

REGIONE CAMPANIA

MANUALE DI GESTIONE DOCUMENTALE



Sommario

1	Definizioni e acronimi	6
2	Figure coinvolte	8
3	Principali riferimenti normativi	9
4	Manuale di Gestione (MDG)	11
4.1	Finalità	11
4.2	Ambito di applicazione	11
4.3	Approvazione, diffusione, aggiornamento e storicizzazione delle versioni	11
5	Responsabilità	13
5.1	Responsabile della gestione documentale (RGD)	13
5.2	Responsabile della conservazione (RDC)	14
6	Organizzazione per la gestione documentale	16
6.1	Ente produttore	16
6.2	Area Organizzativa Omogenea	16
6.3	Domicili digitali e altre caselle abilitate alla ricezione di documenti informatici	16
6.4	Unità organizzative responsabili (UOR)	17
6.5	Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi (Servizio)	17
6.6	Modello per la gestione documentale	18
7	Sistema di gestione informatica dei documenti	20
7.1	Definizione e finalità	20
7.2	Requisiti funzionali	20
7.3	Misure minime di sicurezza	21
7.4	Accessibilità	22
7.5	Interoperabilità e cooperazione applicativa	23
7.6	Digitalizzazione dei documenti cartacei	23
7.7	Sistema di gestione informatica dei documenti dell'Amministrazione	24
8	Produzione dei documenti	25
8.1	Criteri generali	25
8.2	Modello e contenuti essenziali	25
9	Produzione dei documenti informatici	26
9.1	Requisiti di base	26
9.2	Formati elettronici	26

9.3	Identificazione informatica.....	28
9.4	Firme elettroniche	29
9.5	Sigilli elettronici	31
9.6	Validazione temporale elettronica	32
9.7	Forme del documento informatico	33
9.8	Copia per immagine di documento originale analogico.....	35
9.9	Copia informatica di documento amministrativo originale analogico	35
9.10	Copia analogica di documento informatico	36
9.11	Duplicato di documento informatico	36
9.12	Copia ed estratto informatico di documento informatico	36
9.13	Digitalizzazione con processo certificato.....	37
9.14	Raccomandazioni per la denominazione dei documenti informatici	38
9.15	Uso di <i>template</i> XML	39
10	Ricezione dei documenti in arrivo	41
10.1	Ricezione dei documenti analogici-cartacei	41
10.2	Ricezione dei documenti informatici.....	42
11	Acquisizione nel Sistema di gestione documentale dei documenti informatici ricevuti o prodotti dall'Amministrazione.....	43
11.1	Criteri generali	43
11.2	Acquisizione dei documenti informatici ricevuti per posta elettronica	44
11.3	Acquisizione dei documenti informatici ricevuti via Web	45
11.4	Acquisizione dei documenti informatici prodotti con gli applicativi di office automation	45
11.5	Acquisizione dei documenti informatici prodotti con Sistemi verticali.....	46
11.5.1	Interoperabilità con la piattaforma Sinfonia Atti	47
11.5.2	Interoperabilità con la piattaforma di fatturazione elettronica.....	47
11.5.3	Interoperabilità con altre piattaforme regionali	47
12	Registrazione dei documenti	49
12.1	Registrazione di protocollo.....	49
12.2	Ulteriori disposizioni per la protocollazione dei documenti informatici.....	51
12.3	Accessibilità e riservatezza delle registrazioni di protocollo	53
12.4	Segnatura di protocollo	54
12.5	Registro giornaliero di protocollo.....	55
12.6	Registro di emergenza	55
12.7	Documenti soggetti a registrazione particolare	56
12.8	Altra documentazione utile allo svolgimento dell'azione amministrativa	57
13	Classificazione dei documenti	57

13.1	Piano di classificazione	57
13.2	Classificazione dei documenti	58
14	Digitalizzazione dei documenti cartacei	60
15	Gestione dei flussi documentali	61
15.1	Criteri generali	61
15.2	Assegnazione dei documenti.....	61
15.3	Modulo di workflow management.....	62
16	Gestione dei fascicoli e delle aggregazioni documentali.....	63
16.1	Criteri generali	63
16.2	Piano di organizzazione delle aggregazioni documentali.....	63
16.3	Creazione e gestione dei fascicoli e delle aggregazioni documentali	64
17	Spedizione dei documenti	67
18	Comunicazioni tra AOO di documenti informatici protocollati.....	69
19	Tenuta e conservazione dell'archivio	71
19.1	Criteri generali	71
19.2	Archivio corrente	71
19.3	Archivio di deposito cartaceo	72
19.4	Conservazione digitale.....	73
19.5	Archivio storico.....	74
19.6	Localizzazione e consistenza dell'archivio cartaceo	75

Allegati

- Allegato 1. Responsabilità
- Allegato 2. Organizzazione
- Allegato 3. Piano di sicurezza del Sistema documentale
- Allegato 4. Sistema documentale dell'Amministrazione
- Allegato 5. Accessibilità del documento informatico
- Allegato 6. Formati elettronici abilitati
- Allegato 7. Riversamento di formato elettronico
- Allegato 8. Metadati di registrazione
- Allegato 9. Sintesi raccomandazioni ALBA
- Allegato 10. Registrazioni in emergenza
- Allegato 11. Documenti soggetti a registrazione particolare
- Allegato 12. Piano di classificazione, fascicolazione, conservazione
- Allegato 13. Metadati delle aggregazioni documentali
- Allegato 14. Facsimile elenco di versamento
- Allegato 15. Facsimile richiesta di prelievo
- Allegato 16. Facsimile proposta di scarto
- Allegato 17. Consistenza archivio cartaceo
- Allegato 18. Manuale di Conservazione

Convenzioni tipografiche

Nel presente documento si utilizzano le seguenti convenzioni tipografiche:

- la sottolineatura è utilizzata per indicare la presenza di un collegamento ad altra parte del testo.
- il **grassetto** è utilizzato per enfatizzare un testo;
- il corsivo è utilizzato per enfatizzare un testo citato
- il carattere § denota il numero di un paragrafo del presente documento.

1 Definizioni e acronimi

Nel presente Manuale di Gestione documentale (MDG) sono state adottate le definizioni e gli acronimi descritti nel *Glossario* pubblicato nell'allegato n. 1 delle Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici emanate dall'Agenzia per l'Italia digitale (AgID) il 18/5/2021 ed entrate in vigore il 1° gennaio 2022. In aggiunta ad essi, sono stati utilizzati gli acronimi riportati nella seguente Tabella 1.

Acronimo	Notazione estesa
ADI	Aggregazione documentale informatica
AgID	Agenzia per l'Italia digitale
Amministrazione	Regione Campania
ANPR	Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente
APP IO	Punto di accesso telematico ai servizi digitali delle pubbliche amministrazioni
DPO	Responsabile della protezione dei dati personali
FD	Firma digitale
FE	Firma elettronica
FEA	Firma elettronica avanzata
FEQ	Firma elettronica qualificata
INAD	Indice dei domicili digitali delle persone fisiche e degli enti di diritto privato non tenuti all'iscrizione in INI-PEC
INI-PEC	Indice dei domicili digitali delle imprese e dei professionisti
IPA	Indice dei domicili digitali delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi
MDG	Manuale di Gestione documentale
PDND	Piattaforma Digitale Nazionale Dati
PEC	Servizio di posta elettronica certificata
PEO	Posta elettronica convenzionale/ordinaria
PPC	Punto Protocollo Cartaceo
RDC	Responsabile della conservazione
REM	Servizio di posta elettronica certificata e qualificata (Registered E-Mail)
RFAC	Responsabile della funzione archivistica di conservazione
RGD	Responsabile della gestione documentale
RSC	Responsabile del servizio di conservazione
RTD	Responsabile della transizione digitale
Servizio	Servizio per la tenuta del protocollo, la gestione dei flussi documentali e degli archivi di cui all'articolo 61 del DPR 445/2000
SPL	Strutture di Primo Livello
SPRD	Sistema pubblico di ricerca documentale

Acronimo	Notazione estesa
UDG	Unità Gestione Documentale
UOR	Unità organizzativa responsabile

TABELLA 1: ELENCO ACRONIMI

2 Figure coinvolte

La Tabella 2 riporta le figure coinvolte nel processo di gestione documentale.

Acronimo	Notazione estesa	Afferenza e specifiche
DPO	Responsabile della protezione dei dati personali	È un soggetto designato dal titolare o dal responsabile del trattamento dei dati, per assolvere a funzioni di supporto e controllo, consultive, formative e informative relativamente all'applicazione del regolamento medesimo.
PPC	Punto protocollo cartaceo	Attivati nell'ambito delle Strutture di Primo Livello (SPL) ad opera dei rispettivi responsabili, sulla base della dislocazione fisica dei locali occupati. Sono il punto di convergenza della posta in arrivo su supporto cartaceo ed hanno l'obiettivo di velocizzare il più possibile i flussi cartacei verso gli uffici di competenza.
RDC	Responsabile della conservazione	È un ruolo previsto nell'organigramma dell'Amministrazione, che può essere affidato a un dirigente o un funzionario interno formalmente designato e in possesso di idonee competenze giuridiche, informatiche e archivistiche.
RFAC	Responsabile della funzione archivistica di conservazione	Opera presso il Conservatore.
RGD	Responsabile della gestione documentale	È un ruolo previsto nell'organigramma dell'Amministrazione che può essere affidato a un dirigente o un funzionario interno formalmente designato ed in possesso di idonee competenze giuridiche, informatiche e archivistiche.
RSC	Responsabile del servizio di conservazione	Opera presso il Conservatore.
UGD	Unità Gestione Documentale	Unità di personale dell'Amministrazione abilitate ad operare con il Sistema di gestione documentale per la trattazione dei documenti e dei fascicoli, la gestione dei flussi documentali e la formazione dell'archivio digitale, nel rispetto del proprio ruolo e responsabilità.
UOR	Unità organizzativa responsabile	Rappresentano la struttura organizzativa dell'Amministrazione nelle sue diverse articolazioni gerarchiche individuando le competenze attribuite a ciascuna di esse per poter veicolare correttamente i flussi documentali.

TABELLA 2: FIGURE COINVOLTE

3 Principali riferimenti normativi

Notazione breve	Intestazione estesa
L 241/1990	Legge 7 agosto 1990, n. 241 - <i>Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi</i>
DPR 445/2000	Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 - <i>Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa</i>
Legge 4/2004	Legge 9 gennaio 2004, n. 4 - <i>Disposizioni per favorire e semplificare l'accesso degli utenti e, in particolare, delle persone con disabilità agli strumenti informatici</i>
DLgs 42/2004	Decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 - <i>Codice dei beni culturali e del paesaggio, ai sensi dell'articolo 10 della legge 6 luglio 2002, n. 137</i>
CAD	Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 - <i>Codice dell'amministrazione digitale</i>
DPCM 22 febbraio 2013	Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 febbraio 2013 – <i>Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali, ai sensi degli articoli 20, comma 3, 24, comma 4, 28 comma 3, 32, comma 3, lettera b), 35, comma 2, 36, comma 2, e 71</i>
DPCM 21 marzo 2013	Decreto del Presidente Del Consiglio dei Ministri 21 marzo 2013 - <i>Individuazione di particolari tipologie di documenti analogici originali unici per le quali, in ragione di esigenze di natura pubblicistica, permane l'obbligo della conservazione dell'originale analogico oppure, in caso di conservazione sostitutiva, la loro conformità all'originale deve essere autenticata da un notaio o da altro pubblico ufficiale a ciò autorizzato con dichiarazione da questi firmata digitalmente ed allegata al documento informatico, ai sensi dell'art. 22, comma 5, del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e successive modificazioni</i>
DPCM 3 dicembre 2013	Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 3 dicembre 2013 - <i>Regole tecniche per il protocollo informatico</i>
Regolamento eIDAS	Regolamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio - <i>Identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno</i>

Notazione breve	Intestazione estesa
GDPR	Regolamento (UE) n. 679/2016 del Parlamento europeo e del Consiglio – <i>Protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati</i>
Linee guida AgID	Agenzia per l'Italia digitale, Linee guida sulla <i>Formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici</i> emanate il 18/5/2021 ed entrate in vigore il 1/1/2022
Regolamento AgID	Agenzia per l'Italia digitale, Regolamento sui criteri per la fornitura dei servizi di conservazione dei documenti informatici

TABELLA 3: PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

4 Manuale di Gestione (MDG)

4.1 Finalità

Il Manuale di Gestione (MDG) è così definito nell'allegato n. 1 delle Linee guida AgID: «*il documento informatico che descrive il sistema di gestione, anche ai fini della conservazione, dei documenti informatici e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi*». In altri termini, il MDG detta le regole per la Gestione documentale, intesa come il processo finalizzato al controllo efficiente e sistematico della produzione, ricezione, tenuta, uso, selezione e conservazione dei documenti, sia analogici che informatici, dell'Amministrazione.

Esso è redatto in applicazione alle disposizioni contenute nei paragrafi 3.1.2, lettera D, e 3.5 delle Linee guida AgID, nonché in conformità alla normativa elencata nel par.53.

La redazione del MDG assume un'importanza fondamentale nei progetti di Gestione documentale perché in esso si delinea il modello organizzativo e archivistico adottato dall'Amministrazione e si dettano le regole a tutti i livelli dell'organizzazione per il trattamento delle unità documentarie e archivistiche. Poiché il MDG comprende disposizioni di carattere generale, che presumibilmente rimangono invariate nel tempo, e specificazioni di natura operativa e di dettaglio, che invece richiedono un continuo adeguamento al contesto organizzativo, normativo e tecnologico dell'Amministrazione, esso **è articolato in due parti**: un documento principale e una serie di allegati, quest'ultimi continuamente aggiornati a cura del Responsabile della Gestione Documentale (RGD).

4.2 Ambito di applicazione

Le disposizioni contenute nel presente Manuale regolano la **gestione dei documenti analogici e informatici ricevuti o prodotti dalla Regione Campania** nell'esercizio delle sue funzioni, nonché la formazione e tenuta del suo archivio.

4.3 Approvazione, diffusione, aggiornamento e storicizzazione delle versioni

La predisposizione del Manuale di Gestione è uno dei compiti più rilevanti che il legislatore ha affidato al Responsabile della gestione documentale il cui profilo è delineato nel successivo par.55.1.

Le pubbliche amministrazioni lo devono approvare con un provvedimento formale e pubblicare nel proprio sito istituzionale, nella sezione "*Amministrazione trasparente*".

Il RGD provvede:

- *al continuo aggiornamento del MDG in rapporto all'evoluzione tecnologica e ai cambiamenti organizzativi, normativi e procedurali, assicurando la storicizzazione delle sue versioni;*

- alla comunicazione del MDG verso il personale dell'Amministrazione, affinché tutti conoscano le regole per la trattazione dei documenti e la creazione delle aggregazioni documentali;
- alla formazione continua e permanente del personale in tema di Gestione documentale.

Nella successiva tabella sono riportati gli estremi dell'atto di approvazione del Manuale di Gestione della Regione Campania unitamente all'indirizzo della pagina web dove è pubblicato.

<da compilare dopo l'approvazione in Giunta>

Approvazione n. ____ del _____
Pubblicazione	Data di pubblicazione _____ Sito web _____ Sezione: _____ Pagina: _____
Aggiornamenti	Versione n. _____ In esercizio dal _____ al _____ Versione n. _____ In esercizio dal _____ al _____

<da compilare dopo l'approvazione in Giunta>

5 Responsabilità

5.1 Responsabile della gestione documentale (RGD)

La figura del Responsabile della gestione documentale (RGD) è stata introdotta nel DPR 445/2000 con la denominazione di *Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi*. Successivamente, è stata meglio definita nelle Linee guida AgID dove è prevista anche la nomina del Coordinatore della gestione documentale nelle amministrazioni che istituiscono due o più Aree Organizzative Omogenee (AOO), con il compito di «definire e assicurare criteri uniformi di trattamento, classificazione e archiviazione dei documenti informatici, nonché di comunicazione interna tra le Aree Organizzative Omogenee».

Il RGD è una figura apicale, un dirigente o un funzionario, formalmente designato ed in possesso di idonee competenze giuridiche, informatiche e archivistiche.

Egli deve:

- garantire la formazione e la conservazione dell'archivio, inevitabilmente ibrido;
- favorire l'innovazione digitale, adottando un modello organizzativo e archivistico adeguato;
- garantire la protezione dei dati personali presenti nei documenti archiviati e nei relativi metadati;
- adottare misure di sicurezza informatica per il Sistema di gestione documentale.

Ai sensi degli articoli 61, comma 3, 67, 68 e 69 del DPR 445/2000 e delle Linee guida AgID, al Responsabile della gestione documentale competono numerose attività di natura archivistica:

- garantire che le operazioni di registrazione e segnatura di protocollo si svolgano nel rispetto della normativa vigente;
- assicurare la registrazione dei documenti anche in condizioni di emergenza;
- assicurare l'eliminazione dei protocolli di settore e, più in generale, dei sistemi di registrazione alternativi al Sistema di gestione documentale;
- garantire la corretta produzione e conservazione del registro giornaliero di protocollo;
- garantire la formazione dell'archivio, con riguardo sia alla componente analogica che a quella digitale, nel rispetto della normativa vigente in materia;
- assicurare la formazione del personale in tema di Gestione documentale;
- elaborare e aggiornare il Piano di classificazione dei documenti e il Piano di organizzazione delle aggregazioni documentali;
- collaborare con il RDC nella elaborazione e aggiornamento del Piano di conservazione;

- definire i criteri di organizzazione dell'archivio, di selezione periodica e conservazione permanente dei documenti nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di tutela dei beni culturali.

Al Responsabile della gestione documentale compete inoltre:

- l'implementazione di un Sistema di gestione informatica dei documenti, anche denominato Sistema di gestione documentale o semplicemente Sistema documentale, dotato di idonee funzionalità e tecnologicamente avanzato;
- la predisposizione del Piano per la sicurezza informatica relativo alla formazione, gestione, trasmissione, interscambio e accesso ai documenti informatici;
- la scelta dei formati elettronici da utilizzare per la produzione dei documenti informatici, tenendo conto sia delle Raccomandazioni contenute nell'allegato n. 2 delle Linee guida AgID, sia delle esigenze applicative degli uffici;
- la definizione delle modalità di formazione, firma e validazione temporale dei documenti informatici;
- la definizione, in collaborazione con il DPO, di una policy per garantire la riservatezza dei documenti archiviati e la protezione dei dati personali;
- la predisposizione e l'aggiornamento del Manuale di Gestione documentale, come descritto nel par. §4;
- il monitoraggio dello stato della Gestione documentale ad ogni livello dell'organizzazione e la verifica dell'effettiva applicazione delle regole dettate nel MDG.

In applicazione alle disposizioni contenute nelle Linee guida AgID, paragrafo 3.1.2, lettera B, l'Amministrazione ha provveduto alla nomina del Responsabile della gestione documentale e del suo vicario nei casi di assenza, vacanza o impedimento: i nominativi e gli estremi degli atti di nomina sono riportati nell'Allegato 1.

5.2 Responsabile della conservazione (RDC)

Il Responsabile della conservazione (RDC) è un ruolo previsto nell'organigramma dell'Amministrazione, che può essere affidato a un dirigente o un funzionario interno formalmente designato e in possesso di idonee competenze giuridiche, informatiche e archivistiche. Nulla vieta che i ruoli di RDC e RGD siano affidati alla stessa persona.

