

Per la corrispondenza consegnata da vettori postali, viene timbrata la bolletta di consegna con timbro datario e firma dell'addetto ricevente.

#### **4.5 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici**

Nel caso di ricezione di documenti informatici per via telematica, la notifica al mittente dell'avvenuto recapito è assicurata dal servizio di posta elettronica certificata utilizzato dall'Aulss 9 Scaligera.

### **5. REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI**

#### **5.1. Il registro di protocollo**

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

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

Al fine di tutelare l'integrità e la regolarità delle registrazioni, il registro di protocollo viene memorizzato sul server dell'Azienda. Con l'attivazione del processo di conservazione previsto dall'art. 9 del DPCM 03.12.2013 "regole tecniche in materia di sistema di conservazione" il registro giornaliero di protocollo è trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, garantendole l'immodificabilità del contenuto.

#### **5.2 Documenti soggetti a registrazione di protocollo**

Per *registrazione* si intende l'insieme delle procedure e degli elementi attraverso i quali i documenti vengono trattati sotto il profilo strettamente giuridico - probatorio, assegnando al protocollista la funzione certificativa della effettiva ricezione e spedizione dei documenti.

I documenti dai quali possano nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi vanno registrati.

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

#### **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 e notiziari della Pubblica Amministrazione;
- materiale statistico;
- atti preparatori interni;
- note di ricezione delle circolari e altre disposizioni;
- giornali, riviste, materiale pubblicitario, stampe varie, libri, depliant;
- biglietti augurali, inviti a manifestazioni e documenti di occasione vari che non attivino procedimenti amministrativi.

Non sono inoltre soggetti a registrazione di protocollo i documenti interni informali come definiti al precedente Paragrafo 3.2.

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**

1. Per ogni documento su supporto cartaceo, ricevuto o spedito, è effettuata una registrazione di protocollo, dopo averne verificato l'autenticità, la provenienza e l'integrità.

La registrazione dei documenti ricevuti, spediti e interni, non è consentita in assenza del documento a cui la registrazione si riferisce.

La registrazione dei documenti è effettuata in un'unica operazione, utilizzando le apposite funzioni previste dal sistema di protocollo WebRainbow 4.

Ciascuna registrazione di protocollo contiene i seguenti dati:

- 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 per i documenti ricevuti, destinatario o destinatari per i documenti spediti, registrati in forma non modificabile;
- d) oggetto del documento, registrato in forma non modificabile. L'oggetto è il principale campo di ricerca strutturata e quindi deve essere compilato con coerenza e attenzione. Per ogni documento in arrivo bisogna leggere con attenzione tutto il documento, evitando letture superficiali, ricordando che redigere l'oggetto è un'operazione intellettuale di analisi e sintesi. La redazione dell'oggetto non si limita alla mera trascrizione dell'oggetto presente nel documento, bensì deve evidenziare gli elementi giuridicamente rilevanti del documento, cercando di trovare il giusto equilibrio tra le esigenze opposte di sintesi da una parte e, dall'altra, quella di dare le informazioni necessarie perché tutti possano essere in grado di capire agevolmente il testo di un documento;
- e) impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica, registrato in forma non modificabile;
- f) data e numero di protocollo del documento ricevuto, se disponibili;
- g) data di arrivo, se disponibile;
- h) luogo di provenienza (se disponibile), o di destinazione del documento;
- i) allegati, se disponibili;
- l) mezzo di ricezione o mezzo di spedizione (posta prioritaria, raccomandata, fax, ecc.);
- m) ufficio di competenza;
- n) identificativo di chi ha protocollato il documento e struttura di afferenza;
- o) classificazione (v. Titolare di classificazione, Allegato n. 3);
- p) assegnazione;
- q) eventuali altre informazioni connesse al documento.

Al fine di uniformare le modalità di redazione dei protocolli, consentendo così il facile reperimento dei dati documentali registrati, sono riportate nell'Allegato n. 4 le "Linee guida di scrittura per la protocollazione", alle quali tutti gli operatori di protocollo sono tenuti ad attenersi.

Una volta salvato il *report* di protocollazione, il sistema genera automaticamente un numero progressivo, che rappresenta il numero di protocollo attribuito al documento.

Alle singole registrazioni di protocollo sono legati i documenti informatici o le copie immagine acquisite con lo scanner.

La registrazione di protocollo dei documenti informatici ricevuti per posta elettronica è effettuata in modo da far corrispondere ad ogni messaggio una registrazione, la quale si può riferire sia al corpo del messaggio e sia ad uno o più file ad esso allegati. Vedi paragrafo 7.

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

L'insieme delle registrazioni effettuate costituisce il *Registro di protocollo*, che fa fede della tempestività e dell'effettivo ricevimento e spedizione di un documento, indipendentemente dalla regolarità del documento stesso, ed è idoneo a produrre effetti giuridici.

Il Registro di protocollo si configura come *atto pubblico di fede privilegiata*; da ciò deriva che il dipendente dell'Azienda 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'Azienda è tenuto a proporre querela di falso in base all'art. 221 del codice di procedura civile.

### **5.5 Segnatura di protocollo**

L'operazione di segnatura di protocollo è effettuata contestualmente all'operazione di registrazione di protocollo. E' apposta in forma permanente non modificabile sul documento e deve individuare ciascun documento in modo inequivocabile.

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 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.

La segnatura di protocollo è realizzata come di seguito precisato:

a) in caso di documenti analogici: attraverso l'apposizione di timbro di protocollo su cui sono riportate le seguenti informazioni:

- ✓ numero di protocollo;
- ✓ data di protocollo;
- ✓ denominazione dell'Amministrazione;
- ✓ codice identificativo dell'Area Organizzativa Omogenea;
- ✓ codice identificativo del Registro

b) in caso di documenti informatici gestiti attraverso il sistema di protocollo informatico, le informazioni di cui al punto precedente, sono associate al documento all'interno del sistema di protocollo informatico.

Per i documenti informatici trasmessi ad altre pubbliche amministrazioni attraverso il sistema di protocollo informatico, la segnatura di protocollo include tutte le informazioni di registrazione del documento previste dalla normativa vigente.

### **5.6 Regole per la scansione ottica dei documenti cartacei**

I documenti ricevuti su supporto cartaceo, dopo le operazioni di registrazione e segnatura di protocollo, vengono acquisiti tramite la procedura informatica di gestione mediante scansione del documento.

### **5.7 Annullamento e modifica delle registrazioni di protocollo**

Le registrazioni di protocollo possono essere annullate, eccezionalmente e previa autorizzazione del Responsabile della Gestione Documentale, utilizzando la procedura prevista dal sistema di protocollo WebRaimbow4.

*Le procedure di annullamento vengono conformate alle disposizioni previste dall'art. 8 del DPCM 3 dicembre 2013 "Regole tecniche per il protocollo informatico".*

La modifica va operata principalmente 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, fino 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.

### **5.8 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 le quarantotto ore lavorative dal ricevimento dei medesimi, conferendo valore al timbro datario d'arrivo.

Eccezionalmente, il Responsabile della Gestione Documentale può autorizzare la registrazione in tempi successivi, fissando comunque un limite di tempo entro il quale 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.

### **5.9 Registro giornaliero di protocollo**

L'insieme delle informazioni inserite dagli operatori abilitati nel sistema informatico costituisce il registro giornaliero di protocollo.

La stampa del registro viene generata automaticamente alla conclusione della giornata di riferimento e quindi al cambio data (chiusura-apertura) del registro stesso.

Con l'attivazione del processo di conservazione previsto dall'art. 9 del DPCM 03.12.2013 "regole tecniche in materia di sistema di conservazione" il registro giornaliero di protocollo è trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, garantendone l'immodificabilità del contenuto.

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

### **5.10 Registro di emergenza**

Nelle situazioni di emergenza nelle quali non sia possibile utilizzare il protocollo informatico, il documento deve essere registrato comunque su un supporto alternativo, denominato *Registro di emergenza*. L'attivazione del registro di emergenza è autorizzata dal Responsabile della gestione documentale.

## **6. CASI PARTICOLARI**

### **6.1 Documentazione di gare d'appalto**

La 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, plico o simili.

Sull'esterno della busta, accanto alla segnatura di protocollo, viene annotato l'orario di arrivo unicamente nei casi in cui il documento venga consegnato *brevi manu* oltre il limite orario stabilito nel bando o nell'avviso pubblico: la specifica oraria viene pertanto a contrassegnare soltanto le offerte pervenute oltre la prevista scadenza.

Qualora il plico non sia integro, ovvero la busta presenti delle lacerazioni, la firma sulla ricevuta di consegna è accompagnata dall'annotazione "*plico pervenuto non integro*". La stessa annotazione, assieme alla data, all'ora di ricezione e alla propria firma leggibile, viene riportata sulla busta contenente l'offerta.

All'atto della registrazione a protocollo dei plichi pervenuti non integri, l'operatore riporta nel campo "note" la stessa annotazione riportata sulla ricevuta rilasciata al corriere e sulla busta.

Qualora, sempre per mero errore materiale, vengano aperte buste relative ad offerte/gare di appalto, le stesse sono immediatamente richiuse mediante sigillatura (nastro adesivo), viene riportata sul lembo aperto la dicitura "aperta per errore", e la busta viene trasmessa alla UOR responsabile, accompagnata da una nota di trasmissione nella quale si evidenziano:

- l'ora e il giorno di apertura della busta;

- il nome dell'operatore che l'ha materialmente aperta;
- le modalità con cui è stata richiusa.

