



**MANUALE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO,
DEI DOCUMENTI E DELL'ARCHIVIO
DELL'AZIENDA SANITARIA UNICA REGIONALE DELLE MARCHE**

ART. 1 - OGGETTO

1. Il presente "Manuale di gestione del protocollo informatico, dei documenti e dell'archivio" viene adottato in attuazione degli articoli 50 e seguenti del DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA n. 445 del 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa" al fine di descrivere il sistema di formazione, ricezione, registrazione a protocollo, classificazione, fascicolazione, trattamento e conservazione dei documenti dell'Azienda Sanitaria Unica Regionale delle Marche.

2. Il presente Manuale è reso pubblico mediante la pubblicazione sul sito istituzionale dell'Azienda Sanitaria Unica Regionale delle Marche e delle Aree Vaste.

ART. 2 - AREE ORGANIZZATIVE OMOGENEE (AOO)

1. Per Area Organizzativa Omogenea (AOO) si intende l'insieme definito di unità organizzative dell'Azienda che usufruiscono, in modo omogeneo e coordinato, di comuni servizi per la gestione della documentazione.

Per l'ASUR è costituita un'Area Organizzativa Omogenea presso la sede legale dell'Azienda e un'Area Organizzativa Omogenea presso ciascuna Area Vasta.

2. Ciascuna AOO è articolata in Unità Organizzative Responsabili (UOR), così come individuate dai rispettivi organigrammi di ciascuna Area Vasta.

3. Come previsto dall'art. 47 comma 3 del CAD, le Amministrazioni devono istituire e pubblicare nell'IPA almeno una casella di posta elettronica certificata per ciascun registro di protocollo (e quindi per ciascuna AOO).

ART. 3 - PROTOCOLLO INFORMATICO, GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI E DEGLI ARCHIVI

1. Il servizio di protocollazione informatica, la gestione dei flussi documentali e degli archivi sono svolti dalle Strutture organizzative dell'Area ATL individuate nel Regolamento approvato con Determina n. 238/ASURDG/2017, le quali operano secondo i criteri di riparto delle funzioni ivi stabiliti.

2. Le Strutture organizzative che gestiscono la tenuta del Protocollo informatico hanno di norma, competenza sulla gestione dell'intera documentazione destinata e/o proveniente a/dal tutte le Unità Organizzative Responsabili (UOR) della AOO di appartenenza, ai fini della sua corretta ricezione e registrazione a protocollo.

Sono fatte salve le diverse modalità operative in materia di protocollazione della sola corrispondenza/documenti in uscita che siano prodotti e sottoscritti direttamente dai Responsabili delle Unità Organizzative. In tal caso le attività di registrazione a protocollo sono effettuate dalle stesse nel rispetto delle procedure previste dal presente manuale.

3. Le Strutture organizzative che gestiscono la tenuta del Protocollo informatico svolgono i seguenti compiti:

- a) organizzano il sistema di gestione dei flussi documentali, che comprende la registrazione a protocollo e la classificazione dei documenti, l'assegnazione dei documenti alle UOR, la costituzione e la repertoriatura informatica dei fascicoli;
- b) attribuiscono e provvedono periodicamente ad aggiornare il livello di autorizzazione per l'accesso alle funzioni della procedura informatica di registrazione a protocollo, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione e abilitazioni all'inserimento e alla modifica delle informazioni;
- c) garantiscono che le operazioni di registrazione di protocollo, classificazione e fascicolazione si svolgano nel rispetto delle disposizioni del D.P.R. 445/2000;
- d) garantiscono la corretta produzione del registro giornaliero di protocollo;
- e) garantiscono il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione a protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali;
- f) autorizzano le operazioni di annullamento delle registrazioni di protocollo ai sensi dell'art. 54 del D.P.R. 445/2000, previa istanza scritta e motivata del richiedente la modifica/annullo;
- g) autorizzano l'uso del registro di emergenza ai sensi dell'art. 63 del D.P.R. 445/2000;
- h) vigilano sulla correttezza delle registrazioni, anche attraverso controlli a campione;
- i) ottemperano alle disposizioni aziendali in materia di livelli di accesso ai documenti archivistici e di forme di consultazione interna ed esterna dell'archivio, nel rispetto della normativa sulla tutela della riservatezza dei dati personali.

ART. 4 - ACCESSI DEGLI OPERATORI DI PROTOCOLLO

1. Il sistema di protocollo informatico prevede ruoli differenziati.
2. Ad ogni operatore che accede al sistema di protocollo informatico sono assegnati:
 - una credenziale di accesso che ne identifica le generalità, costituita da *login* e *password*;
 - una autorizzazione di accesso (profilo) in base alle tipologie di operazioni di protocollo e gestione documentale autorizzate.
3. I livelli di autorizzazione di accesso sono assegnati dal Direttore della Struttura Organizzativa che gestisce il servizio di Protocollo informatico. In base al livello di autorizzazione, è possibile distinguere i seguenti profili:
 - a) protocollista;
 - b) addetto.