Il RDC ha il compito di definire e attuare le politiche complessive per la conservazione dei documenti informatici, nel rispetto delle disposizioni contenute nel CAD e nelle Linee guida AgID.

Poiché per la conservazione delle unità documentarie e archivistiche informatiche l'Amministrazione si avvale dei servizi di un Conservatore qualificato esterno, parte dei compiti che le Linee guida AgID assegnano al RDC, ad eccezione della predisposizione del Manuale di conservazione, sono svolti dal Responsabile del servizio di conservazione (RSC) e dal Responsabile

della funzione archivistica di conservazione (RFAC) che operano presso il Conservatore. Tuttavia, la responsabilità giuridica generale della conservazione digitale, non essendo delegabile, rimane in capo al Responsabile della conservazione interno all'Amministrazione, il quale deve svolgere le necessarie attività di verifica e controllo previste nelle norme vigenti sui servizi affidati in outsourcing dalle pubbliche amministrazioni.

In attuazione alle disposizioni contenute nelle Linee guida AgID, paragrafo 4.5, l'Amministrazione ha provveduto alla nomina del Responsabile della conservazione e del suo vicario nei casi di assenza, vacanza o impedimento: i nominativi e gli estremi degli atti di nomina sono riportati nell'Allegato 1.

6 Organizzazione per la gestione documentale

6.1 Ente produttore

Il presente Manuale di Gestione regola la gestione informatica dei documenti della **Regione Campania**, di seguito denominata **Amministrazione**, a cui compete la formazione e tenuta dell'archivio, inteso come complesso ordinato dei documenti ricevuti o prodotti durante lo svolgimento delle sue funzioni, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati.

I dati identificativi dell'Amministrazione, comunicati all'Indice IPA, sono riportati nell'Allegato 2.

6.2 Area Organizzativa Omogenea

Per Area Organizzativa Omogenea (AOO) si intende un insieme definito di unità organizzative che usufruiscono, in modo omogeneo e coordinato, di servizi comuni per la gestione dei flussi documentali.

L'art. 50, c. 4, del DPR 445/2000 assegna a ciascuna amministrazione il compito di individuare gli uffici da considerare ai fini della gestione unica e coordinata dei documenti, assicurando criteri uniformi di classificazione e archiviazione, nonché di comunicazione interna tra diverse AOO.

Ai fini della Gestione documentale, **la Regione Campania ha costituito una sola AOO**, comprendendo in essa tutte le unità organizzative che compongono l'ente.

I dati identificativi dell'AOO attivata, comunicati all'Indice IPA, sono riportati nell'Allegato 2.

6.3 Domicili digitali e altre caselle abilitate alla ricezione di documenti informatici

Il domicilio digitale è così definito nell'art. 1, c. 1, lett. n-ter), del CAD: «*un indirizzo elettronico eletto presso un servizio di posta elettronica certificata (PEC) o un servizio elettronico di recapito certificato qualificato (REM), come definito dal Regolamento eIDAS, valido ai fini delle comunicazioni elettroniche aventi valore legale*».

Le pubbliche amministrazioni e i gestori di pubblici servizi hanno l'obbligo di dotarsi di almeno un domicilio digitale e di iscriverlo all'Indice IPA associandolo all'Area Organizzativa Omogenea.

La normativa vigente consente alle pubbliche amministrazioni di attivare più domicili digitali: uno a livello istituzionale di AOO e altri riservati alle comunicazioni per determinati servizi o procedimenti amministrativi. Pertanto, nell'ambito delle diverse Strutture di Primo Livello (SPL), sotto la responsabilità dei rispettivi responsabili, possono essere attivate altre caselle PEC/REM o PEO e dichiarate come domicili digitali nell'Indice IPA e/o nel sito istituzionale dell'Amministrazione. Le Strutture di Primo Livello (SPL) assicurano il monitoraggio e la gestione di tali caselle in modo da assicurare la registrazione e archiviazione dei messaggi ricevuti o trasmessi attraverso di esse.

È buona regola, tuttavia, ridurre all'essenziale il numero dei domicili digitali attivati e adottare soluzioni tecnologiche che li vedano integrati funzionalmente con il Sistema di gestione informatica dei documenti per evitare la dispersione dei messaggi in tanti sistemi e favorire la loro tempestiva registrazione e archiviazione.

I domicili digitali attivati dell'Amministrazione sono dichiarati nell'Indice IPA raggiungibile all'indirizzo www.indicepa.gov.it.

6.4 Unità organizzative responsabili (UOR)

La gestione informatica dei documenti implica lo svolgimento di una vasta gamma di attività che vanno dall'acquisizione alla registrazione di quelli in entrata, dalla creazione dei fascicoli all'instradamento dei flussi documentali, dalla tenuta dell'archivio alla conservazione digitale.

Ai fini della Gestione documentale, pertanto, è necessario rilevare e descrivere la struttura organizzativa dell'Amministrazione nelle sue diverse articolazioni gerarchiche individuando le competenze attribuite a ciascuna di esse per poter veicolare correttamente i flussi documentali.

Inoltre, è necessario identificare le unità di personale e specificare per ognuna di esse la struttura di appartenenza e il ruolo ricoperto al fine di configurare il Sistema di gestione documentale in modo che la trattazione dei documenti si svolga nel rispetto delle competenze e delle responsabilità.

I dati identificativi delle Unità organizzative responsabili (UOR) e le informazioni sulla loro articolazione gerarchica sono registrati nel Sistema di gestione informatica dei documenti, dove sono costantemente aggiornati a cura del Responsabile della gestione documentale per adattare la gestione dei flussi documentali ai cambiamenti del contesto organizzativo.

6.5 Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi (Servizio)

Ai sensi dell'articolo 61 del DPR 445/2000, le pubbliche amministrazioni devono istituire in ciascuna AOO un Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi, di seguito denominato Servizio, con i compiti di:

- consentire il corretto svolgimento delle attività di Gestione documentale;
- attribuire il livello di autorizzazione per l'accesso alle funzioni del Sistema di gestione informatica dei documenti, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione e abilitazioni all'inserimento e alla modifica delle informazioni;
- consentire che le operazioni di registrazione e segnatura di protocollo si svolgano nel rispetto della normativa vigente;
- garantire la corretta produzione e conservazione del registro giornaliero di protocollo;
- vigilare sull'osservanza delle disposizioni del presente MDG;

- assicurare in caso di guasti o anomalie che le funzionalità del Sistema di gestione documentale siano ripristinate entro ventiquattro ore dal blocco delle attività e, comunque, nel più breve tempo possibile;
- garantire il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo, gestione dei documenti e dei flussi documentali, accesso e fruizione degli archivi.

Lo stesso articolo precisa che a tale Servizio è preposto un dirigente ovvero un funzionario, comunque in possesso di idonei requisiti professionali o di professionalità tecnico archivistica acquisita a seguito di processi di formazione.

I dati identificativi del Servizio attivato dall'Amministrazione e il nominativo del Responsabile sono riportati nell'Allegato 2.

6.6 Modello per la gestione documentale

Il Responsabile della gestione documentale, in base alla dimensione e organizzazione dell'ente, alla quantità di documenti da trattare giornalmente, alle risorse di personale disponibili in quantità e qualità, stabilisce il grado di accentramento o decentramento delle operazioni inerenti alla gestione documentale, individuando le unità da abilitare alla registrazione e classificazione dei documenti, alla gestione dei flussi documentali, alla formazione e conservazione delle aggregazioni documentali.

Nel caso specifico della Regione Campania, il Modello adottato per la Gestione documentale è di tipo decentrato suddividendo, inoltre, la gestione tecnico amministrativa dalle attività di trattamento dei documenti. Esso vede la presenza:

- di un Servizio che cura e garantisce il corretto funzionamento del sistema di gestione informatica dei documenti ed a cui è preposto il Dirigente con funzione di Responsabile della Gestione Documentale (par. §6.5);
- di un insieme di Punti Protocollo Cartaceo (PPC) sui quali è fatta convergere la posta in arrivo su supporto cartaceo. In linea generale:
 - i PPC sono attivati nell'ambito delle Strutture di Primo Livello (SPL) ad opera dei rispettivi responsabili, sulla base della dislocazione fisica dei locali occupati e con l'obiettivo di velocizzare il più possibile i flussi cartacei verso gli uffici di competenza;
 - l'attivazione di un PPC è comunicata al RGD, che provvede alla configurazione nel Sistema documentale;
 - i compiti assegnati a un PPC riguardano:
 - la ricezione, apertura, protocollazione e classificazione dei documenti ricevuti su supporto analogico-cartaceo, come descritto nel par. §10.1;
 - la digitalizzazione dei documenti come specificato nel par. §14;

- l'inoltro agli uffici, per competenza o conoscenza, dei documenti cartacei protocollati e digitalizzati.
- di un insieme di Unità Organizzative Responsabili (par. §6.4) sulle quali viene fatta convergere la documentazione in arrivo, sia cartacea (per il tramite dei PPC) che informatica, per essere protocollata, classificata e assegnata per competenza o conoscenza per le attività consequenziali, incluso l'invio di documentazione inerente i procedimenti, le attività e gli affari da esse trattati;
- di un insieme di Unità Gestione Documentale (UGD), rappresentate dalle unità di personale dell'Amministrazione abilitate ad operare con il Sistema di gestione documentale per la trattazione dei documenti e dei fascicoli, la gestione dei flussi documentali e la formazione dell'archivio digitale, nel rispetto del proprio ruolo e responsabilità. A titolo esemplificativo e non esaustivo, una UGD può essere abilitata a svolgere con il Sistema una o più di queste operazioni:
 - registrazione di protocollo in arrivo;
 - registrazione di protocollo in partenza;
 - trattamento dei documenti soggetti a registrazione particolare;
 - registrazione dei documenti nel registro di emergenza;
 - registrazione dei documenti che non rientrano nelle casistiche sopra elencate;
 - annullamento di una registrazione di protocollo;
 - classificazione dei documenti;
 - creazione dei fascicoli;
 - fascicolazione dei documenti;
 - assegnazione di documenti e fascicoli;
 - gestione dei flussi documentali elettronici;
 - consultazione delle unità documentarie e archivistiche con i relativi metadati.

Le Unità Organizzative Responsabili, i Punti Protocollo Cartaceo attivati e le Unità Gestione Documentale sono configurati nel Sistema di gestione documentale e da esso possono essere estratti, previa richiesta al *Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi* individuato nell'Allegato 2.

7 Sistema di gestione informatica dei documenti

7.1 Definizione e finalità

Il Sistema di gestione informatica dei documenti, qui denominato anche Sistema di gestione documentale o semplicemente Sistema documentale, è così definito nell'art. 1, lettera r), DPR 445/2000: *«l'insieme delle risorse di calcolo, degli apparati, delle reti di comunicazione e delle procedure informatiche utilizzati dalle amministrazioni per la gestione dei documenti»*.

La trasformazione digitale in atto nelle pubbliche amministrazioni e nelle imprese spinge ad utilizzare Sistemi di gestione documentale tecnologicamente avanzati e dotati di funzionalità per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali elettronici, l'automazione dei processi e la formazione di archivi digitali e ibridi.

Nell'attuale contesto, dove i documenti informatici assumono forme diverse e tendono a disperdersi in tanti sistemi, per la formazione dell'archivio digitale è necessario acquisirli nel Sistema documentale, esplicitando con le sue funzionalità le relazioni di interdipendenza che esistono tra di essi e con le attività del soggetto produttore.

Tale sistema, concepito come impianto tecnologico complessivamente utilizzato per la Gestione documentale, costituisce il "luogo" dove far convergere i documenti informatici ricevuti o prodotti dall'Amministrazione e il "mezzo" con cui si attribuisce all'intero complesso documentario la struttura di archivio.

Esso rappresenta lo snodo attraverso il quale i documenti informatici circolano all'interno dell'Amministrazione e verso l'esterno, tra enti interconnessi in rete. Pertanto, i requisiti tecnologici e architettureli devono essere compatibili con il modello di sistema informativo della pubblica amministrazione disegnato dall'AgID nel Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione.

7.2 Requisiti funzionali

Il Sistema di gestione informatica dei documenti dell'Amministrazione comprende:

- le funzionalità minime del protocollo informatico, nel rispetto dei requisiti di operazioni e informazioni minime di cui all'articolo 56 del DPR 445/2000;
- le funzionalità aggiuntive, cioè le componenti supplementari che realizzano la gestione dei flussi documentali, la creazione, gestione e conservazione delle unità archivistiche (fascicoli, aggregazioni documentali, serie), la gestione automatizzata dei processi e procedimenti amministrativi.

Il complesso dei requisiti funzionali è ampiamente descritto negli standard richiamati nel paragrafo 2.1 dell'allegato n. 4 delle Linee guida AgID.

In linea generale, il Sistema documentale è reso accessibile in rete a tutte le UOR dell'Amministrazione e rende disponibili le funzionalità necessarie per eseguire tutte le operazioni descritte nel presente Manuale di Gestione, con le modalità in esso dettagliate e nel rispetto della normativa vigente in materia di Gestione documentale e tenuta dell'archivio.

7.3 Misure minime di sicurezza

Il Sistema di gestione informatica dei documenti dell'Amministrazione è posto in condizioni di sicurezza fisica e logica in conformità alla normativa vigente in materia di sistemi informativi della pubblica amministrazione.

Ai sensi delle Linee guida AgID, il Sistema di protocollo informatico deve garantire:

- l'univoca identificazione e autenticazione degli utenti;
- la protezione delle informazioni relative a ciascun utente nei confronti degli altri;
- la garanzia di accesso alle risorse esclusivamente agli utenti abilitati e/o a gruppi di utenti secondo la definizione di appositi profili;
- la registrazione delle attività rilevanti ai fini della sicurezza svolte da ciascun utente, in modo tale da garantire la sua identificazione;
- il tracciamento permanente di qualsiasi evento di modifica delle informazioni trattate e l'individuazione degli autori.

Inoltre, deve assicurare il rispetto delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali e delle misure minime di sicurezza ICT emanate dall'AgID e dagli altri organismi preposti alla cybersecurity.

Il fornitore del Sistema di gestione documentale dell'Amministrazione dichiara esplicitamente il rispetto dei requisiti di legge sopra richiamati e collabora con il Responsabile della gestione documentale alla elaborazione del Piano di sicurezza relativo alla formazione, gestione, trasmissione, interscambio, accesso, conservazione dei documenti informatici, fornendo la documentazione tecnica necessaria all'adozione delle misure contro i rischi di distruzione, perdita, accesso non autorizzato o non consentito, oppure non conforme alla gestione.

Tale Piano, adottato nell'ambito del piano generale di sicurezza e in coerenza con il Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione, gli standard e le specifiche tecniche elencati nell'allegato n. 4 delle Linee guida AgID, comprende:

- la definizione di misure tecniche e organizzative per garantire un livello di sicurezza adeguato ai rischi per la protezione dei dati personali in conformità al GDPR, anche in funzione delle tipologie di dati trattati;
- la descrizione della procedura da adottare in caso di violazione dei dati personali;
- le modalità con cui sono effettuate sistematicamente le operazioni di backup dei dati e dei documenti;
- il Piano di continuità operativa, che specifica le misure di protezione delle funzionalità del Sistema;
- il Piano di disaster recovery, che specifica le misure volte ad assicurare il funzionamento del Sistema anche in caso di disastri ambientali.

Il Piano di sicurezza del Sistema di gestione documentale adottato dall'Amministrazione è riportato nell' Allegato 3.

7.4 Accessibilità

Il Sistema di gestione documentale è accessibile da tutte le stazioni di lavoro delle UOR che compongono l'Area Organizzativa Omogenea. Il controllo degli accessi è assicurato con la piattaforma di Single Sign-On dell'Amministrazione.

Il Sistema di gestione informatica dei documenti gestisce modalità differenziate di accesso ai dati e ai documenti archiviati: dalla semplice consultazione dei dati di protocollo alla possibilità di eseguire tutte le operazioni ricomprese nella Gestione documentale. Le abilitazioni sono attribuite alle UGD in base al ruolo, compiti assegnati e struttura di appartenenza.

L'accesso per via telematica al Sistema di gestione documentale da parte di utenti esterni all'AOO è consentito solo con processi di identificazione e autenticazione informatica di livello almeno significativo, basati su identità digitali SPID, CIE o CNS di livello 2 o superiore.

Tra i requisiti di accessibilità rientra la compatibilità con il Sistema pubblico di ricerca documentale (SPRD) la cui realizzazione è prevista nell'articolo 40-ter del CAD, che lo definisce «*sistema volto a facilitare la ricerca dei documenti soggetti a obblighi di pubblicità legale, trasparenza o a registrazione di protocollo ai sensi dell'articolo 53 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, e di cui all'articolo 40-bis e dei fascicoli dei procedimenti di cui all'articolo 41, nonché a consentirne l'accesso on-line ai soggetti che ne abbiano diritto ai sensi della disciplina vigente*».

Il SPRD è richiamato anche negli articoli 41 e 44, comma 1, del CAD: il primo impone alle pubbliche amministrazioni l'obbligo di formare i fascicoli dei procedimenti amministrativi garantendone l'accesso anche attraverso il sistema SPRD; il secondo introduce per i sistemi di protocollo

informatico il requisito dell'interconnessione con il sistema SPRD per l'indicizzazione e la ricerca dei documenti registrati.

7.5 Interoperabilità e cooperazione applicativa

Nella prospettiva della transizione alla modalità digitale, saranno sempre di più i documenti informatici prodotti e memorizzati nei sistemi utilizzati dagli uffici per lo svolgimento delle loro attività, qui denominati Sistemi verticali.

Pertanto, il Sistema di gestione documentale deve implementare i meccanismi di interoperabilità che consentano di:

- scambiare automaticamente dati e documenti con i Sistemi verticali dell'Amministrazione;
- implementare la comunicazione tra AOO di documenti protocollati con interfacce di servizio SOAP/XML (Simple Object Access Protocol/eXtensible Markup Language), o basate su un protocollo di comunicazione equivalente, come descritto nell'allegato n. 6 delle Linee guida AgID e nel par. §18;
- adattarsi rapidamente ai cambiamenti dei protocolli di comunicazione che dovessero intercorrere nella vita del Sistema;
- realizzare l'integrazione funzionale con i sistemi di posta elettronica certificata (PEC) e le caselle di posta elettronica certificata e qualificata (REM) per attuare forme di automazione nei processi di acquisizione e trasmissione dei documenti informatici;
- consentire l'accesso on-line alle banche dati di interesse nazionale (IPA, INI-PEC, ANPR, ecc.) per l'acquisizione di dati funzionali all'automazione – fino al massimo livello possibile – delle operazioni di Gestione documentale.

L'implementazione dei meccanismi di interoperabilità è prevista nel Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione dove viene proposto un modello di interoperabilità conforme all'*European Interoperability Framework* (EIF), che definisce il quadro europeo di interoperabilità basato su una serie di raccomandazioni rivolte alle pubbliche amministrazioni europee per la progettazione e l'erogazione di servizi digitali, transfrontalieri e aperti.

Tale modello, pertanto, rappresenta il principale riferimento per la realizzazione del modulo di interoperabilità e cooperazione applicativa del Sistema di gestione informatica dei documenti.

7.6 Digitalizzazione dei documenti cartacei

La digitalizzazione dei documenti cartacei riveste notevole importanza: da un lato permette di costituire aggregazioni documentali informatiche complete di tutte le entità che le compongono, dall'altro consente di utilizzare il Sistema di gestione documentale per svolgere tutte le operazioni che richiedono la disponibilità dei documenti/fascicoli senza movimentare i carteggi.

