



CADF

La Fabbrica dell'Acqua

**Manuale
di gestione
dei flussi documentali**

2026

www.cadf.it

Indice

dei contenuti

1.	Disposizioni generali	p. 9
1.1.	Contesto normativo	p. 9
1.2.	Contenuto	p. 10
1.3.	Definizioni e acronimi	p. 11
2.	Redazione, adozione e forme di pubblicità del Manuale	p. 16
3.	Il sistema di gestione documentale: aspetti organizzativi	p. 17
3.1.	Area Organizzativa Omogea e modello organizzativo interno	p. 17
3.2.	Ruoli organizzativi	p. 18
3.2.1.	Il/La Responsabile della gestione documentale	p. 18
3.2.2.	Vicario Responsabile della gestione documentale	p. 18
3.3.	Accesso	p. 18
3.3.1.	Abilitazioni di accesso interno al sistema di gestione informatica dei documenti	p. 18
3.3.2.	Abilitazioni di accesso esterno al sistema di gestione informatica dei documenti	p. 19
3.3.3.	Descrizione del sistema di gestione informatica dei documenti	p. 19
3.4.	Posta Elettronica Certificata	p. 20
3.5.	Posta Elettronica Ordinaria	p. 20

Indice

dei contenuti

4.	Il documento	p. 22
4.1.	Il documento analogico	p. 22
4.2.	Il documento informatico	p. 23
4.3.	La firma dei documenti informatici	p. 23
4.4.	La sottoscrizione dei documenti nell'ambito del sistema di gestione documentale di CADF	p. 24
4.4.1.	La firma elettronica semplice	p. 24
4.4.2.	La firma elettronica qualificata	p. 25
4.4.3.	La firma digitale	p. 25
4.4.4.	La firma autografa	p. 25
4.5.	Le modalità di formazione dei documenti informatici	p. 26
4.6.	I formati dei documenti informatici	p. 27
4.7.	La redazione dei documenti analogici e informatici	p. 28
4.8.	Il documento informatico costituito dal corpo della e-mail o PEC istituzionale	p. 29
4.9.	Copie e duplicati	p. 29
4.9.1.	la copia per immagine su supporto informatico di documento analogico	p. 29
4.9.2.	La copia informatica di un documento informatico	p. 30
4.9.3.	Il duplicato informatico	p. 30

Indice

dei contenuti

5.	Il flusso di lavorazione dei documenti	p. 31
5.1.	La classificazione dei documenti in base allo stato di trasmissione	p. 31
5.2.	La ricezione dei documenti: documenti in entrata	p. 31
5.2.1.	La ricezione e la gestione dei documenti su supporto cartaceo	p. 32
5.2.1.1.	Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti su supporto cartaceo	p. 33
5.2.2.	La ricezione e la gestione dei documenti informatici	p. 33
5.2.2.1.	La ricezione e la gestione di documenti informatici nella casella PEC istituzionale	p. 33
5.2.2.2.	La ricezione e la gestione di documenti informatici nella casella PEO istituzionale	p. 34
5.2.2.3.	La ricezione e la gestione di documenti informatici nelle caselle PEO del personale dipendente	p. 35
5.2.2.4.	Catena di responsabilità, veridicità del documento	p. 35
5.2.3.	La ricezione e la gestione di documenti informatici su supporto informatico rimovibile	p. 36
5.3	La spedizione dei documenti: documenti in uscita	p. 36
5.3.1.	La gestione dei documenti spediti su supporto cartaceo	p. 37