Il protocollista (records manager) è la persona che ha l'autorizzazione ad eseguire la registrazione dei documenti, sia in arrivo, sia in partenza.

Egli acquisisce (a seconda dei diritti e del profilo con cui è registrata la sua utenza nel sistema) l'immagine elettronica del documento mediante apposito scanner.

L'immagine elettronica od il file di testo devono essere registrati nel sistema nel momento della protocollazione del documento ed in ogni caso non sono modificabili dopo la registrazione.

Nel caso dei documenti in arrivo, il protocollista attribuisce al documento la classificazione (titolo e classe), smistando il documento alla UOR (Unità Organizzativa Responsabile).

L'addetto (addetti di UOR) è abilitato ad accedere al sistema informativo limitatamente ai documenti della rispettiva UOR e con le restrizioni formalmente indicate dal Dirigente/Responsabile dell'UOR, comprese fra un livello massimo (tutti i documenti della stessa UOR) e minimo (esclusivamente quelli trattati dal singolo addetto).

4. Il Protocollista è responsabile della veridicità e della corrispondenza dei dati desunti dal documento protocollato con quelli immessi nel programma di protocollo, e della corrispondenza del numero di protocollo di un documento all'immagine o file del documento stesso archiviato nel sistema informatico.

5. Tutte le utenze sono configurate con un *time – out* che provvede a disconnettere automaticamente l'applicazione in caso di prolungata inattività.

ART. 5 – COMPITI DELL'AREA SERVIZI INFORMATIVI

1. L'Area Dipartimentale Sistemi Informativi, provvede a stabilire i criteri minimi di sicurezza informatica del sistema di gestione informatica dei documenti ad apprestare gli strumenti informatici idonei a garantire la conservazione a norma di legge del Registro di Protocollo e mediante l'Unità Operative di supporto di Area Vasta, controlla la regolare esecuzione delle procedure di sicurezza e garantisce la conservazione delle copie di sicurezza.

2. Detta struttura provvede, altresì, a curare che le funzionalità del sistema in caso di guasti o anomalie siano ripristinate entro 24 ore dal blocco delle attività o, comunque, nel più breve tempo possibile.

PARTE I I DOCUMENTI AZIENDALI

ART. 6 – CLASSIFICAZIONE DOCUMENTI AZIENDALI

1. Dal punto di vista della disciplina archivistica, è considerato documento – e, quindi, oggetto di registrazione a protocollo, classificazione, fascicolazione, trattamento e conservazione – la rappresentazione formale di un fatto o di un atto di cui stabilmente costituisca testimonianza, compilato con l'osservanza di determinate forme che conferiscono al documento pubblica fede e forza di prova.

2. In relazione alla diversa modalità in cui diventano parte integrante del sistema documentale dell'Azienda Sanitaria Unica Regionale delle Marche, i documenti si distinguono in:

a) **DOCUMENTI IN PARTENZA** (= in uscita): sono tutti i documenti prodotti dalle UOR delle AOO nell'espletamento della propria attività istituzionale e destinati a soggetti esterni (persone fisiche o giuridiche) all'ASUR. Sono da considerarsi soggetti esterni anche i dipendenti dell'ASUR, qualora siano i destinatari di documentazione di carattere

personale o comunque non direttamente connessa all'espletamento delle loro funzioni.

b) DOCUMENTI IN ARRIVO (= in entrata): sono tutti i documenti provenienti da soggetti (persone fisiche o persone giuridiche) esterni all'ASUR, ricevuti dalle UOR delle AOO nell'espletamento della propria attività istituzionale. Sono da considerarsi soggetti esterni anche i dipendenti dell'ASUR, qualora inoltrino documentazione di carattere personale o comunque non direttamente connessa all'espletamento delle loro funzioni.

c) DOCUMENTI INTERNI: documenti prodotti, mantenuti e destinati alle diverse UOR afferenti alla medesima AOO.

Soggetti a registrazione di protocollo sono i cd. documenti interni formali: 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 o dai quali comunque possano nascere diritti, doveri, o legittime aspettative di terzi.

3. I documenti in partenza, i documenti in arrivo ed i documenti interni possono essere redatti in forma analogica oppure digitale, nel rispetto di quanto previsto dalla vigente normativa.

5. La sottoscrizione dei documenti informatici è ottenuta con un processo di firma elettronico/digitale conforme alle disposizioni di legge. Le firme elettroniche utilizzate da ASUR e le relative modalità di utilizzo sono disciplinate dalla UOR Informatica.

6. I documenti informatici costituiscono informazione primaria ed originale da cui è possibile ottenere, su diversi tipi di supporto, duplicati e copie, nei termini e per gli usi consentiti dalla legge.

7. Le copie sia cartacee sia informatiche di documenti informatici nonché i duplicati informatici, hanno la stessa efficacia probatoria dell'originale da cui sono tratte.

