



MANUALE DI GESTIONE DOCUMENTALE

Indice	pag.1
SEZIONE 1 - DISPOSIZIONI GENERALI E DEFINIZIONI	
1. Introduzione-Riferimenti normativi	pag.2
2. Definizioni e acronimi	pag.5
3. Ambito di applicazione del Manuale di Gestione Documentale	pag.6
4. Ruoli e permessi	pag.8
SEZIONE 2 - FORMAZIONE DEI DOCUMENTI	
5. Modalità di formazione dei documenti e contenuti minimi	pag.9
6. Formato dei documenti amministrativi informatici	pag.10
SEZIONE 3 - MODALITÀ DI RICEZIONE/TRASMISSIONE DEI DOCUMENTI	
7. Flusso organizzativo dei documenti in ingresso	pag.10
8. Ricezione dei documenti su supporto cartaceo	pag.11
9. Ricezione dei documenti informatici	pag.12
10. Trattazione dei documenti cartacei in ingresso	pag.12
11. Trattazione dei documenti informatici in arrivo sulle caselle <i>PEC</i>	pag.13
12. Trattazione dei documenti informatici in arrivo sulle caselle <i>PEO</i>	pag.13
13. Trattazione dei documenti informatici erroneamente ricevuti sulle caselle <i>PEC</i>	pag.13
14. Flusso organizzativo dei documenti in uscita	pag.13
15. Sottoscrizione dei documenti	pag.13
16. Invio dei documenti informatici	pag.15
17. Specifiche del Servizio di Posta Elettronica Certificata (<i>PEC</i>)	pag.15
SEZIONE 4 - REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI	
18. Registrazione dei documenti	pag.16
19. Registri informatici di protocollo	pag.16
20. Documenti non soggetti a registrazione di protocollo	pag.17
21. Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti	pag.17
22. Segnatura di protocollo	pag.19
23. Annullamento delle registrazioni di protocollo	pag.19
24. Registrazione dei documenti interni	pag.19
25. Documenti riservati	pag.19
26. Registro di emergenza	pag.20
SEZIONE 5 - ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI	
27. Regole di assegnazione	pag.22
28. Modifica delle assegnazioni	pag.23
SEZIONE 6 - ORGANIZZAZIONE ARCHIVISTICA	
29. Formazione e gestione dell'archivio corrente	pag.24
30. Il sistema di classificazione	pag.24
31. Le tipologie di documento	pag.25
32. Fascicolazione dei documenti	pag.25
33. Piano di conservazione e scarto	pag.26
SEZIONE 7- GESTIONE IN SICUREZZA DEI DOCUMENTI INFORMATICI	
34. Principi generali	pag.30
35. Misure generali di sicurezza per la gestione documentale	pag.30
36. Formazione dei documenti – Aspetti di sicurezza	pag.31
37. Gestione dei documenti informatici – Aspetti di sicurezza	pag.31
38. Componente organizzativa della sicurezza	pag.31
ELENCO ALLEGATI DEL MANUALE DI GESTIONE DOCUMENTALE	pag.34



SEZIONE 1 – DISPOSIZIONI GENERALI E DEFINIZIONI

1 Introduzione-Riferimenti Normativi

Introduzione

Il manuale di gestione, adottato ai sensi dell'art.5 del DCPM 03/12/2013, 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. Nel manuale di gestione sono riportati, in particolare:

- la pianificazione, le modalità e le misure di cui all'art. 3, comma 1, lettera e);
- il piano di sicurezza dei documenti informatici di cui all'art.4, comma 1, lettera c);
- le modalità di utilizzo di strumenti informatici per la formazione dei documenti informatici, ai sensi dell'art. 40, comma 1, del Codice, e per lo scambio degli stessi all'interno ed all'esterno dell'area organizzativa omogenea, ivi comprese le caselle di posta elettronica, anche certificata, utilizzate;
- la descrizione di eventuali ulteriori formati utilizzati per la formazione del documento informatico in relazione a specifici contesti operativi esplicitati e motivati;
- l'insieme minimo dei metadati associati ai documenti soggetti a registrazione particolare e gli eventuali ulteriori metadati rilevanti ai fini amministrativi, definiti, per ogni tipologia di documento, nell'ambito del contesto a cui esso si riferisce;
- la descrizione del flusso di lavorazione dei documenti ricevuti, spediti o interni, incluse le regole di registrazione per i documenti pervenuti secondo particolari modalità di trasmissione, tra i quali, in particolare, documenti informatici pervenuti attraverso canali diversi da quelli previsti dagli articoli 16 e 17, nonché tramite fax, raccomandata o assicurata;
- l'indicazione delle regole di smistamento ed assegnazione dei documenti ricevuti con la specifica dei criteri per l'ulteriore eventuale inoltro dei documenti verso aree organizzative omogenee della stessa amministrazione o verso altre amministrazioni;
- le modalità di formazione, implementazione e gestione dei fascicoli informatici relativi ai procedimenti e delle aggregazioni documentali informatiche con l'insieme minimo dei metadati ad essi associati;
- l'indicazione delle unità organizzative responsabili delle attività di registrazione di protocollo, di organizzazione e tenuta dei documenti all'interno dell'area organizzativa omogenea;
- l'elenco dei documenti esclusi dalla registrazione di protocollo, ai sensi dell'art. 53, comma 5, del testo unico;
- i registri particolari definiti per il trattamento di registrazioni informatiche anche associati ad aree organizzative omogenee definite dall'amministrazione sull'intera struttura organizzativa e gli albi, gli elenchi e ogni raccolta di dati concernente stati, qualità personali e fatti, di cui all'art. 40, comma 4, del Codice;
- il sistema di classificazione, con l'indicazione delle modalità di aggiornamento, integrato con le informazioni relative ai tempi, ai criteri e alle regole di selezione e conservazione, con riferimento alle procedure di scarto;
- le modalità di produzione e di conservazione delle registrazioni di protocollo informatico e, in particolare, l'indicazione delle soluzioni tecnologiche ed organizzative adottate per garantire l'immodificabilità della registrazione di protocollo, la contemporaneità della stessa con l'operazione di segnatura ai sensi dell'art. 55 del Testo unico, nonché le modalità di registrazione delle informazioni annullate o modificate nell'ambito di ogni sessione di attività di registrazione;
- la descrizione funzionale ed operativa del componente «sistema di protocollo informatico» del sistema di gestione informatica dei documenti con particolare riferimento alle modalità di utilizzo;



- i criteri e le modalità per il rilascio delle abilitazioni di accesso interno ed esterno alle informazioni documentali;
- le modalità di utilizzo del registro di emergenza ai sensi dell'art. 63 del testo unico, inclusa la funzione di recupero dei dati protocollati manualmente.

Il Manuale di Gestione Documentale è reso pubblico dalle pubbliche amministrazioni di cui all'art. 2, comma 2, del Codice mediante la pubblicazione sul proprio sito istituzionale.

La presente versione numero 3 di ottobre 2024 del Manuale con i relativi allegati che sostituisce la precedente versione numero 2 di dicembre 2017 ed i relativi allegati viene adottata per garantire il necessario adeguamento ai successivi provvedimenti di Regione Lombardia ed al quadro normativo in materia di gestione documentale.

Gli allegati al presente Manuale possono essere modificati o sostituiti per gli eventuali successivi adeguamenti di natura tecnica/organizzativa.

Riferimenti normativi

Il Manuale è stato redatto in applicazione delle seguenti norme:

- ✓ **Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445**, "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa" (indicato nel Manuale con "Testo unico" o "TUDA");
- ✓ **Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82**, "Codice dell'Amministrazione digitale" e successive modifiche e integrazioni (indicato di seguito nel Manuale con "CAD");
- ✓ **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013**, contenente "Regole tecniche per il protocollo informatico", artt. 2, 6, 9, 18, 20 e 21;
- ✓ **Decreto legislativo n.217 del 13 dicembre 2017**, concernente modifiche ed integrazioni al Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n.82, ai sensi dell'art.1 della Legge 7 agosto 2015, n.124 in materia di riorganizzazione delle pubbliche amministrazioni;
- ✓ **Decreto Legge n.76/2020** (come convertito dalla Legge 120/2020-Legge di Semplificazione); articolo 29 (abrogato l'istituto dell'accreditamento per i soggetti che intendono svolgere l'attività di conservatori di documenti informatici);
- ✓ **Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici emanate dall'AGID il 10 settembre 2020** e successive modifiche e integrazioni (in seguito: Linee Guida), in vigore dal 1 gennaio 2022.

1.1 Linee Guida AGID (Agenzia per l'Italia Digitale)

Le Linee Guida AGID sono articolate in un documento principale e in sei allegati che ne costituiscono parte integrante:

- allegato 1 Glossario dei termini e degli acronimi;
- allegato 2 Format dei file e riversamento;
- allegato 3 Certificazione di processo;
- allegato 4 Standard e specifiche tecniche;
- allegato 5 Metadati;
- allegato 6 Comunicazione tra AOO di Documenti Amministrativi Protocollati.

1.1.1 Aspetti delle Linee Guida AGID sulla conservazione dei documenti informatici

Novità delle Linee Guida:

- ✓ La conservazione può essere realizzata all'interno o all'esterno della struttura organizzativa titolare degli oggetti da conservare, e può essere affidata anche a privati dotati dei requisiti di qualità, sicurezza e organizzazione individuati nel regolamento sui criteri per la fornitura dei servizi di conservazione emesso da AGID;
- ✓ Abrogazione dell'accreditamento e ridefinizione dei modelli organizzativi;



- ✓ Ruoli e rapporti tra Titolare dell'oggetto della conservazione, Responsabile della conservazione (per le PA deve essere un profilo interno con adeguate competenze) e conservatore nei casi di affidamento all'esterno;
- ✓ Modalità di selezione e scarto dei documenti informatici conservati.

Regolamento sui criteri per la fornitura di servizi di conservazione:

- ✓ Determinazione n.455 del 25 giugno 2021, adozione del regolamento sui criteri per la fornitura dei servizi di conservazione dei documenti informatici e relativi allegati;
- ✓ Determinazione n.629 del 16 dicembre 2021 approvazione delle modifiche al regolamento nuovi criteri per la fornitura del servizio di conservazione dei documenti informatici adottato con determinazione n.455/2021.

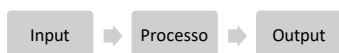
Le modifiche riguardano in particolare la piattaforma tramite cui sarà possibile sottoporre la domanda di qualificazione da parte degli operatori di settore.

La realizzazione del marketplace per i servizi di conservazione, previsto dall'art.3 del predetto regolamento avverrà attraverso una piattaforma distinta e separata del Cloud Marketplace, disciplinato dalle circolari AgID n.2 e n. 3 del 9 aprile 2018.

Il marketplace non rappresenta un elenco o un albo dei conservatori, ma costituisce una vetrina dove le pubbliche amministrazioni possono individuare più agevolmente i fornitori di servizi di conservazione a norma dei documenti informatici ed avviare la successiva fase di contrattualizzazione. L'iscrizione alla piattaforma, non obbligatoria, è possibile a partire dal 1 gennaio 2022, all'interno della quale il conservatore attesta, mediante un'autocertificazione rilasciata in conformità al DPR 445/2000, il possesso dei requisiti di qualità, sicurezza e organizzazione, condizione necessaria per l'erogazione dei servizi di conservazione per conto della Pubblica Amministrazione. Il regolamento è parte coordinata e integrante delle Linee Guida AgID per la formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, in vigore dal 1 gennaio 2022, data a partire dalla quale è stata abrogata la circolare n.65/2014, con l'adozione di strutture di dati e standard idonei a garantire l'interoperabilità e la trasferibilità tra sistemi di conservazione, l'esame dei rischi del processo di cessazione e l'adozione di soluzioni adeguate.

Definizione di processo (ISO 9001-2015)

Un processo può essere un insieme di attività correlate o interagenti, che trasformano gli input in output.



Il Ciclo di Vita del Documento Informatico

- **Formazione** devono essere perseguiti obiettivi di qualità, efficienza, razionalità e accessibilità, tenendo conto delle esigenze e dei bisogni pratici del lavoro quotidiano;
- **Gestione** è opportuno avvalersi di un manuale di gestione documentale, di workflow documentali, applicativi informatici basati su elevati livelli di automazione e interoperabilità in grado di operare nel web;
- **Conservazione** la gestione dei documenti informatici prosegue con la loro conservazione all'interno di un sistema di conservazione.

Responsabile della Gestione Documentale e Responsabile della Conservazione: quadro normativo



Il Responsabile della Gestione Documentale è il Responsabile del Servizio per la gestione informatica dei documenti, dei flussi documentali e degli archivi, in possesso di idonei requisiti professionali o di professionalità tecnico-archivistica;

Il Responsabile della Conservazione è un ruolo previsto dall'organigramma del Titolare dell'oggetto di conservazione, è un Dirigente interno formalmente designato e in possesso di competenze giuridiche, informatiche e archivistiche, può essere svolto dal Responsabile della Gestione Documentale o dal Coordinatore della Gestione Documentale, ove nominato.

Per Regione Lombardia il Responsabile della Conservazione è il Dirigente della Struttura Servizi Interni; il servizio di conservazione di Regione Lombardia è in outsourcing con affidamento, a seguito di procedura ristretta (Gara 6/2017/LI), al RTI ARUBA PEC-EOS REPLY SRL-GMED, tramite il contratto quadro di ARIA SPA ed il contratto esecutivo di Regione Lombardia.