Il Sistema di gestione documentale, pertanto, deve comprendere un modulo di elevate prestazioni e qualità per la digitalizzazione dei documenti cartacei e la produzione di copie per immagine da associare alle relative registrazioni.

In linea di massima, il modulo di digitalizzazione deve consentire la scansione dei documenti con diverse modalità:

- **in modalità interattiva**, cioè al momento della registrazione di protocollo, come fase terminale del processo (si rimanda al par. §14 per ulteriori dettagli);
- **in modalità massiva**, cioè a lotti numericamente consistenti di documenti protocollati e con applicazioni che associano automaticamente le immagini alle relative registrazioni. A questo livello, la tecnica più utilizzata consiste nell'apporre sul frontespizio di ciascun documento da digitalizzare un'etichetta adesiva non staccabile, sulla quale sono stampati gli estremi della registrazione sia in chiaro che in codice a barre. Grazie alla capacità dei software di scansione di individuare il codice a barre nelle copie per immagine e decodificarlo con un elevato grado di affidabilità, tali copie sono associate automaticamente alle registrazioni dei documenti da cui sono tratte;
- **in modalità diffusa**, con le apparecchiature multifunzione disponibili nelle UOR dell'Amministrazione, a cura del personale incaricato della trattazione dei documenti.

7.7 Sistema di gestione informatica dei documenti dell'Amministrazione

I dati identificativi del Sistema di gestione documentale utilizzato dall'Amministrazione, i riferimenti al fornitore e alla versione in uso, la descrizione dell'architettura tecnologica e delle funzionalità rese disponibili (manuale utente) sono riportati nell'Allegato 4.

8 Produzione dei documenti

8.1 Criteri generali

La Gestione documentale non comprende solo le operazioni di registrazione, classificazione e fascicolazione, di gestione dei flussi documentali e dell'archivio, ma estende la sua azione alla produzione documentaria per garantire la formazione di entità complete di ogni elemento e ben descritte.

Questo criterio si applica tanto ai documenti cartacei quanto ai documenti informatici, ma per quest'ultimi la regolamentazione della produzione è una condizione necessaria per assicurare la compatibilità con il processo di conservazione digitale.

L'impiego di un modello (*template*) appositamente predisposto per la produzione dei documenti dell'Amministrazione, eventualmente personalizzato per tipologia documentaria, assicura la presenza in essi, in posizioni predefinite, dei dati necessari alla loro trattazione sia sotto il profilo archivistico sia riguardo all'azione amministrativa. Nel caso dei documenti informatici, l'uso di modelli elettronici rappresentati in linguaggio XML combinato con l'implementazione di un Sistema di gestione documentale in grado interpretarli e acquisire automaticamente i dati in essi contenuti, consente di automatizzare fino al massimo livello possibile le operazioni di registrazione, classificazione e fascicolazione. Ulteriori dettagli su questi meccanismi sono descritti nel par.9.15 a cui si rinvia per ogni approfondimento.

8.2 Modello e contenuti essenziali

I contenuti essenziali dei documenti dell'Amministrazione sono:

- logo, denominazione, codice IPA e indirizzo completo dell'Amministrazione;
- codice e denominazione dell'Area Organizzativa Omogenea;
- codice (eventuale) e denominazione della UOR;
- domicilio digitale associato all'AOO;
- data completa: luogo, giorno, mese, anno;
- numero e descrizione degli allegati, se presenti;
- destinatario o destinatari: cognome e nome o ragione sociale, indirizzo completo, domicilio digitale se disponibile, codice fiscale o partita IVA;
- indice di classificazione e numero del fascicolo relativo alla pratica a cui il documento afferisce;
- oggetto del documento;
- estremi della registrazione di protocollo del documento con il quale vi è una stretta e diretta connessione, come, ad esempio, nel caso di risposte a istanze ricevute;
- firma del Responsabile con indicazione in chiaro del nominativo e ruolo.

9 Produzione dei documenti informatici

9.1 Requisiti di base

Non si deve confondere il documento elettronico con il documento informatico. Il primo è un qualsiasi contenuto conservato in forma elettronica: un testo, una registrazione sonora, visiva o audiovisiva; il secondo, invece, è un documento elettronico rappresentativo di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.

La differenza sostanziale è proprio la rilevanza giuridica del documento informatico, che gli viene conferita da un quadro normativo basato su tre norme cardine: il Regolamento eIDAS, il CAD e le Linee guida AgID.

Per avere forza probatoria, il documento informatico deve soddisfare i requisiti di base del documento amministrativo/giuridico, che sono:

- **Stabilità**, intesa come immodificabilità nel tempo del contenuto rappresentativo di un atto o un fatto accaduto;
- **Autenticità**, che attiene alla possibilità di attribuire con certezza giuridica un documento informatico al suo autore;
- **Accessibilità**, intesa come capacità di ricercare, acquisire e rappresentare un documento informatico archiviato, nel rispetto dei vincoli di riservatezza, protezione dei dati personali e fruibilità anche da parte di persone con disabilità agli strumenti informatici;
- **Datazione**, che vincola all'indicazione nel documento informatico di un riferimento temporale opponibile a terzi per permetterne la collocazione in un preciso contesto giuridico, istituzionale e tecnologico, nonché la verifica dell'efficacia sul piano giuridico delle firme digitali ad esso apposte o associate.

Ai sensi dell'articolo 40 del CAD, l'**Amministrazione forma gli originali dei propri documenti, inclusi quelli inerenti ad albi, elenchi e pubblici registri, con mezzi informatici** secondo le disposizioni di cui al Codice dell'amministrazione digitale e alle Linee guida AgID.

9.2 Formati elettronici

La rappresentazione di un documento informatico in forma comprensibile all'uomo richiede la disponibilità di un apparato hardware e software in grado di accedere all'unità di storage dove è memorizzato, leggere e ricostruire nella sua interezza la sequenza binaria, interpretarla con le regole del formato elettronico e riprodurre su un dispositivo di output il contenuto informativo risultante. Di conseguenza, l'utilizzo di un formato elettronico caratterizzato da un'aspettativa di vita breve, di proprietà esclusiva di un fornitore o che richiede il pagamento di *royalties* per l'uso del software di rappresentazione, introduce gravi criticità nel processo di conservazione a lungo termine.

Pertanto, per la produzione dei documenti informatici è necessario utilizzare i formati elettronici che presentano le caratteristiche di:

- indipendenza da piattaforme tecnologiche, per non avere vincoli di natura informatica;
- apertura e standardizzazione, intese come disponibilità delle specifiche tecniche in forma liberamente accessibile, completa ed esaustiva, con la garanzia del loro mantenimento nel tempo ad opera di un organismo di standardizzazione nazionale (come l'UNI) o internazionale (come l'ISO, l'ANSI, l'ECMA, il W3C, ecc.);
- ampia adozione, ovvero largamente utilizzati a livello mondiale, e, conseguentemente, meno soggetti ad essere abbandonati dalle aziende produttrici di software (aspettativa di vita più lunga);
- non essere di proprietà esclusiva di un fornitore che ne detiene i diritti di proprietà intellettuale e che potrebbe, in qualsiasi momento, modificarne le specifiche, renderle inaccessibili, o imporre restrizioni sul loro utilizzo;
- elevata robustezza, intesa come probabilità, in caso di corruzione del file, di recuperare tutto o parte del suo contenuto;
- accuratezza, intesa come capacità di rappresentare un contenuto digitale con una qualità adeguata alle esigenze della comunità di riferimento;
- usabilità, intesa come facilità di accesso, trasferimento e gestione del file;
- stabilità, intesa come compatibilità con le versioni precedenti (*backward compatibility*) e quelle future (*forward compatibility*);
- sicurezza, intesa come protezione da virus o altro codice maligno;
- disponibilità di strumenti per inibire l'esecuzione di macroistruzioni o codice eseguibile tali da modificare il contenuto del documento informatico.

Per favorire l'impiego di formati elettronici idonei, l'AgID ha pubblicato nell'allegato n. 2 delle Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici una serie di raccomandazioni, lasciando tuttavia alle pubbliche amministrazioni la possibilità di utilizzarne altri, specifici di particolari ambiti applicativi, purché ne motivino l'adozione nel proprio Manuale di Gestione e ne assicurino la conservabilità.

Alla luce

- delle raccomandazioni riportate nell'allegato n. 2 delle Linee guida AgID,
- delle Linee guida AgID sull'accessibilità degli strumenti informatici,
- della Guida pratica per la creazione di un documento accessibile, elaborata dall'Amministrazione e riportata nell'Allegato 5 del presente MDG,
- delle indicazioni contenute nel Manuale del Conservatore a cui è affidato il servizio di conservazione digitale,

- delle esigenze specifiche in determinati ambiti applicativi, rilevate e analizzate dal Responsabile della gestione documentale,

i formati elettronici da utilizzare per la produzione dei documenti informatici dell'Amministrazione sono elencati nell'Allegato 6. Nel medesimo allegato sono specificati i contesti operativi per i quali sono abilitati formati elettronici specifici ed è motivata la loro scelta.

In assenza di disposizioni normative e regolamentari contrarie, o di limitazioni di natura tecnica-informatica, oppure di particolari esigenze applicative degli uffici, i documenti informatici dell'Amministrazione **sono prodotti in formato PDF/A e firmati con firma digitale**.

Nel caso di documenti informatici codificati secondo formati elettronici ormai obsoleti o deprecati, occorre procedere a una operazione di riversamento di formato al fine di assicurarne la compatibilità con il processo di conservazione digitale. Le modalità di esecuzione della procedura di riversamento sono descritte nell'Allegato 7.

9.3 Identificazione informatica

L'accesso in modalità informatica a dati e servizi dell'Amministrazione che per loro natura non sono pubblici e liberamente fruibili, richiede l'identificazione dei richiedenti e la verifica preliminare del possesso da parte di questi delle necessarie abilitazioni o autorizzazioni.

Per identificazione informatica si intende il processo per cui si fa uso di un'identità digitale che l'articolo 1 del CAD definisce *«rappresentazione informatica della corrispondenza tra un utente e i suoi attributi identificativi, verificata attraverso l'insieme dei dati raccolti e registrati in forma digitale»*.

Per l'accesso al Sistema di gestione documentale da parte del personale dell'Amministrazione si utilizzano le credenziali di identificazione (user-ID e password) gestite con la piattaforma di Single Sign-On.

Per l'identificazione informatica dei cittadini che accedono ai servizi in rete dell'Amministrazione, in attuazione a quanto previsto dall'articolo 64, c. 3-bis, del CAD, si utilizzano esclusivamente le identità digitali SPID, la CIE e la CNS.

Più precisamente, l'Amministrazione consente l'accesso con un'identità SPID, CIE o CNS, di primo livello ai servizi a cui è associato un coefficiente di rischio piuttosto basso, mentre per l'accesso a servizi a cui è associato un coefficiente di rischio medio-alto, è richiesta un'identificazione a livello significativo con un'identità SPID, CIE o CNS, di secondo livello. Infine, per l'accesso a servizi a cui è associato un coefficiente di rischio alto è richiesta un'identificazione informatica basata sull'utilizzo materiale della CIE con il relativo PIN, oppure su un'identità digitale SPID di terzo livello.

9.4 Firme elettroniche

La sottoscrizione costituisce un elemento essenziale del documento, consentendo la giuridica imputazione dello stesso a chi ne viene indicato come l'autore. Su base informatica, il requisito dell'autografia per la firma è sostituito dalla disponibilità esclusiva di un apparato tecnico, una chiave di accesso, che garantisca con sufficiente livello di certezza il legame tra un documento informatico e il suo autore.

La generazione di una firma elettronica presuppone che il firmatario possieda dati unici, anche memorizzati in un dispositivo, e che sia possibile dimostrare che alla data della firma tali mezzi erano effettivamente in suo possesso e in corso di validità. Nella forma più semplice, una firma elettronica è generata con un processo di identificazione informatica eseguito con un'identità digitale.

La genericità della definizione di firma elettronica, che non specifica i requisiti tecnici dei dispositivi da utilizzare né prevede misure particolari per garantire la connessione univoca tra il firmatario e i mezzi utilizzati per la creazione della firma, lascia spazio all'implementazione di soluzioni diverse, sia sotto il profilo tecnologico che procedurale, ciascuna caratterizzata da un determinato livello di affidabilità e sicurezza a cui corrisponde una certa efficacia probatoria.

L'articolo 20, c. 1.bis, del CAD dichiara che l'idoneità di un documento informatico a cui è apposta o associata una firma elettronica semplice (FE), come quella risultante da un processo di identificazione informatica, *«a soddisfare il requisito della forma scritta e il suo valore probatorio sono liberamente valutabili in giudizio, in relazione alle caratteristiche di sicurezza, integrità e immutabilità»*. Ciò significa che nel caso di un contenzioso basato su un documento informatico firmato con una firma elettronica di questo tipo, sarà necessario risalire al processo con cui è stata generata per valutarne il grado di sicurezza e accertare l'integrità e immutabilità del contenuto digitale.

La firma elettronica avanzata (FEA) è una firma elettronica che soddisfa i requisiti specificati nell'articolo 26 del Regolamento eIDAS:

- è connessa unicamente al firmatario;
- è idonea a identificare il firmatario;
- è creata mediante dati per la creazione di una firma elettronica che il firmatario può, con un elevato livello di sicurezza, utilizzare sotto il proprio esclusivo controllo;
- è collegata ai dati sottoscritti in modo da rilevare ogni successiva modifica di tali dati.

Le piattaforme in grado di generare firme elettroniche avanzate sono molteplici in quanto il legislatore non ha posto particolari vincoli tecnologici, ma ha semplicemente dichiarato i requisiti minimi essenziali.

Alcuni esempi di firma elettronica avanzata sono:

- la firma grafometrica, che è generata con un processo che collega in modo inscindibile un documento informatico ai parametri biometrici comportamentali (*template* biometrico) corrispondenti alla firma autografa tracciata dal firmatario su un tablet. Tra questi dati biometrici figurano: la velocità di scrittura; la pressione della penna sul tablet; l'angolo di inclinazione della penna rispetto al tablet; l'accelerazione dei movimenti durante il tracciamento del segno grafico; il numero di volte che viene sollevata la penna dal tablet. In Italia la firma grafometrica è utilizzata soprattutto in ambito bancario;
- la firma generata con la CIE sia su desktop, con un lettore di smart card contactless e software CIE (middleware CIE), sia con uno smartphone dotato di interfaccia NFC e APP CieSign;
- la firma con SPID, definita nelle *Linee guida AgID per la sottoscrizione elettronica di documenti ai sensi dell'art. 20 del CAD*, le quali dettano ai Service Provider e agli Identity Provider le modalità da adottare per garantire la sicurezza, l'integrità e l'immodificabilità di un documento firmato con un processo di identificazione informatica basato su un'identità SPID di livello almeno significativo (livello 2).

La firma elettronica qualificata (FEQ) è una firma elettronica avanzata basata su un certificato qualificato, conforme ai requisiti di cui all'allegato I del Regolamento eIDAS, e creata con un dispositivo sicuro conforme ai requisiti di cui all'allegato II dello stesso Regolamento. Nella definizione di FEQ scompaiono quegli elementi di indeterminazione che caratterizzano la FEA a favore di soluzioni tecnologiche e procedurali che garantiscono il più alto livello di sicurezza e interoperabilità.

La firma digitale (FD) è un particolare tipo di firma elettronica qualificata, basata su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate tra loro, che consente al titolare di firma elettronica tramite la chiave privata e a un soggetto terzo tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici.

La generazione di una firma digitale presuppone che il firmatario sia dotato di un dispositivo sicuro basato su un certificato elettronico qualificato rilasciato da un Prestatore di servizi fiduciari qualificato. Tuttavia, è possibile optare per una soluzione di firma digitale remota, definita come «particolare procedura di firma elettronica qualificata o di firma digitale, generata su HSM, che consente di garantire il controllo esclusivo delle chiavi private da parte dei titolari delle stesse». L'HSM (*Hardware Security Module*) è un'apparecchiatura in grado di gestire in modo sicuro una o più coppie di chiavi crittografiche, che è installato e gestito sotto la responsabilità di un Prestatore di servizi fiduciari qualificato.

I formati di firma digitale previsti dalla normativa vigente sono tre:

- il CADES (file con estensione .p7m), definito nella norma ETSI EN 319 122 - CMS Advanced Electronic Signatures - che consente di firmare documenti informatici prodotti in qualsiasi formato elettronico (.docx, .odt, .pdf, .jpg, ecc.)
- il PAdES (file con estensione .pdf), definito nella norma ETSI EN 319 142 - PDF Advanced Electronic Signature Profiles - che consente di firmare esclusivamente documenti informatici prodotti in formato .pdf;
- il XAdES (file con estensione .xml), definito nella norma ETSI EN 319 132 - XML Advanced Electronic Signatures – che consente di firmare documenti informatici prodotti in formato .xml.

In ragione del maggior grado di sicurezza e affidabilità, l'articolo 20, c. 1-bis, del CAD dichiara che il documento informatico soddisfa il requisito della forma scritta e ha l'efficacia prevista dall'articolo 2702 del Codice civile quando vi è apposta una firma digitale, altro tipo di firma elettronica qualificata o una firma elettronica avanzata. Il c. 1-ter dello stesso articolo precisa che l'utilizzo del dispositivo di firma elettronica qualificata o digitale si presume riconducibile al firmatario, salvo che questi dia prova contraria.

Considerate le disposizioni normative sopra richiamate, riguardo all'uso delle firme elettroniche l'Amministrazione adotta le seguenti regole:

- tutti i documenti amministrativi informatici prodotti dalle UOR **sono firmati con firma digitale in formato CADES o PAdES, con preferenza al secondo**. Il formato PDF, infatti, è un formato di larga diffusione ed immediata fruibilità, permette di incorporare le firme digitali all'interno del file contenente il testo del documento e consente di includere segni grafici che facilitano l'intelligibilità del documento.
- Per alcune tipologie documentarie risultanti da processi sviluppati su Sistemi verticali è possibile optare per una firma digitale remota, generata su un sistema HSM (*Hardware Security Module*) attivato presso un Prestatore di servizi fiduciari qualificato.
- Il tipo di firma elettronica da apporre o associare ai documenti informatici da acquisire via web, per posta elettronica o in modalità cooperativa tra sistemi, **è stabilito dai Responsabili dei processi o procedimenti amministrativi** a cui si riferiscono, sulla base di una preventiva valutazione dei rischi conseguenti a un eventuale disconoscimento.

9.5 Sigilli elettronici

Il sigillo elettronico è così definito nel Regolamento eIDAS: «*dati in forma elettronica, acclusi oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati in forma elettronica per garantire l'origine e l'integrità di questi ultimi*». Esso si differenzia dalla firma elettronica in quanto la sua finalità è quella di garantire l'origine e l'integrità di un insieme di dati elettronici gestiti da una persona giuridica e

rilasciati a un cittadino, o a un'impresa, oppure scambiati tra sistemi con i meccanismi dell'interoperabilità e cooperazione applicativa.

Un sigillo può essere avanzato, se soddisfa gli stessi requisiti specificati per la FEA, oppure qualificato, se oltre ad essere avanzato è anche creato con un dispositivo conforme alle specifiche di cui all'allegato II del Regolamento eIDAS e basato su un certificato qualificato conforme ai requisiti di cui all'allegato III dello stesso Regolamento.