I plichi, vengono poi trasmessi alla struttura responsabile del procedimento.

Dopo l'apertura delle buste sarà cura dell'Ufficio che gestisce la gara d'appalto, riportare eventualmente gli estremi di protocollo sui documenti, conservando in allegato la busta stessa provvedendo, ove possibile, alla scansione ottica dei documenti da utilizzare nelle successive fasi del procedimento.

### **6.2 Documenti a carattere riservato, personale e/o confidenziale**

In ottemperanza alle linee di condotta prescritte dal Codice di Comportamento di questa ULSS, nonché dal codice di comportamento dei dipendenti pubblici di cui al D.P.R. n. 62 del 16.04.2013, 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, proveniente dall'esterno, indirizzata all'Aulss 9 Scaligera, ma nominalmente a singoli dipendenti, viene regolarmente aperta e registrata a protocollo, a meno che sulla busta non sia riportata la dicitura "riservata" o "personale", "spm" o simili.

L'eventuale corrispondenza, pervenuta da altro ufficio interno dell'Ulss e indirizzata nominativamente a singoli dipendenti, 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 alla più vicina unità di protocollazione, per la registrazione di protocollo.

### **6.3 Protocollo riservato**

Solo in casi particolari ed eccezionali (documenti di competenza del l'ufficio Legale e dei Servizi Sociali), è possibile protocollare i documenti in modo riservato, ovvero limitandone la visibilità al solo utente che protocolla il documento e ai destinatari individuati per la trasmissione. La protocollazione riservata non ha numerazione autonoma, ma consiste soltanto nella riduzione della visibilità del documento.

### **6.4 Lettere prive di firma**

Le lettere in cui è identificato il mittente e il destinatario ma sono prive di firma analogica o digitale vengono registrate e trasmesse alla UOR di competenza.

La funzione notarile del protocollo (cioè della registratura) è quella di attestare data e provenienza certa di un documento senza interferire su di esso. È poi compito della UOR valutare, caso per caso ai fini della sua efficacia riguardo ad un affare o un determinato procedimento amministrativo, cioè se la lettera priva di firma possa essere ritenuta valida o meno.

### **6.5 Lettere anonime**

Le lettere in cui non è identificato l'autore/mittente, ma che comunque sono indirizzate all'AOO o a UOR, non vengono registrate dall'Ufficio Protocollo ma semplicemente inoltrate alla Direzione competente che valuta l'opportunità della protocollazione e dell'eventuale seguito.

### **6.6 Documenti con mancata sottoscrizione o firma illeggibile e documenti informatici con certificato scaduto/revocato**

I documenti ricevuti con firma illeggibile o in assenza di sottoscrizione e di cui non sia identificabile l'autore non vengono protocollati, salvo diversa valutazione da parte del responsabile dell'Ufficio Protocollo o su richiesta espressa del responsabile del procedimento; in fase di protocollazione è indicata nel campo mittente la dicitura "mittente non identificabile". Il Responsabile del procedimento, ricevuto il documento, valuterà la possibilità,



nonché la necessità, di acquisire gli elementi mancanti per il perfezionamento dell'atto, provvedendo altresì a comunicare all'Ufficio Protocollo Generale il nominativo del mittente per le opportune modifiche.

Qualora l'Azienda riceva documenti informatici firmati digitalmente il cui certificato di firma risulti scaduto o revocato prima della sottoscrizione, questi verranno protocollati ed inoltrati al responsabile del procedimento che farà opportuna comunicazione al mittente.

### **6.7 Documenti a mezzo fax**

Tutti i documenti ricevuti e inviati via fax da soggetti privati sono registrati al protocollo, nei termini e nei limiti sopra descritti tenuto conto dell'articolo 38 c. 3 D.P.R. 445/2000 ai sensi del quale e ad esclusione di quanto previsto dall'art. 39 del DPR n. 445/2000, le istanze e le dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà, che pervengano via fax, hanno validità soltanto se accompagnate da fotocopia del documento di identità del richiedente. Qualora quest'ultima non venga allegata, sarà cura del Responsabile del procedimento provvedere alla verifica dell'identità del richiedente al fine di regolarizzare l'istanza o la dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà.

Ai sensi dell'art. 45 D.Lgs. 82/2005 e ss. mm. e ii. ed ai sensi dell'art. 38 commi 1 e 2 del DPR n. 445/2000, il documento pervenuto o inviato a mezzo fax soddisfa il requisito della forma scritta e non deve essere seguito dalla trasmissione dell'originale.

In conformità all'art. 47 comma 1-bis, lett. c del D.Lgs. 82/2005 e ss. mm. e ii., ai fini dell'avvio di un procedimento amministrativo è in ogni caso esclusa la trasmissione di documenti a mezzo fax ad altra pubblica amministrazione (art. 47, comma 1-bis, lett. c).

Qualora pervenga da altra pubblica amministrazione un documento a mezzo fax, sarà cura del Responsabile del procedimento regolarizzare l'istanza, ai fini dell'avvio di un procedimento, con richiesta di trasmissione con altro strumento telematico.

I documenti ricevuti via fax direttamente da un ufficio utente, laddove soggetti a registrazione di protocollo sono fatti pervenire, a cura dell'operatore che li riceve, alla più vicina unità di protocollazione abilitata alla registrazione dei protocolli in arrivo e trattati come quelli consegnati o ricevuti con altro mezzo.

Di norma, il timbro di segnatura di protocollo va posto sul documento e non sulla copertina di trasmissione.

L'originale di identico contenuto del fax, che pervenga o sia trasmesso successivamente con altro mezzo, è identificato con lo stesso numero e la stessa data di protocollo già assegnati al medesimo documento, apponendo la specifica dicitura "già inviato via fax", " già pervenuto via fax".

### **6.8 Corrispondenza con più destinatari**

Tutte le comunicazioni che abbiano più destinatari si registrano con un solo numero di protocollo. Nei protocolli in partenza aventi un consistente numero di destinatari, 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 oppure conservato insieme alla "minuta" (originale) del documento.

Nei protocolli interni con pluralità di destinatari, l'elenco degli uffici ai quali viene inoltrata, risulterà dalle assegnazioni, per competenza o per conoscenza, effettuato con il sistema.

Per quanto concerne le modalità di redazione del campo "Destinatario" e, più in generale, di scrittura e protocollazione, si rimanda a quanto previsto nell'Allegato n. 4.

### **6.9 Produzione seriale di documenti sulla base di un modello generale**

Nel caso di produzione in serie di documenti-base che abbiano destinatari multipli e parti

minime variabili di contenuto (quali la diversità di importi, date, ecc.), dovranno essere compilati gli elenchi dei destinatari e delle parti variabili dei documenti-base ad essi riferiti.

Gli elenchi devono essere conservati nel fascicolo insieme al documento-base originale ("minuta" da conservare agli atti). Il documento-base deve essere firmato in autografo o con firma digitale.

Per quanto riguarda la protocollazione, si dovrà inserire nel campo del destinatario la dicitura "Destinatari diversi – vedi elenco".

Sui documenti inviati ai destinatari, ai quali non si vuole apporre singolarmente la sottoscrizione, dovrà essere obbligatoriamente riportata l'indicazione del nominativo del sottoscrittore, preceduto dall'abbreviazione "F.to", e dalla seguente dicitura: *"L'originale del documento è conservato presso (indicare la Struttura). La firma autografa è sostituita dall'indicazione del nome a norma dell'art. 3 comma 2, del D.Lgs. 39/1993"*.

#### **6.10 *Trasmissioni telematiche e servizi on-line per il cittadino***

I flussi documentali sono trasmessi/ricevuti/acquisiti dall'Azienda con immissione diretta dei dati sul server dell'Ente destinatario, senza produzione e conservazione di alcun originale cartaceo.

Anche laddove non vengano trasmessi con firma digitale e sistema di crittografia, tali documenti e tali flussi documentali sono comunque sempre inviati tramite linee di comunicazione sicure, riservate e ad identificazione univoca, attivate con i singoli Enti destinatari, ai quali compete la gestione della piattaforma informatica, anche sotto il profilo dell'obbligo di conservazione dei dati e dei documenti in essa contenuti.

Gli invii telematici sostituiscono integralmente gli invii cartacei della medesima documentazione.

#### **6.11 *Allegati***

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

#### **6.12 *Documentazione di competenza di altre amministrazioni o di altri soggetti***

Qualora pervenga all'Azienda un documento di competenza di un'altra amministrazione o destinato ad altra persona fisica o giuridica, lo stesso viene trasmesso a chi di competenza, se individuabile, con lettera protocollata di accompagnamento; altrimenti, viene restituito al mittente.

Nel caso in cui il mezzo di trasmissione sia informatico, deve essere inviata comunicazione al mittente, con l'utilizzo dello stesso mezzo informatico, specificando che la documentazione trasmessa non risulta di competenza dell'AULSS 9 Scaligera.

Se il documento viene erroneamente protocollato, il numero di protocollo deve essere annullato e il documento inviato al destinatario, con nota accompagnatoria protocollata.

#### **6.13 *Modelli pubblicati***

L'Azienda si impegna a rendere disponibili sul sito Internet dell'Azienda 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.

## **7. GESTIONE DELLA POSTA ELETTRONICA**

### **7.1 Utilizzo della posta elettronica**

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

La trasmissione di documenti che necessita di una ricevuta di invio e di consegna è effettuata tramite il sistema di posta elettronica certificata.