2. Definizioni e acronimi

Ai fini del presente Manuale s'intende:

- per **Amministrazione**: Regione Lombardia;
- per area organizzativa omogenea (AOO), un insieme di funzioni e di uffici, individuati dall'Amministrazione al fine di gestire i documenti in modo unitario e coordinato (vedi Linee Guida: **Allegato 1 - Glossario dei termini e degli acronimi**);
- per **assegnazione**, l'operazione d'individuazione della Struttura/Utente competente per la trattazione del procedimento amministrativo o affare, cui i documenti si riferiscono;
- per **classificazione**, attività di organizzazione di tutti i documenti secondo uno schema costituito da un insieme di voci articolate in modo gerarchico e che individuano, in astratto, le funzioni, competenze, attività e/o materie del soggetto produttore (*allegato 1 al documento* Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici – *Glossario dei termini e degli acronimi*);
- per **Coordinatore della gestione documentale**, il dirigente nominato nelle amministrazioni con più AOO, responsabile della definizione di criteri uniformi di classificazione ed archiviazione nonché di comunicazione interna tra le AOO (*allegato 1 al documento* Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici – *Glossario dei termini e degli acronimi*);
- per **Direzione/strutture**, le Direzioni Generali e Centrali di Regione Lombardia e le relative strutture di livello Dirigenziale nell'Organigramma (*allegato AOO-PEC-FAX*);
- per **fascicolazione**, l'operazione di riconduzione dei singoli documenti classificati al fascicolo, aggregazione documentale informatica che contiene atti, documenti o dati prodotti e funzionali all'esercizio di un'attività o allo svolgimento di uno specifico procedimento (*allegato 1 al documento* Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici);
- per **Posta Elettronica Certificata (PEC)**, si intende il sistema di posta elettronica nel quale è fornita al mittente la documentazione elettronica, con valenza legale, attestante l'invio e la consegna di documenti informatici;
- per **Posta Elettronica Ordinaria (PEO)** viene indicato il sistema di posta elettronica che non fornisce attestazioni di invio e di consegna con valenza legale;
- per **Registro Elettronico Documentale**, applicativo in uso in Regione Lombardia che consente la gestione completa del ciclo di vita dei documenti, dalla formazione, alla ricezione, gestione, trasmissione, tenuta, uso, selezione e conservazione;
- per **Responsabile della conservazione**, il dirigente che definisce e attua le politiche complessive del sistema di conservazione e governa la gestione con piena responsabilità e autonomia (*allegato 1 al documento* Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici);
- per **Responsabile della gestione documentale**, il dirigente, in possesso di idonei requisiti professionali o di professionalità tecnico archivistica, che in ciascuna AOO è individuato come Responsabile della gestione del sistema documentale (*allegato 1 al documento* Linee Guida sulla



formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici – Glossario dei termini e degli acronimi);

- per **Sistema di gestione documentale** (nel seguito anche solo **Sistema documentale**), l'insieme delle risorse, delle strutture e delle procedure utilizzate dall'Amministrazione per la gestione dei documenti come processo finalizzato al controllo efficiente e sistematico della produzione, ricezione, tenuta, uso, selezione e conservazione dei documenti (vedi Linee Guida: Allegato 1 - Glossario dei termini e degli acronimi);
- per **Titolario di classificazione o Piano di classificazione**, un sistema preconstituito di partizioni astratte gerarchicamente ordinate, individuato sulla base dell'analisi delle competenze 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;
- per **Ufficio protocollo (UP)**, la struttura individuata a livello di Direzione/Struttura, ovvero unica a livello di AOO, abilitata alla registrazione e assegnazione dei documenti in ingresso;
- per **Uffici**, le unità organizzative/strutture di livello dirigenziale di cui si compone l'AOO;
- per **Utenti**, le persone dell'Amministrazione che utilizzano i servizi messi a disposizione dal sistema di gestione informatica dei documenti.

3. Ambito di applicazione del Manuale di Gestione Documentale

Il Manuale è adottato dall'Area Organizzativa Omogenea denominata Presidenza (A1).

Il Manuale è adottato ed aggiornato con decreto del Dirigente della Struttura dei Servizi Interni.

È pubblicato sul sito istituzionale di Regione Lombardia e sul sito internet.

Nel Manuale di gestione documentale, secondo quanto dettagliatamente previsto dal paragrafo 3.5. delle Linee Guida, sono riportati in particolare:

1) relativamente agli aspetti organizzativi:

- a) le modalità di utilizzo degli strumenti informatici per la formazione dei documenti informatici e per lo scambio degli stessi all'interno ed all'esterno dell'AOO, applicando le modalità di trasmissione indicate nell'**Allegato 6 "Comunicazione tra AOO di Documenti Amministrativi Protocollati"** alle Linee Guida;
- b) l'indicazione delle Direzioni Generali/unità organizzative responsabili delle attività di registrazione di protocollo all'interno dell'AOO;
- c) l'indicazione delle regole di assegnazione dei documenti ricevuti con la specifica dei criteri per l'ulteriore eventuale inoltra dei documenti verso aree organizzative omogenee della stessa Amministrazione o verso altre Amministrazioni;
- d) i criteri e le modalità per il rilascio delle abilitazioni di accesso, interno ed esterno all'Amministrazione, al sistema di gestione informatica dei documenti;

2) relativamente ai formati dei documenti:

- a) l'individuazione dei formati utilizzati per la formazione del documento informatico tra quelli indicati nell'**Allegato 2 "Formati di file e riversamento"** delle Linee Guida;
- b) la descrizione di eventuali ulteriori formati utilizzati per la formazione di documenti in relazione a specifici contesti operativi che non sono individuati nell'**Allegato 2 "Formati di file e riversamento"**;
- c) le procedure per la valutazione periodica di interoperabilità dei formati e per le procedure di riversamento previste nell'**Allegato 2 "Formati di file e riversamento"** delle Linee Guida;

3) relativamente al protocollo informatico e alle registrazioni particolari:

- a) le modalità di registrazione delle informazioni annullate o modificate nell'ambito delle attività di registrazione;
- b) la descrizione completa e puntuale delle modalità di utilizzo della componente «sistema di protocollo informatico» del sistema di gestione informatica dei documenti;
- c) le modalità di utilizzo del registro di emergenza ai sensi dell'art. 63 del Testo Unico¹ inclusa la funzione di recupero dei dati protocollati manualmente;



- d) l'elenco dei documenti esclusi dalla registrazione di protocollo, per cui è prevista registrazione particolare ai sensi dell'art. 53, comma 5, del Testo Unico;
- e) la determinazione dei metadati da associare ai documenti soggetti a registrazione particolare individuati, assicurando almeno quelli obbligatori previsti per il documento informatico;
- f) i registri particolari individuati per la gestione del trattamento delle registrazioni particolari informatiche anche associati ad aree organizzative omogenee definite dall'Amministrazione sull'intera struttura organizzativa e gli albi, gli elenchi e ogni raccolta di dati concernente stati, qualità personali e fatti, riconosciuti da una norma;

4) relativamente alle azioni di classificazione e selezione:

- a) il piano di classificazione adottato dall'Amministrazione, con l'indicazione delle modalità di aggiornamento, integrato con le informazioni relative ai tempi, ai criteri e alle regole di selezione e conservazione, con riferimento alle procedure di scarto;

5) relativamente alla formazione delle aggregazioni documentali:

- a) le modalità di formazione, gestione e archiviazione dei fascicoli informatici e delle aggregazioni documentali informatiche con l'insieme minimo dei metadati ad essi associati;

6) relativamente ai flussi di lavorazione dei documenti in uso:

- a) la descrizione dei flussi di lavorazione interni all'Amministrazione, anche mediante la rappresentazione formale dei processi attraverso l'uso dei linguaggi indicati da AgID, applicati per la gestione dei documenti ricevuti, inviati o ad uso interno;

7) relativamente alle misure di sicurezza e protezione dei dati personali adottate:

- a) le opportune misure tecniche e organizzative per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio anche in materia di protezione dei dati personali;

8) relativamente alla conservazione:

- a) il piano di conservazione con l'indicazione dei tempi entro i quali le diverse tipologie di oggetti digitali devono essere trasferite in conservazione o scartati.

3.1 Ambito di applicazione

Le disposizioni del presente documento si applicano a tutte le Aree Organizzative Omogenee della Giunta Regionale.

Nell'ambito del Sistema Integrato Socio Sanitario della Regione Lombardia (SISS), per quanto riguarda la formazione dei documenti, si rinvia al "Manuale per la gestione della documentazione Sanitaria e Sociosanitaria della Regione Lombardia" di cui alla D.G.R. n. IX/4659 del 09.01.2013.

Nell'ambito delle piattaforme documentali in collaborazione applicativa con il sistema documentale dell'Ente, il presente manuale si applica ai soli documenti e ai flussi di competenza dell'Ente.

Le singole piattaforme consentono di restituire a ciascun soggetto esterno i propri documenti inseriti nel sistema documentale ai fini della conservazione a lungo termine.

Per quanto riguarda gli enti del Sistema Regionale definiti dalla L.R. 14/2014, allegato A1, sezione I, considerata la sua complessità e la specificità dei singoli sistemi documentali, La Giunta ha emanato apposite linee guida con D.G.R. n.X/5990 del 19/12/2016 per la gestione documentale alle quali ciascun ente deve attenersi in occasione della revisione del proprio manuale di gestione documentale.

L'elenco delle piattaforme che usufruiscono di servizi documentali offerti dal sistema documentale della Giunta è indicato nell'allegato piattaforme documentali integrate con il sistema documentale della Giunta Regionale.

3.2 Sicurezza ed integrità del Sistema

Il presente manuale è coordinato con il Manuale operativo per la conservazione dei documenti informatici (allegato Manuale operativo per la Conservazione dei documenti informatici), con il Piano di Conservazione dei documenti analogici (allegato Piano di Conservazione dei documenti analogici), con il Piano per la sicurezza (allegato Piano per la Sicurezza) e il Documento dei Servizi Infotelematici (allegato aggiornamento



del documento regole per l'utilizzo dei servizi infotelematici della Giunta Regionale), approvato con Decreto n.11939 del 01/08/2024.

Le piattaforme, i sistemi applicativi e i dati di Regione Lombardia, sono gestiti dalla società in house di Regione ARIA S.p.A. e sono ospitati attualmente nei datacenter di Via Don Minzoni 24 e di via Taramelli 26 in Milano. È stato avviato però il processo di migrazione dei server in cloud e in co-location, che si completerà nel corso del 2025.

I dettagli relativi all'architettura ed ai sistemi attualmente presenti nei datacenter sono descritti nell'allegato Architettura Tecnologica Edma v.02.

Le attività svolte da ARIA SPA nell'ambito dell'erogazione dei servizi oggetto del presente manuale sono declinate ed approfondite all'interno della Convenzione Regione Lombardia-ARIA SPA 2023-2025 RCC N. 13200 DEL 13/12/2022 della Raccolta Convenzioni e Contratti della Regione Lombardia.

I criteri e le modalità di abilitazione all'utilizzo delle funzionalità del sistema informatico di gestione documentale dei documenti e allo svolgimento delle operazioni di registrazione di protocollo, organizzazione ed archiviazione dei documenti, sono riportati nell'allegato dei criteri e modalità di abilitazione degli utenti della piattaforma documentale.

La sicurezza nella gestione dei documenti analogici è garantita secondo le modalità e le procedure indicate nell'allegato del Piano di Conservazione dei documenti analogici.

4. Ruoli e permessi

Ruoli organizzativi

La gestione del *Sistema documentale* si basa sui ruoli organizzativi previsti dalle Linee Guida.

Responsabile della gestione documentale di Regione Lombardia

Il dirigente, in possesso di idonee competenze giuridiche, informatiche ed archivistiche, responsabile della gestione del *Sistema documentale*, del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, ai sensi dell'articolo 61 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.

Coordinatore della gestione documentale di Regione Lombardia

Il dirigente pro-tempore della Struttura Servizi Interni in possesso di idonee competenze giuridiche, informatiche ed archivistiche, incaricato del coordinamento della gestione documentale delle AOO individuate con provvedimenti organizzativi di Regione Lombardia.

Data la complessità organizzativa dell'ente, ai fini della gestione documentale sono individuate le seguenti figure di responsabilità:

- Responsabile centrale, con qualifica dirigenziale, con funzioni di:
 - ✓ indirizzo e coordinamento della gestione documentale di tutto l'Ente;
 - ✓ raccordo con i responsabili della conservazione, del sistema informativo e della privacy;
 - ✓ gestione del Protocollo Generale;
 - ✓ amministrazione delle utenze abilitate al sistema documentale, ad esclusione degli specifici contesti applicativi e piattaforme ad esso integrati, per i quali è previsto un amministratore specifico.
- Responsabile della gestione documentale della singola AOO, con qualifica dirigenziale;
- Referente operativo centrale, con qualifica di funzionario con incarico di elevata qualificazione, a supporto del Responsabile centrale
- Referente operativo di AOO, con qualifica di funzionario con incarico di elevata qualificazione (EQ), a supporto del responsabile di AOO.

Le competenze del Responsabile Centrale, di AOO sono indicate nei provvedimenti organizzativi emanati dalla Giunta.

Le competenze del Referente operativo Centrale e dei Referenti operativi delle AOO sono indicate nelle schede di elevata qualificazione.

Il Direttore della AOO di competenza trasmette, con comunicazione elettronica in EDMA (C.E.), al Responsabile Centrale i nominativi del Responsabile di AOO e del Referente operativo di AOO (funzionario



con incarico di elevata qualificazione-EQ) individuandoli rispettivamente tra i Dirigenti ed il personale funzionario con incarico di elevata qualificazione della propria Direzione (AOO).