8. Il documento ricevuto a mezzo telefax è un documento analogico a tutti gli effetti. Il documento ricevuto tramite telefax, qualora ne venga accertata la fonte di provenienza, soddisfa il requisito della forma scritta e la sua trasmissione non deve essere seguita dalla trasmissione dell'originale (DPR 445/2000, art. 43, comma 5). Il documento in partenza a mezzo telefax dovrà recare la dicitura «*il presente documento, inviato via telefax, non sarà seguito dal documento originale*». La segnatura va apposta non sulla copertina di trasmissione, ma sul documento stesso.

9. Sulla base della normativa vigente la corrispondenza tra Pubbliche Amministrazioni non può avvenire a mezzo telefax.

ART. 7 – CARATTERISTICHE DEI DOCUMENTI IN PARTENZA

1. I documenti prodotti dalle UOR delle AOO nell'espletamento della propria attività istituzionale, indipendentemente dalla forma nella quale sono redatti, devono riportare le seguenti informazioni essenziali:

a) individuazione dell'autore del documento:

- denominazione e logo della AOO (Azienda Sanitaria Unica Regionale o Area Vasta) nelle forme stabilite dall'Amministrazione, con indicazione dell'indirizzo completo della sede legale e della sede amministrativa (via/piazza, numero civico, cap, città), codice fiscale e partita IVA;
- Unità Organizzativa Responsabile, con indicazione di un numero di telefono, di fax, indirizzo istituzionale di posta elettronica ed eventuale orario di apertura al pubblico;
- Sottoscrizione autografa o digitale del Dirigente dell'Unità Organizzativa Responsabile o di altro dipendente della medesima UOR avente titolo.

b) individuazione e descrizione del documento:

- numero di protocollo;
- numero e descrizione degli allegati;
- numero di collegamento o di riferimento ad un eventuale precedente;
- numero e data del documento cui si risponde;
- oggetto del documento;

c) individuazione del destinatario del documento:

- nome e cognome (per le persone) / denominazione (per gli enti e le imprese);
- indirizzo completo: via/piazza, numero civico, cap, città;

I documenti devono, altresì, contenere le modalità di trasmissione (posta, mail, fax, ecc...).

2. Qualora i destinatari di un documento in partenza siano più di tre, è autorizzata la spedizione di copie dell'originale.

ART. 8 - SPEDIZIONE DEI DOCUMENTI IN PARTENZA

1. I documenti cartacei in partenza qualora inoltrati mediante posta ordinaria sono imbustati a cura delle strutture produttrici e recapitati giornalmente agli Uffici Protocollo.

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

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

4. Per la spedizione, l'ASUR si avvale delle caselle di posta elettronica istituzionali e della casella di posta elettronica certificata istituzionale.

ART. 9 - TRATTAMENTO DEI DOCUMENTI IN ARRIVO

1. I documenti provenienti da soggetti esterni all'Azienda Sanitaria Unica Regionale delle Marche vengono acquisiti dalle AOO per il tramite degli Uffici Protocollo.

2. Le modalità di trasmissione dei documenti analogici agli Uffici Protocollo possono essere:

- a) servizio postale o corriere;
- b) fax;
- c) consegna diretta;
- d) notificazione (Ufficiale Giudiziario ecc...).

3. I documenti informatici possono pervenire alla AOO attraverso spedizione via posta elettronica tradizionale o certificata.

I documenti informatici ricevuti via e-mail direttamente dalle UOR delle AOO, se sono soggetti a registrazione di protocollo, devono essere trasmessi, a cura del personale che li riceve, al servizio Protocollo.

4. Qualora un documento sia consegnato personalmente dal mittente o da altra persona incaricata al servizio Protocollo e venga richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, il personale preposto all'Ufficio protocollo è autorizzato a rilasciare la stessa, provvedendo a riportare su copia fotostatica della prima pagina del documento il timbro recante la dicitura "*Pervenuto il ...*".

Per la corrispondenza consegnata a mezzo Corriere, il rilascio di ricevuta avviene timbrando la bolletta di consegna con timbro recante la dicitura "*Pervenuto il ...*" e firma del personale preposto all'Ufficio Protocollo.

5. La corrispondenza pervenuta, in qualsiasi forma e modalità all'ASUR è aperta e protocollata, di norma, nel medesimo giorno lavorativo di ricezione presso l'Ufficio Protocollo ricevente che conserva, ove necessario, la busta allegata agli atti (es. in caso di raccomandate A/R, notifiche giudiziarie a mezzo posta).

6. Dopo l'apertura della corrispondenza, l'Ufficio Protocollo separa il materiale espressamente escluso dalla registrazione a protocollo, descritto nel successivo art. 11 al punto 5.

7. Per tutti gli altri documenti, dopo l'apertura della corrispondenza l'Ufficio Protocollo provvede, salvo situazioni particolari da valutarsi a cura del Direttore della Struttura organizzativa che gestisce il protocollo, entro il giorno di recapito, alla protocollazione, segnatura, classificazione e smistamento alle UOR di competenza.