Le comunicazioni informali ricevute o trasmesse per posta elettronica ordinaria, che consistono in semplice scambio di informazioni che non impegnino l'Azienda verso terzi, non sono protocollate.

E' vietato l'utilizzo di tali caselle per comunicazioni non attinenti all'attività dell'Azienda. A chi ne fa richiesta deve sempre essere data la risposta dell'avvenuto ricevimento.

Nel formato dei messaggi di posta elettronica ordinaria è inserito automaticamente il seguente testo: "Ai sensi del D.Lgs. 196/2003 e ss. mm. e ii. si precisa che le informazioni contenute nel messaggio e negli eventuali allegati sono riservate al/ai destinatario/i indicato/i. Nel caso di erroneo recapito, si chiede cortesemente a chi legge di dare immediata comunicazione al mittente e di cancellare il presente messaggio e gli eventuali allegati. Si invita ad astenersi dall'effettuare: inoltri, copie, distribuzioni e divulgazioni non autorizzate del presente messaggio e degli eventuali allegati."

### **7.2 La posta elettronica nelle comunicazioni interne all'Azienda.**

Le comunicazioni tra le varie strutture aziendali avvengono mediante l'utilizzo del sistema di gestione documentale; la posta elettronica è utilizzata prevalentemente per comunicazioni di carattere informale.

Per i flussi di processo aventi rilevanza esclusivamente intra-aziendale e gestiti mediante applicativi e piattaforme informatiche (es.: gestione presenze/assenze personale, richieste interventi di manutenzione) viene utilizzata, ai sensi degli articoli 23 ter comma 2 e 34 comma 2 del CAD, la firma elettronica semplice, mediante autenticazione del firmatario con identificativo personale e *password* riconosciuti dal sistema aziendale (Angolo del Dipendente).

### **7.3 La posta elettronica nelle comunicazioni verso l'esterno.**

Le comunicazioni formali e la trasmissione di documenti con posta elettronica, il cui contenuto impegna l'Azienda verso terzi, sono effettuate, di norma, con posta elettronica certificata istituzionale, il cui invio deve prevedere l'esistenza di almeno un documento principale protocollato.

Il documento inviato:

- se originariamente informatico, dovrà essere sottoscritto con firma elettronica avanzata, qualificata o digitale, ai sensi dell'art. 21 comma 2 del CAD;
- se originariamente analogico (cartaceo) dovrà esserne trasmessa una copia per immagine su supporto informatico; l'eventuale attestazione di conformità all'originale, ove richiesta, dovrà essere effettuata con le modalità di cui all'art. 23 *ter* comma 3 del CAD.

In assenza del domicilio digitale l'Ente 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.

#### **7.4 La posta elettronica trasmessa da cittadini o da 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'Azienda 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 firma elettronica qualificata, il cui certificato è stato rilasciato da un certificatore accreditato;

- siano inviate utilizzando una casella di Posta Elettronica Certificata;

- 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, e cioè:

- trasmissione via fax con copia fotostatica del documento d'identità;
- trasmissione via *e-mail* della copia immagine del documento analogico sottoscritto, unitamente a copia fotostatica del documento d'identità;
- trasmissione via PEC - da casella di PEC priva delle caratteristiche di cui sopra - della copia immagine documento analogico sottoscritto, unitamente a copia fotostatica del documento d'identità.

I documenti ricevuti via posta elettronica (e-mail) sottoscritti con firma digitale o con altro mezzo idoneo ad accertarne la fonte di provenienza (ad es. firma elettronica avanzata) sono da considerarsi originali a tutti gli effetti di legge.

Al di fuori delle predette ipotesi, le comunicazioni di posta elettronica 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 secondo le seguenti modalità:

**a) Messaggi di posta elettronica con allegate rappresentazioni digitali di documenti originali cartacei:** nel caso in cui alle caselle di posta elettronica ordinaria dei singoli servizi, 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 di posta elettronica istituzionale, con richiesta di protocollazione da parte del responsabile del procedimento. In fase di registrazione di protocollo, verrà annotata la mancanza del documento di identità.

**b) Messaggi di posta elettronica senza documenti sottoscritti allegati:** qualora si volessero registrare al protocollo semplici messaggi di posta elettronica ordinaria, o messaggi di posta elettronica con documenti allegati non sottoscritti i quali non corrispondono ad istanza di parte o dichiarazione e che non diano avvio ad un procedimento amministrativo, il Responsabile del procedimento potrà fare richiesta di protocollazione alla casella di posta elettronica istituzionale.

Poiché le istanze e le dichiarazioni presentate con tale modalità non sono valide ai sensi dell'art.65 del CAD, la richiesta dovrà avvenire attraverso mail nominativa del Responsabile di procedimento il quale dovrà dichiarare il mittente del messaggio originale, ossia la certezza della provenienza.

Qualora i messaggi ricevuti corrispondano, al contrario, ad istanza di parte o dichiarazione, la protocollazione non può essere effettuata.

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, compresa la firma autografa del documento.

#### **7.5 La posta elettronica nelle comunicazioni tra l'Azienda ed altre P.A.**

Le comunicazioni trasmesse dall'Azienda ad altre pubbliche amministrazioni sono effettuate mediante l'utilizzo della posta elettronica o della posta elettronica certificata, (art. 16 comma 1 dpcm 03.12.2013: "Regole Tecniche per il Protocollo informatico"), oppure attraverso sistemi di

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

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

- sono sottoscritti con firma elettronica qualificata o digitale;
- sono dotati di segnatura di protocollo;
- è comunque possibile accertarne la fonte di provenienza (es. apposizione di firma elettronica avanzata);
- sono trasmessi attraverso sistemi di posta elettronica certificata;

Ai fini della validità dell'avvio del procedimento amministrativo, ai sensi del D.P.C.M. 22 luglio 2011 e del Decreto Legge n. 18 ottobre 2012, n. 179, convertito con Legge 17 dicembre 2012 n. 221, è in ogni caso esclusa la trasmissione dei documenti a mezzo fax.

### **7.6 Regole per la ricezione e la gestione dei messaggi di Posta Elettronica Certificata**

L'applicativo di protocollo e gestione documentale utilizzato dall'Azienda garantisce la ricezione/spedizione dei messaggi di PEC in regime di interoperabilità, nonché di assicurare:

- la registrazione automatica dei messaggi o dei documenti principali ad essi allegati, con parziale intervento dell'operatore nella compilazione di alcuni campi (integrazione oggetto/mittente se insufficienti);
- la trasmissione di messaggi di PEC in partenza, per i dipendenti a ciò abilitati.

L'ULSS ha istituito una casella di Posta Elettronica Certificata (PEC) istituzionale ([protocollo.aulss9@pecveneto.it](mailto:protocollo.aulss9@pecveneto.it)) associata al registro di protocollo informatico, pubblicata sul sito web aziendale ed inserita nell'Indice PA.

L'ULSS, attraverso il sistema di protocollo informatico, assicura la gestione della corrispondenza pervenuta e trasmessa tramite PEC.

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

Le caselle PEC aziendali sono abilitate a ricevere esclusivamente messaggi provenienti da altre caselle PEC.

## **8. ASSEGNAZIONE E CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI**

### **8.1 Assegnazione**

Per l'assegnazione di un documento si intende l'operazione di individuazione della struttura responsabile del procedimento (competenza) e di quella, o quelle, a cui il documento deve essere inviato per conoscenza.

Il Dirigente Responsabile dell'assetto aziendale che riceve il documento provvede ad assegnare a sé o ad un proprio collaboratore ovvero ad un ufficio sotto ordinato, la responsabilità del procedimento connesso al documento.

L'UOR assegnataria del documento è l'unica responsabile del procedimento e quindi dell'istruttoria della pratica nelle tempistiche previste dalla Legge, anche nel caso la stessa si debba avvalere della collaborazione di altri uffici e/o Strutture aziendali. E' quindi compito dell'Ufficio "principale assegnatario" garantire il rispetto dei termini e vigilare sulle ulteriori assegnazioni effettuate "per conoscenza" che si rendessero necessarie per i successivi adempimenti procedurali.

L'operazione di assegnazione è effettuata attraverso l'applicativo di protocollo WebRainbow 4. Fino a quando non sia effettuata la predetta assegnazione, è considerato Responsabile del procedimento il Dirigente preposto all'assetto che riceve il documento.

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

Una volta protocollato, il documento è reso disponibile alle strutture aziendali interne destinatarie, per competenza e conoscenza, e potrà essere consultato dagli operatori abilitati unicamente attraverso il sistema di protocollo informatico.

I destinatari interni, assegnatari per competenza e conoscenza, sono per quanto sopra, tenuti ad accedere senza ritardo al sistema di protocollo informatico per la presa in carico dei predetti documenti.

### **8.2 Modifica delle assegnazioni**

Nel caso di un'assegnazione errata, la struttura aziendale che riceve il documento è tenuta a restituirlo (dandone apposita motivazione ed indicazioni sulla corretta assegnazione) nel più breve tempo possibile, all'unità di protocollazione che ha effettuato l'assegnazione, la quale provvederà alla riassegnazione, correggendo le informazioni inserite nel sistema informatico ed assegnando il documento alla struttura 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.