Aree Organizzative

L'Ente è suddiviso in più Aree Organizzative Omogenee corrispondenti alla Presidenza, alle Direzioni Generali e alle Sedi Territoriali Regionali (UTR).

Tutte le AOO dell'Ente si attengono alle indicazioni del presente Manuale integrandolo se necessario, in funzione delle proprie specificità (allegato AOO-PEC-FAX).

L'elenco delle Aree Organizzative Omogenee con i relativi indirizzi istituzionali di posta PEC e fax viene pubblicato sul portale Intranet dell'Ente ed aggiornato in seguito all'adozione di atti dirigenziali che determinano l'organizzazione e le competenze dell'Ente (Provvedimenti Organizzativi).

L'Ente è articolato in:

- Direzioni Centrali/Generali;
- Strutture periferiche, sedi Territoriali (UTR).

Ciascuna Direzione Centrale/Generale/UTR può essere articolata in ulteriori livelli organizzativi:

- Unità Organizzative;
- Strutture;
- Elevate Qualificazioni (EQ).

Ruoli e permessi applicativi

L'accesso al *Sistema documentale* e l'operatività sono regolati dall'insieme di ruoli applicativi e dai relativi permessi resi disponibili dall'applicativo.

Il *Sistema* infatti offre funzionalità specifiche in base al ruolo assegnato: ogni *Utente* viene contraddistinto da uno specifico ruolo all'interno dell'*Ufficio* dove lavora che gli consentirà l'abilitazione alle specifiche funzionalità previste.

L'attribuzione del ruolo a ciascun *Utente* del *Sistema* è a cura del Dirigente *Responsabile della gestione documentale di Regione Lombardia (AOO Presidenza di Regione Lombardia-Struttura Servizi Interni)* su proposta dei Dirigenti Responsabili della gestione documentale delle AOO di rispettiva competenza.

Ogni *Utente* può essere inserito, se necessario, in più *uffici* e potrà avere un ruolo diverso in ogni ufficio dove deve operare. Nel momento dell'accesso al *Sistema* l'*Utente* può visualizzare l'*Ufficio/Ruolo* di default e può modificarlo per accedere ad eventuali altri *Uffici* dove sia stato inserito.

SEZIONE 2 - FORMAZIONE DEI DOCUMENTI

5. Modalità di formazione dei documenti e contenuti minimi

I documenti di Regione Lombardia sono prodotti dagli *Utenti* con sistemi informatici, ai sensi del capitolo 2 delle Linee Guida e dell'art. 40 del *CAD*.

Sui documenti prodotti devono essere obbligatoriamente riportate le seguenti informazioni:

- denominazione e stemma dell'*Amministrazione*;
- indicazione completa dell'*Ufficio* che ha prodotto il documento, con indirizzo completo, numero di telefono, indirizzo di posta elettronica;
- data completa e n° di registrazione desumibili dalla segnatura di protocollo;
- numero degli allegati, se presenti;
- oggetto del documento;
- denominazione completa del destinatario, con indirizzo elettronico (per documenti in uscita dalla *AOO*);
- sottoscrizione del Dirigente Responsabile.

6. Formato dei documenti amministrativi informatici



Ai fini della formazione e della gestione del documento amministrativo informatico sul *Sistema documentale*, come previsto dalle Linee Guida, i formati ammessi sono sotto riportati.

Il documento amministrativo informatico, indipendentemente dal software utilizzato, prima della sottoscrizione con firma digitale, è convertito nei formati standard PDF al fine di garantirne la leggibilità per altri sistemi, la non alterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura del documento.

I formati hanno avuto nel tempo una forte evoluzione, ci sono formati correlati a file, formati correlati a contenitori, formati che la legge impone con validità giuridica effettiva come ad esempio per la fatturazione elettronica, con un formato xml, con annessa la qualità di fruibilità del dato che il pdf non ha.

Nello scegliere i formati occorre una valutazione in termini di interoperabilità gestiti all'interno di strutture differenti, formati aperti e non proprietari, standard de iure previsti dalla legge, che siano robusti, non facciano emergere particolari vulnerabilità, indipendenti dal dispositivo che li crea, parlanti in grado di dialogare, con informazioni da acquisire in grado di implementare una parte successiva di processo.

Formati utilizzati:

- ✓ Documenti impaginati (PDF, ePub, Word,..)
- ✓ Iper testi (HTML, Markdown...)
- ✓ Dati strutturati (basi di dati, XML, CSV, JSON...)
- ✓ Posta elettronica
- ✓ Foglio di calcolo (Excel...)
- ✓ Presentazioni multimediali (Power Point...)
- ✓ Immagini raster (PNG, TIFF, JPEG, OpenEXR...)
- ✓ Immagini vettoriali e modelli CG (SVG, DWG,,,))
- ✓ Fonti tipografiche (TrueType...)
- ✓ Suono (WAV,MP3, MIDI+ vari codec audio...)
- ✓ Video (MPEG2, MPEG4, +vri codec video...)
- ✓ Sottotitoli (TTML...)
- ✓ Contenitori multimediali (Mp4,MXF,AVI...)
- ✓ Pacchetti multimediali (IMF, DCP, XDCAM, scansioni pellicola)
- ✓ Contenitori di archivi (TAR, ZIP, 7Z, ISO...)
- ✓ Documenti amministrativi (FatturaPA, FSE...)
- ✓ Applicazioni e codice sorgente (EXE, DLL, CPP, PV...)
- ✓ Contenitori crittografici (firme, sigilli, certificati elettronici)

SEZIONE 3 - MODALITÀ DI RICEZIONE/TRASMISSIONE DEI DOCUMENTI

7. Flusso organizzativo dei documenti in ingresso

Il *Sistema documentale* informatico adottato consente sia la centralizzazione che il decentramento delle attività relative alla gestione dei documenti in entrata.

Regione Lombardia adotta una soluzione organizzativa che prevede il servizio di ricezione/protocollazione/assegnazione al livello di direzione (AOO).

E' previsto un *Ufficio di protocollo* per ciascuna *Direzione*, con un flusso dei documenti in ingresso :

- L'*UP* riceve i documenti in ingresso;
- L'*UP* provvede alla registrazione e segnatura di protocollo;
- L'*UP* assegna i documenti al Dirigente per competenza di trattazione ed eventualmente ad altri Dirigenti/Direzioni per conoscenza;
- Il *Dirigente* dell'*Ufficio* assegnatario sotto assegna al dipendente della propria struttura per la trattazione ;

8. Ricezione dei documenti su supporto cartaceo



I documenti su supporto cartaceo possono pervenire alla AOO attraverso:

- a) il servizio postale tradizionale o interno;
- b) la consegna diretta all' *UP della Sede di Milano o delle Sedi UTR (Front Office Protocollo Federato)*;
- c) la consegna a mano direttamente agli uffici protocollo delle singole AOO destinataria della documentazione in arrivo (protocollo di Direzione in arrivo);
- d) gli apparecchi telefax.

I documenti che transitano attraverso il servizio postale tradizionale sono ritirati ogni giorno a cura delle strutture front office di Regione Lombardia.

Tutti i documenti su supporto cartaceo pervenuti in Regione Lombardia presso il front office della sede di Milano sono protocollati sulla linea AOO di competenza;

I documenti possono pervenire alle AOO su supporto fisico in formato:

-cartaceo;

-analogico (es. pellicole fotografiche, cinematografiche, microfiche o microfilm, lastre o pellicole radiologiche, cassette e nastri magnetici audio o video);

-elettronico (CD ROM, DVD, Floppy disk, tape, pen drive, ecc.).

In tali casi, per le esigenze di protocollazione, è necessaria una lettera cartacea di accompagnamento.

I documenti cartacei protocollati presso il front office di Milano sono fatti pervenire, a cura del giro posta interno, al protocollo di Direzione AOO di riferimento per l'assegnazione al dirigente competente per la trattazione, che li riceve nell'arco di una giornata.

Tutti i documenti su supporto cartaceo pervenuti in Regione Lombardia presso i front office della sede di Milano e le sedi degli UTR sono protocollati sulla linea AOO di competenza; I documenti cartacei protocollati dai front office degli UTR sono consegnati, tramite il servizio esterno (corriere), al protocollo della Sede di Milano che provvede al riscontro dei documenti cartacei pervenuti per la AOO Presidenza con la relativa assegnazione in EDMA e consegna (tramite il servizio interno di recapito documenti) al dirigente competente per la trattazione e , tramite il giro posta interno, alla consegna della documentazione cartacea (previa distinta datata-timbrata dal servizio giro posta interno) alle strutture del protocollo delle Direzioni Generali per il riscontro dei documenti cartacei in EDMA e la consegna da parte degli stessi uffici di protocollo alle strutture dei Dirigenti di competenza.

I documenti ricevuti con apparecchi telefax, se soggetti a registrazione di protocollo, sono trattati come quelli consegnati direttamente ai Front Office della Sede di Milano di Regione Lombardia o delle sedi UTR.

Sui documenti ricevuti su supporto cartaceo l' *UP di Direzione/UTR* cura che siano effettuate, le seguenti operazioni:

- ricezione: apertura buste, verifica della provenienza;
- registrazione di protocollo;
- scansione dei documenti per l'acquisizione in formato elettronico;
- segnatura di protocollo sul documento cartaceo;
- assegnazione all' *Ufficio* competente per la trattazione;
- archiviazione del documento cartaceo.

Le modalità di ricezione dei documenti cartacei sono ammesse per la ricezione di documenti inviati da mittenti pubblici e privati non soggetti alle prescrizioni del *CAD* e delle *Linee Guida* (ad es. cittadini privati sprovvisti di identità e indirizzo digitale), mentre tutte le pubbliche amministrazioni soggette al *CAD* devono adottare esclusivamente scambio di documenti informatici.

Tutta la corrispondenza consegnata tramite i servizi postali e le agenzie di recapito protocollata sulle AOO di destinazione viene consegnata giornalmente dai protocollisti del front office al back office della gestione documentale della Struttura Servizi Interni che, tramite il giro posta interno, provvede a smistarla alle AOO di destinazione.

Il personale dell'ufficio protocollo delle AOO destinatarie provvede al riscontro ed assegnazione al Dirigente competente per la successiva trattazione. Le buste sono allegate ai documenti pervenuti ed inoltrate all'ufficio destinatario; le buste di assicurate, corrieri espressi, raccomandate sono sempre inoltrate insieme ai documenti.



I documenti erroneamente indirizzati provenienti dall'Ufficio postale o dai corrieri vengono restituiti all'ufficio postale o al vettore.

Se dalla busta o dalla lettera di vettura si capisce a quale soggetto sono destinati, si riporta "inoltre al destinatario".

In tutti i casi in cui non è individuabile l'effettivo destinatario la corrispondenza viene respinta al mittente. Se il documento è stato protocollato, si deve procedere all'annullamento del protocollo prima della restituzione.

8.1 Ricevute attestanti la ricezione dei documenti

Qualora un documento cartaceo sia consegnato personalmente e venga richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, l'ufficio che lo riceve è autorizzato ad apporre, sulla copia, il timbro dell'Ente, la data, e la sigla dell'operatore.

Qualora il documento sia composto da più pagine, è sufficiente apporre il timbro di ricevuta sulla prima pagina della copia del documento consegnato.

In alternativa, a chi ne fa domanda, compatibilmente con le esigenze del servizio, deve essere anche riportato il numero di protocollo assegnato al documento.

In questo caso l'ufficio protocollante deve provvedere immediatamente alla registrazione dell'atto, riportando gli estremi della segnatura sulla copia del documento esibito.

Se i documenti sono consegnati tramite corriere, ufficiale notificatore, postino, ecc. la ricevuta è rilasciata secondo le modalità d'uso del vettore (timbro, firma, ecc.).

Non è d'obbligo procedere alla protocollazione in presenza del vettore (salvo che richieda il rilascio della ricevuta di protocollo) valendo solo l'obbligo di protocollazione in giornata.

Per i documenti provenienti da caselle PEC la ricevuta di consegna è prodotta in automatico dal server di posta.

Per le raccomandate A/R la ricezione è attestata dal timbro apposto sulla cartolina.

Per le istanze prodotte tramite piattaforme connesse al sistema documentale viene prodotta automaticamente la ricevuta di protocollo.

Per tutte le altre modalità di consegna non è previsto il rilascio di ricevuta, salvo richiesta.

9. Ricezione dei documenti informatici

La ricezione dei documenti informatici è assicurata tramite:

le caselle di posta elettronica certificata (PEC) integrate, direttamente associate al registro di protocollo, riservate a questa funzione ed accessibili solo all'UP tramite apposito ruolo del *Sistema documentale*.

Gli indirizzi di tali caselle sono elencati sull'indice delle P.A. all'indirizzo <http://www.indicepa.gov.it>;

Con l'attivazione dell'*Ufficio protocollo di Direzione (AOO)*, la casella PEC associata alla singola Direzione sarà pubblicata su IndicePA.

10. Trattazione dei documenti cartacei in ingresso

I documenti su supporto cartaceo, qualunque sia la modalità con cui sono pervenuti a Regione Lombardia, seguono il seguente iter:

1. smistamento all'*Ufficio* destinatario;
2. apertura buste con verifica della provenienza;
3. registrazione di protocollo
4. segnatura di protocollo sul documento cartaceo
5. scansione del documento per l'acquisizione in formato elettronico;
6. assegnazione sul sistema all'*Ufficio/Dirigente* competente per la trattazione;
7. archiviazione del documento cartaceo da parte struttura destinataria.