8. I documenti pervenuti per errore agli uffici dell'Azienda Sanitaria Unica Regionale, in quanto destinati ad altro soggetto, non devono essere protocollati e devono essere spediti immediatamente al destinatario, se individuabile, con la dicitura «*Erroneamente pervenuto all'Azienda Sanitaria Unica Regionale il ...*»; altrimenti, se non individuabile, restituito al mittente.

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

10. In caso di documenti ricevuti per errore da una casella di posta certificata associata al sistema di protocollo informatico, la restituzione degli stessi al mittente è assicurata dal programma tramite apposita funzione di "ripudio", che dovrà essere resa operativa dalla U.O.R. Informatica.

PARTE II IL PROTOCOLLO INFORMATICO UNICO

ART. 10 - INTRODUZIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO UNICO

1. Ciascuna AOO adotta, nei rispettivi ambiti territoriali, un Protocollo informatico unico, del quale si servono tutte Unità Organizzative Responsabili (UOR).
2. Con l'entrata in vigore del Protocollo informatico unico, cessano di fatto e di diritto tutti i sistemi di registrazione dei documenti alternativi al protocollo informatico.
3. L'Azienda Sanitaria Unica Regionale utilizza quale applicativo per l'implementazione e gestione del protocollo informatico il programma PALEO, interamente operativo in ambiente *web*.

ART. 11 – UNICITA' DEL PROTOCOLLO INFORMATICO

1. Tutti i documenti prodotti e ricevuti nell'espletamento della propria attività istituzionale, sia analogici che informatici, sono registrati nel Protocollo informatico, con le eccezioni illustrate al successivo punto 5.
2. Nell'ambito di ciascuna AOO la numerazione delle registrazioni di protocollo generale è unica, progressiva e generata automaticamente dal sistema di protocollo informatico.
3. La numerazione delle registrazioni di protocollo si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia dal primo gennaio di ogni anno.
4. Ciascun documento deve essere identificato mediante l'assegnazione di un unico numero di protocollo e non è consentita l'attribuzione del medesimo numero ad altri documenti, per quanto strettamente correlati tra loro.
5. Sono esclusi dalla registrazione a protocollo i seguenti documenti:
 - gazzette ufficiali, bollettini ufficiali, notiziari della Pubblica Amministrazione;
 - certificati anagrafici e di stato civile
 - documenti di interesse effimero (partecipazioni, condoglianze, ringraziamenti, auguri, richieste di appuntamenti)
 - documenti interni di preminente carattere informativo (che devono essere redatti in formato esclusivamente digitale e inviati tramite posta elettronica o flusso telematico)
 - estratti conto bancari e postali
 - inviti a manifestazioni
 - materiali pubblicitari

- materiali statistici
- note di ricezione delle circolari e altre disposizioni
- notiziari della pubblica amministrazione
- giornali, periodici, riviste, libri, depliant.

ART. 12 – REGISTRAZIONE A PROTOCOLLO INFORMATICO GENERALE

1. La registrazione di protocollo di un documento è eseguita dopo averne verificato la provenienza (che presuppone l'esistenza di un documento firmato) e l'integrità.

2. La registrazione dei documenti ricevuti, spediti e interni è effettuata in un'unica operazione, utilizzando le apposite funzioni previste dal sistema di protocollo informatico:
 - Nuovo protocollo in ingresso;
 - Nuovo protocollo in uscita;
 - Nuovo documento.

3. Gli elementi obbligatori di ciascuna registrazione a protocollo sono i seguenti:
 - a) numero progressivo di protocollo del documento, generato automaticamente dal sistema Paleo e registrato in forma non modificabile;
 - b) data di registrazione di protocollo assegnata automaticamente dal sistema Paleo e registrata in forma non modificabile;
 - c) mittente per il documento in arrivo/ destinatario per il documento in partenza;
 - d) destinatari per conoscenza;
 - e) oggetto del documento;
 - f) data e numero di protocollo del documento ricevuto, se disponibili;
 - g) mezzo di ricezione o di spedizione;
 - h) tipologia del documento;
 - i) classificazione;
 - j) assegnazione alla UOR competente, in caso di documenti in arrivo;
 - k) numero e descrizione sintetica degli allegati.

4. La registrazione di protocollo può prevedere elementi accessori che assicurano una migliore gestione del documento, sempre che le rispettive informazioni siano disponibili. Gli elementi accessori da inserire, qualora disponibili, sono i seguenti:
 - a) luogo di provenienza o di destinazione del documento;
 - b) ufficio di competenza;
 - c) impronta del documento, se trasmesso per via telematica;
 - d) data di arrivo se diversa dalla data di protocollazione;
 - e) eventuali altre informazioni connesse al documento.

5. Al termine della registrazione il sistema genera automaticamente un numero progressivo, collegato in modo univoco e immutabile alla data di protocollazione. Esso rappresenta il numero di protocollo attribuito al documento.