In attuazione alle disposizioni contenute nell'allegato n. 6 delle Linee guida AgID - *Comunicazione tra AOO di documenti amministrativi protocollati*, per la creazione della segnatura di protocollo l'Amministrazione utilizza un sigillo elettronico qualificato conforme al Regolamento eIDAS, sezione 5, e con profilo XADES baseline B level signatures definito in ETSI EN 319 132-1 v1.1.1.

9.6 Validazione temporale elettronica

L'articolo 62 del DPCM 22/02/2013 dichiara che la firma digitale, ancorché sia scaduto, revocato, o sospeso il certificato qualificato del sottoscrittore, è valida se alla stessa è associabile un riferimento temporale opponibile a terzi che collochi la generazione della firma in un momento precedente alla sospensione, scadenza o revoca del suddetto certificato.

Da qui l'esigenza di attribuire al documento informatico una data certa, un riferimento temporale opponibile a terzi, che dimostri la sua esistenza in un momento precedente alla scadenza o revoca del certificato qualificato del sottoscrittore.

La validazione temporale elettronica è il processo definito nel Regolamento eIDAS con cui viene associata a un documento informatico una particolare data e ora. Tale validazione è qualificata – e quindi gode della presunzione di accuratezza e integrità della data e dell'ora associate al documento – se:

- collega la data e l'ora ai dati in modo da escludere ragionevolmente la possibilità di modifiche non rilevabili dei dati;
- si basa su una fonte accurata di misurazione del tempo collegata al tempo universale coordinato (UTC);
- è apposta mediante una firma elettronica avanzata, o sigillata con un sigillo elettronico avanzato del Prestatore di servizi fiduciari qualificato, oppure mediante un metodo equivalente.

Oltre alla marca temporale, che è generata con un processo di validazione temporale elettronica qualificata, ai sensi della normativa vigente costituiscono riferimenti temporali opponibili a terzi:

- il riferimento temporale contenuto nella segnatura di protocollo;

- il riferimento temporale ottenuto attraverso la procedura di conservazione dei documenti, ad opera di un pubblico ufficiale o una pubblica amministrazione;
- il riferimento temporale ottenuto attraverso il servizio elettronico di recapito certificato (PEC) o qualificato (REM);
- il riferimento temporale ottenuto attraverso l'utilizzo della marcatura postale elettronica¹ ai sensi dell'art. 14, comma 1, punto 1.4 della convenzione postale universale.

A tutti i documenti informatici dell'Amministrazione è associato un riferimento temporale opponibile a terzi o una marca temporale in un momento precedente alla scadenza o revoca del certificato elettronico qualificato del sottoscrittore.

9.7 Forme del documento informatico

Le Linee Guida AgID individuano diverse modalità di formazione del documento informatico e specificano, per ciascuna di esse, le soluzioni da adottare per garantire l'immodificabilità e l'integrità del documento, ovvero che la sua memorizzazione su supporto informatico in formato digitale non possa essere alterata nelle fasi di accesso, gestione e conservazione. Il quadro risultante è riportato nella seguente tabella.

Metodi di formazione del documento informatico	Soluzioni alternative per garantire l'immodificabilità e l'integrità
1) Creazione tramite l'utilizzo di strumenti software o servizi cloud qualificati che assicurino la produzione di documenti nei formati e nel rispetto delle regole di interoperabilità di cui all'allegato n. 2 delle Linee guida AgID	<ul style="list-style-type: none"> - Apposizione di una firma elettronica qualificata, di una firma digitale o di un sigillo elettronico qualificato o firma elettronica avanzata; - Memorizzazione su sistemi di gestione documentale che adottino idonee misure di sicurezza;

¹ Con il Decreto del 4 dicembre 2010, pubblicato nella GU n. 49 del 1° marzo 2011, (Modalità tecnologiche atte a garantire la sicurezza, l'integrità e la certificazione della trasmissione telematica di documenti cui è associata la marca postale elettronica) sono state definite le modalità tecnologiche per garantire la sicurezza, l'integrità e la certificazione della trasmissione telematica di documenti cui è associata la marca postale elettronica.

La Marca Postale Elettronica (EPCM), sviluppata in collaborazione con Microsoft, per conto dell'Unione Postale Universale, consente di inviare in tutta sicurezza documenti in formato elettronico utilizzando la tecnologia EPCM (Electronical Postal Certification Mark). Può essere apposta solo dalle poste e permette di verificare l'integrità del contenuto di un messaggio, rendendo qualunque forma di alterazione e manomissione facilmente ed inequivocabilmente identificabile e di avere la certezza su data e ora di ricezione del documento da parte di Poste Italiane.

Il sistema EPCM realizzato da Poste Italiane è una timbratura postale elettronica che permette di validare elettronicamente un file, una comunicazione o anche una transazione elettronica, e di associare alla stessa una duplice garanzia: la certezza della data e dell'ora di apposizione della marca; l'integrità dell'oggetto timbrato elettronicamente, verificabili anche a distanza di tempo.

Metodi di formazione del documento informatico	Soluzioni alternative per garantire l'immodificabilità e l'integrità
	<ul style="list-style-type: none"> - Trasferimento a soggetti terzi attraverso un servizio di posta elettronica certificata o un servizio elettronico di recapito certificato qualificato; - Versamento a un sistema di conservazione.
<p>2) Acquisizione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - di un documento informatico per via telematica o su supporto informatico; - della copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico; - della copia informatica di un documento analogico. 	<ul style="list-style-type: none"> - Apposizione di una firma elettronica qualificata, di una firma digitale o di un sigillo elettronico qualificato o firma elettronica avanzata; - Memorizzazione su sistemi di gestione documentale che adottino idonee misure di sicurezza; - Versamento a un sistema di conservazione.
<p>3) Memorizzazione su supporto informatico in formato digitale delle informazioni risultanti da transazioni o processi informatici o dall'invio telematico di dati in forma di moduli o formulari messi a disposizione dell'utente per la compilazione;</p> <p>4) Generazione o raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più banche dati, anche appartenenti a più soggetti interoperanti, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Apposizione di una firma elettronica qualificata, di una firma digitale o di un sigillo elettronico qualificato o firma elettronica avanzata; - Registrazione nei log di sistema dell'esito dell'operazione di formazione del documento informatico, compresa l'applicazione di misure per la protezione dell'integrità delle basi di dati e per la produzione e conservazione dei log di sistema; - Produzione di un'estrazione statica dei dati e il trasferimento della stessa nel sistema di conservazione.

In ogni caso, il documento amministrativo informatico assume le caratteristiche di immodificabilità e integrità con la registrazione nel registro di protocollo e negli ulteriori registri, repertori, albi, elenchi e raccolte di dati gestiti nel Sistema di gestione documentale.

9.8 Copia per immagine di documento originale analogico

L'articolo 22 del CAD e le Linee guida AgID definiscono "copia per immagine" di un documento originale analogico, la copia prodotta mediante processi e strumenti **che assicurino che il documento informatico abbia contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratta**. Tale certezza si ottiene attraverso il raffronto dei documenti o, nel caso di esigenze di dematerializzazione massiva, attraverso la certificazione di processo, descritta nel successivo par. §9.13.

Alle copie per immagine è attribuita la stessa efficacia probatoria degli originali analogici da cui sono tratte se la loro conformità agli originali è attestata da un notaio o da un altro pubblico ufficiale a ciò autorizzato, ovvero non è espressamente disconosciuta.

L'attestazione di conformità può essere inserita nel documento informatico contenente la copia per immagine o essere prodotta come documento informatico separato contenente un riferimento temporale e l'impronta di ogni copia per immagine. Il documento informatico contenente l'attestazione è sottoscritto con firma digitale o firma elettronica qualificata o avanzata del notaio o del pubblico ufficiale a ciò autorizzato.

In assenza dell'attestazione del pubblico ufficiale, la conformità della copia per immagine a un documento analogico è garantita mediante l'apposizione della firma digitale o firma elettronica qualificata o firma elettronica avanzata, ovvero del sigillo elettronico qualificato o avanzato, da parte di chi effettua il raffronto.

Le copie per immagine formate secondo le Linee guida AgID sostituiscono ad ogni effetto di legge gli originali analogici da cui sono estratte e sono idonee ad assolvere gli obblighi di conservazione previsti dalla legge, salvo quanto stabilito dal DPCM 21 marzo 2013, che individua particolari tipologie di documenti analogici originali unici per le quali, in ragione di esigenze di natura pubblicistica, permane l'obbligo della conservazione dell'originale analogico oppure, in caso di conservazione sostitutiva, la loro conformità all'originale deve essere autenticata da un notaio o da altro pubblico ufficiale a ciò autorizzato con dichiarazione da questi firmata digitalmente ed allegata al documento informatico.

9.9 Copia informatica di documento amministrativo originale analogico

L'art. 23-ter, c. 1-bis, del CAD fornisce le indicazioni per la generazione di **copie informatiche** di documenti formati dalle pubbliche amministrazioni in origine su supporto analogico, dichiarando che esse devono essere prodotte mediante processi e strumenti che assicurino che il documento informatico **abbia contenuto identico** a quello del documento analogico da cui derivano, previo raffronto dei documenti o attraverso la certificazione di processo.

Alle copie informatiche di documenti amministrativi analogici si applicano le stesse disposizioni dettate per le copie per immagine.

L'attestazione di conformità della copia informatica di un documento amministrativo analogico, formato dall'Amministrazione, ovvero da essa detenuto, può essere inserita nel documento informatico contenente la copia informatica o essere prodotta come documento informatico separato contenente un riferimento temporale e l'impronta di ogni copia. Il documento informatico contenente l'attestazione è sottoscritto con firma digitale o firma elettronica qualificata o avanzata del funzionario delegato. In tale caso, l'obbligo di conservazione dell'originale del documento è soddisfatto con la conservazione della copia su supporto informatico.

9.10 Copia analogica di documento informatico

Ai sensi dell'articolo 23 del CAD, la copia su supporto analogico di un documento informatico, anche sottoscritto con firma elettronica avanzata, qualificata o digitale, ha la stessa efficacia probatoria dell'originale da cui è tratta se la conformità all'originale in tutte le sue componenti è attestata da un pubblico ufficiale a ciò autorizzato, ovvero non è espressamente disconosciuta. Resta fermo, ove previsto, l'obbligo di conservazione dell'originale informatico.

9.11 Duplicato di documento informatico

L'articolo 23-bis del CAD attribuisce ai duplicati informatici il medesimo valore giuridico, ad ogni effetto di legge, dei documenti informatici da cui sono tratti se prodotti in conformità alle Linee guida AgID, ovvero ottenuti mediante la memorizzazione della medesima evidenza informatica, sullo stesso dispositivo o su dispositivi diversi, effettuando, ad esempio, la copia di un documento su un hard drive esterno senza modificare il formato elettronico.

9.12 Copia ed estratto informatico di documento informatico

La copia di un documento informatico è un documento il cui contenuto è il medesimo dell'originale ma con una diversa evidenza informatica. L'esempio classico è il documento che si ottiene con un processo di riversamento di un file da un formato elettronico ad un altro: la sequenza binaria del file risultante è diversa da quella di origine ma la rappresentazione del contenuto non cambia. Ogni volta che si converte un file .docx in un file .pdf si produce una copia informatica di un documento informatico.

L'estratto informatico di un documento informatico, invece, è il documento che contiene una parte dell'originale con una diversa evidenza informatica. L'elemento che differenzia una copia informatica da un estratto informatico è che il contenuto della copia è identico a quello dell'originale, mentre il contenuto dell'estratto è una porzione di quello dell'originale, selezionata in base alla finalità perseguita.

Tali documenti, la copia e l'estratto, hanno efficacia giuridica se la loro conformità agli originali non viene espressamente disconosciuta.

Per superare il rischio rappresentato da un eventuale disconoscimento e attribuire alle copie e agli estratti informatici la stessa forza probatoria degli originali di cui sono tratti, si ricorre all'attestazione di conformità, in tutte le sue componenti, da parte di un pubblico ufficiale a ciò autorizzato. Tale attestazione può essere inserita nel documento contenente la copia o l'estratto, oppure prodotta come documento informatico separato contenente un riferimento temporale e l'impronta digitale di ogni copia o estratto informatico. Il documento informatico contenente l'attestazione deve essere firmato con firma digitale o con firma elettronica qualificata o avanzata del notaio o del pubblico ufficiale a ciò autorizzato.

Nel caso in cui non vi sia l'attestazione di un pubblico ufficiale, la conformità della copia o dell'estratto informatico ad un documento informatico è garantita mediante l'apposizione della firma digitale o firma elettronica qualificata o firma elettronica avanzata, nonché del sigillo elettronico qualificato o avanzato da parte di chi effettua il raffronto.

In ogni caso, resta fermo, ove previsto, l'obbligo della conservazione dell'originale informatico.

9.13 Digitalizzazione con processo certificato

Le copie per immagine di documenti originali analogici ottenute con l'operazione di scansione hanno la valenza delle copie fotostatiche o riproduzioni meccaniche. Per poterle considerare sostitutive ad ogni effetto di legge degli originali da cui sono tratte è necessaria l'attestazione di conformità rilasciata da un notaio o altro pubblico ufficiale a ciò autorizzato, che presuppone la verifica, tradizionalmente effettuata per raffronto, della corrispondenza del contenuto e della forma tra la copia e l'originale.

Se si vogliono digitalizzare lotti consistenti di documenti analogici, o interi archivi cartacei, producendo copie per immagine sostitutive ad ogni effetto di legge degli originali da cui sono tratte, la verifica per raffronto appare troppo onerosa. In questi casi, la soluzione da adottare è la certificazione di processo richiamata negli articoli 22 e 23-ter del CAD, eseguita in conformità alle regole tecniche-procedurali stabilite nell'allegato n. 3 delle Linee guida AgID.

Un processo di digitalizzazione certificato si compone di cinque fasi:

- **Progetto di dematerializzazione.** La predisposizione del progetto di dematerializzazione è la prima e senza dubbio la più importante fase di un processo certificato di digitalizzazione massiva dei documenti. In esso devono essere specificati tutti gli elementi che lo caratterizzano sotto il profilo tecnico-informatico, giuridico e archivistico, senza dimenticare

l'assegnazione delle responsabilità e la qualificazione sia del soggetto che esegue materialmente le operazioni di scansione, sia di chi firma le certificazioni previste.

- **Certificazione iniziale.** È la soluzione ideata dal legislatore per coniugare gli aspetti informatici-operativi con quelli di natura giuridica. Si tratta della certificazione dei risultati ottenuti applicando il processo disegnato nel progetto di dematerializzazione a un campione di documenti costituito ad hoc, rilasciata da un pubblico ufficiale per creare un regime di fiducia sulla concreta possibilità di ottenere copie per immagine conformi agli originali analogici.
- **Digitalizzazione massiva.** È la fase operativa nella quale i documenti analogici sono digitalizzati con le modalità descritte nella certificazione iniziale e nel progetto di dematerializzazione.
- **Validazione finale o certificazione di chiusura.** Si ripetono le operazioni eseguite in fase di certificazione iniziale su un campione di immagini risultanti dalla fase di digitalizzazione massiva.
- **Certificazione successiva.** È la certificazione richiesta per attestare la conformità di una copia per immagine, acquisita con il processo certificato, all'originale analogico da cui è tratta.

Per approfondimenti si veda l'allegato n. 3 delle Linee guida AgID.

9.14 Raccomandazioni per la denominazione dei documenti informatici

Disporre di regole per la denominazione dei documenti informatici consente di lavorare con più efficacia e maggiore efficienza e di ritrovarli quando servono con il minimo sforzo. Nel seguito si riportano alcune raccomandazioni utili per la denominazione dei file, che sono state ricavate da linee guida internazionali e best practice.

- 1) **Utilizzare denominazioni sintetiche e semanticamente significative in relazione ai contenuti.** I nomi assegnati ai documenti informatici (*nomefile*) devono essere brevi e significativi, in modo che da essi si intuisca facilmente il contenuto. Assegnare nomi lunghi aumenta la probabilità di errore, così come ha poco senso attribuire nomi eccessivamente corti, utilizzando abbreviazioni incomprensibili.
- 2) **Evitare gli spazi tra le parole.** Gli spazi possono mettere in crisi alcuni software e se la risorsa è destinata a essere pubblicata su sito Web, questi sarebbero trasformati nella sequenza di caratteri "%20" rendendo difficile la lettura del *nomefile* e provocando impreviste 'troncature'.
- 3) **Evitare i caratteri speciali.** È opportuno evitare l'uso di caratteri speciali perché generalmente non sono accettati da vari sistemi operativi.
- 4) **Evitare ripetizioni e ridondanze inutili.** Ripetizioni e ridondanze non necessarie aumentano la lunghezza dei nomi e conseguentemente quella dei percorsi, rendendoli più difficili da leggere e gestire.

- 5) **Anteporre gli zeri davanti a numeri progressivi di 2 o più cifre.** In ambiente digitale, a differenza di quello analogico, l'ordinamento dei documenti informatici può essere fatto in automatico, a patto di denominarli correttamente. Se si utilizza l'ordinamento numerico e se si prevede che la sequenza delle risorse digitali superi la decina (o il centinaio, il migliaio, etc.), è opportuno anteporre al numero progressivo tanti zeri quante sono le cifre previste.
- 6) **Indicare correttamente i riferimenti cronologici.** Per ordinare cronologicamente i documenti informatici all'interno di una cartella è necessario inserire la data nel *nomefile* adottando il formato stabilito dalla norma ISO 8601: quattro cifre per l'anno, due per il mese e due per il giorno (YYYYMMDD).
- 7) **Utilizzare suffissi e prefissi.** L'uso dei suffissi (al termine del nome) risulta molto utile in un'ampia gamma di situazioni; ad esempio, per indicare la versione di un documento, la persona che ha apportato modifiche, una fase di lavorazione, la tipologia documentaria, ecc.
- 8) **Evitare l'uso di articoli, preposizioni, congiunzioni.** Omettere gli articoli determinativi, le preposizioni e le congiunzioni perché aumentano la lunghezza dei nomefile senza apportare informazioni significative.
- 9) **Regole semplici e chiare per il versioning dei documenti informatici.** Un documento informatico può richiedere diverse revisioni risultanti dalla rielaborazione di più persone. Fino a quando il documento non ha raggiunto la sua forma definitiva, è necessario conservare, oltre alla prima, le versioni successive del documento, con l'avvertenza di denominare ciascuna in modo univoco, perché risultino evidenti sia la sequenza temporale sia la responsabilità di chi ha trattato il file.
- 10) **Applicare le regole.** Sembra una ovvietà, ma è la disposizione più importante di tutte: una volta stabilite le regole per la denominazione dei documenti informatici (*nomefile*), queste devono essere applicate in modo rigoroso, senza eccezioni e arbitrarie scelte personali.

9.15 Uso di *template* XML

L'impiego di un modulo elettronico (*template* XML) appositamente predisposto per la produzione di una determinata tipologia documentaria assicura la presenza nei documenti informatici delle informazioni necessarie alla loro trattazione, sia sotto il profilo archivistico sia riguardo all'azione amministrativa, e consente di automatizzare fino al massimo livello possibile le attività di Gestione documentale.