11. Trattazione dei documenti informatici in arrivo sulle caselle PEC



Le caselle di Posta Elettronica Certificata (*PEC*) costituiscono l'indirizzo virtuale di tutti gli *uffici della Giunta Regionale di Regione Lombardia* dove ricevere le comunicazioni telematiche esterne provenienti dalle altre AOO di Regione Lombardia (documenti ufficiali protocollati), da altre Amministrazioni e da cittadini ed imprese in possesso a loro volta di *PEC e/o PEO*.

Normalmente la *PEC* è formata da uno o più file: un messaggio elettronico e gli eventuali documenti (file) allegati.

Le caselle di *PEC*, configurate sull'applicativo di gestione documentale per le Direzioni di Regione Lombardia limitatamente ai documenti in ingresso, sono accessibili dagli *Utenti* rispettivamente individuati all'interno di ciascuna *Direzione* come Operatori di Protocollo individuati per leggere, smistare, registrare, classificare ed assegnare agli uffici competenti i messaggi o i documenti pervenuti.

12. Trattazione dei documenti informatici in arrivo sulle caselle PEO

Nel caso in cui pervengano documenti sulle caselle istituzionali di posta elettronica non certificata (*PEO*), non configurate sul *Sistema documentale*, l'*Utente* della casella destinataria deve accertare che si tratti di documentazione che deve essere registrata in ingresso sulla AOO di competenza; In questa ipotesi si procede ad effettuare la registrazione, a cura dell'*UP* di direzione, con i seguenti criteri:

1. se la mail è un semplice vettore del documento allegato si protocolla il documento; per completezza è possibile registrare come documento a supporto anche la mail, scaricata o in formato PDF o in formato eml o msg;
2. se la mail non ha documento allegato si protocolla la mail, preventivamente scaricata in formato PDF.

13. Trattazione dei documenti informatici erroneamente ricevuti sulle caselle PEC

Nel caso in cui pervengano su una delle caselle integrate di posta elettronica certificata messaggi dal cui contenuto si rileva che sono stati erroneamente inviati, si procede, tramite l'applicativo EDMA, nel modo seguente, l'operatore di Protocollo, provvede ad inoltrare il messaggio, con l'eventuale allegato, al mittente con frasi pertinenti come ad esempio: "si restituisce la documentazione pervenuta con la email cui si riscontra, in quanto non sono stati rilevati profili di specifica competenza di questa Amministrazione."

14. Flusso organizzativo dei documenti in uscita

Nel *Sistema documentale* informatico adottato dalla Giunta di Regione Lombardia il flusso dei documenti in uscita è decentrato a livello di singola Direzione/Struttura di competenza che forma il documento in uscita. I documenti informatici in uscita sono formati con mezzi informatici che soddisfano i requisiti di legge e, indipendentemente dal software utilizzato, sono convertiti prima della loro sottoscrizione con firma digitale nei formati idonei a garantire la leggibilità per altri sistemi, la non alterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura del documento.

Il documento informatico principale, è quello che, una volta formato sul *Sistema documentale*, utilizzando la funzione di upload, dovrà essere firmato digitalmente e protocollato; è prevista la possibilità di caricare anche gli allegati al documento principale che seguiranno il flusso in uscita del documento principale.

15. Sottoscrizione dei documenti

DOCUMENTO INFORMATICO, FIRME ELETTRONICHE,

Firma digitale e firma autografa

La sottoscrizione dei documenti informatici è ottenuta con un processo di firma digitale conforme alle disposizioni dettate dalla normativa vigente (artt. 24-37 del CAD).

L'*Amministrazione* si avvale a tale scopo dei servizi di una Certification Authority iscritta nell'elenco pubblico dei certificatori tenuto dall'AgID.

Il *Sistema documentale* è integrato con il servizio di firma centralizzato e remotizzato, che prevede la gestione centrale da remoto dei certificati di firma.



L'apposizione della firma può essere effettuata su di un singolo documento o in modo massivo su più documenti contemporaneamente.

Nel *Sistema* sono previste funzioni automatiche di verifica della *firma digitale* sui documenti e sugli eventuali allegati.

La sottoscrizione dei documenti con firma autografa, previa stampa del documento informatico, è consentita esclusivamente nei casi di impedimento accertato nell'apposizione della *firma digitale* o nella spedizione del documento su supporto informatico.

Il documento informatico da chiunque formato, la memorizzazione su supporto informatico e la trasmissione con strumenti telematici conformi alle regole tecniche di cui all'articolo 71 sono validi e rilevanti agli effetti di legge, ai sensi delle disposizioni del CAD.

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

L'utilizzo del dispositivo di firma elettronica qualificata o digitale si presume riconducibile al titolare di firma elettronica, salvo che questi dia prova contraria.

Il documento informatico sottoscritto con firma elettronica qualificata o con firma digitale, formato nel rispetto delle regole tecniche stabilite ai sensi dell'articolo 71, che garantiscano l'identificabilità dell'autore, l'integrità e l'immodificabilità del documento, si presume riconducibile al titolare del dispositivo di firma ai sensi dell'articolo 21, comma 2, e soddisfa comunque il requisito della forma scritta, anche nei casi previsti, sotto pena di nullità, dall'articolo 1350, primo comma, numeri da 1 a 12 del codice civile.

Le regole tecniche per la formazione, per la trasmissione, la conservazione, la copia, la duplicazione, la riproduzione e la validazione dei documenti informatici, nonché quelle in materia di generazione, apposizione e verifica di qualsiasi tipo di firma elettronica, sono stabilite con le Linee guida.

Con le medesime regole tecniche sono definite le misure tecniche, organizzative e gestionali volte a garantire l'integrità, la disponibilità e la riservatezza delle informazioni contenute nel documento informatico.

Gli obblighi di conservazione e di esibizione di documenti previsti dalla legislazione vigente si intendono soddisfatti a tutti gli effetti di legge a mezzo di documenti informatici, se le procedure utilizzate sono conformi alle Linee guida.

Gli standard europei prevedono tipi di sottoscrizione digitale, identificati dagli acronimi CADES, PAdES,: la firma digitale Pades permette di firmare solo PDF (e PDF/A), si ottiene un file con estensione .pdf, il contenuto è visualizzabile con i comuni reader (Adobe Acrobat, Foxit Reader, ecc...); la firma digitale Cades permette di firmare qualsiasi tipo di file, si ottiene un file con estensione .p7m, contenuto visualizzabile solo con idonei software (DigitalSign, ecc...).

La trasmissione telematica dei documenti con firma autografa prevede la firma del documento cartaceo, la scansione dello stesso ed il successivo invio (PEC) con allegata la carta di identità del soggetto che ha firmato il documento con firma autografa; con firma digitale la carta di identità non deve essere allegata.

16. Invio dei documenti informatici

La funzione di invio del documento in uscita è attivata contestualmente all'operazione di firma del documento e di registrazione in uscita dello stesso, in quanto il *Sistema documentale* utilizza i dati relativi alla spedizione (mezzo di spedizione, indirizzi dei destinatari, etc.) inseriti a sistema dall'*Utente* che ha formato il documento in uscita.

L'invio dei documenti informatici è assicurato tramite una delle caselle *PEC* attestate sul *Sistema documentale*.



Regole di accesso alla piattaforma documentale

Le nuove regole di accesso alla piattaforma documentale, di cui al documento del Gruppo di Lavoro istituito con Decreto n.3458 del 14/03/2019, ed approvate con decreto n. 9442 del 3/8/2020, sono state introdotte per garantire la tutela dei dati personali e dei dati rientranti in particolari categorie.

Di seguito una sintesi delle nuove misure:

- eliminazione della visibilità dei documenti da parte del dirigente gerarchicamente superiore.

L'introduzione della nuova regola non consente più l'accesso automatico dei responsabili gerarchicamente superiori. Per poter vedere i documenti di un sottoposto il responsabile dovrà far attivare una sostituzione come già avviene tra dirigenti in caso di assenza, oppure dovrà richiedere un'abilitazione ad hoc, indicando la motivazione.

La regola vale per tutti i documenti, sia riservati che non riservati, sia attuali che pregressi.

- eliminazione della trasmissione di documenti ad uffici.

Non è possibile trasmettere un documento ad una entità organizzativa (Ente, Direzione, Unità Organizzativa, Struttura, Posizione Organizzativa).

Con l'implementazione delle nuove regole è possibile trasmettere i documenti solo a persone.

- notifica in caso di trasmissione di un documento riservato.

In caso di sotto-assegnazione di un documento riservato o di trasmissione per competenza, per conoscenza o per parere di un documento riservato, alla conferma comparirà un messaggio di notifica che farà presente all'utente che il documento è riservato e verrà chiesta conferma della volontà di trasmetterlo.

Obbligo di selezione della motivazione per cui un documento viene marcato come riservato.

Nel caso in cui un documento venga marcato come riservato, l'utente dovrà indicarne la motivazione scegliendo tra le seguenti due possibilità:

- Il documento contiene dati personali o particolari;
- motivazioni di opportunità politica o organizzativa

Nuova modalità di invio delle comunicazioni elettroniche a destinatari esterni

Al posto dell'attuale file in formato pdf.p7m, sarà inviata ai destinatari esterni la copia in pdf della comunicazione elettronica con un link al file firmato digitalmente

L'introduzione della nuova modalità faciliterà i destinatari esterni, perché la comunicazione elettronica in formato pdf, potrà essere aperta con Adobe Reader, senza dover utilizzare un software di gestione della firma digitale.

Il numero di protocollo sarà visibile all'interno del documento. Nella mail sarà presente il link da cui scaricare la versione della comunicazione elettronica firmata digitalmente.

17. Specifiche del Servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)

Il servizio è fornito da Admiral, certificatore iscritto nell'elenco pubblico tenuto dall'AgID.

- *Ricevute*

L'utilizzo della posta elettronica certificata (PEC) consente di:

- conoscere in modo inequivocabile la data e l'ora di trasmissione;
- garantire l'avvenuta consegna all'indirizzo di posta elettronica certificata dichiarato dal destinatario.

Gli automatismi sopra descritti consentono, in prima istanza, la generazione e l'invio in automatico di "ricevute di ritorno" costituite da messaggi di posta elettronica generati dal sistema di PEC dell'AOO ricevente.

Questi ultimi sono:

- ✓ Ricevuta di accettazione, emessa dal sistema di PEC del mittente che ha accettato il messaggio;
- ✓ Ricevuta di consegna, emessa dal sistema di PEC mittente a valle della consegna del messaggio da parte del sistema di PEC del destinatario, la ricevuta viene generata quindi solo nel caso in cui il messaggio sia stato inviato ad una casella di PEC;



- ✓ Avviso di mancata accettazione, emesso del sistema di PEC del mittente;
- ✓ Avviso di mancata consegna, nel caso in cui il sistema di PEC del destinatario abbia inviato l'avviso di impossibilità di recapitare il messaggio alla casella di PEC del destinatario;
- ✓ Avviso di mancata consegna per superamento tempo massimo, nel caso in cui il sistema di PEC del mittente non abbia ricevuto la ricevuta di avvenuta consegna da parte del sistema di PEC del destinatario trascorse le 24 ore dall'accettazione.
- *Validità legale*

La trasmissione di comunicazioni che necessitano di una ricevuta di invio e di una ricevuta di consegna avviene mediante posta elettronica certificata.

La trasmissione del documento informatico per via telematica, con una modalità che assicuri l'avvenuto invio e l'avvenuta consegna, equivale alla notificazione per mezzo della posta.

La data e l'ora di trasmissione e di ricezione di un documento informatico trasmesso con PEC sono opponibili ai terzi.

Il documento informatico trasmesso per via telematica si intende spedito dal mittente se inviato al proprio gestore, e si intende consegnato al destinatario se reso disponibile all'indirizzo elettronico da questi dichiarato, nella casella di posta elettronica del destinatario messa a disposizione dal gestore (art. 45 del CAD):

1. i documenti trasmessi da chiunque ad una pubblica amministrazione con qualsiasi mezzo telematico o informatico, idoneo ad accertarne la provenienza, soddisfano il requisito della forma scritta e la loro trasmissione non deve essere seguita da quella del documento originale;
2. Il documento informatico trasmesso per via telematica si intende spedito dal mittente se inviato al proprio gestore, e si intende consegnato al destinatario se reso disponibile all'indirizzo elettronico da questi dichiarato, nella casella di posta elettronica del destinatario messa a disposizione dal gestore.

SEZIONE 4 - REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI

18. Registrazione dei documenti

All'interno dell'AOO tutti i documenti rilevanti ai fini dell'attività amministrativa devono essere oggetto di registrazione. Tale registrazione è prevista dall'art. 53 del Testo Unico ed ha la funzione giuridica di certificare la produzione dei documenti e garantirne le operazioni di ricezione e di invio da parte dell'AOO, consentendo inoltre di tenere traccia delle movimentazioni degli stessi.

Ogni documento ricevuto da Regione Lombardia, dal quale possono nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi, e ogni documento prodotto da Regione Lombardia in uscita sono oggetto di registrazione obbligatoria tramite il *Sistema documentale*.

19. Registri informatici di protocollo

Nell'ambito dell'AOO, tutte le operazioni di registrazione dei documenti sono effettuate esclusivamente tramite il *Sistema documentale*. Non sono ammessi altri protocolli di gestione documenti.

Nell'ambito dell'AOO il Registro Ufficiale di protocollo e la numerazione progressiva delle registrazioni di protocollo sono unici.

Non sono ammessi altri registri, se non quelli previsti dal presente Manuale di gestione documentale.

Il Registro Ufficiale di protocollo si apre il 1° gennaio e si chiude al 31 dicembre di ogni anno e contiene la numerazione unica e rigidamente progressiva delle registrazioni di protocollo dei documenti in entrata e in uscita dalle AOO di Regione Lombardia.