### **8.3 Consegna dei documenti cartacei**

Esauriti gli adempimenti di cui ai precedenti punti, i documenti cartacei, protocollati ed assegnati, la posta che non necessita di protocollazione, la posta direttamente smistata alle unità di protocollazione competenti (vedi 4.1 del presente Manuale) sono resi disponibili ai destinatari nei modi seguenti:

- mediante ritiro da parte dei fattorini che provvedono al recapito per le sedi decentrate;
- mediante ritiro diretto, presso l'Ufficio Spedizioni, da parte degli operatori delle vari uffici dell'Aulss 9 Scaligera, attraverso l'uso di caselle aperte per ogni Servizio.

### **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 strutture o ai responsabili del procedimento tramite il sistema informatico di protocollo e gestione documentale. Tali documenti non devono essere stampati se non per quanto strettamente necessario allo svolgimento delle funzioni istituzionali.

### **8.5 Classificazione dei documenti**

Tutti i documenti, ricevuti o prodotti, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, registrati nel sistema di protocollo informatico, sono classificati in base al Titolare di Classificazione, riportato nell'allegato n. 3.

La classificazione dei documenti in arrivo è effettuata dalle unità di protocollazione abilitate. La classificazione dei documenti in partenza è effettuata dagli uffici produttori.

## 9. FASCICOLAZIONE DEI DOCUMENTI

### 9.1 *Formazione ed identificazione dei fascicoli*

Le pubbliche amministrazioni danno luogo a fascicoli informatici contenenti atti, documenti e dati relativi ad un procedimento amministrativo, al fine di adempiere agli obblighi imposti dalla normativa per una corretta gestione documentale. Ai sensi del comma 2-bis dell'art. 41 del CAD, *"Il fascicolo informatico è realizzato garantendo la possibilità di essere direttamente consultato ed alimentato da tutte le amministrazioni coinvolte nel procedimento [...]."*

La gestione e l'apertura di nuovi fascicoli compete ai responsabili di struttura aziendale competenti per materia, che sulla base del titolare e dell'elenco dei fascicoli del proprio archivio provvedono alla classificazione di dettaglio dei singoli documenti inseriti nel sistema di protocollo informatico.

### 9.2 *Processo di formazione dei fascicoli*

In presenza di un documento da inserire in un fascicolo, il Responsabile del procedimento stabilisce, consultando le funzioni del sistema informatico o il repertorio dei fascicoli, se esso si collochi nell'ambito di un fascicolo già aperto o se debba essere creato un fascicolo nuovo.

I documenti prodotti dall'Azienda (interni e in partenza) sono fascicolati da chi li scrive, che provvede all'inserimento del documento nel fascicolo corrispondente.

I codici alfanumerici di fascicolazione sono riportati su tutti i documenti. Qualora il fascicolo sia 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 ed il numero di repertorio.

### 9.3 *L'identificazione del fascicolo*

Il fascicolo, all'interno del sistema classificatorio (Titolario) adottato dall'Azienda, è individuato dai seguenti elementi:

- *anno di istruzione*
- *indice di classificazione*, dato dai gradi divisionali (titolo/classe/sottoclasse);
- *numero di repertorio*, cioè un numero sequenziale all'interno della classe, attribuito da 1 a *n* con cadenza annuale;
- *oggetto*, cioè una stringa di testo utilizzata per descrivere compiutamente un affare o un procedimento amministrativo

### 9.4 *Tenuta dei fascicoli dell'Archivio corrente*

I fascicoli dell'Archivio corrente sono gestiti a cura dei Responsabili delle varie strutture e, qualora cartacei, conservati presso gli uffici di competenza fino al trasferimento nell'Archivio di deposito.

Per quanto riguarda i fascicoli informatici, il Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, d'intesa con il Responsabile della Conservazione dei documenti informatici, provvede al loro trasferimento in archivi informatici di conservazione.

In alternativa, il Responsabile della Conservazione, d'intesa con il Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, avvia le opportune iniziative per l'affidamento in outsourcing del servizio di conservazione, in conformità alle normative vigenti.

## **10. SPEDIZIONE DEI DOCUMENTI DESTINATI ALL'ESTERNO**

### **10.1 Spedizione dei documenti cartacei**

I documenti da spedire devono essere completi di firma autografa, di classificazione, nonché degli elementi previsti dalla normativa sul procedimento amministrativo. La corrispondenza cartacea è imbustata a cura delle strutture produttrici e convogliata agli uffici preposti alle operazioni di affrancatura e 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'Azienda.

La corrispondenza cartacea in partenza viene consegnata all'Ufficio preposto alle operazioni di affrancatura e spedizione, secondo orari prestabiliti, direttamente da parte delle strutture produttrici o tramite il "giro-posta" aziendale, 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 esterna, destinata a persone fisiche o giuridiche esterne all'Azienda, viene suddivisa in base alla tipologia di spedizione (raccomandate, posta a carico del destinatario, posta prioritaria ecc.) e successivamente affrancata e spedita tramite il servizio postale.

Eventuali situazioni di urgenza che modifichino la procedura descritta devono essere valutate e autorizzate dal Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi.

### **10.2 Spedizione dei documenti informatici**

La spedizione dei documenti informatici avviene all'interno del sistema informatico di gestione dei documenti, una volta effettuate le operazioni di classificazione, fascicolazione e protocollazione, e comunque secondo i seguenti criteri generali:

I documenti informatici sono trasmessi agli indirizzi elettronici dichiarati dai destinatari;

Per la spedizione, l'Azienda si avvale della casella di posta elettronica certificata istituzionale e - per le esclusive finalità per le quali sono state istituite - delle caselle di posta elettronica certificata;

Gli uffici abilitati alla protocollazione provvedono ad effettuare l'invio tramite P.E.C. 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 quanto riguarda l'uso della posta elettronica, si rimanda alla precedente Sezione 7 - "Gestione della posta elettronica".

La spedizione di documenti informatici 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.

## **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, sono acquisiti con l'ausilio di *scanner* in formato non modificabile (pdf), conforme alla tecnologia in uso.



### **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;
- 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;

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

Il documento cartaceo, dopo l'operazione di riproduzione in formato immagine, viene consegnato alla struttura responsabile del procedimento o assegnataria per competenza ed ivi conservato.

## **12. ACCESSO AI DATI, INFORMAZIONI E DOCUMENTI INFORMATICI**

### **12.1 Accessibilità al sistema di gestione documentale e livelli di riservatezza**

I documenti sono trattati nel rispetto delle norme e dei principi in materia di protezione dei dati personali.

Gli utenti autorizzati ad accedere al sistema di protocollo informatico sono autorizzati a trattare i dati secondo il profilo di abilitazione concesso dal Responsabile dell'Ufficio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi.

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*.

### **12.2 Accesso esterno**

In attuazione della legge n. 241/90 e ss.mm. e ii., del D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184, e tenuto anche conto di quanto contenuto nel D.Lgs. n. 196/2003 e ss.mm.ii., l'Azienda assicura il diritto di accesso agli atti e documenti amministrativi ai sensi del proprio Regolamento adottato in materia e nel rispetto del Regolamento per il trattamento dei dati sensibili e giudiziari adottato ai sensi del D.Lgs. 196/03 e ss.mm.ii.

Sulle istanze di accesso di documenti conservati nell'archivio storico decide il Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi; sulle istanze di accesso ai documenti conservati nell'archivio di deposito decide il Responsabile dell'assetto competente per materia e per territorio in base al Piano di organizzazione aziendale vigente al momento dell'istanza stessa.

### **12.03 Accesso da parte di altre amministrazioni**

Lo scambio dei documenti informatici tra le varie amministrazioni, e con i cittadini, avviene attraverso meccanismi di "interoperabilità" e "cooperazione applicativa". L'articolo 72 del CAD, distinguendo diversi livelli di interoperabilità, ne fornisce la seguente definizione:

- *interoperabilità di base*: i servizi per la realizzazione, gestione ed evoluzione di strumenti per lo scambio di documenti informatici fra le pubbliche amministrazioni e tra queste e i cittadini
- *interoperabilità evoluta*: i servizi idonei a favorire la circolazione, lo scambio di dati e informazioni, e l'erogazione fra le pubbliche amministrazioni e tra queste e i cittadini
- *cooperazione applicativa*: la parte del sistema pubblico di connettività finalizzata all'interazione tra i sistemi informatici delle pubbliche amministrazioni per garantire l'integrazione dei metadati, delle informazioni e dei procedimenti amministrativi.

Il rispetto degli *standard* di protocollazione e di scambio dei messaggi garantisce l'interoperabilità dei sistemi di protocollo.

L'interoperabilità e la cooperazione applicativa tra le Amministrazioni Pubbliche sono attuate attraverso un'infrastruttura condivisa a livello nazionale, operante sul Sistema Pubblico di Connettività (d'ora in poi SPC), che si colloca nel contesto definito dal CAD. Quest'ultimo definisce il SPC come *“insieme di infrastrutture tecnologiche e di regole tecniche, per lo sviluppo, la condivisione, l'integrazione e la diffusione del patrimonio informativo e dei dati della pubblica amministrazione, necessarie per assicurare l'interoperabilità di base ed evoluta e la cooperazione applicativa dei sistemi informatici e dei flussi informativi, garantendo la sicurezza, la riservatezza delle informazioni, nonché la salvaguardia e l'autonomia del patrimonio informativo di ciascuna pubblica amministrazione.”*

## **13 PUBBLICITA' LEGALE E TRASPARENZA AMMINISTRATIVA**

### **13.01 Modelli pubblicati**

L'Ente provvede a definire e 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.

### **13.2 Albo on line**

Per le pubblicazioni all'Albo *on line* l'azienda si uniforma alle vigenti disposizioni normative in materia, in particolare al D.lgs. 33/2013 (c.d. "Decreto Trasparenza").