6. Tutti gli allegati devono pervenire alle unità di protocollazione, per la registrazione, unitamente ai documenti a cui si accompagnano.
Per i documenti in ingresso si annota sia sulla lettera sia nella registrazione di protocollo, l'eventuale mancanza degli allegati.

7. Qualora i destinatari di un documento in partenza siano più di tre, nella registrazione di protocollo va riportato il nominativo del primo destinatario con la seguente indicazione « ... ed altri. Vedi elenco allegato alla minuta». In questo caso alla registrazione di protocollo va associato il file in formato cartaceo contenente l'elenco dei destinatari. Tale elenco deve essere allegato alla minuta.

8. I documenti in arrivo che abbiano più destinatari si registrano con un solo numero di protocollo.

9. La corrispondenza pervenuta a mezzo telefax è soggetta alle stesse regole di registrazione degli altri documenti cartacei ed, in particolare, è protocollata apponendo numero ed estremi di protocollo direttamente sulla prima pagina del documento e non sulla copertina di trasmissione del telefax.

Qualora l'originale dovesse successivamente pervenire a mezzo servizio postale o corriere sullo stesso dovranno essere apposti il numero e la data di arrivo del documento già trasmesso, apponendo la specifica dicitura "già inviato via fax", "già pervenuto via fax".

ART. 13 – PROTOCOLLAZIONE DEI DOCUMENTI INTERNI

1. I documenti interni scambiati tra le diverse UOR nell'ambito di ogni AOO sono esclusi dalla registrazione di protocollo generale, ma sono soggetti a protocollazione interna informatica mediante l'IDENTIFICATIVO ID.

ART. 14 - GESTIONE DELLA POSTA ELETTRONICA

1. La posta elettronica può essere utilizzata per l'invio di comunicazioni e di documenti, sia all'interno dell'Azienda, sia all'esterno.

2. Le comunicazioni e i documenti, trasmessi e ricevuti con qualsiasi mezzo informatico o telematico, formano oggetto di registrazione di protocollo e sono validi ai fini del procedimento amministrativo, una volta che ne sia accertata la provenienza, come di seguito specificato.

3. 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.

4. 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 dovrà essere sottoscritto con firma elettronica avanzata, qualificata o digitale.

5. Ciascun dirigente responsabile e ulteriori livelli di responsabilità individuati dalla Direzione aziendale in relazione ad esigenze di servizio, sono in possesso di smart card dotate di certificati idonei alla firma digitale.

6. L'ASUR ha istituito una casella di Posta Elettronica Certificata (PEC) istituzionale associata al registro di protocollo informatico.

7. L'ASUR ha altresì istituito ulteriori caselle di Posta Elettronica Certificate attribuite alle 5 Aree Vaste ed associate al registro di protocollo informatico

ART. 15 - DOCUMENTAZIONE SOGGETTA A REGISTRAZIONE PARTICOLARE
Si considera documentazione soggetta a registrazione particolare:

- Documentazione di gare d'appalto: la corrispondenza riportante la dicitura "offerta" o "gara d'appalto" o dalla cui confezione si possa evincere l'attinenza alla partecipazione ad una gara espletata dall'ASUR, non viene aperta, ma protocollata a busta chiusa. Le operazioni di segnatura vengono praticate direttamente sulla busta chiusa.

La registrazione delle offerte per gare ed appalti che pervengono in busta chiusa e sigillata agli uffici dell'Azienda Sanitaria Unica Regionale deve essere effettuata sulla base degli elementi rilevabili sulla busta o involto, elementi che devono essere specificati nei relativi bandi.

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.

I plichi, così trattati, vengono poi trasmessi agli uffici competenti.

Una volta aperte le buste, la segnatura deve essere apposta, a cura del Responsabile del procedimento, anche sui documenti in esse contenuti.

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

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

- Documenti a carattere riservato, personale e/o confidenziale: la corrispondenza indirizzata nominativamente al personale ASUR viene regolarmente aperta e registrata a protocollo, a meno che sulla busta non sia riportata la dicitura "riservata" o "personale" o simili. In questo caso, viene recapitata in busta chiusa al destinatario il quale, dopo averla aperta, se valuta che il contenuto del documento ricevuto non sia personale, lo consegna all'Ufficio Protocollo per la registrazione di protocollo.

I documenti riservati devono essere registrati a protocollo nel sistema informatico, cliccando la voce "Privato".

- Lettere/e-mail anonime: Anche le lettere/e-mail anonime vengono registrate e protocollate dall'Ufficio Protocollo mediante apposizione nel campo "Mittente" della dicitura "Anonimo".

Ciò previa indicazione del Direttore della Struttura organizzativa che gestisce il protocollo, sulle corrette modalità di protocollazione e conservazione del documento cartaceo, quando lo scritto anonimo si prefiguri ex se come "corpo del reato" oppure quando lo stesso narri di fatti suscettibili di integrare una ipotesi di reato, rispetto alla quale l'Azienda potrà attivare il proprio sistema di autocontrollo e la contestuale trasmissione agli organi inquirenti.