Il numero di protocollo individua un unico documento e, di conseguenza, ogni documento reca un solo numero di protocollo.

Il numero di protocollo è costituito da almeno sette cifre numeriche (art. 57 del Testo unico).

Non è consentito prenotare numeri di protocollo per documenti non ancora disponibili, e non è consentita la cosiddetta registrazione "a fronte", cioè l'utilizzo di un unico numero di protocollo per il documento in arrivo e per il documento in partenza.



Il Registro giornaliero di protocollo è trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione (paragrafo 3.1.6. delle Linee Guida).

20. Documenti non soggetti a registrazione di protocollo

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo:

le gazzette ufficiali, i bollettini ufficiali, 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 di natura impersonale (art. 53, comma 5, *Testo Unico*).

21. Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti

Per ogni documento ricevuto o spedito dall' AOO è effettuata una registrazione nel Registro Ufficiale di Protocollo.

Per registrazione si intende l'insieme delle procedure e degli elementi attraverso i quali i documenti vengono trattati sotto il profilo strettamente giuridico-probatorio che ne certifica l'acquisizione o la spedizione in data certa, indipendentemente dalla loro regolarità, verificata in un secondo tempo dai Responsabili dei relativi procedimenti.

Ogni registrazione di protocollo di documenti in ingresso provenienti da mittenti esterni all' AOO è generata nel momento in cui l'operatore, avendo inserito i dati obbligatori relativi al documento che sta protocollando, conferma l'inserimento: il sistema genera un nuovo numero di protocollo ed attribuisce automaticamente la data e il numero di protocollo; tale registrazione è eseguita in un'unica operazione, senza possibilità per l'operatore di inserire le informazioni in più fasi.

Il documento informatico in entrata viene quindi assegnato alla struttura competente e su di esso viene apposta la segnatura di protocollo direttamente dall'applicativo *di gestione documentale*.

La registrazione di protocollo del documento in uscita, elaborato e caricato sul Sistema dagli *Utenti* della AOO con tutte le informazioni richieste necessarie per la sottoscrizione, registrazione e spedizione, è generata in automatico con la sottoscrizione digitale del documento e comporta contestualmente l'apposizione della segnatura di protocollo direttamente dall'applicativo gestionale.

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

Ogni registrazione di protocollo contiene dati obbligatori e dati facoltativi.

Dati obbligatori:

1. il numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
2. la data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
3. la Struttura e l'*Utente* protocollante (assegnati automaticamente dal sistema) per i documenti in uscita;
4. il mittente per i documenti ricevuti e il destinatario per i documenti in partenza registrati in forma non modificabile;
5. l'oggetto del documento che, in forma chiara e sintetica, deve esprimere ciò di cui si parla nella documentazione e nel quale devono essere riportati tutti i dati utili per le successive ricerche;
6. l'impronta informatica per i soli documenti informatici che è costituita dalla sequenza di simboli binari in grado di identificarne univocamente il contenuto (assegnato automaticamente dal sistema);
7. la classificazione in caso di documenti in uscita;
8. il file *segnatura.xml* per i soli documenti in uscita inviati all'esterno dell'AOO tramite *PEC*;
9. l'*Ufficio* assegnatario per competenza per i documenti in entrata.

Dati facoltativi:

1. la data di arrivo;



2. la data e il numero di protocollo dell'Amministrazione mittente (ove presenti) per i documenti ricevuti;
3. la descrizione sintetica degli allegati;
4. il mezzo di ricezione e di spedizione (ad.es. se si tratta di raccomandata e ecc.);
5. l'annotazione "ricevuto per conoscenza" eventualmente da inserire nel campo note;
6. la scadenza;
7. la riservatezza;
8. l'urgenza.

Se il documento è ricevuto da un Front Office, il sistema individua, in funzione della AOO di destinazione, la linea di protocollo su cui effettuare la registrazione e ne "stacca" il numero inviandolo alla AOO di destinazione, che li riceve nell'apposita vista: "in arrivo da riscontrare".

Il documento cartaceo viene recapitato all'AOO attraverso il sistema di giro posta interno.

Quando l'AOO destinataria entra in possesso del documento cartaceo, lo richiama dalla vista "in arrivo da riscontrare" e lo riscontra. All'atto del riscontro entrambe le viste vengono automaticamente aggiornate. Se il documento è ricevuto direttamente dalla AOO competente, il sistema mantiene il numero di protocollo della linea della AOO stessa, diversamente della AOO destinataria.

La corrispondenza raccomandata per convenzione viene protocollata con ora d'arrivo uguale a 9.30 in modalità sportello.

I documenti pervenuti tramite casella PEC e fax istituzionale sono visualizzati in apposita vista e la protocollazione avviene in modalità analoga a quella dei documenti cartacei associando al documento le stesse informazioni. All'atto della protocollazione di un documento informatico ricevuto sulla casella PEC è possibile notificare al mittente, mediante la piattaforma documentale, l'avvenuta protocollazione. Le istanze prodotte tramite piattaforme connesse al sistema documentale di Regione Lombardia vengono protocollate automaticamente dal sistema di protocollo, all'atto della conferma della domanda da parte dell'utente registrato. La protocollazione avviene in modalità analoga a quella dei documenti cartacei associando al documento le stesse informazioni e il sistema produce automaticamente la ricevuta con il relativo numero di protocollo.

Ai fini dell'ammissibilità delle istanze pervenute sulle caselle PEC istituzionali, fanno fede la data e ora di arrivo sulla casella PEC. Nel caso di istanze inviate da caselle PEC, la certificazione della data e dell'ora di ricezione sono notificate al mittente tramite la ricevuta di avvenuta consegna prodotta dal sistema di posta elettronica certificata. Nel caso di istanze inviate da caselle di posta ordinaria (PEO), il sistema di posta elettronica certificata non fornisce in automatico la certificazione della data e dell'ora di ricezione.

Documenti a solo uso interno

La documentazione inviata a destinatari interni alla stessa Area Organizzativa Omogenea viene protocollata come "interno" con le stesse regole della corrispondenza proveniente da soggetti esterni o da altre Aree Organizzative Omogenee.

Documenti inviati ad un numero elevato di destinatari

La documentazione inviata ad un numero elevato di destinatari – invii massivi – può essere registrata in una delle seguenti modalità a seconda delle esigenze operative e dei servizi di postalizzazione scelti caso per caso:

- assegnazione di un numero di protocollo per ciascun destinatario;
- assegnazione di un unico numero di protocollo per tutti i destinatari. In questo caso l'elenco dei destinatari viene gestito come allegato al documento protocollato.

22 Segnatura di protocollo

La segnatura è l'apposizione o l'associazione all'originale del documento, registrato nei registri di protocollo, in forma permanente non modificabile delle informazioni riguardanti il documento stesso.



L'operazione di segnatura di protocollo è effettuata contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo e garantisce l'identificazione univoca e certa di ciascun documento.

Le informazioni minime apposte od associate al documento mediante l'operazione di segnatura, ai sensi dell'art. 55 del D.P.R. 445/2000, sono:

- codice identificativo dell'*Amministrazione* (nello specifico: *Regione Lombardia*);
- codice identificativo dell'*AOO* (nello specifico di *Regione Lombardia*);
- identificativo del Registro;
- data di protocollo;
- progressivo di protocollo.

L'operazione di segnatura di protocollo è effettuata dal sistema in modo automatico sui documenti registrati in entrata e pervenuti in forma digitale, e registrati in uscita e formati digitalmente.

L'apposizione della segnatura di protocollo continuerà, invece, ad essere apposta manualmente con etichetta sui documenti originali cartacei in ingresso, al fine di garantire l'associazione univoca tra registrazione di protocollo e originale cartaceo.

23. Annullamento delle registrazioni di protocollo

È consentito l'annullamento di una registrazione di protocollo per motivate e verificate ragioni.

Solo il *Responsabile della gestione documentale dell'AOO/suo incaricato* è autorizzato ad annullare la registrazione di protocollo.

Al *Responsabile* dell'*AOO* vanno trasmesse via e-mail le richieste contenenti il numero di protocollo da annullare, i motivi dell'annullamento e, se il documento è stato riprotocollato correttamente, l'indicazione del nuovo numero di protocollo attribuito al documento nonché il cognome e nome del Dirigente che ha richiesto l'annullamento.

Le informazioni relative alla registrazione di protocollo rimangono memorizzate nel registro informatico per essere sottoposte alle elaborazioni previste dalla procedura, comprese le visualizzazioni e le stampe, nonché la data, l'ora, l'autore dell'annullamento.

Sul documento cartaceo l'indicazione dell'annullamento va anche evidenziata attraverso l'apposizione della dicitura "annullato", in maniera tale da consentire la lettura delle informazioni registrate in precedenza e da non alterare quelle registrate negli elementi obbligatori del protocollo. Questa segnatura di annullamento è a cura del *Responsabile della gestione documentale*, o di un suo incaricato.

Sul documento informatico viene riportata dal sistema la dicitura "Annullato".

24. Registrazione dei documenti interni

I documenti prodotti dalle *Strutture/Utenti* della *AOO* che, a giudizio del *Responsabile della gestione documentale* della *AOO* competente, hanno rilevanza amministrativa vengono registrati sul *Sistema documentale*.

In questo caso il sistema attribuisce l'ID, numero unico identificativo generato automaticamente e registrato in forma non modificabile.

25. Documenti riservati

In fase di registrazione del documento ovvero anche in un momento successivo, qualora il contenuto lo richieda, la visibilità dello stesso può essere ristretta, qualificandolo mediante l'attributo "Riservato".

I Dirigenti delle *Strutture delle Direzioni di Regione Lombardia* possono individuare, nell'ambito delle trattazioni di competenza, i documenti a cui applicare determinati livelli di riservatezza in via definitiva o provvisoria, e ne fanno richiesta al *Responsabile della gestione documentale* della *AOO* di competenza.

I documenti riservati saranno visibili solo agli utenti che partecipano alla lavorazione del procedimento.

26. Registro di emergenza



Ogni documento è individuato dal numero assegnato nel Registro di emergenza, data di registrazione, numero di protocollo (es. N.1 R. E./Registro emergenza, N.2 R. E., ecc.).

Ripristinata la piena funzionalità del sistema, il *Responsabile della gestione documentale* provvede alla chiusura del Registro di emergenza, annotando il numero delle registrazioni effettuate, la data e l'ora di chiusura, poi provvederà a riversare le registrazioni effettuate sul Registro d'emergenza nel registro unico di protocollo.

Ad ogni registrazione recuperata dal registro di emergenza è attribuito un nuovo numero di protocollo, seguendo senza soluzione di continuità la numerazione del protocollo generale raggiunta al momento dell'interruzione del servizio. A tale registrazione è associato anche il numero di protocollo e la data di registrazione del relativo protocollo di emergenza.

Il Registro di emergenza si configura come un repertorio del protocollo ufficiale. I documenti annotati nel Registro di emergenza e trasferiti nel protocollo ufficiale recheranno, pertanto, due numeri: uno del protocollo di emergenza e uno del protocollo ufficiale.

Documentazione particolare-Trattamenti particolari

Bandi e Concorsi

I Responsabili dei procedimenti di bandi e concorsi, comunicano preventivamente ai Responsabili della gestione documentale delle AOO interessate o, se di interesse generale, al Responsabile Centrale, i termini di scadenza (data e ora) fissati per i procedimenti, ed i riferimenti necessari alla corretta protocollazione delle istanze.

Le domande possono essere presentate sia tramite Posta Elettronica Certificata, sia in formato cartaceo con avviso di ritorno, sia presso i Front Office del Protocollo di Milano e degli uffici territoriali regionali di Regione Lombardia.

Gare e Appalti

Le procedure relative alle gare d'appalto per conto della Giunta Regionale sono svolte dalla competente Struttura della Giunta Regionale e in caso di specifica delega da ARIA SPA (Agenzia Regionale per l'Innovazione e gli Acquisti) mediante la piattaforma informatica SINTEL e vengono protocollate automaticamente da tale piattaforma.

Corrispondenza intestata al Presidente

La corrispondenza intestata al Presidente viene protocollata in giornata e consegnata tramite il servizio interno di recapito documenti.

Corrispondenza cartacea nominativa e/o riservata personale

La posta ricevuta nominativamente viene ritirata solo se è possibile accertare la presenza del nominativo presso la Giunta Regionale; in tal caso, se non reca la dicitura "riservata" o "personale", viene aperta e protocollata in funzione del suo contenuto. La corrispondenza riservata personale è consegnata al diretto interessato o a suo delegato, che firma per ricevuta. E' obbligo del destinatario provvedere a far protocollare il documento se non è personale.

Documenti riservati

Ai fini del protocollo si intende per "riservatezza" la limitazione di conoscibilità all'interno dell'Ente di documenti la cui pubblicità possa recare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell'attività amministrativa. I documenti che per regolamento o altra disposizione sono considerati riservati vengono protocollati in modalità "riservata", che oscura alcuni dati e consente la visibilità integrale ad un numero limitato di utenti. Nel dettaglio i soggetti abilitati alla visualizzazione di un documento riservato sono i seguenti:

A) Soggetti che possono accedere direttamente al documento riservato:



- autore della lettera
- eventuali verificatori
- firmatario
- eventuali vistanti
- destinatari
- eventuali soggetti interni alla Giunta a cui la comunicazione elettronica è stata trasmessa per competenza o conoscenza.
- soggetti o uffici che hanno accesso al fascicolo o alla pratica in cui viene inserito il documento.
- soggetti che operano in delega dei soggetti abilitati per il solo periodo in cui è attiva la delega.
- soggetti che operano come sostituti del soggetto abilitato per il solo periodo in cui è attiva la sostituzione.