## **14. DISPOSIZIONI FINALI**

### **14.1 Approvazione, integrazioni, modifiche ed aggiornamenti del Manuale di Gestione**

Il presente Manuale è approvato con Delibera del Direttore Generale dell'Azienda Aulss 9 Scaligera.

Il presente Manuale è soggetto a revisione ordinaria, su iniziativa del Responsabile del Servizio Gestione Documentale, quando si ravvisi la necessità ed opportunità di modifica di parte dei contenuti in ragione di nuove disposizioni legislative o regolamentari o per ragioni organizzative-gestionali aziendali.

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

L'aggiornamento del presente Manuale è stato oggetto di preventiva notifica alla competente Soprintendenza Archivistica per il Veneto.

Atteso il rapido evolversi della legislazione in materia di gestione documentale e di digitalizzazione della P.A., si evidenzia che le disposizioni normative citate, in vigore al

momento dell'approvazione, potrebbero subire variazioni prima dell'aggiornamento del presente manuale.

#### **14.2. Documenti allegati al Manuale di Gestione**

Sono parte integrante del presente Manuale :

- allegato 1) Normativa di riferimento;
- allegato 2) Glossario;
- allegato 3) Titolario di Classificazione
- allegato 4) Linee guida di scrittura per la protocollazione

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

#### **14.3. Formazione del personale**

Il Responsabile della gestione documentale e della conservazione dovrà proporre gli adeguati percorsi di formazione per tutto il personale dipendente, in vista degli adeguamenti previsti dalla normativa in materia di amministrazione digitale.

## **NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

**Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 e ss. mm. e ii.** - Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa.

*Il testo unico recepisce e riordina tutta la normativa precedente in tema di documentazione amministrativa ed istituisce e determina le funzioni del Responsabile della Gestione Documentale di un Ente Pubblico.*

**Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196** - Codice in materia di protezione dei dati personali.

*Il Codice compendia tutta la normativa relativa alla protezione dei dati personali e sensibili, ai diritti dell'interessato ed alle regole previste per il loro trattamento e la sicurezza dei sistemi.*

**Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e ss. mm. e ii.** - Codice dell'amministrazione digitale (CAD).

*Il codice costituisce un corpo organico di disposizioni che presiede all'uso dell'informatica come strumento di comunicazione tra Pubblica Amministrazione e cittadini.*

**D.P.C.M. 22 febbraio 2013** - Regole tecniche sulle firme elettroniche

*Il decreto definisce le regole in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate e digitali.*

**D.P.C.M. 13 dicembre 2013** - Regole tecniche sul protocollo informatico

*Il decreto definisce regole tecniche i criteri e le specifiche previste nelle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo.*

**D.P.C.M. 13 dicembre 2013** - Regole tecniche in materia di sistema di conservazione

*Il decreto definisce le caratteristiche, gli oggetti, le responsabilità, le modalità di esibizione del contenuto connesse ad un sistema di conservazione.*

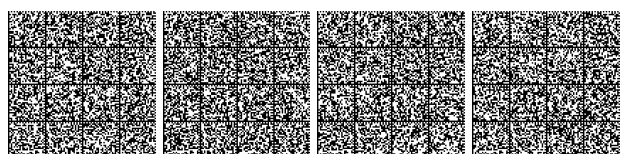
**D.P.C.M. 13 novembre 2014** - Regole tecniche sul documento informatico

*Il decreto regola la formazione, la copia, la duplicazione, la riproduzione e la validazione temporale dei documenti informatici.*

**GLOSSARIO / DEFINIZIONI**

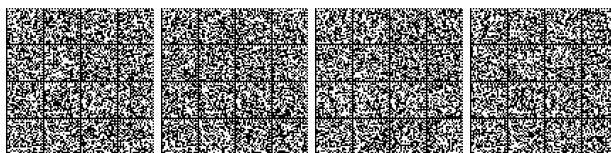
## Indice

1	INTRODUZIONE.....
2	DEFINIZIONI .....



## 1 INTRODUZIONE

Di seguito si riporta il glossario dei termini contenuti nelle regole tecniche di cui all'articolo 71 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e successive modificazioni e integrazioni in materia di documento informatico e sistema di conservazione dei documenti informatici che si aggiungono alle definizioni del citato decreto ed a quelle del decreto del Presidente della Repubblica del 28 dicembre 2000, n. 445 e successive modificazioni e integrazioni.



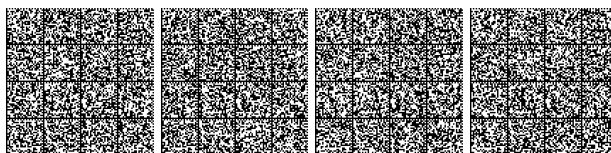
## 2 DEFINIZIONI

TERMINE	DEFINIZIONE
<b>accesso</b>	operazione che consente a chi ne ha diritto di prendere visione ed estrarre copia dei documenti informatici
<b>accreditamento</b>	riconoscimento, da parte <b>dell’Agenzia per l’Italia digitale</b> , del possesso dei requisiti del livello più elevato, in termini di qualità e sicurezza ad un soggetto pubblico o privato, che svolge attività di conservazione o di certificazione del processo di conservazione
<b>affidabilità</b>	caratteristica che esprime il livello di fiducia che l’utente ripone nel documento informatico
<b>aggregazione documentale informatica</b>	aggregazione di documenti informatici o di fascicoli informatici, riuniti per caratteristiche omogenee, in relazione alla natura e alla forma dei documenti o in relazione all’oggetto e alla materia o in relazione alle funzioni dell’ente
<b>archivio</b>	complesso organico di documenti, di fascicoli e di aggregazioni documentali di qualunque natura e formato, prodotti o comunque acquisiti da un soggetto produttore durante lo svolgimento dell’attività
<b>archivio informatico</b>	archivio costituito da documenti informatici, fascicoli informatici nonché aggregazioni documentali informatiche gestiti e conservati in ambiente informatico
<b>area organizzativa omogenea</b>	un insieme di funzioni e di strutture, individuate dalla amministrazione, che opera su tematiche omogenee e che presenta esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato ai sensi dell’articolo 50, comma 4, del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445
<b>attestazione di conformità delle copie per immagine su supporto informatico di un documento analogico</b>	dichiarazione rilasciata da notaio o altro pubblico ufficiale a ciò autorizzato allegata o asseverata al documento informatico
<b>autenticità</b>	caratteristica di un documento informatico che garantisce di essere ciò che dichiara di essere, senza aver subito alterazioni o modifiche. L’autenticità può essere valutata analizzando l’identità del sottoscrittore e l’integrità del documento informatico
<b>base di dati</b>	collezione di dati registrati e correlati tra loro
<b>certificatore accreditato</b>	soggetto, pubblico o privato, che svolge attività di certificazione del processo di conservazione al quale sia stato riconosciuto, <b>dall’Agenzia per l’Italia digitale</b> , il possesso dei requisiti del livello più elevato, in termini di qualità e di sicurezza





TERMINE	DEFINIZIONE
<b>ciclo di gestione</b>	arco temporale di esistenza del documento informatico, del fascicolo informatico, dell'aggregazione documentale informatica o dell'archivio informatico dalla sua formazione alla sua eliminazione o conservazione nel tempo
<b>classificazione</b>	attività di organizzazione logica di tutti i documenti secondo uno schema articolato in voci individuate attraverso specifici metadati
<b>Codice</b>	decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e successive modificazioni e integrazioni
<b>codice eseguibile</b>	insieme di istruzioni o comandi software direttamente elaborabili dai sistemi informatici
<b>conservatore accreditato</b>	soggetto, pubblico o privato, che svolge attività di conservazione al quale sia stato riconosciuto, <b>dall'Agenzia per l'Italia digitale</b> , il possesso dei requisiti del livello più elevato, in termini di qualità e di sicurezza, <b>dall'Agenzia per l'Italia digitale</b>
<b>conservazione</b>	insieme delle attività finalizzate a definire ed attuare le politiche complessive del sistema di conservazione e a governarne la gestione in relazione al modello organizzativo adottato e descritto nel manuale di conservazione
<b>contrassegno a stampa</b>	<del>eontrassegno generato elettronicamente, apposto a stampa sulla copia analogica di un documento amministrativo informatico per verificarne provenienza e conformità all'originale</del>
<b>Coordinatore della Gestione Documentale</b>	responsabile della definizione di criteri uniformi di classificazione ed archiviazione nonché di comunicazione interna tra le AOO ai sensi di quanto disposto dall'articolo 50 comma 4 del DPR 445/2000 nei casi di amministrazioni che abbiano istituito più Aree Organizzative Omogenee
<b>copia analogica del documento informatico</b>	documento analogico avente contenuto identico a quello del documento informatico da cui è tratto
<b>copia di sicurezza</b>	copia di <i>backup</i> degli archivi del sistema di conservazione prodotta ai sensi dell'articolo 12 delle presenti regole tecniche per il sistema di conservazione
<b>destinatario</b>	identifica il soggetto/sistema al quale il documento informatico è indirizzato
<b>duplicazione dei documenti informatici</b>	produzione di duplicati informatici
<b>esibizione</b>	operazione che consente di visualizzare un documento conservato e di ottenerne copia
<b>estratto per riassunto</b>	documento nel quale si attestano in maniera sintetica ma esaustiva fatti, stati o qualità desunti da dati o documenti in possesso di soggetti pubblici
<b>evidenza informatica</b>	una sequenza di simboli binari (bit) che può essere elaborata da una procedura informatica
<b>fascicolo informatico</b>	Aggregazione strutturata e univocamente identificata di atti, documenti o dati informatici, prodotti e funzionali all'esercizio di una specifica attività o di uno specifico procedimento. Nella