- 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 Direttore della Struttura Organizzativa che gestisce il protocollo. In fase di protocollazione è indicata nel campo mittente la dicitura "mittente non identificabile". La UOR di destinazione, 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 il nominativo del mittente per le opportune modifiche.

I documenti ricevuti privi di firma, ma il cui mittente è comunque chiaramente identificabile, vengono protocollati, con annotazione nel campo note della mancanza della sottoscrizione, e inoltrati alla UOR di destinazione, che valuta la necessità di acquisire la dovuta sottoscrizione per il perfezionamento degli atti.

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.

- Documentazione contabile: la documentazione contabile prodotta e ricevuta dall'ASUR viene registrata con un protocollo particolare.

- Documentazione sanitaria e socio-sanitaria finalizzata all'erogazione di specifici servizi: la documentazione sanitaria o socio-sanitaria (impegnative, referti, piani terapeutici, scelta e revoca ecc.) presentata dall'utenza o rilasciata dall'Azienda al fine dell'erogazione diretta di servizi, di forniture e di certificazioni sanitarie, non viene protocollata in quanto registrata in appositi software gestionali.

La documentazione, laddove non restituita all'utenza, viene conservata a cura del Responsabile della struttura competente in apposite aree di archiviazione sui server aziendali, se trattasi di documentazione in formato digitale o in appositi spazi all'uopo destinati, se trattasi di documenti cartacei.

ART. 16 - SEGNATURA DI PROTOCOLLO

1. La segnatura di protocollo assicura un'associazione indissolubile e direttamente leggibile tra il documento e la corrispondente registrazione di protocollo, consentendo di individuare ciascun documento in modo inequivocabile.

2. La segnatura di protocollo è realizzata attraverso l'apposizione sul documento di una etichetta di protocollo sulla quale sono riportate le seguenti informazioni:

- a) il numero progressivo di protocollo;
- b) la data di registrazione;
- c) sigla dell'AOO;
- d) l'indice di classificazione del documento;
- e) indicazione della Sede operativa del Servizio per la tenuta del Protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi.

3. L'operazione di segnatura di protocollo va effettuata contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo.

4. La segnatura di protocollo dei documenti analogici viene posta, di norma, sul *recto* (il davanti) del primo foglio del documento mediante apposizione della etichetta generata dal sistema Paleo attraverso l'operazione "Stampa segnatura".

ART. 17 - SCANSIONE DEI DOCUMENTI SU SUPPORTO CARTACEO

1. Dopo le operazioni di registrazione e segnatura di protocollo, i documenti di formato inferiore o uguale all'A4 sono acquisiti con l'ausilio di apposito scanner in formato non modificabile (pdf) e contestualmente associati al corrispondente report di protocollo tramite apposita funzione ("Immagine").

2. Il processo di scansione dei documenti si articola nelle seguenti fasi:

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

3. Il processo di scansione dei documenti, volto alla trasformazione in formato immagine, avviene, a cura dell'ufficio protocollante, nella fase di registrazione del protocollo.

ART. 18 - ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI IN ARRIVO

1. Per assegnazione di un documento s'intende l'operazione d'individuazione della U.O.R. di ciascuna AOO cui compete la trattazione del documento. Essa può essere effettuata per competenza o per conoscenza.

2. L'assegnazione di un documento è eseguita tenuto conto della materia oggetto del documento.

3. L'assegnazione di un documento è effettuata in sede di protocollazione a cura del dell'Ufficio Protocollo ricevente il documento.

4. Una volta protocollato ed inserito nel sistema informatico di protocollo (attraverso il processo di scansione o di associazione delle comunicazioni pervenute a mezzo Posta elettronica ordinaria e certificata), il documento è reso disponibile alle strutture aziendali interne destinatarie, per competenza e conoscenza, e potrà essere consultato dagli operatori abilitati attraverso il sistema di protocollo informatico.

5. 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, provvedendo altresì all'accettazione degli stessi tramite l'apposita funzione prevista dal sistema di protocollo informatico.

6. Nel caso di un'assegnazione errata, l'articolazione aziendale che riceve il documento è tenuta a restituirlo, 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 all'articolazione di competenza.

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

8. Esauriti gli adempimenti di cui ai precedenti punti, i documenti, protocollati e assegnati, sono resi disponibili ai destinatari individuati quali assegnatari.

ART. 19 - REGISTRO GIORNALIERO DI PROTOCOLLO

1. L'insieme delle informazioni inserite dagli operatori abilitati nel sistema informatico costituisce il registro giornaliero di protocollo. Dalle registrazioni del protocollo informatico è sempre possibile estrarre evidenza analogica, utilizzando apposita funzione prevista dal software.