Documenti prodotti in formato digitale con indicazione “Riservata personale”

I Dirigenti gerarchicamente superiori del destinatario non hanno accesso al documento:

- alla protocollazione il documento viene protocollato in partenza dalla AOO mittente ma non produce registrazione automatica del protocollo in arrivo nella linea di protocollo della AOO ricevente;
- il documento non è visibile ai protocollisti della AOO di destinazione, ma solo all’interessato;
- nel caso in cui sia indicato anche il Dirigente come destinatario per conoscenza, prevale la regola generale per cui il documento viene protocollato anche in arrivo nella AOO di destinazione ed è visibile dai protocollisti della AOO destinataria.

Corrispondenza cartacea indirizzata in più esemplari a destinatari regionali

Per ogni esemplare di uno specifico documento, nel caso in cui i destinatari appartengano ad AOO diverse, viene registrato un distinto numero di protocollo. Se i destinatari appartengono alla stessa AOO il numero di protocollo è unico. Se il documento è presentato in unica copia senza evidenza del destinatario cui è diretto, è protocollato assumendo come destinatario il primo nominativo.

Pacchi e plichi

Nel caso di ricezione di pacchi, plichi o simili, si protocolla la lettera o la nota di accompagnamento, senza aprirli, a meno che la nota sia interna al plico e manchino informazioni sufficienti per la protocollazione. In assenza di note di accompagnamento all’interno del plico non viene effettuata la protocollazione e si procede alla semplice consegna al destinatario.

Trasferimento dei documenti indirizzati ad altre AOO dell’Ente ed erroneamente protocollati

Nel caso di ricezione e/o protocollazione di documenti non di competenza dell’AOO protocollante è prevista la procedura di trasferimento che consente di reindirizzare il documento e i relativi dati di registrazione verso l’AOO competente.

A tale proposito è importante che i protocollisti di AOO verifichino con idonea frequenza in EDMA la presenza di documenti trasferiti da altre Direzioni (AOO).

Alcuni procedimenti consentono la presentazione di istanze mediante sportello telematico solo per alcune AOO. Nel caso in cui i documenti ricevuti tramite sportello telematico devono essere trasferiti ad altra AOO, che non utilizza lo sportello telematico per quel procedimento, la AOO di prima assegnazione stampa la richiesta, tramite il giro posta interno di Regione Lombardia la consegna alla AOO competente in formato cartaceo e comunica al richiedente la AOO a cui l’istanza è stata trasferita.

La AOO competente che riceve tali istanze in formato analogico le protocolla in arrivo.

Atti giudiziari



Gli atti giudiziari vengono aperti e protocollati con l'indicazione "Riservato" e assegnati all'ufficio competente, in osservanza dei criteri di riservatezza, e nel rispetto delle misure di sicurezza, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alla finalità di raccolta dei dati.

Documenti non firmati

I documenti privi di firma sono protocollati secondo le regole generali. Nel caso in cui non sia possibile rilevare il mittente, questi viene indicato come anonimo.

Lo stesso trattamento è applicato ai documenti informatici pervenuti senza firma alle caselle di posta istituzionale PEC e al fax istituzionale delle AOO in cui si articola la Giunta Regionale.

Documenti ricevuti via fax

I documenti tra Pubbliche Amministrazioni non vengono scambiati via fax.

I documenti ricevuti tramite fax provenienti da Pubbliche Amministrazioni non sono validi ai sensi del decreto n.98/2013 e pertanto non sono soggetti a protocollazione.

I documenti ricevuti sui fax istituzionali, per i quali sia accertata la provenienza, ad esclusione di quelli provenienti da Pubbliche Amministrazioni, assumono come data e ora di arrivo quella segnata dal fax istituzionale ricevente e sono soggetti a protocollazione.

In mancanza dei dati di ricezione si assume come data di arrivo la data e l'ora di invio segnata dal fax mittente.

Documenti informatici su supporto fisico

I documenti informatici ricevuti su supporto fisico, se costituiscono documento principale, vengono acquisiti nel sistema documentale e protocollati ad eccezione delle tipologie documentali indicate in Registri particolari.

Gestione della posta elettronica

La posta elettronica può essere utilizzata per l'invio di comunicazioni, informazioni, documenti a circolazione interna all'Ente non soggetti a protocollazione, quali convocazioni di riunioni interne all'Ente, comunicazioni di servizio o notizie dirette ai dipendenti, diffusione di circolari (gli originali si conservano nel fascicolo specifico).

Può essere utilizzata per scambio di informazioni e documenti informali che non impegnino l'Ente verso terzi. Non deve essere utilizzata per la ricezione e spedizione di documenti ufficiali per i quali è prevista l'apposita casella istituzionale di PEC.

Nel caso in cui documenti soggetti a protocollazione arrivino alla casella di posta elettronica ordinaria PEO, vanno inoltrati alla casella istituzionale di PEC della AOO competente.

SEZIONE 5 - ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI

27. Regole di assegnazione

L'*Ufficio protocollo (UP)* effettua l'*assegnazione* dei documenti registrati e/o protocollati in entrata alla *Direzione/Struttura*, ovvero alle *Direzioni/Uffici* interessati alla trattazione.

Nel *Sistema documentale* è prevista l'*assegnazione* per competenza ad una sola *Struttura*, in quanto ha la competenza esclusiva della trattazione, ovvero la competenza primaria o prevalente.

È possibile, contestualmente all'*assegnazione* per competenza, assegnare ad altre Strutture *per competenza/conoscenza* che devono o possono fornire il proprio contributo alla trattazione finale.

Il numero massimo di assegnatari contemporanei possibili in una stessa Area Organizzativa Omogenea è pari al numero di destinatari indicati nella scheda protocollo per quella AOO.

Il Dirigente Responsabile dell'*Ufficio* assegnatario provvede alla trattazione in proprio ovvero sottoassegnando il documento all'*Utente* individuato per la trattazione.

Oltre all'*assegnazione* per competenza e quindi possibile assegnare per conoscenza a uno o più utenti.



27.1 Assegnazione

La prima assegnazione dei documenti è effettuata dal personale addetto alla protocollazione sulla base dell'organigramma e di norma l'assegnatario è un Dirigente di unità organizzativa/struttura.

Nel caso di protocollazione automatica, l'assegnatario viene individuato sulla base delle regole indicate dalla specifica applicazione o piattaforma documentale integrata con il protocollo.

Il dirigente assegnatario o suo delegato, a sua volta può sotto-assegnare il documento o ad un suo collaboratore o al titolare di una entità organizzativa sotto-ordinata mediante le funzionalità disponibili sulla piattaforma documentale (EDMA).

Il numero massimo di assegnatari contemporanei possibili in una stessa Area Organizzativa Omogenea è pari al numero di destinatari indicati nella scheda protocollo per quella AOO.

L'assegnatario può trasmettere una copia per competenza o per conoscenza del documento ad una o più persone all'interno della Giunta.

Il sistema documentale tiene traccia di ogni singola sotto-assegnazione e/o trasmissione.

28. Modifica delle assegnazioni

Nel caso di un' *assegnazione* ritenuta errata, il Dirigente Responsabile della Struttura che riceve il documento:

- trasmette per competenza il documento alla Struttura correttamente competente alla trattazione se conosciuta;
- rifiuta il documento assegnato tramite il sistema documentale EDMA indicando, se nota, l'entità organizzativa competente.

I documenti rifiutati nel caso di prima assegnazione vengono resi disponibili al personale addetto alla protocollazione mediante apposite viste nel sistema documentale.

Se il documento originale è cartaceo, viene restituito dalla struttura che ha in carico il documento cartaceo al protocollo della AOO che ha riscontrato/assegnato il documento per procedere alla riassegnazione nel sistema documentale del documento e contestualmente del documento cartaceo alla struttura di competenza.

Il Sistema documentale tiene traccia di questi passaggi, memorizzando per ciascuno di essi l'identificativo dell'operatore che effettua l'operazione con la data e l'ora di esecuzione.

È possibile interrogare il *Sistema*, con ricerca per parole chiave singole o multiple, per individuare gli *Utenti* che stanno trattando, o hanno trattato, un determinato documento.

Riproduzione dei documenti

Di norma i documenti in formato digitale sia prodotti che ricevuti dall'ente vengono trattati ai fini amministrativi nel solo formato digitale.

La produzione di copie analogiche di documenti digitali per uso interno è consentita al solo scopo di agevolare l'attività amministrativa e comunque deve avvenire nel rispetto di quanto previsto dal CAD e dalle Regole Tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni.

Scansione dei documenti cartacei

Le tipologie di documenti indicate nell'Allegato "Gestione dei Flussi Documentali", dopo la protocollazione, vengono etichettate e scansionate. L'immagine è associata ai dati di protocollazione nel sistema documentale ed è visualizzabile dagli assegnatari e dal personale autorizzato con apposito profilo. Tale scansione non è valida ai fini della conservazione a norma del documento. Questa copia può sempre avere un valore gestionale non consente di eliminare l'originale cartaceo ricevuto. L'originale cartaceo viene consegnato all'assegnatario.

Consegna dei documenti

La consegna dei documenti cartacei dopo la protocollazione avviene, di norma, entro 24 ore dall'arrivo al protocollo.



La posta cartacea recante la dicitura “urgente” o attinente a questioni urgenti, è protocollata immediatamente e trasmessa agli assegnatari.

SEZIONE 6 - ORGANIZZAZIONE ARCHIVISTICA

29. Formazione e gestione dell'archivio corrente

I documenti sono creati, ricevuti e gestiti dalle AOO della Giunta regionale di Regione Lombardia a fini pratici e giuridici nell'esercizio delle proprie funzioni istituzionali e devono, quindi, essere gestiti in modo da costituire un supporto funzionale ed efficiente al lavoro d'ufficio.

L'archivio è un sistema complesso di documenti in reciproca relazione che deve essere unitario, assicurare l'utilizzo di strumenti e metodi di organizzazione dei documenti, il più possibile condivisi e facili da usare mediante un sistema di classificazione per tipologie di documenti e procedimenti inseriti in fascicoli.

30. Il sistema di classificazione

La *classificazione* è uno strumento di sedimentazione ordinata e razionale per organizzare e ricercare i documenti; consiste nell'attribuire tutti i documenti prodotti, nel momento della loro acquisizione o formazione, ad una partizione del sistema di classificazione corrispondente alle materie o alle funzioni di competenza dell'*Amministrazione*, al fine di inserire stabilmente i documenti medesimi nella corretta posizione logica e fisica dell'archivio corrente.

La *classificazione* è lo strumento fondamentale per la formazione dell'archivio ed è l'attività finalizzata a identificare e organizzare tutti i documenti, secondo un ordinamento logico, in relazione alle funzioni, alle competenze e alle attività dell'AOO.

Il sistema di *classificazione* dei documenti è basato su un *Titolario di classificazione* o *Piano di classificazione* e tutti i documenti sono soggetti a *classificazione*.

Il *Titolario* è un sistema logico astratto che organizza i documenti secondo una struttura ad albero, definita sulla base della organizzazione funzionale dell'AOO, permettendo di catalogare in maniera omogenea e coerente i documenti che si riferiscono ai medesimi affari o ai medesimi procedimenti amministrativi.

Il *Titolario* è predisposto, verificato e confermato dal *Responsabile della gestione documentale* e dal *Coordinatore*.

In allegato è riportato il *Titolario di classificazione* e massimario di scarto dei documenti digitali e analogici della Giunta Regionale adottato dalle AOO di Regione Lombardia.

Al momento della pubblicazione del Manuale di gestione documentale, il *Titolario di classificazione* viene contestualmente ufficializzato.

Mediante la *classificazione*, si assegna al documento il codice completo dell'indice di *classificazione* articolato su tre livelli gerarchicamente ordinati, di cui i primi due sempre definiti e il terzo livello presente per alcune voci.

Le operazioni di *classificazione* possono essere effettuate contestualmente all'operazione di registrazione e segnatura di protocollo, oppure, a seguito dell'*assegnazione* del documento, di norma dai protocollisti o *Utenti* assegnatari (Dirigente della Struttura e suo incaricato, personale della Struttura competente alla trattazione della pratica).

La *classificazione* può essere modificabile ed integrabile in ogni momento del ciclo di vita del documento aperto, cioè fino a che il documento in uscita non viene firmato-registrato-spedito e finché il documento in entrata non viene messo agli atti.

La *classificazione* del documento è quindi obbligatoria affinché il documento sia chiuso e reso definito.

31. Le tipologie di documento

Tutti i documenti registrati nel *Sistema documentale* possono essere tipizzati, cioè associati ad un “tipo documento”, costruito nell'applicativo per associare ogni documento ad una delle classi documentali omogenee censite come ricorrenti (es. comunicazione elettronica, decreto, delibera, ecc.).



Ogni tipo di documento può essere associato a uno o a più tipi di procedimento, che consentono di specificare ulteriormente il documento in relazione al procedimento nel quale viene trattato.

La tipizzazione dei documenti consente di disporre di un patrimonio di informazioni predefinito, standardizzato, orientato anche a esigenze conoscitive dell'*Amministrazione* e di reportistica.

32. Fascicolazione dei documenti

I documenti sono riuniti in fascicoli digitali e/o in fascicoli cartacei.