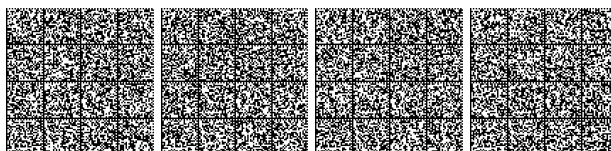
TERMINE	DEFINIZIONE
	pubblica amministrazione il fascicolo informatico collegato al procedimento amministrativo è creato e gestito secondo le disposizioni stabilite dall'articolo 41 del Codice.
<b>formato</b>	modalità di rappresentazione della sequenza di bit che costituiscono il documento informatico; comunemente è identificato attraverso l'estensione del file
<b>funzionalità aggiuntive</b>	le ulteriori componenti del sistema di protocollo informatico necessarie alla gestione dei flussi documentali, alla conservazione dei documenti nonché alla accessibilità delle informazioni
<b>funzionalità interoperative</b>	le componenti del sistema di protocollo informatico finalizzate a rispondere almeno ai requisiti di interconnessione di cui all'articolo 60 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445
<b>funzionalità minima</b>	la componente del sistema di protocollo informatico che rispetta i requisiti di operazioni ed informazioni minime di cui all'articolo 56 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445
<b>funzione di hash</b>	una funzione matematica che genera, a partire da una evidenza informatica, una impronta in modo tale che risulti di fatto impossibile, a partire da questa, ricostruire l'evidenza informatica originaria e generare impronte uguali a partire da evidenze informatiche differenti
<b>generazione automatica di documento informatico</b>	formazione di documenti informatici effettuata direttamente dal sistema informatico al verificarsi di determinate condizioni
<b>identificativo univoco</b>	sequenza di caratteri alfanumerici associata in modo univoco e persistente al documento informatico, al fascicolo informatico, all'aggregazione documentale informatica, in modo da consentirne l'individuazione
<b>immodificabilità</b>	caratteristica che rende il contenuto del documento informatico non alterabile nella forma e nel contenuto durante l'intero ciclo di gestione e ne garantisce la staticità nella conservazione del documento stesso
<b>impronta</b>	la sequenza di simboli binari (bit) di lunghezza predefinita generata mediante l'applicazione alla prima di una opportuna funzione di hash
<b>insieme minimo di metadati del documento informatico</b>	complesso dei metadati, la cui struttura è descritta nell'allegato 5 del presente decreto, da associare al documento informatico per identificarne provenienza e natura e per garantirne la tenuta
<b>integrità</b>	insieme delle caratteristiche di un documento informatico che ne dichiarano la qualità di essere completo ed inalterato
<b>interoperabilità</b>	capacità di un sistema informatico di interagire con altri sistemi informatici analoghi sulla base di requisiti minimi condivisi
<b>leggibilità</b>	insieme delle caratteristiche in base alle quali le informazioni contenute nei documenti informatici sono fruibili durante l'intero ciclo di gestione dei documenti
<b>log di sistema</b>	registrazione cronologica delle operazioni eseguite su di un sistema informatico per finalità di controllo e verifica degli accessi, oppure di registro e tracciatura dei cambiamenti che le



<b>TERMINE</b>	<b>DEFINIZIONE</b>
	transazioni introducono in una base di dati
<b>manuale di conservazione</b>	strumento che descrive il sistema di conservazione dei documenti informatici ai sensi dell'articolo 9 delle regole tecniche del sistema di conservazione
<b>manuale di gestione</b>	strumento che descrive il sistema di gestione informatica dei documenti di cui all'articolo 5 delle regole tecniche del protocollo informatico ai sensi delle regole tecniche per il protocollo informatico D.P.C.M. 31 ottobre 2000 e successive modificazioni e integrazioni
<b>memorizzazione</b>	processo di trasposizione su un qualsiasi idoneo supporto, attraverso un processo di elaborazione, di documenti analogici o informatici
<b>metadati</b>	insieme di dati associati a un documento informatico, o a un fascicolo informatico, o ad un'aggregazione documentale informatica per identificarlo e descriverne il contesto, il contenuto e la struttura, nonché per permetterne la gestione nel tempo nel sistema di conservazione; tale insieme è descritto nell'allegato 5 del presente decreto
<b>pacchetto di archiviazione</b>	pacchetto informativo composto dalla trasformazione di uno o più pacchetti di versamento secondo le specifiche contenute nell'allegato 4 del presente decreto e secondo le modalità riportate nel manuale di conservazione
<b>pacchetto di distribuzione</b>	pacchetto informativo inviato dal sistema di conservazione all'utente in risposta ad una sua richiesta
<b>pacchetto di versamento</b>	pacchetto informativo inviato dal produttore al sistema di conservazione secondo un formato predefinito e concordato descritto nel manuale di conservazione
<b>pacchetto informativo</b>	contenitore che racchiude uno o più oggetti da conservare (documenti informatici, fascicoli informatici, aggregazioni documentali informatiche), oppure anche i soli metadati riferiti agli oggetti da conservare
<b>piano della sicurezza del sistema di conservazione</b>	documento che, nel contesto del piano generale di sicurezza, descrive e pianifica le attività volte a proteggere il sistema di conservazione dei documenti informatici da possibili rischi nell'ambito dell'organizzazione di appartenenza
<b>piano della sicurezza del sistema di gestione informatica dei documenti</b>	documento, che, nel contesto del piano generale di sicurezza, descrive e pianifica le attività volte a proteggere il sistema di gestione informatica dei documenti da possibili rischi nell'ambito dell'organizzazione di appartenenza
<b>piano di conservazione</b>	strumento, integrato con il sistema di classificazione per la definizione dei criteri di organizzazione dell'archivio, di selezione periodica e di conservazione ai sensi dell'articolo 68 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445
<b>piano generale della sicurezza</b>	documento per la pianificazione delle attività volte alla realizzazione del sistema di protezione e di tutte le possibili azioni indicate dalla gestione del rischio nell'ambito dell'organizzazione di appartenenza
<b>presa in carico</b>	accettazione da parte del sistema di conservazione di un



TERMINE	DEFINIZIONE
	pacchetto di versamento in quanto conforme alle modalità previste dal manuale di conservazione
<b>processo di conservazione</b>	insieme delle attività finalizzate alla conservazione dei documenti informatici di cui all'articolo 10 delle regole tecniche del sistema di conservazione
<b>produttore</b>	<b>persona fisica o giuridica, di norma diversa dal soggetto che ha formato il documento, che produce il pacchetto di versamento ed è responsabile del trasferimento del suo contenuto nel sistema di conservazione. Nelle pubbliche amministrazioni, tale figura si identifica con responsabile della gestione documentale.</b>
<b>rapporto di versamento</b>	documento informatico che attesta l'avvenuta presa in carico da parte del sistema di conservazione dei pacchetti di versamento inviati dal produttore
<b>registrazione informatica</b>	insieme delle informazioni risultanti da transazioni informatiche o dalla presentazione in via telematica di dati attraverso moduli o formulari resi disponibili in vario modo all'utente
<b>registro particolare</b>	registro informatico di particolari tipologie di atti o documenti; nell'ambito della pubblica amministrazione è previsto ai sensi dell'articolo 53, comma 5 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445
<b>registro di protocollo</b>	registro informatico di atti e documenti in ingresso e in uscita che permette la registrazione e l'identificazione univoca del documento informatico all'atto della sua immissione cronologica nel sistema di gestione informatica dei documenti
<b>repertorio informatico</b>	registro informatico che raccoglie i dati registrati direttamente dalle procedure informatiche con cui si formano altri atti e documenti o indici di atti e documenti secondo un criterio che garantisce l'identificazione univoca del dato all'atto della sua immissione cronologica
<b>responsabile della gestione documentale o responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi</b>	dirigente o funzionario, comunque in possesso di idonei requisiti professionali o di professionalità tecnico archivista, preposto al servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, ai sensi dell'articolo 61 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, <b>che produce il pacchetto di versamento ed effettua il trasferimento del suo contenuto nel sistema di conservazione.</b>
<b>responsabile della conservazione</b>	soggetto responsabile dell'insieme delle attività elencate nell'articolo 8, comma 1 delle regole tecniche del sistema di conservazione
<b>responsabile del trattamento dei dati</b>	la persona fisica, la persona giuridica, la pubblica amministrazione e qualsiasi altro ente, associazione od organismo preposti dal titolare al trattamento di dati personali
<b>responsabile della sicurezza</b>	soggetto al quale compete la definizione delle soluzioni tecniche ed organizzative in attuazione delle disposizioni in materia di sicurezza
<b>riferimento temporale</b>	informazione contenente la data e l'ora con riferimento al Tempo Universale Coordinato (UTC), della cui apposizione è