2. Il contenuto del registro e del sistema di protocollo informatico è contestualmente salvato su server. Al fine di garantire la non modificabilità delle operazioni di registrazione, il suo contenuto, al termine della giornata lavorativa, è riversato su supporti informatici non riscrivibili, in conformità alle disposizioni del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005 che prevede la conservazione digitale "a norma" del Registro giornaliero di protocollo e del DPCM del 03/12/2013.

3. La responsabilità della conservazione digitale "a norma" del Registro giornaliero di protocollo ai sensi della Dlgs 82/2005 e del DPCM del 03/12/2013, si ascrive al Direttore Responsabile dell'Area Sistemi Informativi ASUR che ha l'obbligo di predisporre uniformemente per tutte le Aree Organizzative Omogenee dell'Azienda, un sistema informatico di conservazione del registro di protocollo in modo da adempiere all'obbligo normativo.

4. Il Registro di protocollo si configura come atto pubblico di fede privilegiata.

ART. 20 – DIFFERIMENTO DEI TERMINI DI PROTOCOLLAZIONE

1. La registrazione dei documenti in arrivo avviene, di regola, nell'ambito della giornata lavorativa in corso e comunque non oltre le 24 ore dal ricevimento del medesimo.

2. Il Direttore della Struttura organizzativa che gestisce il Protocollo informatico può autorizzare eccezionalmente la registrazione in tempi successivi, fissando comunque un limite di tempo entro il quale i documenti devono essere protocollati. Ai fini giuridici i termini decorrono dalla data di ricezione riportata sul documento analogico tramite un apposito timbro.

ART. 21 – ANNULLAMENTO E MODIFICA DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO

1. Le registrazioni di protocollo possono essere annullate con la specifica funzione "Annulla", previa autorizzazione del Direttore della Struttura Organizzativa che gestisce il protocollo informatico.

2. Nel campo "Note" deve essere apposta la dicitura «*annullato*» ed i motivi dell'annullamento.

3. Le registrazioni annullate rimangono memorizzate nella base dati del sistema e sono evidenziate con apposita dicitura. Sui documenti cartacei è apposto un timbro che riporta gli estremi cronologici di annullamento.

4. Non è possibile annullare il solo numero di protocollo e mantenere valide le altre informazioni della registrazione. Le registrazioni annullate non possono essere in alcun modo ripristinate.

5. Può essere effettuata la modifica delle altre informazioni di protocollazione modificabili (es. titolario, destinatari interni, ecc.), anche in relazione a segnalazioni da parte del destinatario del documento. Delle modifiche apportate resta comunque traccia nel programma di protocollo informatico unitamente alla data, all'identificativo dell'operatore che le ha effettuate ed alla tipologia di modifica apportata.

ART. 22 - REGISTRO DI EMERGENZA

1. In caso di inconvenienti tecnici che dovessero verificarsi sui collegamenti telematici o comunque sul funzionamento del sistema di protocollo informatico, il Direttore della Struttura Organizzativa che gestisce il protocollo informatico autorizza lo svolgimento, anche manuale, delle operazioni di registrazione di protocollo su apposito registro di emergenza, provvedendo ad impartire le relative disposizioni.

2. Sul registro di emergenza sono riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione, nonché la data e l'ora del ripristino della funzionalità del sistema.

3. Qualora l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre ventiquattro ore, il Direttore della Struttura Organizzativa che gestisce il protocollo informatico può autorizzare l'uso del registro di emergenza per periodi successivi di non più di una settimana.

4. Sul registro di emergenza vanno riportati gli estremi del provvedimento di autorizzazione.

5. Per ogni giornata di registrazione di emergenza è riportato sul registro di emergenza il numero totale di operazioni registrate manualmente.

6. La sequenza numerica utilizzata su un registro di emergenza, anche a seguito di successive interruzioni, deve comunque garantire l'identificazione univoca dei documenti registrati nell'ambito del sistema documentario dell'area organizzativa omogenea.

7. Le informazioni relative ai documenti protocollati in emergenza sono inserite nel sistema informatico, utilizzando un'apposita funzione di recupero dei dati, senza ritardo al ripristino della funzionalità del sistema.

8. Durante la fase di ripristino, a ciascun documento registrato in emergenza viene attribuito un numero di protocollo del sistema informatico ordinario, che sarà inserito nel campo note e che provvede a mantenere stabilmente la correlazione con il numero utilizzato in emergenza.

PARTE III GESTIONE DEI DOCUMENTI E DEI FLUSSI DOCUMENTALI

ART. 23 – CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI. IL TITOLARIO

1. Tutti i documenti ricevuti o prodotti, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, all'atto della registrazione nel sistema di protocollo informatico, devono essere classificati in base al Titolario di Classificazione adottato dall'ASUR.
2. Per Titolario di classificazione si intende un quadro numerico di riferimento per la individuazione, la classificazione, l'archiviazione e la conservazione dei documenti protocollati.
3. La classificazione dei documenti in arrivo è effettuata dall'Ufficio Protocollo.
4. La classificazione dei documenti in partenza è effettuata dalla UOR produttrice del documento.