32.1 Il Fascicolo è identificato dai seguenti elementi:

- codice del titolare di classificazione;
- identificativo del fascicolo;
- oggetto del fascicolo;
- data di apertura;
- Responsabile del fascicolo;
- tempo di conservazione / scarto
- amministratori del fascicolo (fasc. digitale)
- utenti abilitati alla gestione o alla visualizzazione del fascicolo (fasc. digitale).

L'insieme dei fascicoli relativi a procedure amministrative attive costituisce l'archivio corrente dell'Ente

32.2 I Fascicoli hanno le seguenti caratteristiche:

- possono contenere documenti protocollati o non protocollati;
- ogni documento può essere inserito in più fascicoli;
- è obbligatorio procedere con la classificazione del Fascicolo prima della Messa agli Atti/Conclusione del procedimento;

la creazione/modifica/eliminazione dei Fascicoli è gestita in autonomia dalle Strutture *di competenza di Regione Lombardia* che possono anche creare sotto fascicoli in una struttura ad albero che consente di creare tutti i sottolivelli necessari per ogni Ufficio.

Se l'*Utente* è configurato su più Strutture potrà visualizzare solo i "Fascicoli/Sottofascicoli" della Struttura con cui è collegato.

32.3 Formazione e identificazione dei fascicoli digitali

La formazione dei fascicoli digitali avviene tramite apposita procedura informatizzata all'interno della piattaforma documentale.

Il Coordinamento sulla tenuta dei fascicoli è in capo al Dirigente della Unità Organizzativa Sistemi Informativi Regionali e Cyber Security; la responsabilità sulla tenuta dei fascicoli è in capo alla Direzione di competenza. Ciascuna entità organizzativa definisce l'organizzazione dei propri fascicoli all'interno del sistema documentale, nell'ambito del sistema di classificazione adottato del Quadro di classificazione e massimario di selezione per la conservazione e lo scarto.

32.4 Processo di formazione dei fascicoli

Gli utenti con profilo di amministratore inseriscono i nuovi fascicoli stabilendone, in accordo con il Dirigente di riferimento, la struttura e gli utenti abilitati all'inserimento dei documenti o alla sola visualizzazione.

Gli assegnatari dei documenti inseriscono i documenti nel fascicolo appropriato.

I documenti prodotti dall'Ente vengono fascicolati dall'entità organizzativa che li produce prima della protocollazione.

32.5 Modifica delle assegnazioni dei fascicoli



In seguito a provvedimenti organizzativi la riassegnazione di un fascicolo è effettuata dagli amministratori del fascicolo stesso.

Le operazioni di riassegnazione sono tracciate all'interno della piattaforma documentale.

32.6 Formazione e identificazione dei fascicoli cartacei

I fascicoli cartacei dell'archivio corrente sono formati e tenuti a cura dei Responsabili di procedimento, coadiuvati dai Referenti archivistici di Direzione, che li conservano presso le strutture di competenza in forma centralizzata o distribuita tra i singoli funzionari, o in depositi d'archivio collocati presso altri locali individuati dall'Ente.

La responsabilità della custodia e dell'accesso all'archivio corrente è in capo al dirigente che lo detiene o ad eventuali suoi delegati. In presenza di archivio corrente centralizzato la responsabilità è in capo al soggetto/i individuati dal Dirigente.

I Responsabili degli archivi correnti devono garantire l'ottimale conservazione fisica e logica di tutta la documentazione che hanno in custodia tenendo conto anche delle caratteristiche del supporto.

33. Piano di conservazione e scarto

Il Sistema di gestione informatica dei documenti consente di trasferire al Sistema di conservazione i fascicoli e i relativi documenti informatici presenti nell'archivio corrente e individuati e selezionati secondo i requisiti e le regole del Piano di conservazione.

Il Piano definisce i criteri di organizzazione, selezione e conservazione della documentazione e l'indicazione dei tempi entro i quali le diverse tipologie di oggetti digitali devono essere trasferite in conservazione e quindi scartate o versate all'Archivio di Stato.

Conservazione a norma dei documenti digitali

Servizio che garantisce che un documento informatico sia leggibile e accessibile nel tempo, preservandone l'integrità e la reperibilità nel tempo.

In un sistema di conservazione si individuano i seguenti attori:

✓ **Produttore**

si identifica con la Giunta di Regione Lombardia, che affida la conservazione dei propri documenti al Conservatore, attraverso la sottoscrizione di un incarico o di una convezione.

✓ **Conservatore**

si identifica con il Fornitore che svolge l'attività di conservazione per conto della Giunta di Regione Lombardia con le modalità descritte nel Manuale di Conservazione.

✓ **Utente**

si identifica con i soggetti (pubblici o privati) oppure con i sistemi di gestione documentale, che interagiscono con i servizi del sistema di conservazione al fine di reperire le informazioni e i documenti di interesse (esibizione). Tra gli utenti rientra anche il produttore ma ad esso si affiancano ulteriori soggetti che, nel rispetto della normativa vigente, possono accedere alle informazioni e ai documenti.

Nell'Ente il servizio è disposto in particolare per i documenti inviati in conservazione con riferimento a:

- PEC in ingresso e uscita
- Comunicazioni Elettroniche
- Registro Giornaliero del Protocollo
- Bollettino Ufficiale di Regione Lombardia
- Delibere e Decreti Digitali
- Ordinativi informatici di incasso Fatture Elettroniche Attive e Passive
- Manuali della Gestione Documentale e della Conservazione a Norma
- Certificazioni di imposta
- Sintel
- Mypay



Procedura per la conservazione dei documenti digitali

1. Il Dirigente di Regione Lombardia responsabile di una determinata classe documentale/processo di flusso di documenti digitali, che devono essere archiviati per la conservazione a norma di documentazione digitale, provvede a raccordarsi via mail (direttamente o tramite il proprio referente operativo (Funzionario con incarico di elevata qualificazione-EQ) della gestione documentale di Direzione con il Dirigente/referente operativo (Dirigente/Funzionario con incarico di elevata qualificazione-EQ) del Servizio di Conservazione a norma di Regione Lombardia.
2. Il Dirigente responsabile del servizio della conservazione a norma di Regione Lombardia, direttamente o tramite il referente operativo (Funzionario con incarico di elevata qualificazione-EQ) della gestione documentale della Direzione Generale Presidenza si raccorda con ARIA SPA per condividere gli aspetti tecnico/operativi per l'invio della documentazione in conservazione.
3. Aria SPA insieme al fornitore aggiudicatario del Servizio di Conservazione per la Giunta di Regione Lombardia predisporre i documenti da inviare in conservazione.
4. Il Dirigente responsabile del servizio della Conservazione a norma di Regione Lombardia firma i documenti, valutando se sia necessario prima confrontarsi per ulteriori dettagli con il Dirigente responsabile del flusso / procedimento.
5. Aria SPA, a fronte della firma dei documenti, cura l'avvio formale del flusso dei documenti digitali in conservazione.
6. Il Dirigente responsabile del servizio della Conservazione a norma di Regione Lombardia insieme al Dirigente Sistemi Informativi Regionali e Cyber Security di Regione Lombardia, ai Funzionari con incarico di elevata qualificazione-EQ della gestione documentale e della piattaforma Edma, ai Referenti Contratto quadro Conservazione di ARIA SPA verificano e monitorano che i documenti siano inviati correttamente in conservazione, secondo le seguenti specificità:
 - nome Classe Documentale;
 - periodo di Conservazione;
 - formati accettati;
 - documentazione inviata in conservazione tramite Edma utilizzando l'adapter e-DK;
 - i documenti vengono trasferiti nel sistema di conservazione accompagnati dai metadati relativi alla protocollazione, fascicolazione ed aggregazioni documentali di appartenenza (art.53 Testo Unico 445/2000)

Procedura per la conservazione dei documenti analogici

-la documentazione corrente presente presso le singole AOO è conservata a cura del Responsabile di procedimento fino al trasferimento nell'archivio di deposito;

-la documentazione corrente collocata presso i locali dell'archivio di deposito è conservata a cura del Dirigente della Struttura Servizi Interni per quanto riguarda il servizio archivistico centrale;

-la documentazione corrente collocata presso i locali dell'archivio di deposito è conservata a cura del Responsabile di procedimento, sotto la responsabilità del Responsabile della gestione documentale della singola AOO, qualora il locale di deposito conservi esclusivamente documentazione corrente;

-la documentazione dell'archivio di deposito e storico è conservata a cura del Servizio archivistico centrale.

Al fine di contenere comunque gli elementi di rischio, vengono adottati tutti gli accorgimenti già suggeriti nelle "Linee guida per la prevenzione dei rischi e la reazione alle emergenze negli archivi", pubblicate nel 2014 dal MIC - Ministero della Cultura, Direzione generale per gli archivi dalla Struttura Servizi Interni, sotto la responsabilità del Responsabile centrale.

Trasferimento dei fascicoli nell'archivio di deposito - Prima archiviazione



La documentazione trasmessa dagli Uffici al Servizio archivistico centrale per la prima archiviazione nei depositi deve essere confezionata preventivamente nelle apposite scatole predisposte a tale scopo secondo il formato già individuato nelle “Regole di funzionamento e gestione degli archivi regionali”, approvate con decreto n. 7918 del 6.8.2010 (scatole di cartone mono ondulato formato chiuso cm. 23X28X38 fustellate). Sulle scatole deve essere apposta idonea etichetta adesiva generata da EDMA.

Le richieste di prima archiviazione provenienti dagli Uffici di Regione Lombardia vengono gestite tramite il sistema documentale (EDMA).

Gli operatori della Giunta Regionale della Lombardia che intendono procedere al trasferimento in archivio di documentazione per la prima archiviazione devono accedere alla sezione “Area documentale-Archivio-Richieste di archiviazione” e poi compilare l’apposita interfaccia sul sistema di gestione documentale EDMA e inserire nei campi previsti:

- breve descrizione del contenuto delle scatole;
- classificazione d’archivio;
- estremi cronologici della documentazione contenuta;
- indicazione della presenza o meno di materiale scartabile (anno dello scarto/vuoto);
- indicazione della presenza o meno di materiale con dati sensibili (flag se sì);
- rilasciare l’attività per la successiva presa in carico da parte del Servizio archivistico centrale;
- inviare richiesta, tramite l’applicativo informatico Archibus, agli operatori della movimentazione per il trasporto e il ritiro della documentazione dagli uffici e la consegna al deposito.

Conservazione e gestione dell’Archivio storico della Giunta Regionale della Lombardia

La Giunta Regionale della Lombardia ha in corso il progetto per il riordino e l’inventariazione del proprio archivio.

Le attività di inventariazione hanno consentito di individuare alcuni fondi e serie per i quali sono decorsi i tempi previsti dalla normativa vigente per il trasferimento degli atti dall’archivio di deposito all’archivio storico.

Al fine di consentire l’accesso pubblico alla documentazione storica la Giunta Regionale della Lombardia con la deliberazione n. 218 del 18 giugno 2018 è stata istituita la sezione storica dell’Archivio generale della Giunta regionale.

È attualmente in corso la progettazione operativa del servizio che verrà regolato con specifiche disposizioni.

Selezione e scarto dei documenti analogici

Annualmente e comunque prima di effettuare il trasferimento delle unità archivistiche dall’archivio di deposito a quello storico, il Servizio archivistico centrale, sulla base di quanto segnalato sui Moduli per richiesta di prima archiviazione di atti, del massimario di scarto e dei tempi di conservazione dei documenti in esso stabiliti, effettua la selezione dei documenti da inviare allo scarto.

La documentazione selezionata per lo scarto viene elencata nel Modulo per proposta di scarto.

Il Modulo viene trasmesso al Referente operativo di AOO per una verifica presso la Direzione della correttezza della proposta.

Una volta validato il Modulo da parte della AOO, il Referente operativo centrale Archivi provvede ad inviarlo alla Soprintendenza archivistica per il nulla osta.

Ottenuto il nulla osta, il Referente operativo centrale Archivi provvede alle fasi di smaltimento del materiale, ottenendo ricevuta e dichiarazione liberatoria di distruzione degli atti.

Il Referente operativo centrale Archivi assiste alle operazioni di prelevamento del materiale da scartare da parte del soggetto incaricato dello smaltimento, al fine di garantire la rispondenza tra la documentazione dichiarata e quella effettivamente prelevata.

Ad operazione avvenuta trasmette copia dei provvedimenti e dei relativi allegati alla Soprintendenza archivistica per la chiusura del procedimento.

Consultazione delle unità archivistiche



La consultazione da parte degli Uffici di documentazione già archiviata viene gestita tramite il sistema di gestione documentale EDMA.

La procedura prevede le seguenti fasi:

- la richiesta di consultazione da parte degli uffici di Regione Lombardia;
- il personale del Servizio archivistico centrale provvede ad aprire le liste delle richieste in EDMA ed effettuare la "presa in carico", effettuare la ricerca in archivio, verificare la corrispondenza tra la documentazione richiesta e l'unità archivistica trovata, senza alcuna ulteriore verifica specifica della documentazione conservata all'interno;
- nel caso in cui la documentazione richiesta non sia stata rinvenuta, il personale del Servizio archivistico centrale comunica al richiedente tale evenienza tramite apposito campo previsto su EDMA e tramite la casella di posta ufficiale servizio_archivi@regione.lombardia.it.

Qualora gli uffici di Regione Lombardia richiedano documentazione archiviata su specifica indicazione di Autorità di pubblica sicurezza o giudiziaria, tale richiesta assume carattere di urgenza.

Il Servizio archivistico centrale provvede pertanto alla ricerca e consegna della documentazione secondo la procedura ordinaria ma con priorità assoluta. In caso di sequestro da parte delle Autorità di parte o di tutta la documentazione, gli uffici sono tenuti a consegnare al Servizio archivistico centrale copia semplice del verbale di sequestro redatto.