Ad esempio, se per la produzione di un documento informatico di una determinata tipologia si utilizza un *template* XML appositamente predisposto per garantire che in esso sia:

- valorizzato l'insieme minimo di metadati necessario alla sua protocollazione, comprendente almeno gli elementi basilari del protocollo indicati nel par. §12.1,
- individuato l'indice di classificazione in rapporto alla funzione a cui si riferisce,
- individuata la UOR a cui compete la trattazione,

- specificato il codice del fascicolo nel quale il documento va inserito, se esistente,

facendolo pervenire al Sistema documentale, sia in formato statico PDF/A (o altro idoneo) che in formato XML, il software di protocollo informatico può estrarre dal file XML i dati digitati dal chi lo ha scritto e utilizzarli per eseguire nel modo più automatico possibile, in rapporto al complesso di metadati effettivamente valorizzato, le operazioni di registrazione, memorizzazione del documento nel formato statico, classificazione, assegnazione e fascicolazione.

Ovviamente, ciò presuppone che il Sistema di gestione documentale dell'Amministrazione sia dotato delle funzionalità necessarie per leggere e scrivere file XML, analoghe a quelle implementate per lo scambio tra AOO di documenti protocollati ai sensi dell'allegato n. 6 delle Linee guida AgID (vedi il par. §18).

Per sfruttare al meglio queste potenzialità, nel caso di iniziative volte alla riprogettazione di processi o procedimenti amministrativi, effettuata con l'obiettivo di automatizzare i flussi di lavoro e/o erogare servizi in modalità digitale, il Responsabile della gestione documentale collabora con i Responsabili dei processi o procedimenti oggetto di re-engineering alla predisposizione di template XML per i documenti informatici ricevuti o prodotti nel loro ambito, in modo da implementare per la loro trattazione le modalità operative sopra descritte. I template XML sono solitamente generati quale esito dell'utilizzo di un servizio digitale di interazione con l'Amministrazione ed il loro contenuto statico è rappresentato sotto forma di file PDF/A (vedi i par. §11.3 e par. §11.5).

10 Ricezione dei documenti in arrivo

10.1 Ricezione dei documenti analogici-cartacei

I documenti su supporto cartaceo possono pervenire all'Amministrazione attraverso:

- gli operatori del servizio di recapito postale (servizio poste, corrieri, ecc.);
- la consegna diretta alle unità organizzative dell'AOO.

La corrispondenza cartacea in entrata è fatta pervenire giornalmente ai Punti Protocollo Cartaceo di cui al par. §6.6.

I documenti consegnati direttamente ad uffici non abilitati alla protocollazione in arrivo, se soggetti a registrazione di protocollo, sono fatti pervenire a un Punto Protocollo Cartaceo a cura del personale che li riceve e nell'arco della stessa giornata.

Qualora un documento cartaceo venga consegnato personalmente dall'interessato, o da altra persona incaricata, e venga richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, gli uffici abilitati possono eseguire la registrazione di protocollo e rilasciare la ricevuta prodotta dal Sistema di gestione informatica dei documenti.

La corrispondenza ricevuta su supporto cartaceo riportante la dicitura "riservato", "personale", "confidenziale", "S.P.M." o altre similari, non è aperta, ma consegnata in busta chiusa al destinatario il quale, dopo averne preso visione, se valuta che il documento ricevuto non è riservato ai sensi della normativa vigente in materia di riservatezza e protezione dei dati personali, è tenuto a trasmetterlo con la massima celerità all'ufficio preposto alla registrazione di protocollo in arrivo.

La corrispondenza cartacea in entrata riportante l'indicazione "offerta", "gara d'appalto", o dalla cui confezione si evince la partecipazione a una procedura simile, non viene aperta, ma protocollata in base agli elementi rilevabili sul plico o dal bando dell'Amministrazione, con l'apposizione del numero di protocollo e della data di registrazione direttamente sulla busta. Dopo l'apertura delle buste, l'UOR a cui compete lo svolgimento della procedura di gara riporta gli estremi di protocollo presenti sulle buste su tutti i documenti in esse contenuti.

Qualora pervenga all'Amministrazione un documento di competenza di un altro Ente, altra persona fisica o giuridica, lo stesso è trasmesso a chi di competenza, se individuabile, altrimenti è restituito al mittente. Nel caso in cui un documento della fattispecie sia erroneamente registrato al protocollo, questi è spedito a chi di competenza, oppure restituito al mittente, con una lettera di trasmissione protocollata.

10.2 Ricezione dei documenti informatici

I documenti informatici sono ricevuti dall'Amministrazione attraverso i seguenti canali:

- i domicili digitali dichiarati nell'Indice IPA;
- i canali Web attivati dall'Amministrazione per l'inoltro di istanze, dichiarazioni e altra documentazione realizzati come servizi digitali;
- l'interfaccia di servizio SOAP/XML, o basata su un altro protocollo di comunicazione equivalente, predisposta per la ricezione di documenti protocollati trasmessi da altre AOO con i meccanismi descritti nell'allegato n. 6 delle Linee guida AgID (vedi il successivo par. §18).

Tutti i documenti informatici in entrata, indipendentemente dal canale attraverso il quale sono ricevuti, vengono acquisiti nel Sistema di gestione documentale come descritto nei successivi paragrafi.

11 Acquisizione nel Sistema di gestione documentale dei documenti informatici ricevuti o prodotti dall'Amministrazione

11.1 Criteri generali

I documenti informatici tendono naturalmente a sedimentarsi nei sistemi utilizzati per la loro produzione o ricezione, dove quasi sempre sono organizzati con logiche che rispondono esclusivamente alle esigenze pratiche delle UOR, o addirittura delle singole persone, che li memorizzano nei propri computer senza alcun collegamento con il Piano di classificazione dell'Amministrazione, che invece dovrebbe guidare la formazione dell'archivio.

Per formare un archivio digitale con i caratteri di unitarietà e completezza occorre contrastare questa tendenza e acquisirli tutti nel Sistema di gestione documentale, evidenziando con le sue funzionalità le relazioni che esistono tra di essi e con le attività del soggetto produttore.

Non avendo la fisicità della carta, un documento informatico può essere mantenuto accessibile nel corso degli anni e correttamente collegato al fascicolo a cui appartiene solo attraverso la valorizzazione di un insieme di metadati, il quale pertanto costituisce una componente fondamentale dell'archivio digitale.

Verso soluzioni che realizzano l'acquisizione nel Sistema documentale di tutti i documenti informatici dell'Amministrazione, indipendentemente dalla loro origine interna o esterna all'ente, indirizza l'articolo 53, c. 5, del DPR 445/2000, il quale dichiara che **sono oggetto di registrazione obbligatoria i documenti ricevuti e spediti dall'Amministrazione e tutti i documenti informatici**.

Inoltre, le Linee guida AgID affermano che:

- il documento amministrativo informatico deve essere identificato e trattato nel Sistema di gestione documentale;
- al momento della sua formazione devono essere generati e associati permanentemente ad esso i relativi metadati, seguendo le indicazioni riportate nell'allegato n. 5 delle Linee guida AgID. In particolare, al documento amministrativo informatico deve essere associato l'insieme dei metadati previsti per la registrazione di protocollo, la classificazione e la creazione delle aggregazioni documentali;
- le istanze, le dichiarazioni e le comunicazioni di cui agli articoli 5-bis (comunicazioni tra imprese e amministrazioni pubbliche), 40-bis (comunicazioni che provengono da o sono inviate a domicili digitali) e 65 (istanze e dichiarazioni presentate per via telematica) del CAD devono essere identificate e trattate come i documenti amministrativi informatici.

11.2 Acquisizione dei documenti informatici ricevuti per posta elettronica

Come stabilito nei precedenti [par. §6.3](#) e [par. §10.2](#), il canale della posta elettronica abilitato alla ricezione e trasmissione dei documenti informatici è composto dai domicili digitali dichiarati nell'Indice IPA.

Il Sistema di gestione documentale è funzionalmente integrato con il servizio di posta elettronica e provvede automaticamente, con cadenza periodica, al download dei messaggi ricevuti attraverso i suddetti domicili digitali, creando in corrispondenza di ciascuno di essi la coda dei documenti informatici in arrivo. Tali code sono rese accessibili alle Unità Gestione Documentale (UOG) abilitate alla registrazione, classificazione e assegnazione dei documenti in esse presenti.

I messaggi recapitati ai domicili digitali non integrati con il Sistema di gestione documentale, ad esempio quelli attivati nell'ambito delle diverse Strutture di Primo Livello (SPL), a cura dei rispettivi Responsabili, sono acquisiti dalle UOG incaricate del loro monitoraggio e protocollati con il Sistema documentale seguendo le regole dettate nel successivo [par. §12](#).

I messaggi recapitati per errore o disinformazione a caselle di posta elettronica non dichiarate come domicili digitali, quali, ad esempio, quelle assegnate al personale dell'Amministrazione, sono acquisiti e valutati dai rispettivi titolari i quali, se ritengono che sia necessaria la loro registrazione e archiviazione, se sono abilitati alla registrazione dei documenti in arrivo provvedono allo loro protocollazione con il Sistema documentale, altrimenti li inoltrano a una UGD abilitata con la richiesta di protocollazione.

Se i messaggi ricevuti sono le ricevute di ritorno rilasciate dai gestori PEC/REM a fronte di spedizioni di documenti informatici protocollati, queste sono identificate ed archiviate automaticamente nel Sistema di gestione documentale in corrispondenza delle registrazioni a cui si riferiscono. **Qualora tali ricevute evidenzino situazioni anomale, quale ad esempio il mancato recapito di un documento informatico spedito a uno o più destinatari, il Sistema provvede a notificare l'evento al Servizio per le necessarie azioni correttive.**

Se i messaggi ricevuti e acquisiti nel Sistema di gestione documentale rientrano nella fattispecie delle SPAM² sono archiviati in apposite sottocartelle di posta in arrivo utilizzando le funzionalità del sistema di gestione documentale. È il sistema di gestione documentale a provvedere periodicamente e secondo regole concordate con il RGD a eliminare i messaggi dal server di posta una volta che siano stati scaricati e processati al fine di mantenere vuota la casella PEC/REM presso il provider di posta.

² Messaggio pubblicitario non richiesto, inviato a un numero molto elevato di utenti di Internet tramite posta elettronica.

I messaggi ricevuti da indirizzi PEC o REM sono trattati come documenti di cui si ha certezza della provenienza e dell'integrità; la notifica al mittente dell'avvenuto recapito è assicurata dal servizio PEC o REM di cui si avvale l'Amministrazione.

11.3 Acquisizione dei documenti informatici ricevuti via Web

In conformità alle disposizioni del CAD, che impongono alle pubbliche amministrazioni l'erogazione dei propri servizi anche in modalità digitale, l'Amministrazione utilizza canali Web appositamente attivati per la ricezione di determinate tipologie documentarie, istanze, dichiarazioni e segnalazioni, prodotte con l'ausilio di una modulistica elettronica predefinita e pubblicata on-line.

La presentazione di istanze, dichiarazioni, comunicazioni, richieste di servizio e altra documentazione attraverso la compilazione di moduli elettronici è da preferire all'inoltro degli stessi documenti in forma di messaggi di posta elettronica. L'impiego di un modulo elettronico appositamente predisposto per la produzione di una determinata tipologia documentaria, infatti, assicura la presenza nei documenti dei dati necessari alla loro trattazione, sia sotto il profilo archivistico sia riguardo all'azione amministrativa, e permette di fornire agli utenti un supporto on-line in fase di compilazione con istruzioni richiamabili in corrispondenza degli elementi più complessi, riducendo così al minimo i tempi improduttivi nella erogazione dei servizi.

I canali Web attivati dall'Amministrazione assicurano la ricezione dei documenti sia in formato XML che in PDF/A, ovvero in uno dei formati elencati nell'Allegato 6 del presente MDG, nonché la loro acquisizione e trattazione nel Sistema di gestione documentale con le modalità descritte nel par. §9.15.

11.4 Acquisizione dei documenti informatici prodotti con gli applicativi di office automation

I documenti informatici prodotti nelle UOR con gli applicativi di office automation, nel rispetto delle regole di cui ai par. §8 e par. §9, entrano nel Sistema di gestione documentale con le operazioni di registrazione, classificazione e fascicolazione eseguite dalle UGD abilitate.

Semplici forme di automazione possono essere attuate con l'implementazione di sistemi di Workflow documentale che permettono di gestire le fasi della produzione documentaria e dell'archiviazione con il minor numero possibile di operazioni manuali. Tali sistemi abbinano all'uso della modulistica elettronica intelligente le funzionalità per:

- interagire on-line con banche dati, interne o esterne all'Amministrazione, al fine di recuperare e inserire automaticamente nei documenti i dati già registrati, quali ad esempio quelli identificativi dei mittenti o destinatari di comunicazioni pregresse, oppure i domicili

digitali³ dichiarati negli Indici IPA⁴, INI-PEC⁵, INAD⁶ e nella banca dati ANPR⁷ (per il tramite della PDND⁸ visto il ruolo di Regione);

- facilitare la produzione dei documenti muovendo automaticamente in rete bozze digitali, commenti e note tra operatori e responsabili;
- firmare i documenti informatici con firma digitale;
- eseguire in maniera automatica o semi-automatica le operazioni di registrazione, classificazione, fascicolazione ed eventuale spedizione dei documenti informatici con le funzionalità del Sistema documentale, estraendo i dati necessari dai file XML associati agli stessi documenti.

Risultati ancora più soddisfacenti si ottengono con i sistemi di Workflow di processo, che realizzano la gestione automatizzata dei flussi di lavoro previa riprogettazione degli stessi nell'ottica della dematerializzazione. Il Responsabile della gestione documentale promuove l'introduzione di sistemi di workflow integrati con il Sistema documentale per realizzare forme di gestione automatizzata e integrata dei documenti e dei flussi di lavoro.

11.5 Acquisizione dei documenti informatici prodotti con Sistemi verticali

Nella prospettiva della trasformazione digitale, saranno sempre più numerosi i documenti informatici prodotti con i Sistemi verticali utilizzati dagli uffici per lo svolgimento delle loro attività, i quali non devono rimanere memorizzati nei sistemi di origine, ma essere trasferiti nel Sistema di gestione documentale per formare l'archivio digitale unico dell'Amministrazione.

Vista la grande quantità di documenti informatici prodotti con i Sistemi verticali dell'Amministrazione, questo trasferimento non può essere eseguito manualmente ma deve essere automatizzato con l'ausilio dei meccanismi di interoperabilità e cooperazione applicativa descritti nel par. §7.5.

Nella forma più semplice di interoperabilità realizzata con Web services, il Sistema verticale "chiede" al Sistema documentale il servizio di archiviazione digitale e gli trasmette il documento da registrare,

³ Il domicilio digitale è l'indirizzo elettronico eletto presso un servizio di posta elettronica certificata, come definito dal Regolamento eIDAS, valido ai fini delle comunicazioni elettroniche aventi valore legale.

⁴ L'IPA è l'Indice dei domicili digitali delle Pubbliche Amministrazioni e dei Gestori di Pubblici Servizi. È un elenco pubblico che contiene gli indirizzi telematici dei domicili digitali degli Enti pubblici ed altre informazioni inerente agli Enti.

⁵ L'indice nazionale delle PEC (INI-PEC: www.inippec.gov.it) consente di accedere, senza necessità di autenticazione, all'elenco pubblico di indirizzi di posta elettronica certificata di imprese e professionisti

⁶ INAD è l'Indice nazionale dei domicili digitali delle persone fisiche, dei professionisti e degli altri enti di diritto privato non tenuti all'iscrizione in albi, elenchi o registri professionali o nel registro delle imprese, istituito dall'art. 6-quater del CAD.

⁷ L'Anagrafe nazionale della popolazione residente (ANPR) è la banca dati unica del Ministero dell'Interno che favorisce lo scambio delle informazioni tra comuni e pubbliche amministrazioni e il dialogo tra comuni e cittadini.

⁸ La Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND) è lo strumento attraverso il quale il Dipartimento per la Trasformazione Digitale vuole garantire la totale interoperabilità dei dataset e dei servizi chiave tra le pubbliche amministrazioni centrali e locali.

classificare e fascicolare insieme ai metadati necessari allo svolgimento di queste operazioni. Acquisiti questi elementi, il Sistema documentale effettua automaticamente le operazioni richieste e trasmette all'applicativo chiamante il codice identificativo che gli ha assegnato (numero e data di registrazione) per facilitare le successive operazioni di ricerca e recupero. Questo flusso di dati e documenti può avvenire anche in senso opposto, cioè dal Sistema documentale al Sistema verticale, come nel caso di un documento informatico protocollato che deve essere acquisito da un applicativo di settore per poi essere elaborato.

11.5.1 Interoperabilità con la piattaforma Sinfonia Atti

Sinfonia Atti è la nuova piattaforma progettata e realizzata per Regione Campania per la gestione degli atti amministrativi, rappresentati da Decreti e Determine Dirigenziali, Decreti Assessorili, Delibere di Giunta e Decreti Presidenziali.

Considerata la tipologia degli atti informatici gestiti con questa piattaforma, che sono soggetti alla registrazione in repertori obbligatori per legge, all'archiviazione e conservazione permanente, è necessario assicurare la piena interoperabilità tra l'applicativo Sinfonia Atti e il Sistema di gestione documentale, il quale deve poter acquisire automaticamente da esso i documenti prodotti insieme ai relativi metadati per poi procedere con questi elementi alla loro registrazione, classificazione e fascicolazione.

Le modalità operative con cui è realizzata l'interoperabilità con il Sistema di gestione documentale sono descritte nel manuale operativo della piattaforma Sinfonia Atti a cui si rinvia per gli approfondimenti tecnici-procedurali.

11.5.2 Interoperabilità con la piattaforma di fatturazione elettronica

È obbligatorio per le pubbliche amministrazioni emettere e ricevere fatture elettroniche. Si accettano fatture cartacee solo da soggetti esclusi da questo obbligo (es. fornitori esteri, persone fisiche o giuridiche senza partita IVA).

La fattura elettronica perviene, in formato XML, alle diverse caselle PEC collegate agli uffici intestatari della fattura ed è automaticamente protocollata, assegnata alla UOR di competenza, classificata e fascicolata.

All'inizio di ogni anno, il RGD provvede alla chiusura del fascicolo delle fatture dell'anno precedente e ne apre uno nuovo per contenere quelle dell'anno entrante.

11.5.3 Interoperabilità con altre piattaforme regionali

In considerazione della centralità del Sistema di gestione documentale, tutte le piattaforme regionali che gestiscono documenti si integrano con esso al fine di condividere ed arricchire i fascicoli documentali, ognuna per quanto di competenza. Le tempistiche di integrazione e le

modalità operative con cui è realizzata l'interoperabilità con il Sistema di gestione documentale sono descritte nel manuale operativo della singola piattaforma a cui si rinvia per gli approfondimenti tecnici-procedurali.

12 Registrazione dei documenti

12.1 Registrazione di protocollo

Il DPR 445/2000, recante il Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa, contenuto nel DPR 445/2000, definisce così il documento amministrativo: *«ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa»*. Per esso si applicano le regole della registrazione di protocollo contenute nello stesso DPR, che sono state riprese e adattate al contesto digitale nelle Linee guida AgID.

Il registro di protocollo è il registro, obbligatorio per le pubbliche amministrazioni, nel quale, ai sensi dell'articolo 53, comma 5, del DPR 445/2000, **devono essere registrati obbligatoriamente i documenti ricevuti e spediti dall'Amministrazione e tutti i documenti informatici**.