ART. 24 - FASCICOLAZIONE DEI DOCUMENTI

1. Tutti i documenti registrati nel sistema informatico e classificati, indipendentemente dal supporto sul quale sono forniti, devono essere riuniti in fascicoli attraverso l'opportuna funzione del sistema di protocollo informatico.
2. Il fascicolo, secondo la definizione tradizionale, è l'insieme ordinato di documenti, riferiti in modo stabile a uno stesso affare o procedimento amministrativo, ad una stessa materia o ad una stessa tipologia, che si forma sempre nel corso delle attività amministrative dell'ente, allo scopo di riunire, a fini decisionali o informativi, tutti i documenti utili allo svolgimento di tali attività.
3. In presenza di un documento da inserire in un fascicolo, il Responsabile della UOR produttrice competente per materia, stabilisce, consultando le funzioni del protocollo informatico, o il repertorio dei fascicoli, se esso si colloca nell'ambito di un affare o procedimento in corso, oppure se dà avvio ad un nuovo procedimento.
4. La gestione e l'apertura di nuovi fascicoli viene effettuata dai responsabili di struttura aziendale competenti per materia, che sulla base del Titolario e dell'elenco dei fascicoli del proprio archivio provvedono alla classificazione di dettaglio dei singoli documenti inseriti nel sistema di protocollo informatico.
5. La formazione di un nuovo fascicolo è effettuata attraverso l'operazione di apertura che prevede la registrazione nel sistema informatico delle seguenti informazioni:

- a) indice di classificazione;
- b) numero del fascicolo;
- c) oggetto del fascicolo;
- d) data di apertura;
- e) area organizzativa omogenea ed ufficio utente produttore.

7. In ogni caso, il sistema di gestione informatica dei documenti tiene traccia di tutti i passaggi che subiscono i fascicoli e i documenti in essi contenuti, memorizzando per ciascuno di essi l'identificativo dell'operatore che effettua la modifica con la data e l'ora di esecuzione.

9. I fascicoli cartacei dell'archivio corrente sono conservati, fino al trasferimento nell'archivio di deposito presso le strutture aziendali responsabili e formati a cura del responsabile del procedimento amministrativo.

ART. 25 - CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI. L'ARCHIVIO AZIENDALE

1. L'archivio è l'insieme della documentazione prodotta, ricevuta o comunque acquisita dall'azienda nell'espletamento delle proprie funzioni.

2. Gli archivi, centrale e di Area Vasta, sono suddivisi funzionalmente in:

- archivio corrente: il complesso dei documenti relativi ad affari e a procedimenti amministrativi in corso di istruttoria e di trattazione o comunque verso i quali sussista un interesse attuale e contingente.

L'archivio corrente è organizzato presso ciascuna struttura aziendale, a cura e sotto la responsabilità del Dirigente ad essa preposto, il quale provvede ad assicurarne l'ordinata conservazione e la corretta gestione.

- archivio di deposito: il complesso dei fascicoli relativi ad affari e a procedimenti amministrativi conclusi, per i quali non risulta più necessaria una trattazione o comunque verso i quali sussista un interesse sporadico.

Anche questa documentazione è conservata presso ciascuna struttura aziendale a cura e sotto la responsabilità del Dirigente ad essa preposto.

- archivio storico: il complesso dei documenti relativi ad affari esauriti e destinati, previa effettuazione delle operazioni di selezione e scarto, alla conservazione permanente. Esso si implementa delle eventuali future acquisizioni di materiale archivistico dell'Azienda o di altri fondi provenienti da Enti pubblici soppressi o da privati, sia per acquisto sia per donazione o comodato.

L'archivio storico svolge le seguenti funzioni e persegue le seguenti finalità:

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

Gli archivi storici sono ubicati sia presso le sedi aziendali in locali opportunamente individuati sia in magazzini esterni gestiti da apposita società.

ART. 26 – TENUTA DEI FASCICOLI DELL'ARCHIVIO CORRENTE

1. I fascicoli dell'archivio corrente sono conservati presso la struttura aziendale di competenza fino al trasferimento nell'archivio di deposito.

2. I fascicoli informatici vengono trasferiti in archivi informatici di conservazione. Tale trasferimento è preceduto, dove previsto, dalla conversione di eventuali documenti cartacei afferenti allo stesso fascicolo in formato immagine su supporto informatico, in conformità con le norme vigenti sulla riproduzione sostitutiva.

ART. 27 – SELEZIONE E SCARTO DEI DOCUMENTI CARTACEI

All'inizio di ogni anno, i Responsabili delle strutture aziendali, a seguito alle verifiche effettuate in base al massimario di scarto, approvato dall'ASUR, effettuano la procedura di selezione della documentazione da proporre allo scarto e attivano il procedimento amministrativo di scarto documentale.