TERMINE	DEFINIZIONE
	responsabile il soggetto che forma il documento
<b>scarto</b>	operazione con cui si eliminano, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, i documenti ritenuti privi di valore amministrativo e di interesse <b>storico</b> culturale
<b>sistema di classificazione</b>	strumento che permette di organizzare tutti i documenti secondo un ordinamento logico con riferimento alle funzioni e alle attività dell'amministrazione interessata
<b>sistema di conservazione</b>	sistema di conservazione dei documenti informatici di cui all'articolo 44 del Codice
<b>sistema di gestione informatica dei documenti</b>	nell'ambito della pubblica amministrazione è il sistema di cui all'articolo 52 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445; per i privati è il sistema che consente la tenuta di un documento informatico
<b>staticità</b>	Caratteristica che garantisce l'assenza di tutti gli elementi dinamici, quali macroistruzioni, riferimenti esterni o codici eseguibili, e l'assenza delle informazioni di ausilio alla redazione, quali annotazioni, revisioni, segnalibri, gestite dal prodotto software utilizzato per la redazione
<b>transazione informatica</b>	particolare evento caratterizzato dall'atomicità, consistenza, integrità e persistenza delle modifiche della base di dati
<b>Testo unico</b>	decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, e successive modificazioni
<b>ufficio utente</b>	referito ad un'area organizzativa omogenea, un ufficio dell'area stessa che utilizza i servizi messi a disposizione dal sistema di protocollo informatico
<b>utente</b>	persona, ente o sistema che interagisce con i servizi di un sistema di gestione informatica dei documenti e/o di un sistema per la conservazione dei documenti informatici, al fine di fruire delle informazioni di interesse
<b>versamento agli archivi di stato</b>	operazione con cui il responsabile della conservazione di un organo giudiziario o amministrativo dello Stato effettua l'invio agli Archivi di Stato o all'Archivio Centrale dello Stato della documentazione destinata ad essere ivi conservata ai sensi della normativa vigente in materia di beni culturali



	<b>TITOLARIO ULSS9 SCALIGERA</b>	28-nov
<b>I - Amministrazione</b>		
	I.1 - Normativa e relativa attuazione	
	I.2 - Atto aziendale e regolamenti interni	
	I.3 - Atti di indirizzo, programmazione e politiche socio-sanitarie	
	I.4 - Logo	
	I.5 - Sistema informativo e sicurezza della informazione	
	I.6 - Sistema Informatico e telematico	
	I.7 - Protezione dei dati personali	
	I.8 - Archivio	
	I.9 - Informazioni, relazione con il pubblico e accesso ai documenti	
	I.10 - Strategie per il personale, organigramma e funzionigramma	
	I.11 - Rapporti sindacali e contrattazione	
	I.12 - Controllo di gestione e reporting	
	I.13 - Sistema qualità , accreditamenti e auditing	
	I.14 - Statistica	
	I.15 - Indagini, ispezioni e controlli,	
	I.16 - comunicazione, promozione e marketing	
	I.17 - Ricerche e progetti finalizzati	
	I.18 - attività di rappresentanza, eventi e patrocinii	
	I.19 - Rapporti con le associazioni	
	I.20 - Editoria e attività informativo-promozionale	
	I.21 - Solidarietà e cooperazione in campo sanitario	
	I.22 - Politiche e interventi per le pari opportunità	
	I.23 - Funzioni delegate	
	I.24 - Trasparenza, Pubblicità Legale e Prevenzione della corruzione	
<b>II - Organi e organismi</b>		
	II.1 - Direttore generale	
	II.2 - Collegio sindacale	
	II.3 - Direttore sanitario	
	II.4 - Direttore amministrativo	
	II.5 - Direttore dei servizi sociali	

	II.6 - Collegio di Direzione	
	II.7 - Consiglio dei Sanitari	
	II.8 - Nucleo di valutazione e collegi tecnici	
	II.9 - Comitato Unico di Garanzia per la pari opportunità , la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni	
	II.10 - Comitato etico provinciale per la sperimentazione dei farmaci	
	II.11 - Comitato etico per la pratica clinica	
	II.12 - Coordinamento dei direttori generali	
	II.13 - Conferenza dei sindaci ed esecutivo	
	II.14 - Commissioni e comitati interni ed esterni	
<b>III - Attività giuridico-legale</b>		
	III.1 - Contenzioso	
	III.2 - Gestione sinistri	
	III.3 - Illeciti penali e amministrativi (reati e contravvenzioni)	
	III.4 - Pareri, consulenze e informative giuridiche	
	III 5 - Affari generali e amministrativi	
<b>IV - Risorse Umane</b>		
	IV.1 - Concorsi e selezioni	
	IV.2 - Assunzioni, inquadramento e contratti	
	IV.3 - Autorizzazioni a incarichi esterni	
	IV.4 - Mobilità interna ed esterna	
	IV.5 - Presenze e assenze	
	IV.6 - Retribuzioni e compensi	
	IV.7 - Servizi a domanda individuale	
	IV.8 - Valutazione	
		IV.8.1 - Dirigenti
		IV.8.2 - Personale del comparto
	IV.9 - Procedimenti disciplinari	
	IV.10 - Adempimenti contributivi, assicurativi e fiscali	
	IV.11 - Quiescenza e cessazioni	
	IV.12 - Inabilità al lavoro, invalidità , infermità , equo indennizzo	
	IV.13 - Tutela della salute e sorveglianza sanitaria	
	IV.14 - Formazione e aggiornamento del personale	

	IV.15 - Deontologia professionale ed etica del lavoro	
	IV.16 - Libera professione intra-moenia	
		IV.16.1 - Libera professione individuale
		IV.16.2 - Libera professione d'equipe
		IV.16.3 - Libera professione d'azienda
		IV.16.4 - Libera professione allargata
		IV.16.5 - Libera professione in convenzione
		IV.16.6 - Vendita di prestazioni, consulti e consulenze
		IV.16.7 - Acquisizione di prestazioni, consulti e consulenze
	IV.17 - Personale convenzionato	
		IV.17.1 - Medici di medicina generale
		IV.17.2 - Pediatri di libera scelta
		IV.17.3 - Medici di continuità assistenziale
		IV.17.4 - Medici specialisti ambulatoriali
	IV.18 - Personale non strutturato	
		IV.18.1 - Specializzandi
		IV.18.2 - Dottorandi
		IV.18.3 - Consulenti e collaboratori
		IV.18.4 - Tirocinanti e stagisti
		IV.18.5 - Frequentatori volontari
<b>V - Finanza, contabilità e bilancio</b>		
	V.1 - Entrate	
	V.2 - Uscite	
	V.3 - Mobilità sanitaria	
	V.4 - Bilancio	
	V.5 - Tesoreria	
	V.6 - Imposte, tasse, ritenute previdenziali e assistenziali	
<b>VI - Patrimonio e provveditorato</b>		
	VI.1 - Acquisizione e gestione di beni immobili e relativi servizi	
	VI.2 - Locazione di beni immobili e relativi servizi	
	VI.3 - Comodati d'uso	



	VI.4 - Alienazione di beni immobili e relativi servizi	
	VI.5 - Atti di liberalità	
	VI.6 - Acquisizione di beni sanitari	
	VI.7 - Acquisizione di beni non sanitari	
	VI.8 - Acquisizione di servizi sanitari	
	VI.9 - Acquisizione di servizi non sanitari	
	VI.10 - Manutenzione di beni mobili	
	VI.11 - Inventario e rendiconto patrimoniale	
	VI.12 - Partecipazioni e investimenti finanziari	
	VI.13 - Gestione dei rifiuti	
<b>VII - Edilizia</b>		
	VII.1 - Progettazione e costruzione di nuove opere edilizie con relativi impianti	
	VII.2 - Manutenzione ordinaria, straordinaria, ristrutturazione, restauro e destinazione d'uso	
	VII.3 - Sicurezza e messa a norma degli ambienti di lavoro	
<b>VIII - Assistenza ospedaliera</b>		
	VIII.1 - Pronto soccorso	
	VIII.2 - Ricovero ordinario	
	VIII.3 - Day surgery	
	VIII.4 - Day service	
	VIII.5 - Day hospital	
	VIII.6 - Riabilitazione e lungodegenza post acuzie	
	VIII.7 - Attività immuno-trasfusionali	
	VIII.8 - Attività di trapianto di organi e tessuti	
	VIII.9 - Denunce di nascita e di morte	
	VIII.10 - Attività specialistica ambulatoriale	
	VIII.11 - Attività gestione farmaci e dispositivi medici	
	VIII.12 - Rapporti con l'autorità giudiziaria	
	VIII.13 - Centri regionali di riferimento	
	VIII.14 - Rischio clinico e sicurezza del paziente	
	VIII.15 - Direzione amministrativa ospedaliera	
	VIII.16 - Direzione della Funzione Ospedaliera	
<b>IX - Assistenza distrettuale</b>		
	IX.1 - Assistenza sanitaria di base	