Nello stesso comma si dichiara che sono esclusi dall'obbligo della registrazione le gazzette ufficiali, i bollettini ufficiali e i notiziari della pubblica amministrazione, le note di ricezione delle circolari e altre disposizioni, i materiali statistici, gli atti preparatori interni, i giornali, le riviste, i libri, i materiali pubblicitari, gli inviti a manifestazioni e tutti i documenti già soggetti a registrazione particolare dell'amministrazione. Quest'ultimi sono i documenti appartenenti alle tipologie per le quali è prevista la registrazione in repertori, albi, elenchi o registri diversi dal protocollo generale, denominati genericamente "Registri particolari", la cui tenuta è obbligatoria per esplicita disposizione di legge. Per questi atti si applicano le disposizioni di cui al successivo par. §12.7.

Il registro di protocollo si qualifica sia come strumento di ricerca dei documenti e accesso alla memoria dell'Amministrazione, sia come atto pubblico di fede privilegiata.

Il carattere giuridico del registro di protocollo è garantito dall'immodificabilità di quattro elementi basilari:

- il numero di protocollo, rappresentato da un codice numerico di 7 cifre generato automaticamente dal Sistema di gestione informatica dei documenti e registrato in forma non modificabile;
- la data di registrazione o data di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- l'oggetto del documento;
- i dati identificativi del mittente per i documenti ricevuti o, in alternativa, del destinatario o destinatari per i documenti spediti.

A questi elementi, l'articolo 53, comma 1, del DPR 445/2000 aggiunge per i documenti informatici la loro "impronta digitale" rappresentata dalla sequenza binaria ottenuta con la funzione

crittografica di hash⁹. Le Linee guida AgID precisano che l'impronta deve essere calcolata per ogni oggetto digitale ricompreso nell'unità documentaria: documento principale ed eventuali allegati.

I dati basilari obbligatori della registrazione di protocollo non sono modificabili. La necessità di correggere anche solo uno degli elementi generati automaticamente dal Sistema documentale e registrati in forma non modificabile comporta l'annullamento dell'intera registrazione di protocollo, che tuttavia rimane memorizzata nel Sistema al fine di consentire la lettura dei dati originari.

L'annullamento di una registrazione di protocollo è autorizzato dai Responsabili delle UOR, limitatamente alle richieste provenienti dalle UOR di competenza, ed è eseguito con l'apposita funzione del Sistema documentale che storicizza le informazioni annullate rendendole visibili e comparabili.

Oltre ai dati basilari di protocollo sopra elencati, per i documenti occorre valorizzare, **durante il loro ciclo di vita**, un complesso di metadati, alcuni obbligatori ed altri opzionali, funzionale alla loro identificazione, gestione in fase corrente, archiviazione e conservazione.

Tale complesso di metadati corrisponde a quello dettagliato per i documenti amministrativi informatici nell'allegato n. 5 delle Linee guida AgID, che è riportato in forma sintetica nell'Allegato 8.

Il registro di protocollo generale è unico per l'Amministrazione ed è gestito con il modulo di protocollo informatico del Sistema di gestione documentale. Sono quindi eliminati i protocolli di settore e di reparto, i protocolli multipli e, più in generale, tutti i sistemi di registrazione alternativi al protocollo informatico.

Le registrazioni di protocollo sono effettuate con il Sistema di gestione documentale in un'unica soluzione, con esclusione di interventi intermedi, anche indiretti da parte degli operatori. La numerazione di protocollo è unica e progressiva: si chiude il 31 dicembre di ogni anno e ricomincia da 1 l'anno successivo. Nella visualizzazione del numero di protocollo le posizioni più significative mancanti sono riempite con '0' (zero).

La protocollazione dei documenti ricevuti è assicurata entro la giornata lavorativa successiva alla ricezione. Eccezionalmente, quando la quantità di documenti da registrare è così elevata da rendere praticamente impossibile il rispetto di questo limite temporale, il Responsabile della gestione documentale può autorizzare il differimento della registrazione di protocollo, fissando comunque un limite di tempo e conferendo valore, nel caso di scadenze predeterminate, alla data di arrivo. Gli

⁹ La **funzione di hash** o **funzione di HASH** produce una sequenza di bit, detta digest, (o una stringa) strettamente correlata con i dati in ingresso. La parola viene dal termine inglese hash, dal verbo *to hash*, ovvero sminuzzare. Le funzioni ammesse sono quelle conformi alle tipologie di algoritmi previsti nell'allegato 6 delle linee guida nella tabella 1 del paragrafo 2.2 regole di processamento.

estremi dell'autorizzazione al differimento sono riportati, come annotazione, nelle registrazioni effettuate in tale condizione. La data di ricezione del documento è riportata, in fase di registrazione, nell'apposito metadato disponibile nel sistema di gestione documentale.

In una registrazione di protocollo, la corretta redazione dell'oggetto del documento e la puntuale identificazione dei corrispondenti, mittenti o destinatari, assumono un'importanza fondamentale in quanto queste informazioni rappresentano le *keyword* più utilizzate nelle successive fasi di ricerca e acquisizione. Al riguardo, si adottano le raccomandazioni ALBA che aggiornano quelle elaborate nel 2009 nell'ambito del progetto AURORA, *Amministrazioni unite per la redazione degli oggetti e delle registrazioni anagrafiche nel protocollo informatico*, promosso dall'Università di Padova in collaborazione con la Direzione Generale per gli Archivi e l'ANAI nazionale e realizzato da un gruppo di lavoro interistituzionale.

Nell'Allegato 9 sono riportate in forma sintetica le principali raccomandazioni ALBA adottate dall'Amministrazione per assicurare la qualità delle registrazioni di protocollo.

Le lettere anonime che hanno un contenuto attinente alle funzioni dell'Amministrazione o che possono dare origine a procedimenti amministrativi, controlli per la salvaguardia della salute e la sicurezza delle persone e delle cose, indagini per accertamenti di natura amministrativa o giudiziaria, altre azioni rilevanti per la comunità in genere, sono ammesse alla registrazione di protocollo anche in forma riservata. Nel campo mittente va indicata la dicitura "mittente non identificabile" o "mittente anonimo". Il documento è posto all'attenzione del Responsabile della gestione documentale.

12.2 Ulteriori disposizioni per la protocollazione dei documenti informatici

Alla fase di acquisizione dei documenti informatici nel Sistema di gestione documentale con le modalità descritte nel par. §11, segue l'operazione di registrazione che determina il loro ingresso nella memoria dell'Amministrazione e permette di:

- identificarli e descriverli con un insieme di metadati funzionali allo svolgimento delle successive attività di ricerca, recupero e conservazione;
- memorizzarli con modalità tali da garantirne l'immodificabilità, l'integrità e la non cancellazione fisica.

Di fatto, per effetto della registrazione nel Sistema di gestione documentale un documento informatico entra nell'archivio digitale e vi rimane in attesa di essere collegato ai precedenti, ossia di confluire in un fascicolo informatico o un'aggregazione documentale informatica (ADI).

Come già evidenziato nel par. §11, la necessità di associare ai documenti informatici un set di metadati sufficientemente ampio da garantirne l'identificazione univoca, la descrizione e la

collocazione nel contesto di produzione è sottolineata anche nelle Linee guida AgID dove si afferma che:

- il documento informatico deve essere identificato in modo univoco e persistente;
- al momento della formazione del documento informatico immutabile, devono essere generati e associati permanentemente ad esso i relativi metadati facendo riferimento all'insieme minimo riportato nell'allegato n. 5 delle Linee guida AgID;
- al documento amministrativo informatico devono essere associati i metadati previsti per la registrazione di protocollo ai sensi dell'articolo 53 del DPR 445/2000 e i metadati rilevanti ai fini amministrativi, gestionali e di conservazione definiti per ogni tipologia di documento nell'ambito del contesto a cui si riferisce.

A un documento amministrativo informatico, al momento della sua registrazione e nelle successive fasi del ciclo di vita, viene associato, con le funzionalità del Sistema documentale, il complesso di metadati specificato nell'allegato n. 5 delle Linee guida AgID e riportato in forma sintetica nell'Allegato 8.

In linea generale, la registrazione di protocollo di un documento informatico avviene dopo aver verificato la sua intelligibilità con i sistemi in possesso dell'Amministrazione, l'assenza di macroistruzioni o codice eseguibile tale da modificarne il contenuto, l'idoneità del formato elettronico sulla base dell'elenco riportato nell'Allegato 6. Se queste verifiche si concludono con esito negativo occorre comunicare la condizione di eccezione all'interessato affinché provveda alla eliminazione delle anomalie rilevate.

Al fine di evitare il più possibile situazioni di questo genere, l'Amministrazione provvede a:

- pubblicare sul proprio sito Web le regole per la produzione dei documenti informatici, con particolare riferimento ai formati elettronici da utilizzare;
- includere nei propri atti le indicazioni vincolanti per la produzione dei documenti informatici richiesti per lo sviluppo dell'azione amministrativa.

In situazioni particolarmente complesse, il Responsabile della gestione documentale valuta la possibilità di ricorrere alla procedura di riversamento descritta nell'Allegato 7.

La protocollazione dei documenti informatici ricevuti per posta elettronica deve riguardare il documento principale – che può anche essere rappresentato dal testo del messaggio – e i singoli allegati se presenti. Tutti gli oggetti digitali ricompresi nell'unità documentaria devono essere memorizzati nel Sistema di gestione documentale, associati alla registrazione di protocollo e correttamente descritti.

Ad ogni messaggio ricevuto o spedito dall'AOO corrisponde un'unica registrazione di protocollo, secondo quanto previsto dall'articolo 18 del DPCM 3 dicembre 2013. Nel caso in cui i messaggi

ricevuti per posta elettronica siano le ricevute di ritorno rilasciate dal servizio PEC/REM a seguito della spedizione di un documento informatico protocollato, queste sono identificate automaticamente dal Sistema documentale e archiviate in corrispondenza delle registrazioni dei documenti a cui si riferiscono. Un meccanismo analogo è previsto per i messaggi rilasciati automaticamente dal Sistema di gestione informatica dei documenti di un'altra AOO a seguito di una comunicazione effettuata con le modalità di cui all'allegato n. 6 delle Linee guida AgID.

Sebbene rappresenti un caso limite da disincentivare, è possibile che più documenti amministrativi informatici, anche afferenti a procedimenti amministrativi diversi, vengano trasmessi all'Ente Regione Campania come allegati di un unico messaggio. In questi casi, è opportuno trattare gli allegati alla e-mail come unità documentarie distinte, da classificare autonomamente e assegnare alle diverse unità di competenza.

La protocollazione di documenti informatici acquisiti attraverso i canali che determinano l'acquisizione nel Sistema di gestione documentale sia degli oggetti digitali in un formato statico idoneo alla loro archiviazione e conservazione sia dei relativi metadati in formato XML avviene in modo pressoché automatico come descritto nel par.9.15.

12.3 Accessibilità e riservatezza delle registrazioni di protocollo

Ad ogni documento, all'atto della sua registrazione nel Sistema di gestione informatica dei documenti, è assegnato un livello di riservatezza attraverso il metadato "Riservato".

Per default, il Sistema segue la logica dell'organizzazione e dei ruoli, nel senso che ciascun utente può accedere solamente ai documenti che ha prodotto e a quelli che gli sono stati assegnati direttamente, o attraverso l'UOR di appartenenza.

Nei casi in cui sia necessario restringere l'accesso a un documento registrato ad alcune unità di personale della UOR di competenza e/o conoscenza, si interviene con gli strumenti resi disponibili dal sistema di gestione documentale creando una specifica Access Control List (ACL) nella quale sono elencati gli utenti che possono avere accesso ad esso.

I documenti per i quali è stato valorizzato il metadato "Riservato" vengono resi inaccessibili agli utenti non autorizzati, anche a fronte di una ricerca globale nell'archivio o una ricerca full text. Il Sistema rende indisponibile non soltanto il contenuto del documento ma anche i metadati della registrazione.

In coerenza con la Delibera della Giunta Regionale della Regione Campania n. 466 del 17/07/2018 ed il suo allegato rubricato "Disposizioni per il trattamento dei dati personali", il Responsabile della gestione documentale coadiuva il Responsabile della protezione dei dati personali nella valutazione delle casistiche soggette a privacy e per le quali è previsto l'apposito registro dei

trattamenti effettuati da ogni Struttura regionale. Il documento distribuito così risultante è la *policy per la riservatezza dei documenti e la protezione dei dati personali*, indicante anche il loro trattamento nel Sistema di gestione documentale.

12.4 Segnatura di protocollo

L'articolo 1, c. 1, lettera s), del DPR 445/2000 definisce segnatura di protocollo «*l'apposizione o l'associazione all'originale del documento, in forma permanente e non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso, utili alla sua identificazione univoca e certa*».

La segnatura di protocollo è effettuata contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo. Al minimo, essa contiene le informazioni specificate nell'articolo 55 del DPR 445/2000 e nell'articolo 9 del DPCM 3 dicembre 2013:

- codice identificativo dell'Amministrazione (Codice IPA);
- codice identificativo dell'AOO;
- codice identificativo del registro;
- data e numero di protocollo del documento.

La segnatura di protocollo dei documenti cartacei è realizzata apponendo un timbro a secco sul loro frontespizio, nel quale vengono riportate manualmente le informazioni minime della registrazione. In alternativa, si può apporre sul documento cartaceo un'etichetta adesiva, non modificabile e non staccabile, stampata dal Sistema di gestione documentale con i dati della segnatura riportati sia in chiaro che in codice a barre per facilitare l'esecuzione del processo di scansione come descritto nel par. §14.

Nel caso dei documenti amministrativi informatici, la segnatura di protocollo è contenuta in un file XML (segnatura.xml) conforme allo schema descritto nell'appendice A dell'allegato n. 6 delle Linee guida AgID e strutturato in tre sezioni:

- **Intestazione.** Contiene gli elementi essenziali di identificazione, cioè le informazioni minime sopra elencate, la descrizione dell'oggetto, l'indice di classificazione e il codice del fascicolo o dell'aggregazione documentali informatica (ADI).
- **Descrizione.** Questa sezione contiene le informazioni sui corrispondenti (mittente o destinatario/i) e i riferimenti al documento principale e agli eventuali allegati unitamente alle loro impronte digitali calcolate con la funzione di hash.
- **Sigillo.** Al fine di assicurare l'origine e l'integrità della segnatura di protocollo, al file XML che la contiene è applicato un sigillo elettronico qualificato basato sul profilo XAdES baseline B level signature definito in ETSI 319 132-1 v1.1.1.

La segnatura di protocollo deve essere associata in modo permanente al documento amministrativo informatico a cui si riferisce e quindi inclusa tra gli oggetti digitali memorizzati nel Sistema documentale in corrispondenza della registrazione di protocollo.

Nel caso di un documento amministrativo informatico trasmesso dall'Amministrazione, l'articolo 21 del DPCM 3 dicembre 2013 aggiunge al file XML contenente la segnatura di protocollo, come elementi facoltativi, le informazioni:

- sulla persona o ufficio cui si presume debba essere assegnato il documento;
- sul procedimento amministrativo e il trattamento da applicare;
- concordate tra le amministrazioni per lo svolgimento di determinati procedimenti.

12.5 Registro giornaliero di protocollo

Il Registro giornaliero di protocollo è costituito dall'elenco delle informazioni inserite con l'operazione di registrazione di protocollo nell'arco di uno stesso giorno. La sua produzione è un obbligo di legge ed è assicurata dal RGD con l'apposita funzione del Sistema di gestione documentale, confermando implicitamente che tutte le operazioni connesse al protocollo informatico sono andate a buon fine.

Il registro giornaliero di protocollo è trasmesso al sistema di conservazione del Conservatore di cui avvale l'Amministrazione entro la giornata lavorativa successiva e con le modalità specificate nel Manuale di conservazione.

L'immodificabilità del suo contenuto nella fase di versamento nel sistema di conservazione è garantita mediante la sottoscrizione con firma digitale del Responsabile della gestione documentale, oppure in alternativa con soluzioni tecnologiche e organizzative specificate nel contratto di servizio stipulato con il Conservatore qualificato.

12.6 Registro di emergenza

In caso di blocco accidentale o programmato del Sistema di gestione documentale, che impedisca la registrazione dei documenti per un arco temporale piuttosto lungo, comunque incompatibile con le esigenze dell'Amministrazione, il Responsabile della gestione documentale *«autorizza lo svolgimento, anche manuale, delle operazioni di registrazione di protocollo su un registro di emergenza»*.

In condizioni di emergenza si applicano le modalità di registrazione e di recupero dei dati descritte nell'articolo 63 del DPR 445/2000 e precisamente:

- 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.

- il RGD può autorizzare l'uso del registro di emergenza per periodi successivi fino a un massimo di una settimana;
- per l'attivazione del protocollo di emergenza il Responsabile della gestione documentale redige il verbale di attivazione e lo comunica a tutte le UOR dell'Amministrazione. Gli estremi del verbale sono riportati nel Registro di emergenza;
- la sequenza numerica utilizzata sul registro di emergenza, anche a seguito di successive interruzioni, deve comunque garantire l'identificazione univoca dei documenti registrati;
- all'avvenuto ripristino della funzionalità del Sistema di gestione documentale, senza ritardi rispetto ad esso, le informazioni relative ai documenti protocollati in emergenza devono essere inserite nel Sistema. A ciascun documento registrato in emergenza viene attribuito un nuovo numero di protocollo mantenendo stabilmente la correlazione con quello assegnato in emergenza.

Nell'Allegato 10 sono riportati il modello del registro di emergenza dell'Amministrazione e l'elenco delle informazioni da indicare nel provvedimento di autorizzazione al suo utilizzo.

12.7 Documenti soggetti a registrazione particolare

I documenti soggetti a registrazione particolare sono i documenti appartenenti alle tipologie per le quali è prevista la registrazione in repertori, albi, elenchi o registri diversi dal protocollo generale, denominati genericamente "Registri particolari", la cui tenuta è obbligatoria per esplicita disposizione di legge.

Se prodotti su supporto cartaceo, ad essi non si applica l'obbligo della registrazione di protocollo essendo, per legge, gestiti con particolari e specifiche procedure che ne garantiscono comunque il trattamento in base a principi di certezza documentale e affidabilità delle ricerche. Resta tuttavia confermata la necessità di registrare i loro estremi identificativi nel Sistema di gestione documentale sia per gestire correttamente la numerazione nei rispettivi Registri particolari e sia per poterli associare alle aggregazioni documentali che si formano nello stesso Sistema.

Se prodotti come documenti informatici, le linee guida AgID prevedono la loro **registrazione in appositi registri creati e gestiti nel Sistema di gestione documentale**. Ad essi è attribuito un numero progressivo di Registro particolare e associato l'insieme dei metadati previsto per il documento amministrativo informatico.

Poiché per la verifica della validità delle firme digitali apposte a un documento informatico (cfr. par. §9.6) la normativa vigente prevede la possibilità di utilizzare come riferimento temporale la data e l'ora della segnatura di protocollo, conviene protocollare i documenti soggetti a registrazione particolare con una funzione del Sistema documentale che attribuisce automaticamente ad essi anche il numero progressivo di Registro.

Le tipologie di documenti dell'Amministrazione soggette a registrazione particolare sono elencate nell'Allegato 11, dove sono specificati anche i codici dei Registri particolari attivati nel Sistema di gestione documentale.

12.8 Altra documentazione utile allo svolgimento dell'azione amministrativa

Il Sistema di gestione documentale è per definizione il Sistema nel quale si forma l'archivio digitale, a cui il personale dell'Amministrazione accede per svolgere le attività inerenti alla trattazione dei documenti.

Consentire ai Responsabili di procedimento di creare fascicoli informatici completi di tutti i documenti necessari allo svolgimento delle pratiche, non solo quello soggetti a registrazione per obbligo di legge, favorisce la dematerializzazione dei processi nella prospettiva della trasformazione digitale.