Il prelievo di documentazione dai depositi, posti al piano B3 di Palazzo Lombardia, che conservano solo documentazione di carattere corrente, viene gestito sempre dal Servizio archivistico centrale su indicazione del Referente operativo di AOO.

Riconsegna e ricollocazione del materiale consultato

La documentazione da ricollocare in archivio viene consegnata dal Referente operativo di AOO o suo delegato al Servizio archivistico centrale, accompagnata dalla copia del Modulo di richiesta, aggiornato con la data di riconsegna.

Il personale del Servizio archivistico centrale provvede a:

- verificare la corrispondenza tra l'unità archivistica riconsegnata e quanto indicato sul Modulo di richiesta, senza ulteriore verifica sulla documentazione conservata all'interno;
- registrare nel sistema informatico il rientro e la ricollocazione del materiale, con annotazione di data e ora; i Moduli collocati al posto della documentazione vengono immediatamente eliminati; quelli riconsegnati insieme alla documentazione, riportanti gli estremi di riconsegna e di ricollocazione, vengono archiviati e conservati sino a definitivo scarto periodico biennale.

La responsabilità sull'integrità del materiale prelevato e successivamente restituito è in capo al richiedente la consultazione.

Aggiornamento del Quadro di classificazione e massimario di selezione per la conservazione e lo scarto

Eventuali richieste dei Reponsabili della gestione documentale delle AOO di aggiornamento del Quadro di classificazione per modifiche, eliminazioni o aggiunte di voci, devono essere trasmesse dal Responsabile della gestione documentale della AOO al Responsabile centrale del Servizio archivistico centrale che le valuta con cadenza semestrale.

Le modifiche ritenute appropriate vengono preventivamente sottoposte al vaglio della Soprintendenza archivistica prima della loro formale adozione.

Ogni anno il Responsabile centrale del Servizio archivistico centrale valuta la congruità del piano e lo aggiorna in base alle necessità riscontrate e lo comunica ai Responsabili della gestione documentale delle AOO.

Spedizione dei documenti destinati all'esterno e tra le Sedi di Regione Lombardia

I canali utilizzati per la trasmissione dei documenti cartacei in uscita sono:

- i servizi postali e di altre agenzie di recapito (per documenti su supporto materiale);
- la posta massiva;



- i canali telematici (Casella Istituzionale di Posta Elettronica Certificata, servizi di cooperazione applicativa, sportello telematico, download dal portale (es. BURL);
- il servizio di scambio corrispondenza esterno all'Ente per la corrispondenza con i diversi Enti del Sistema Regionale;
- il servizio di scambio corrispondenza (corriere esterno) dalla sede di Milano di Regione Lombardia alle sedi degli uffici territoriali di Regione Lombardia e viceversa;

I canali utilizzati per la trasmissione dei documenti digitali sono:

- all'interno del dominio della Giunta regionale e degli enti del sistema ad essa integrati, tramite servizi di movimentazione offerti dalla piattaforma EDMA (Enterprise Document Management);
- all'esterno del dominio della Giunta regionale inviati tramite la Casella Istituzionale di Posta Elettronica Certificata ovvero tramite servizi di cooperazione applicativa; in caso di invio tramite posta elettronica certificata è responsabilità del dirigente che ha sottoscritto il documento verificarne l'avvenuta consegna ai destinatari.

Le modalità di spedizione dei documenti cartacei della Giunta di Regione Lombardia sono individuate nell'allegato Manuale per le spedizioni.

SEZIONE 7. GESTIONE IN SICUREZZA DEI DOCUMENTI INFORMATICI

34. Principi generali

Le misure di sicurezza adottate nel sistema riguardano la formazione, gestione, trasmissione, accesso ai documenti informatici, anche in relazione alle norme sulla protezione dei dati personali.

Le misure di sicurezza in tale ambito garantiscono che:

- le informazioni e i dati siano disponibili, integri e protetti secondo il loro livello di riservatezza;
- gli atti, i documenti e i dati, in relazione alle conoscenze acquisite in base all'evoluzione tecnologica, alla loro natura e alle specifiche caratteristiche del trattamento, vengano custoditi in modo da ridurre al minimo, mediante l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza, i rischi di distruzione o perdita anche accidentale, di accesso non autorizzato e di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta e della gestione.

35. Misure generali di sicurezza per la gestione documentale

Le misure generali tecniche e organizzative inerenti alla gestione documentale sono le seguenti:

- protezione dei sistemi di accesso e conservazione delle informazioni;
- assegnazione ad ogni utente di Regione Lombardia di una credenziale di identificazione interna (utente), di una credenziale riservata di autenticazione (password) e di un profilo di accesso;
- cambio delle password con frequenza periodica durante la fase di esercizio;
- gestione del servizio con particolare riferimento sia all'esecuzione e alla gestione delle copie di back-up dei dati e dei documenti da effettuarsi con frequenza giornaliera, sia alla capacità di ripristino applicativo del sistema informatico;
- gestione delle situazioni di emergenza da parte di un gruppo di risorse interne qualificate, impiego e manutenzione di un adeguato sistema antivirus e di gestione dei "moduli" (patch e service pack) correttivi dei sistemi operativi.

36. Formazione dei documenti – Aspetti di sicurezza

Le risorse strumentali e le procedure utilizzate per la formazione dei documenti informatici gestiscono:

- l'identificabilità della Direzione (AOO) e del soggetto che ha formato il documento;
- la sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, con firma digitale ai sensi della normativa vigente;
- l'idoneità dei documenti ad essere gestiti mediante strumenti informatici e ad essere registrati mediante il protocollo informatico;



-l'accesso ai documenti informatici tramite sistemi informativi automatizzati;

-la leggibilità dei documenti nel tempo;

-l'interscambiabilità dei documenti all'interno della Direzione (AOO), con altre AOO e con soggetti esterni.

I documenti sono prodotti con l'ausilio di applicativi di videoscrittura o text editor che possiedono i requisiti di leggibilità, interscambiabilità, non alterabilità, immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura.

I documenti informatici prodotti da Regione Lombardia sono convertiti, prima della loro sottoscrizione con firma digitale, nei formati standard al fine di garantire la leggibilità mediante altri sistemi, la non alterabilità durante le fasi di accesso, conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura del documento.

Quando è prevista la sottoscrizione del documento amministrativo informatico, per attribuire in modo certo la titolarità del documento, la sua integrità, la sua riservatezza e la validazione temporale, il documento è sottoscritto con firma digitale.

37. Gestione dei documenti informatici – Aspetti di sicurezza

Il sistema di gestione documentale che custodisce i documenti informatici è configurato in modo tale da consentire:

-l'accesso esclusivo al server in modo che qualsiasi altro utente non autorizzato non possa accedere ai documenti al di fuori del sistema di gestione documentale;

-la registrazione delle attività rilevanti ai fini della sicurezza svolte da ciascun utente, in modo tale da garantire l'identificabilità dell'utente stesso. Tali registrazioni sono protette al fine di non consentire modifiche non autorizzate.

Nella gestione dei documenti informatici il sistema:

-garantisce la disponibilità, la riservatezza e l'integrità dei documenti e del registro di protocollo, in accordo ai principi del Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR);

-garantisce la registrazione di protocollo dei documenti in entrata ed in uscita;

-consente il reperimento delle informazioni riguardanti i documenti registrati;

-consente l'accesso in sicurezza alle informazioni del sistema da parte dei soggetti interessati;

-garantisce la corretta organizzazione dei documenti nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato.

38. Componente organizzativa della sicurezza

Si riferisce alle attività svolte nell'ambito del sistema.

In particolare, la definizione delle misure di sicurezza nell'ambito del sistema informatico è gestita dal Dirigente della unità organizzativa Sistemi Informativi regionali e Cyber Security d'intesa con il Dirigente *della struttura Servizi Interni Responsabile della gestione documentale*.

COMPONENTE FISICA

Il controllo degli accessi ai luoghi fisici in cui sono custodite le risorse infrastrutturali di Regione Lombardia e le relative misure di sicurezza seguono i seguenti criteri:

-l'accesso alla sede fisica avviene tramite badge di Regione Lombardia, rilasciato per i dipendenti e per gli ospiti previa identificazione;

-l'accesso alla sala server può avvenire esclusivamente con badge appositamente abilitato.

COMPONENTE LOGICA E INFRASTRUTTURALE

La componente logica e infrastrutturale dei sistemi di sicurezza gestisce l'integrità, la riservatezza, la disponibilità e il non ripudio dei dati, delle informazioni e delle trasmissioni, i file dei documenti sono accessibili solo tramite il server di application; la sicurezza del canale di comunicazione avviene con i client che accedono all'archivio dei documenti e delle PEC che comunicano tramite protocolli sicuri (HTTPS, ecc.).

Dal punto di vista applicativo la sicurezza è gestita dalle seguenti componenti:



- gestione di un insieme di profili di accesso attraverso i quali è possibile definire nel dettaglio cosa un utente può e non può fare nel sistema;
- possibilità di definire la visibilità dei documenti a livello di Registro e di singolo documento;
- log applicativo delle attività svolte sul sistema con tracciamento di ogni operazione eseguita sul documento informatico e sul fascicolo (“storia” del documento/fascicolo).

GESTIONE DELLA RISERVATEZZA

Il sistema gestisce la riservatezza delle informazioni a livello di Ufficio ed a livello di utente, in accordo ai principi del Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR).

Un documento impostato come riservato ed assegnato ad un singolo utente può essere consultato esclusivamente dall’utente assegnatario.

TRASMISSIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI – ASPETTI DI SICUREZZA

Come previsto dalla normativa vigente in materia di amministrazione digitale, i dati e i documenti trasmessi per via telematica sono di proprietà del mittente sino a che non sia avvenuta la consegna al destinatario.

Per garantire al soggetto ricevente la possibilità di verificare l’autenticità della provenienza, l’integrità del messaggio e la riservatezza del medesimo, viene utilizzata di norma la firma digitale con la posta elettronica certificata a disposizione dei soggetti coinvolti nello scambio dei messaggi.

ACCESSO AI DOCUMENTI INFORMATICI – ASPETTI DI SICUREZZA

Il controllo degli accessi è assicurato utilizzando le credenziali di accesso nominali (utente e password) ed un sistema di autorizzazione basato sulla profilazione degli utenti in via preventiva.

La profilazione preventiva consente di definire le abilitazioni/autorizzazioni che possono essere effettuate/rilasciate ad un utente del sistema.

Le politiche di composizione, di aggiornamento e di sicurezza delle password sono configurate sui sistemi di accesso come obbligatorie.

Le password di accesso al sistema sono gestite all’interno di una struttura dati crittografata e accessibile soltanto da un processo di sistema.

I profili di accesso al sistema sono suddivisi secondo le diverse tipologie di profilo presenti in Edma suddivise per ambiente di riferimento e, all’interno della stessa, per contesto, di cui al decreto n. 1973 del 07/03/2016 “Definizione delle procedure di carattere organizzativo relative all’utilizzo della piattaforma documentale EDMA di Regione Lombardia”.

MODALITÀ DI GESTIONE DELLE UTENZE E DEI RELATIVI PROFILI DI ACCESSO

Al fine di procedere alla gestione delle utenze, sulla base delle richieste formali pervenute dai Responsabili delle strutture di competenza di Regione Lombardia, il servizio di assistenza EDMA provvede alla creazione e/o alla disattivazione delle utenze con profilo di accesso stabilito.

UTENTI INTERNI

Ciascun utente interno può accedere solamente ai documenti a lui assegnati, ovvero assegnati alla Struttura di appartenenza.

I livelli di autorizzazione per l’accesso alle funzioni del sistema di gestione informatica dei documenti sulla piattaforma EDMA sono in capo al Responsabile del singolo ambiente;

UTENTI ESTERNI

L’accesso al sistema da parte di soggetti esterni, su richiesta del Dirigente competente di Regione Lombardia, può essere autorizzato dall’Amministratore di Sistema della piattaforma EDMA.

MANUTENZIONE ORDINARIA ED AGGIORNAMENTI



RegioneLombardia

Allo scopo di garantire la continuità del servizio, si prevede un piano di manutenzione programmata del sistema utilizzato, che ne riduce al minimo le alterazioni e ne preserva la funzionalità.

In assenza di specifiche inefficienze, l'aggiornamento del software è rilasciato per rispondere ad esigenze frutto di modifiche o novità in ambito normativo.

Il Dirigente Responsabile della struttura Sistemi Informativi Regionali e Cyber Security ha cura di far mantenere un archivio delle diverse versioni del software e dei relativi programmi necessari alla fruizione dei documenti.



ELENCO ALLEGATI DEL MANUALE DI GESTIONE DOCUMENTALE

- Criteri e modalità di abilitazione degli utenti della piattaforma documentale EDMA
- Gestione dei flussi documentali
- AOO-PEC-FAX
- Regole di accesso alla piattaforma documentale EDMA
- Manuale posta elettronica certificata
- Piano di Conservazione dei documenti analogici
- Misure minime in tema di privacy per l'archiviazione di documenti cartacei
- Titolario di classificazione e massimario di scarto dei documenti digitali ed analogici di Giunta Regionale
- Manuale del sistema di Conservazione
- Glossario dei Termini e degli Acronimi
- Tipologia di formati
- Architettura tecnologica EDMA v.02
- Piattaforme integrate con il sistema documentale della Giunta Regionale
- Manuale per le spedizioni
- Registri particolari
- Registro di emergenza
- Aggiornamento regole per l'utilizzo degli strumenti infotelematici della Giunta Regionale