	IX.2 - Emergenza sanitaria territoriale	
	IX.3 - Assistenza integrativa	
	IX.4 - Assistenza specialistica ambulatoriale	
	IX.5 - Assistenza protesica	
	IX.6 - Assistenza termale	
	IX.7 - Anagrafe assistiti	
	IX.8 - Assistenza all'estero ai cittadini italiani	
	IX.9 - Assistenza a stranieri	
	IX.10 - Assistenza penitenziaria	
	IX.11 - Direttore della funzione territoriale	
	IX.10 - Direttore Amministrativo del territorio	
<b>X - Assistenza Farmaceutica</b>		
	X.1 - Accordo collettivo nazionale per la disciplina dei rapporti con le farmacie	
	X.2 - Monitoraggio dell'impiego dei medicinali e della spesa farmaceutica, compreso il contenzioso	
	X.3 - Vigilanza sulle farmacie del territorio e distributori intermedi	
	X.4 - Attività giuridico-amministrativa sulle farmacie	
	X.5 - Applicazione di normativa in materia di medicinali, prodotti dietetici e dispositivi medici e farmaci off-label	
	X.6 - Farmacovigilanza, ritiri e revoche	
	X.7 - Vigilanza sui prodotti sanitari presso le unità operative ospedaliere, case di riposo, distretti e carceri	
	X.8 - Vigilanza sui dispositivi medici	
	X.9 - Distribuzione diretta dei farmaci	
	X.10 - Informazioni tecnico scientifiche sui prodotti sanitari	
	X.11 - Sperimentazione farmaci e dispositivi	
	X.12 - Gestione stupefacenti	
<b>XI - Assistenza sociale e socio-sanitaria</b>		
	XI.1 - Progetti e interventi trasversali	
	XI.2 - Materno-infantile	
	XI.3 - Anziani	
	XI.4 - Disabilità	

	XI.5 - Salute mentale	
	XI.6 - Dipendenze	
	XI.7 - Detenuti	
<b>XII - Prevenzione sanitaria, accertamenti e vigilanza</b>		
	XII.1 - Promozione ed educazione alla salute	
	XII.2 - Profilassi delle malattie infettive	
	XII.3 - Prevenzione delle malattie non infettive e Screening	
	XII.4 - Salute ed ambientale	
	XII.5 - Attività medico-legale e necroscopica	
	XII.6 - Accertamenti di invalidità civile	
	XII.7 - Indennizzi	
	XII.8 - Tutela della salute nelle attività sportive	
	XII.9 - Medicina del lavoro	
	XII.10 - Igiene degli alimenti e delle bevande	
	XII.11 - Igiene della nutrizione	
	XII.12 - Sanità animale, profilassi delle malattie infettive e sorveglianza epidemiologica( VET.A)	
	XII.13 - Igiene dei prodotti di origine animale (VET.B)	
	XII.14 - Igiene degli allevamenti, delle produzioni zootecniche e benessere animale (VET,C)	
	XII.15 - Igiene urbana e controllo del randagismo e disinfezioni	
<b>XIII - Oggetti diversi</b>		

## **LINEE GUIDA PER L'INSERIMENTO E L'AGGIORNAMENTO DEI DATI NEL PROTOCOLLO INFORMATICO E PER LA COMPILAZIONE DELLA BANCA/HE DATI ANAGRAFICHE**

Per ogni indicazione in merito all'inserimento di dati nel protocollo informatico e alla compilazione delle relative banche dati anagrafiche, si fa riferimento al Progetto Aurora ([www.unipd.it/archivio/progetti/aurora](http://www.unipd.it/archivio/progetti/aurora)).

In particolare sono state identificate le seguenti modalità operative:

### **Maiuscole e minuscole**

Di norma per l'inserimento dei dati si devono usare le maiuscole e le minuscole secondo l'uso attuale. Per quanto riguarda il protocollo informatico dell'ente e la banca dati dell'anagrafica unica si è scelto di usare sempre la maiuscola.

### **Segni di interpunzione**

Al fine di consentire una facile interrogazione delle informazioni inserite nelle banche dati si deve imitare l'uso dei segni di interpunzione nelle intitolazioni di nomi collettivi, di enti, ditte ec.; questi sono consentiti nel caso facciano parte integrante dell'intitolazione.

Nell'indicazione della ragione sociale (spa, srl ecc.) delle ditte (individuali o società) non si useranno i punti fermi:

no S.P.A., S.R.L, S.p.a., S.p.A., S.r.l., S.r.L.  
si SPA, SRL

no I.N.P.S., I.N.A.I.L., C.C.I.A.A:  
si INPS, INAIL, CCIAA

L'eventuale nome di una ditta o di un ente scritto fra virgolette non andrà inserito con le virgolette:

no ASSOCIAZIONE "AMICI DELLA MUSICA"  
si ASSOCIAZIONE AMIC? DELLA MUSICA

Nell'utilizzo dei segni di interpunzione si rimanda alle regole di scrittura: non deve mai precedere al segno uno spazio; dopo il segno e prima della parola successiva uno spazio; prima e dopo la lineetta

uno spazio; la lineetta quando è tra due parole che esprimono un termine composto non deve avere spazi; il segno di parentesi segue la parola preceduto da uno spazio, all'interno della parentesi la prima parola è scritta subito dopo il segno di parentesi senza essere preceduta da uno spazio; etc:

no LUNEDI , MARTEDI; LUNEDI,MARTEDI; LUNEDI ,MARTEDI  
si LUNEDì, MARTEDì

no i COLORI SONO : GIALLO, ROSSO, ECC.; I COLORI SONO:GIALLO, ROSSO, ECC.; I COLORI SONO :GIALLO, ROSSO, ecc.

si il COLORI SONO: GIALLO, ROSSO. ecc.

no REGIONE SARDEGNA-DIREZIONE GENERALE  
si REGIONE SARDEGNA - DIREZIONE GENERALE

no GIURIDICO – AMMINISTRATIVO  
si GIURIDICO-AMMINISTRATIVO

no ( GIALLO, ROSSO )  
si (GIALLO, ROSSO)

**Nomi di persona**

L'inserimento dei nomi di persona va fatto scrivendo prima il cognome e poi il nome; sono esclusi tutti i titoli di cortesia (eccellenza, reverendo, ecc.) di onorificenza, predicati nobiliari (N.H., N.D. ecc.), i titoli accademici (dott., ing. ecc.) e tutto ciò che non corrisponda al nome!

L'eventuale titolo professionale deve essere inserito dopo il nome, dopo un trattino preceduto e seguito da uno spazio

no ROSSI MARIO - AVVOCATO.  
no DOTT. AW. ROSSI MARIO,

si ROSSI AVV. MARIO,

### **Nomi di persona giuridica, ditte individuali, enti pubblici, società**

Le denominazione delle persone giuridiche ecc. devono essere inserite come appaiono nella carta intestata facendo attenzione fra il logo e l'intestazione che spesso non corrispondono, scegliendo fra le due l'intestazione:

no AW. ROSSI MARIO - STUDIO LEGALE ASSOCIATO:

|

no ROSSI MARIO - AWOCATO - STUDIO LEGALE ASSOCIATO

si STUDIO LEGALE ROSSI MARIO.

In mancanza dell'intestazione completa si preferisca il logo, oppure ricorrendo al responsabile del procedimento si rintracci la definizione originale da immettere nella banca dati. La tipologia della società (srl ecc.) va scritta non puntata (vedi sopra).

Nei nomi di enti deve essere scritto COMUNE DI e non CITTA' DI.  
Con il termine nome si intende: prenome Mario, cognome Rossi.

I nomi di enti o persona giuridica, non devono essere abbreviati, se non nel caso in cui siano meglio conosciuti con l'acronimo:

no MIN. LAV. E PREV. SOCIALE;

si MINISTERO DEL LAVORO E DELLA PREVIDENZA SOCIALE

no INPS - IST. NAZ. PREVIDENZA SOCIALE

no ISTITUTO NAZ. PREV. SOCIA'LE

si INPS

Molti enti hanno più sedi e sezioni o strutture, per l'inserimento dei dati valgono le stesse regole con l'aggiunta della denominazione della sede distaccata o sezione dopo la lineetta preceduta e seguita da uno spazio

no DIREZIONE GENERALE CULTURA REGIONE LOMBARDIA;

si REGIONE LOMBARDIA - DIREZIONE GENERALE CULTURA.

### **Intestazione, ufficio, firmatario**

Nell'inserimento dell'intestazione di una lettera deve essere distinto il firmatario dall'ente o persona giuridica, dalla ditta individuale o società.

no SINDACO DEL COMUNE DI SASSARI

si COMUNE DI SASSARI

no IL MINISTRO DEL LAVORO E PREVIDENZA SOCIALE:

si MINISTERO DEL LAVORO E DELLA PREVIDENZA SOCIALE

no IL PRESIDENTE DELLA PROVINCIA DI MILANO:

si PROVINCIA DI MILANO

### **Nomi stranieri**

I nomi di persona, di città, o di qualsiasi ente straniero vanno inseriti nella versione originale, solo lo stato va scritto in lingua italiana

### **Indirizzo**

Per quanto riguarda gli indirizzi di residenza devono essere inseriti quelli dichiarati nella carta intestata; per quelli degli enti pubblici andrà sempre inserito l'indirizzo giuridico dichiarato; per gli uffici decentrati quello della sede dell'ufficio; non devono essere inserite posizioni in anagrafica incomplete di parte dell'indirizzo: luogo, provincia, via, numero civico, codice avviamento postale. Nel caso di Associazioni, se manca l'indirizzo della sede, inserire NOME ASSOCIAZIONE C/O REFERENTE con l'indirizzo del referente.

### **Casi particolari**

Tutti i casi particolari vengano discussi con il Responsabile del servizio archivio-protocollo prima dell'inserimento nella banca dati.

### **Inserimento**

Nel caso di inserimento di nuova anagrafica, devono essere compilati seguenti dati:

- Tipo anagrafica
- Codice Fiscale/Partita Iva
- Nome
- Indirizzo
- Città
- Provincia
- C.a.p.
- Nazione
- pec

**La banca dati dell'anagrafica non deve essere compilata con dati parziali.**

**La ricerca di una anagrafica deve essere prevalentemente effettuata tramite campo Codice Fiscale/ Partita Iva, in modo da garantire l'univocità della stessa.**