Nel Sistema di gestione documentale, pertanto, devono confluire:

- i documenti amministrativi informatici;
- le copie per immagine dei documenti cartacei;
- i documenti soggetti a registrazione nei Registri particolari;
- ogni altra forma di documentazione digitale, diversa dalle tre precedenti, ritenuta dai Responsabili di procedimento funzionale allo svolgimento dell'azione amministrativa.

La documentazione di quest'ultimo tipo è registrata nel Sistema documentale in un apposito Registro, denominato Registro della documentazione interna, senza l'assegnazione di numeri di protocollo. In questo modo, potrà essere collegata ai rispettivi fascicoli e aggregazioni documentali andando a formare entità complete funzionali allo svolgimento delle pratiche.

Il complesso di metadati da valorizzare per i documenti registrati nel Registro della documentazione interna può essere un sottoinsieme di quello definito per i documenti amministrativi informatici. Esso comprende il numero e la data di registrazione, l'oggetto, i riferimenti all'unità di produzione e ogni altra informazioni utile alla loro successiva ricerca e acquisizione.

13 Classificazione dei documenti

13.1 Piano di classificazione

Il Piano di classificazione dei documenti, o titolario di archivio, è un sistema precostituito di partizioni astratte, gerarchicamente ordinate, individuato sulla base dell'analisi delle funzioni dell'Amministrazione, al quale deve ricondursi la molteplicità dei documenti prodotti, per consentirne la sedimentazione secondo un ordine logico che rispecchi storicamente lo sviluppo

dell'attività svolta. Esso rappresenta una visione astratta, sintetica, chiara, delle funzioni dell'Amministrazione.

Il Piano di classificazione dei documenti dell'Amministrazione, integrato con la descrizione della tipologia della documentazione afferente a ciascun indice di classificazione (Titolo.classe) e il Piano di conservazione (Massimario di scarto), nella versione attiva alla data di avvio del Sistema documentale, è riportato nell'Allegato 12 e registrato nel Sistema dove può essere consultato e riprodotto con apposite funzionalità.

L'aggiornamento del Piano di classificazione compete al Responsabile della gestione documentale ed è assicurato quando se ne presenta la necessità, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia.

Il Sistema di gestione documentale rende disponibili le funzionalità per:

- aggiungere nuove voci al Piano di classificazione;
- disattivare le voci non più attuali senza cancellarle fisicamente. Alle voci disattivate non si possono associare fascicoli di nuova formazione, mentre è consentito l'inserimento di documenti nei fascicoli già aperti fino alla chiusura degli stessi;
- storicizzare le variazioni garantendo la possibilità di ricostruire le diverse voci nel tempo e mantenendo stabili i collegamenti tra le unità documentarie e la struttura del Piano di classificazione vigente al momento della loro produzione;
- sostituire l'intero Piano di classificazione con una versione di nuova concezione. In tal caso, è opportuno prevedere l'attivazione del nuovo Piano all'inizio dell'anno e l'utilizzo di quello obsoleto fino alla chiusura dei fascicoli relativi alle attività che alla data del cambiamento sono in via di completamento. Inoltre, sempre nel caso di sostituzione dell'intero piano di classificazione, il Responsabile della gestione documentale provvede alla predisposizione di una tabella di corrispondenza tra le vecchie e le nuove classifiche che permetta di ricollocare logicamente nella nuova struttura di archivio le unità documentarie e archivistiche pregresse.

13.2 Classificazione dei documenti

Classificare un documento significa associarlo alla voce del Piano di classificazione che individua la funzione a cui si riferisce.

Si tratta di un'operazione necessaria per tutti i documenti ricevuti o prodotti dall'Amministrazione, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, in quanto esplicita il rapporto esistente tra queste entità e le funzioni dell'Amministrazione.

Di norma, la classificazione dei documenti è eseguita contestualmente alla loro registrazione nel Sistema di gestione documentale, ma può essere effettuata anche successivamente.

Nel caso dei documenti cartacei, l'indice di classificazione è riportato nell'etichetta bar code prodotta dal Sistema di gestione documentale e attaccata al documento per facilitarne la digitalizzazione con modalità massiva (vedi il successivo par. §14), oppure nell'apposito spazio previsto nel timbro di protocollo apposto sul frontespizio.

14 Digitalizzazione dei documenti cartacei

Considerato che:

- ai sensi dell'articolo 40 del CAD, l'Amministrazione forma gli originali dei propri documenti, inclusi quelli inerenti ad albi, elenchi e pubblici registri, con mezzi informatici;
- nella prospettiva della trasformazione digitale, le UOR adottano soluzioni volte a favorire la ricezione dei documenti direttamente su supporto informatico, riducendo la quantità di originali analogici da digitalizzare;
- la digitalizzazione dei documenti cartacei permette da un lato di costituire aggregazioni documentali informatiche complete di tutte le entità che le compongono, dall'altro di utilizzare il Sistema di gestione documentale per svolgere tutte le operazioni sui documenti delle pratiche senza movimentare i carteggi;
- Il Sistema di gestione documentale è dotato di un modulo per la digitalizzazione dei documenti cartacei con le modalità descritte nel par. §7.6;

il Responsabile della gestione documentale favorisce la digitalizzazione dei documenti cartacei con processi di scansione ad alta efficienza.

Tale digitalizzazione è eseguita nei Punti Protocollo Cartaceo con le modalità descritte nel par. §7.6 e precisamente: in modalità massiva laddove sono disponibili le necessarie apparecchiature hardware e software, oppure in modalità interattiva.

A completamento della fase di digitalizzazione:

- è effettuata la verifica per raffronto della rispondenza delle copie per immagine ai rispettivi originali analogici;
- è generata l'attestazione di conformità;
- il documento informatico contenente l'attestazione di conformità è firmato con firma digitale di un pubblico ufficiale a ciò delegato (si vedano i par. §9.8 e par. §9.9).

Al termine delle operazioni di registrazione, segnatura di protocollo, classificazione, assegnazione, digitalizzazione e archiviazione nel Sistema documentale delle copie per immagini munite di attestazione di conformità, i documenti cartacei sono trasmessi in originale alle UOR di competenza per essere inseriti nei carteggi relativi alle pratiche a cui si riferiscono, i quali rappresentano la componente analogica dell'archivio ibrido dell'Amministrazione.

Alla conclusione delle pratiche che determinano la produzione di fascicoli ibridi, prima del versamento dei relativi carteggi nell'archivio di deposito, le UOR di competenza, con l'ausilio dei PPC a cui fanno riferimento, completano la digitalizzazione del cartaceo con un processo di scansione analogo a quello sopra descritto, che genera l'attestazione di conformità delle copie per immagine agli originali da cui derivano.

15 Gestione dei flussi documentali

15.1 Criteri generali

In linea generale, i documenti entrano nel Sistema di gestione documentale con l'operazione registrazione e tramite le sue funzionalità sono resi disponibili in rete a tutto il personale dell'organizzazione nel rispetto delle regole di accesso preventivamente predisposte dal RGD in collaborazione con il Responsabile della protezione dei dati personali (DPO).

Lo spostamento dei documenti informatici registrati nel Sistema documentale da una UOR all'altra è di tipo virtuale e non fisico, ossia realizzato attraverso la valorizzazione di metadati che abilitano l'accesso al personale che ne ha diritto e bloccano i tentativi di chi non è autorizzato.

È fortemente sconsigliato l'uso della posta elettronica per veicolare i documenti informatici all'interno dell'organizzazione perché ciò creerebbe un canale di comunicazione alternativo al Sistema documentale con la conseguente duplicazione incontrollata degli oggetti digitali ed esposizione al rischio di accessi non autorizzati e/o perdita più o meno volontaria.

15.2 Assegnazione dei documenti

L'assegnazione è l'operazione che permette di specificare per ogni entità gestita nel Sistema di gestione documentale, sia essa un documento, un fascicolo o un'aggregazione documentale informatica, le unità organizzative a cui è resa disponibile per competenza o conoscenza. Essa realizza sia lo smistamento dei documenti registrati in entrata sia la loro movimentazione tra le UOR e al loro interno.

Riguardo allo smistamento dei documenti in entrata:

- l'operazione di assegnazione è di norma eseguita contestualmente alla registrazione di protocollo; tuttavia, ad esempio in caso di dubbi sull'individuazione della UOR di competenza, può essere rettificata anche in un momento successivo;
- nel caso di un'assegnazione errata, il personale dell'UOR assegnataria abilitato alla ricezione dei documenti lo ritrasmette all'unità di provenienza, la quale provvede alle necessarie modifiche nel Sistema di gestione documentale;
- nell'ambito delle UOR assegnatarie, il personale abilitato può eseguire con Sistema di gestione documentale, anche in modo ricorsivo, l'operazione di assegnazione interna con l'obiettivo di rendere disponibili i documenti alle unità incaricate della loro trattazione.

L'operazione di assegnazione è funzionale anche alla movimentazione delle unità documentarie e archivistiche tra le UOR. Nello specifico, per trasmettere un documento informatico da una UOR a un'altra si procede in questo modo:

- la UOR mittente provvede alla produzione del documento informatico e alla sua registrazione, classificazione e fascicolazione con le funzionalità del Sistema di gestione documentale, poi lo assegna alla UOR di destinazione;
- la UOR di destinazione si vede recapitare il documento con la stessa modalità con cui riceve quelli registrati in arrivo e lo rende disponibile all'unità incaricata della sua trattazione eseguendo una o più operazioni di assegnazione interna.

Queste modalità si applicano anche alla trasmissione di interi fascicoli informatici, o parti di essi, oppure di un'aggregazione documentale informatica.

Il Sistema di gestione documentale tiene traccia di tutti questi passaggi memorizzando, per ciascuno di essi, i dati identificativi dell'utente che effettua l'operazione, la data e l'ora di esecuzione.

In linea generale, salvo casi particolari e ben individuati, **si deve evitare l'assegnazione di documenti a singole unità di personale** per scongiurare blocchi operativi nei casi di assenza o impedimento di qualsiasi genere.

15.3 Modulo di workflow management

La gestione dei flussi documentali realizzata con l'operazione di assegnazione presuppone l'intervento manuale degli operatori, che prima devono individuare le unità a cui compete la trattazione dei documenti registrati e poi valorizzare sul Sistema documentale i metadati che consentono l'accesso solo al personale autorizzato.

Esistono, tuttavia, soluzioni basate sull'implementazione di sistemi di workflow management (WfMS) integrati con il Sistema documentale che realizzano la gestione automatizzata di questi flussi. In un contesto dove sono stati rilevati e riprogettati i processi e i procedimenti amministrativi, queste soluzioni permettono di realizzare forme di Gestione documentale caratterizzate da un elevato livello di automazione e presentano il miglior rapporto costi/benefici, sia sotto il profilo dell'efficienza dell'organizzazione, sia sotto l'aspetto della corretta formazione e gestione dell'archivio digitale.

Il Responsabile della gestione documentale assicura la possibilità di integrare il Sistema documentale dell'Amministrazione con un modulo di workflow management e collabora con i Responsabili di procedimento alla riprogettazione dei flussi di lavoro con il duplice obiettivo di:

- velocizzare e rendere più efficiente l'azione amministrativa;
- assicurare l'instradamento automatico dei flussi documentali e la formazione dei fascicoli.

16 Gestione dei fascicoli e delle aggregazioni documentali

16.1 Criteri generali

I documenti sono prodotti in modo naturale, come necessità pratica per lo svolgimento di attività amministrative o giuridiche, ed entrano a far parte dell'archivio per obbligo di legge o semplicemente per avere memoria degli atti o fatti in essi rappresentati.

L'esigenza di rendere evidenti i fili invisibili che connettono reciprocamente i documenti relativi a uno stesso procedimento amministrativo, processo, o riferiti a una stessa attività, affare, persona fisica o giuridica, assicurandone l'accessibilità e il facile recupero, spinge a completare l'operazione di classificazione con la creazione delle aggregazioni documentali e dei fascicoli che rappresentano le unità archivistiche.

Tali unità, essendo l'unione di documenti ricevuti o prodotti durante lo svolgimento di attività ricomprese nelle funzioni del soggetto produttore, ricadono necessariamente in una voce del Piano di classificazione andando a costituirne gli elementi terminali.

16.2 Piano di organizzazione delle aggregazioni documentali

Il Piano di organizzazione delle aggregazioni documentali, anche denominato Piano di fascicolazione, è lo strumento integrato con il Piano di classificazione a partire dai livelli gerarchici inferiori e finalizzato a individuare le tipologie di aggregazioni documentali e di fascicoli che devono essere prodotte e gestite in rapporto ai procedimenti e attività in cui si declinano le funzioni svolte dall'Amministrazione.

Esso è predisposto a cura del Responsabile della gestione documentale unitamente al Repertorio dei fascicoli, costituito dall'elenco in ordine cronologico delle unità archivistiche effettivamente formate nell'ambito delle UOR, sulla base dei dati risultanti dalla:

- rilevazione dei procedimenti amministrativi dell'Amministrazione
- rilevazione periodica delle aggregazioni documentali effettivamente formate nel Sistema di gestione documentale ad opera dei Responsabili delle relative pratiche.

Al RGD compete anche il suo aggiornamento in relazione alle mutevoli esigenze di archiviazione dei documenti dell'Amministrazione.

Il Piano di organizzazione delle aggregazioni documentali dell'Amministrazione è integrato con il Piano di classificazione e il Piano di conservazione (Massimario di scarto) riportato nell'Allegato 12.

16.3 Creazione e gestione dei fascicoli e delle aggregazioni documentali

Le Linee guida AgID e il CAD definiscono fascicolo informatico *«un'aggregazione documentale informatica strutturata e univocamente identificata contenente atti, documenti o dati informatici prodotti e funzionali all'esercizio di un'attività o allo svolgimento di uno specifico procedimento»*, dove per aggregazione documentale informatica si intende *«un'aggregazione di documenti informatici o un insieme 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»*.

I fascicoli e le aggregazioni documentali sono le unità di base indivisibili di un archivio (unità archivistiche) e, pertanto, la loro **formazione è garantita**, specialmente in ambiente digitale dove i documenti informatici non hanno la consistenza della carta e le relazioni esistenti tra di essi possono essere evidenziate solo con le operazioni di registrazione, classificazione e fascicolazione eseguite con l'ausilio del Sistema di gestione documentale.

La formazione dei fascicoli e delle aggregazioni documentali avviene nell'ambito delle UOR a cura dei Responsabili delle attività a cui si riferiscono (processi, procedimenti amministrativi, altri tipi di pratiche). Al riguardo, l'articolo 41 del CAD impone alla pubblica amministrazione titolare del procedimento di raccogliere in un fascicolo informatico gli atti e i documenti del procedimento medesimo, da chiunque formati, e di farlo con modalità tali da:

- poter essere direttamente consultato e alimentato da tutte le amministrazioni coinvolte nel procedimento e dagli interessati;
- consentire la creazione al suo interno di aree a cui hanno accesso solo l'amministrazione titolare e gli altri soggetti da essa individuati;
- garantire la corretta collocazione e la facile reperibilità dei singoli documenti;
- garantire l'esercizio in via telematica del diritto di accesso ai documenti amministrativi.

Al minimo, il Sistema di gestione documentale dell'Amministrazione consente la creazione e gestione delle forme più comuni di fascicolo/aggregazione documentale:

- a) **fascicolo per affare**: conserva i documenti relativi a una competenza non proceduralizzata, ma che l'Amministrazione deve concretamente portare a buon fine. Il fascicolo per affare ha una data di apertura e una durata circoscritta;
- b) **fascicolo per persona fisica o giuridica**: contiene tutti i documenti, anche con classifiche diverse, che si riferiscono a una persona fisica o giuridica. Quasi sempre questi fascicoli restano correnti per molti anni, costituendo serie aperte;
- c) **fascicolo per attività**: riunisce in un'unica entità i documenti prodotti nello svolgimento di un'attività amministrativa semplice, che implica risposte obbligate o meri adempimenti, per la quale non è prevista l'adozione di un provvedimento finale. Ha in genere durata annuale;

- d) **fascicolo per procedimento amministrativo**: conserva una pluralità di documenti che rappresentano azioni amministrative omogenee e destinate a concludersi con un provvedimento amministrativo;
- e) **serie che aggregano documenti**: sono costituite da documenti singoli accorpati per ragioni funzionali in base alla tipologia di riferimento;
- f) **serie che aggregano fascicoli**: sono costituite da fascicoli accorpati per ragioni funzionali in base alla classe di riferimento o alla tipologia.

La creazione di un nuovo fascicolo/aggregazione documentale informatica avviene nel Sistema di gestione documentale con una funzionalità che consente di individuare l'indice del Piano di classificazione corrispondente alla funzione alla quale afferisce e di valorizzare il complesso di metadati funzionale allo svolgimento delle successive attività di ricerca, acquisizione, gestione e conservazione, specificato nell'allegato n. 5 delle Linee guida AgID e riportato in forma sintetica nell'Allegato 13. Si sottolinea che tale insieme di metadati si riferisce al ciclo di vita del fascicolo/aggregazione e non necessariamente deve essere interamente valorizzato nella fase di creazione e registrazione.

L'operazione di fascicolazione attiene all'inserimento di un documento nell'unità archivistica relativa al procedimento amministrativo, persona fisica o giuridica, attività a cui si riferisce e che contiene i suoi precedenti. **Tutti i documenti registrati e classificati nel Sistema di gestione informatica dei documenti, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono riuniti in fascicoli o aggregazioni documentali con l'operazione di fascicolazione.**

La componente cartacea di un fascicolo/aggregazione documentale ibrida è formata e conservata a cura della UOR di competenza, con modalità tali da rendere evidente la sua connessione con la componente digitale gestita nel Sistema, ovvero riportando sul carteggio gli estremi identificativi dell'unità archivistica ibrida di cui fa parte. In questo modo, la consultazione con il Sistema documentale di un fascicolo informatico/ADI permette di visualizzare i metadati di tutti i documenti che lo compongono, avere accesso immediato agli originali informatici e alle copie per immagine di quelli cartacei digitalizzati, individuare la posizione fisica della componente cartacea se esistente.

Nella forma più semplice, un procedimento amministrativo richiede lo svolgimento di una sequenza di attività "elementari" da parte di un'unità organizzativa, ma esistono anche forme più complesse. È il caso, ad esempio, di un procedimento amministrativo che prevede la cooperazione tra più UOR, o l'intervento coordinato di più enti per conseguire un obiettivo comune. I fascicoli corrispondenti a procedimenti complessi devono essere organizzati in modo da soddisfare due esigenze: permettere la visione globale dei documenti riguardanti l'intera azione amministrativa, indipendentemente da chi materialmente esegue le singole operazioni, e mantenere evidenti i legami esistenti tra i documenti e i rispettivi produttori.

Per rispondere all'esigenza di organizzare i documenti ricevuti o prodotti nell'ambito di azioni caratterizzate da una certa complessità, il Sistema di gestione documentale consente di riunire i documenti di un fascicolo in uno o più sotto-fascicoli al cui interno è possibile crearne altri, in modo da formare raggruppamenti facilmente gestibili e riconducibili a una specifica sequenza di attività. I sotto-fascicoli sono numerati progressivamente nell'ambito delle unità che li contengono.

Ad ogni fascicolo, sotto-fascicolo, è **assegnato un livello di riservatezza, una Access Control List**, che consente di stabilire quali utenti o gruppi di utenti possono avere accesso ad esso. È possibile che un utente abbia accesso a un fascicolo ma non possa vedere tutti i documenti in esso contenuti perché ad alcuni di essi è stato attribuito un livello riservatezza superiore a quello assegnato al fascicolo.

17 Spedizione dei documenti

La spedizione dei documenti è eseguita dopo che sono state completate le operazioni di protocollazione, classificazione e fascicolazione nei modi descritti nel presente manuale.

La spedizione dei documenti su supporto cartaceo è ammessa solo a destinatari che non hanno dichiarato il proprio domicilio digitale in uno degli Indici previsti dalla normativa vigente (IPA, INI-PEC, INAD/ANPR), né formalmente nell'ambito del procedimento amministrativo che li riguarda. In questi casi:

- le UOR producono i documenti da spedire come originali informatici sottoscritti con firma digitale;
- le UGD eseguono le operazioni di protocollazione in uscita, classificazione e fascicolazione degli originali informatici; successivamente, il Sistema documentale produce a stampa le copie analogiche da spedire ai destinatari riportando su di esse, automaticamente, i dati della registrazione di protocollo e la dicitura "documento firmato digitalmente" in sostituzione della firma autografa.

Nel Sistema di gestione documentale è memorizzata, in corrispondenza della registrazione di protocollo in uscita, l'originale informatico da conservare su base digitale.

La spedizione dei documenti informatici per posta elettronica avviene attraverso uno dei domicili digitali associati all'AOO e dichiarati nell'indice IPA, oppure con i meccanismi dell'interoperabilità e cooperazione applicativa descritti nel successivo par. §18. Essa è realizzata in modo pressoché automatico dal Sistema documentale, il quale consente all'operatore di effettuare la protocollazione con le consuete modalità poi, sfruttando l'integrazione funzionale con il servizio PEC/REM, crea automaticamente il messaggio, vi allega il documento informatico con la relativa segnatura di protocollo e lo spedisce al destinatario o ai destinatari.

Nel caso di un documento informatico indirizzato a un soggetto privato, per rendere visibili in esso gli estremi della registrazione di protocollo, il Sistema documentale crea un documento di cortesia, rappresentato dalla versione in PDF del documento informatico da spedire sulla quale è sovrimpresso un timbro digitale con il numero e la data di protocollo, e lo allega al messaggio PEC/REM da spedire al destinatario. In questo modo, la segnatura di protocollo non subisce modifiche e rimane conforme alle disposizioni contenute nell'allegato n. 6 delle Linee guida AgID. A seguito dell'avvenuta trasmissione, il servizio PEC/REM rilascia, nel domicilio digitale utilizzato per la spedizione, le ricevute di accettazione e di consegna che il Sistema riconosce e associa automaticamente alla registrazione del documento spedito. Qualora queste ricevute segnalino il mancato recapito, il **Sistema segnala, con un'apposita funzionalità, l'anomalia rilevata** per consentire al personale che ha curato la spedizione di intervenire e rimuovere le criticità. Un meccanismo analogo è previsto per i messaggi trasmessi dal Sistema di gestione informatica dei

documenti dell'A OO destinataria a seguito di una comunicazione effettuata con le modalità di cui all'allegato n. 6 delle Linee guida AgID.

18 Comunicazioni tra AOO di documenti informatici protocollati

La trasmissione di documenti informatici protocollati indirizzati a pubbliche amministrazioni è eseguita con le modalità descritte nell'allegato n. 6 delle Linee guida AgID, che prevedono sia l'uso di domicili digitali costituiti da caselle PEC/REM, sia i meccanismi di interoperabilità e cooperazione applicativa tra Sistemi di gestione documentale.

Per tali documenti informatici, il Sistema di gestione documentale dell'AOO mittente crea il cosiddetto "messaggio di protocollo" al cui interno trovano posto:

- il documento amministrativo informatico principale;
- gli eventuali allegati al documento principale, che possono anche essere molteplici;
- la segnatura di protocollo prodotta con le modalità descritte nel precedente par. §12.4.

La trasmissione all'AOO destinataria può avvenire attraverso il servizio PEC/REM oppure in cooperazione applicativa utilizzando il Simple Object Access Protocol (XML/SOAP), o altro protocollo di comunicazione equivalente, e le interfacce di servizio riportate nell'Appendice B dell'allegato n. 6 alle Linee guida AgID, che presuppongono la registrazione nell'indice IPA dell'endpoint di esposizione dei servizi indicati nella stessa Appendice.

In entrambi i casi – trasmissione via PEC/REM o cooperazione applicativa - l'interoperabilità tra il Sistema di gestione documentale dell'Amministrazione (AOO mittente) e quello dell'ente destinatario (AOO destinataria) è realizzata grazie alla segnatura di protocollo trasmessa insieme al documento informatico.

Il processo che realizza la trasmissione di un documento amministrativo informatico a una AOO destinataria si articola nelle seguenti fasi:

- produzione del documento informatico primario e degli eventuali allegati;
- registrazione di protocollo e contestuale generazione della segnatura di protocollo come specificato nel par. §12.4;
- apposizione alla segnatura di protocollo di un sigillo elettronico qualificato basato sul profilo XAdES baseline B level signature definito in ETSI EN 319 132-1 v1.1.1;
- produzione del messaggio di protocollo e trasmissione dello stesso al domicilio digitale del destinatario;
- se la trasmissione va a buon fine, nel domicilio digitale utilizzato per la spedizione tornano le ricevute di accettazione e consegna unitamente a un messaggio di avvenuta protocollazione generato dal Sistema dell'AOO destinataria, che saranno archiviate in corrispondenza della registrazione di protocollo relativa al documento spedito;
- se la trasmissione non va a buon fine, nel domicilio digitale utilizzato per la spedizione torna un messaggio di anomalia che specifica l'errore riscontrato;

- se successivamente alla spedizione di un documento informatico l'Amministrazione annulla la relativa registrazione di protocollo, il Sistema documentale trasmette all'AOO destinataria la comunicazione di avvenuto annullamento con un apposito messaggio.

La trattazione di un documento informatico ricevuto da una AOO (AOO mittente) è realizzata con un processo articolato nelle seguenti fasi:

- ricezione del messaggio di protocollo attraverso il domicilio digitale dell'Amministrazione o in modalità cooperazione applicativa;
- verifica della correttezza del sigillo apposto alla segnatura di protocollo e della corrispondenza delle impronte digitali al documento principale e ai suoi allegati;
- se le verifiche si concludono con esito favorevole, il Sistema di gestione documentale accede alla segnatura di protocollo inclusa nel messaggio ricevuto e preleva da essa le informazioni che corrispondono alla registrazione di protocollo in uscita dell'AOO mittente; con queste automatizza – fino al massimo livello possibile – la registrazione di protocollo in entrata.
- dopo aver eseguito la registrazione di protocollo in entrata, il Sistema documentale crea il messaggio di conferma della protocollazione e lo trasmette all'AOO mittente;
- se successivamente alla ricezione del documento informatico l'Amministrazione annulla la relativa registrazione di protocollo, il Sistema trasmette all'AOO mittente l'avvenuto annullamento con un apposito messaggio.

19 Tenuta e conservazione dell'archivio

19.1 Criteri generali

L'archivio è il complesso ordinato dei documenti prodotti o ricevuti dall'Amministrazione durante l'esercizio delle sue funzioni, ossia nell'ambito di attività pratiche, amministrative o giuridiche, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati.

L'introduzione del documento informatico nel nostro ordinamento giuridico ha determinato la trasformazione dell'archivio da cartaceo-analogico a ibrido e, pertanto, la sua formazione, tenuta e conservazione è assicurata dall'Amministrazione sia nel rispetto delle disposizioni contenute nel DPR 445/2000 e DLgs 42/2004, sia in conformità alle regole dettate nel CAD e nelle Linee guida AgID in tema di conservazione dei documenti informatici (conservazione digitale).

La distinzione tra archivio corrente, di deposito e storico non deve far pensare a tre distinti complessi documentari, ma allo stesso insieme unitario che nel corso del tempo vive tre fasi caratterizzate da differenti finalità, collocazione fisica, modalità di gestione, possibilità di accesso e fruizione, responsabilità. L'archivio, infatti, è unico, indivisibile e funzionalmente integrato.

19.2 Archivio corrente

Per archivio corrente si intende quella parte di documentazione riguardante gli affari e i procedimenti in corso di istruttoria e di trattazione, o comunque sia verso la quale sussiste un interesse attuale. Le unità archivistiche che lo compongono, rappresentate da fascicoli, aggregazioni documentali, serie, sono formate dalle UOR di competenza, a cura dei Responsabili delle relative pratiche

La componente digitale dell'archivio corrente si forma ed è mantenuta nel Sistema di gestione documentale con le modalità descritte nel presente Manuale di gestione, mentre **quella analogica-cartacea** è mantenuta nei locali delle UOR di competenza finché necessaria allo svolgimento delle pratiche.

Come specificato nel par. §16.3, la componente cartacea di un fascicolo/aggregazione documentale ibrida è formata con modalità tali da rendere evidente la sua connessione alla componente digitale gestita nel Sistema, ovvero riportando sul carteggio gli estremi identificativi dell'unità archivistica ibrida di cui fa parte. In questo modo, la consultazione sul Sistema documentale di un fascicolo informatico/ADI permette di visualizzare i metadati di tutti i documenti che lo compongono, avere accesso agli originali informatici e alle copie per immagine di quelli cartacei digitalizzati, individuare la posizione fisica della componente cartacea.

19.3 Archivio di deposito cartaceo

Per archivio di deposito cartaceo si intende quella parte di documentazione analogica-cartacea relativa ad affari esauriti, non più occorrente quindi alla trattazione delle pratiche in corso, ma non ancora destinata istituzionalmente alla conservazione permanente e alla consultazione da parte del pubblico. Tali carteggi possono rappresentare unità archivistiche complete – tali sono, ad esempio, quelle costituite prima dell'introduzione del documento informatico - oppure le componenti cartacee di unità archivistiche ibride.

Nel suo complesso, l'archivio di deposito cartaceo dell'Amministrazione si compone di diversi depositi dislocati nelle diverse sedi dell'Amministrazione, i quali sono formati e gestiti a cura delle Strutture di Primo Livello (SPL) che vi conservano i carteggi relativi alle pratiche di loro competenza.

La gestione dell'archivio di deposito analogico-cartaceo prevede lo svolgimento delle attività definite negli artt. 67-69 del DPR 445/2000:

- **organizzazione dei trasferimenti periodici** dei carteggi da parte delle UOR di competenza, le quali devono provvedere alla preliminare preparazione dei fascicoli attraverso la verifica della loro completezza e l'esecuzione dell'operazione di sfolto volta alla eliminazione di appunti, promemoria, copie di normative, fotocopie di fotocopie, ecc. Inoltre, esse devono predisporre l'elenco di versamento sulla base del modello riportato nell'Allegato 14. Di norma, il trasferimento nell'archivio di deposito cartaceo delle unità relative ad attività e procedimenti amministrativi conclusi, o comunque sia non più occorrenti alla trattazione corrente, è eseguito all'inizio di ogni anno e comunicato al Responsabile della gestione documentale;
- **digitalizzazione dei carteggi** prima del loro trasferimento nell'archivio di deposito cartaceo, con un processo di scansione che includa l'attestazione di conformità delle copie per immagine agli originali da cui derivano (si veda il par. §14);
- **organizzazione degli spazi e collocazione ordinata dei carteggi**, avendo cura di mantenere inalterate le aggregazioni formate dalle UOR di competenza;
- **prelievo della documentazione conservata nell'archivio di deposito** da parte delle UOR che ne fanno richiesta compilando il modello riportato nell'Allegato 15. È vietata l'estrazione di singoli documenti in originale dal fascicolo, che va mantenuto nell'ordine di sedimentazione derivante dall'archivio corrente. L'UOR a cui la documentazione è consegnata potrà conservarla per il tempo necessario; la data di riconsegna è annotata nella richiesta preventivamente compilata;
- **conservazione delle unità documentarie e archivistiche cartacee**, provvedendo all'eventuale sostituzione dei contenitori danneggiati o inadatti alla conservazione a medio termine;

- **selezione della documentazione** da proporre per lo scarto in quanto ritenuta inutile, cioè irrilevante sul piano amministrativo, giuridico, pratico-operativo e culturale-storico, e di quella da destinare alla conservazione permanente;
- **svolgimento della procedura di scarto archivistico** che prevede la redazione della proposta di scarto sulla base del modello riportato nell'Allegato 16, l'approvazione formale della proposta da parte dell'Amministrazione e l'inoltro della stessa alla Soprintendenza archivistica per la sua valutazione;
- **distruzione della documentazione** per la quale il Soprintendente archivistico ha autorizzato lo scarto e **versamento nell'archivio storico** di quella da conservare permanentemente.

I Responsabili dei singoli depositi nominati nell'ambito delle Strutture di Primo Livello (SPL) a cui fa capo la loro gestione assicurano la predisposizione e l'aggiornamento di una mappa dei complessi documentari esistenti, per ciascuno dei quali è predisposto un elenco di consistenza con le informazioni su: tipologie documentarie conservate, dimensione dei locali, quantità di materiale gestito, estremi cronologici ed eventuali lacune.

19.4 Conservazione digitale

Nei precedenti paragrafi è stato delineato il percorso seguito dai documenti cartacei nelle loro diverse fasi di trattazione: durante lo svolgimento delle attività correnti essi si trovano presso le UOR e sono riuniti in fascicoli, alla conclusione di queste attività sono versati nell'archivio di deposito dove rimangono per un lungo periodo (il Codice dei beni culturali indica almeno un trentennio) per poi essere oggetto di scarto archivistico o di selezione per la conservazione permanente nell'archivio storico.

Questo schema procedurale poggia sul presupposto che i documenti cartacei mantengono per parecchi anni le proprie caratteristiche di autenticità, integrità, accessibilità e intelligibilità senza richiedere particolari accorgimenti, se non quello di utilizzare, per l'archivio di deposito e l'archivio storico, locali adeguatamente attrezzati con idonee scaffalature, impianti di deumidificazione, rilevamento fumi, sistemi antincendio, ecc.

Nel caso dei documenti informatici la situazione è più complessa: il mantenimento nel tempo delle loro caratteristiche richiede lo svolgimento periodico, con procedure formalizzate e documentate, di attività di controllo e migrazione al fine di prevenire i rischi connessi all'obsolescenza tecnologica e al deterioramento dei materiali. Essi, pertanto, devono essere conservati in un Sistema dotato di funzionalità specifiche: il Sistema di conservazione.

La differenziazione funzionale tra il Sistema di gestione informatica dei documenti e il Sistema di conservazione induce a ritenere che la vita della componente digitale dell'archivio digitale, anche denominata semplicemente Archivio digitale, si sviluppa in due ambienti diversi: nel primo esso si forma e viene mantenuto online con l'ausilio del Sistema documentale e con la supervisione del

Responsabile della gestione documentale, nel secondo si assicura il mantenimento nel tempo delle sue caratteristiche di accessibilità, integrità, autenticità e fruibilità sotto il controllo del Responsabile della conservazione.

Il processo conservativo digitale definito in Italia poggia su alcune scelte concettuali di base che sono riassunte nei seguenti punti.

- a) L'adozione del modello concettuale OAIS (*Open Archival Information System*) descritto nello **standard ISO 14721:2012**, che vincola la realizzazione dei Sistemi di conservazione digitale al rispetto dei requisiti in esso definiti.
- b) Il Sistema di conservazione deve assicurare, dalla presa in carico fino all'eventuale scarto, la conservazione dei documenti informatici e amministrativi informatici con i metadati ad essi associati, **ma anche delle aggregazioni documentali informatiche** (fascicoli, aggregazioni e serie) con i metadati ad esse associati, tramite l'adozione di regole, procedure e tecnologie, che garantiscano il mantenimento nel tempo delle caratteristiche di autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità, reperibilità.
- c) Poiché il mantenimento nel tempo delle caratteristiche dei documenti informatici richiede un impianto tecnologico affidabile, costantemente aggiornato e posto in sicurezza fisica e logica, nonché un'attività di controllo continua e l'esecuzione di operazioni di migrazione per prevenire i rischi connessi all'obsolescenza tecnologica, il legislatore ha imposto alle pubbliche amministrazioni di versare nel Sistema di conservazione, **almeno una volta all'anno**, i fascicoli e le aggregazioni documentali informatiche anche relative a pratiche non concluse.
- d) Le pubbliche amministrazioni possono procedere alla conservazione dei documenti informatici all'interno della propria struttura organizzativa, oppure affidandola in modo totale o parziale ad altri soggetti, pubblici o privati, che possiedono i requisiti di qualità, sicurezza e organizzazione individuati, nel rispetto della disciplina europea, nelle Linee guida AgID e nel Regolamento sui criteri per la fornitura dei servizi di conservazione dei documenti informatici anch'esso emanato da AgID (Conservatori qualificati).

Le disposizioni per la conservazione della componente digitale dell'Archivio ibrido dell'Amministrazione (Archivio digitale) sono riportate nel Manuale di conservazione a cui si rinvia per ogni approfondimento.

19.5 Archivio storico

Per archivio storico, o separata sezione d'archivio, si intende il complesso di documenti relativi ad affari esauriti e destinati, prelieve operazioni di scarto, alla conservazione permanente per garantirne in forma adeguata la consultazione al pubblico.

Nella definizione dell'archivio storico si fa esplicito riferimento all'operazione di scarto archivistico, che deve precedere il passaggio dei documenti dallo stato di disponibilità per eventuali esigenze amministrative o di natura operativa allo stato di bene liberamente consultabile per finalità culturali e storiche. Si tratta di un'operazione molto complessa, che consiste nella valutazione della rilevanza giuridica, amministrativa, pratica e dell'interesse culturale-storico dei documenti dell'archivio di deposito al fine di decidere se destinarli alla conservazione permanente oppure avviarli alla distruzione perché ritenuti "inutili".

Presso l'archivio storico è eseguito il riordinamento della documentazione acquisita, l'inventariazione e la descrizione della stessa.

L'inventario è considerato lo strumento fondamentale per eseguire le ricerche in archivio; esso è costituito da un'introduzione generale, comprendente un cenno storico sull'istituzione che ha prodotto l'archivio, le informazioni sulle vicende dell'archivio e i criteri adottati nell'ordinamento e inventariazione, e una sezione descrittiva, sommaria o analitica, delle singole unità archivistiche raggruppate in serie e sottoserie, corredata di indici per nomi di persona, di ente e di località. Con l'affermarsi dell'informatica e soprattutto di internet, alla necessità di predisporre l'inventario si è aggiunta l'esigenza di descrivere l'archivio storico in conformità alle regole contenute negli standard internazionali di riferimento, quali ISAD(G), ISAAR (CPF), Records in Context, ecc. per consentire la navigazione del patrimonio culturale anche attraverso le reti telematiche.

Attualmente, l'Archivio storico dell'Amministrazione si trova in via S. Lucia, sede della Presidenza della Regione Campania, e conserva gli atti di Giunta (Delibere di Giunta, Decreti presidenziali, Decreti assessorili, Visti della prefettura su Decreti Presidenziali) dal 1970, anno dell'istituzione della Regione, al 2004, quando è stato introdotto il software eGrammata per la gestione degli atti in digitale.

19.6 Localizzazione e consistenza dell'archivio cartaceo

L'Allegato 17 riporta la consistenza dell'archivio cartaceo regionale come esito delle attività di censimento periodico.