Indice

dei contenuti

5.3.2.	La spedizione dei documenti informatici	p. 37
5.3.2.1.	La gestione dei documenti informatici spediti a mezzo posta elettronica certificata (PEC)	p. 38
5.3.2.2.	La gestione dei documenti informatici spediti a mezzo posta elettronica ordinaria (PEO) istituzionale non integrata nel sistema di gestione informatica dei documenti e accessibile solo all'U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo (referente ufficio protocollo)	p. 39
5.3.2.3.	La gestione dei documenti informatici spediti a mezzo posta elettronica ordinaria (PEO) non integrate nel sistema di gestione informatica dei documenti e accessibili ai singoli dipendenti (caselle personali)	p. 39
5.3.3.	La spedizione dei documenti informatici su supporto informatico rimovibile	p. 40
5.3.4.	La spedizione delle copie per immagine su supporto informatico di documento analogico	p. 41
5.3.4.1.	La gestione delle copie per immagine su supporto informatico di documento analogico spedite a mezzo posta elettronica ordinaria (PEO)	p. 41

Indice

dei contenuti

5.3.4.2.	La gestione delle copie per immagine su supporto informatico di documento analogico spedite a mezzo posta elettronica certificata (PEC)	p. 41
5.4.	Il flusso di lavorazione dei documenti interni	p. 42
5.4.1.	La gestione dei documenti interni informatici	p. 42
5.5.	I documenti di competenza di altri soggetti	p. 42
6.	Il protocollo informatico e la registrazione dei documenti	p. 43
6.1.	Documenti soggetti a registrazione di protocollo	p. 43
6.2.	Documenti non soggetti a registrazione di protocollo	p. 44
6.3.	Modalità ed elementi della registrazione di protocollo dei documenti	p. 44
6.4.	Segnatura di protocollo	p. 45
6.4.1.	La segnatura di protocollo per il documento informatico	p. 45
6.4.2.	La segnatura di protocollo e la scansione per il documento analogico	p. 46
6.5.	Modalità di conservazione, di annullamento e di modifica di una registrazione di protocollo	p. 46
6.6.	Regole di assegnazione dei documenti	p. 47
6.6.1.	Assegnazione	p. 47

Indice

dei contenuti

6.6.2.	Modifica delle assegnazioni	p. 47
6.7.	Profili utente e autorizzazioni	p. 48
6.7.1.	Utente abilitato alla registrazione di protocollo	p. 48
6.7.2.	Utente abilitato alla ricerca e alla consultazione	p. 48
6.7.3.	Visibilità dei documenti protocollati	p. 48
6.7.4.	Protocollo Riservato	p. 48
7.	La classificazione	p. 49
7.1.	Il piano di classificazione	p. 49
8.	Procedure particolari	p. 50
8.1.	Determinazioni dirigenziali	p. 50
8.2.	Pareri	p. 51
8.3.	Gare e Albo Fornitori	p. 52
8.4.	Pratiche telematiche	p. 52
8.4.1.	Pratiche utenti servizio idrico integrato	p. 53
8.4.2.	Fatture elettroniche	p. 53
8.4.3.	Durc on-line	p. 54
8.4.4.	Certificati e attestati di malattia telematici	p. 54
8.4.5	Report	p. 56
9.	Gestione archivistica e conservazione dei documenti	p. 57

Indice

dei contenuti

9.1.	Archiviazione e conservazione dei documenti analogici	p. 57
9.2.	Archiviazione e conservazione dei documenti informatici	p. 57
10.	Le misure di sicurezza e protezione dei dati personali	p. 59
11.	Allegati	p. 60





1. Disposizioni generali

1.1 Contesto normativo

Il presente manuale è stato redatto conformemente ai seguenti provvedimenti normativi:

- **Legge sul procedimento amministrativo:** la legge 7 agosto 1990, n. 241;
- **Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa:** il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000 n. 445;
- **Codice dell'Amministrazione Digitale:** il decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e ss.mm.ii;
- **Decreto Trasparenza:** il decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 *"Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni"*;
- **Codice Privacy:** d.lgs. 196/2003 recante il *"Codice in materia di protezione dei dati personali"* e ss.mm.ii.;
- **Regolamento UE:** Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 recante *"Regolamento Generale sulla Protezione dei dati"*;
- **Regole tecniche per il protocollo informatico:** il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 3 dicembre 2013, recante *"Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71, del Codice dell'Amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82"*;
- **Misure minime Agid:** misure minime di sicurezza ICT emanate da Agid (Agenzia per l'Italia Digitale) con Circolare 17 marzo 2017, n. 1/2017 *"Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni. (Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 1° agosto 2015)"* sostituita dalla Circolare 18 aprile 2017, n. 2/2017 *"Sostituzione della circolare n. 1/2017 del 17 marzo 2017, recante Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni. (Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 1° agosto 2015)"*;
- **Linee guida AgID, sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici e relativi allegati:** versione del 10 settembre 2020 e ss.mm.ii.

1.2 Contenuto

Secondo quanto previsto dal capitolo 3.5. delle Linee Guida Agid il manuale di gestione documentale descrive **il sistema di gestione** informatica dei documenti 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 presente manuale di gestione documentale 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 dell'AOO;
- b) l'indicazione delle unità organizzative responsabili (UOR) delle attività di registrazione di protocollo, di archiviazione dei documenti all'interno dell'AOO;
- c) l'indicazione delle regole di assegnazione dei documenti ricevuti;
- d) i criteri e le modalità per il rilascio delle abilitazioni di accesso, interno all'Azienda, 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" alle Linee Guida Agid;
- 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" alle Linee Guida Agid;

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) l'elenco dei documenti esclusi dalla registrazione di protocollo, per cui è prevista registrazione particolare ai sensi dell'art. 53, comma 5, del TUDA;

4. **relativamente alle azioni di classificazione e selezione:**

- a) il piano di classificazione adottato dall'Azienda, con l'indicazione delle modalità di aggiornamento;

5. **relativamente ai flussi di lavorazione dei documenti in uso:**

- a) la descrizione dei flussi di lavorazione interni all'Azienda, 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;

6. **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.

1.3 Definizioni e acronimi

Nelle tabelle sotto riportate viene esplicitato il significato dei termini e degli acronimi che vengono maggiormente in rilievo nel presente Manuale.

TERMINE	DEFINIZIONE
Accesso	Operazione che consente di prendere visione dei documenti informatici.
Affidabilità	Caratteristica che, con riferimento a un sistema di gestione documentale o conservazione, esprime il livello di fiducia che l'utente ripone nel sistema stesso, mentre con riferimento al documento informatico esprime la credibilità e l'accuratezza della rappresentazione di atti e fatti in esso contenuta.
Area Organizzativa Omogenea	Un insieme di funzioni e di uffici individuati dall'ente al fine di gestire i documenti in modo unitario e coordinato, secondo quanto disposto dall'art. 50 comma 4 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.
Autenticità	Caratteristica in virtù della quale un oggetto deve considerarsi come corrispondente a ciò che era nel momento originario della sua produzione. Pertanto un oggetto è autentico se nel contempo è integro e completo, non avendo subito nel corso del tempo o dello spazio alcuna modifica non autorizzata. L'autenticità è valutata sulla base di precise evidenze.
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.
Conservazione	Insieme delle attività finalizzate a definire ed attuare le politiche complessive del sistema di conservazione e a governarne la gestione in relazione al modello organizzativo adottato, garantendo nel tempo le caratteristiche di autenticità, integrità, leggibilità, reperibilità dei documenti.

Destinatario	Soggetto o sistema al quale il documento informatico è indirizzato.
Documento elettronico	Qualsiasi contenuto conservato in forma elettronica, in particolare testo o registrazione sonora, visiva o audiovisiva.
Documento informatico	Documento elettronico che contiene la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.
File	Insieme di informazioni, dati o comandi logicamente correlati, raccolti sotto un unico nome e registrati, per mezzo di un programma di elaborazione o di scrittura, nella memoria di un computer.
Formato del documento informatico	Modalità di rappresentazione della sequenza di bit che costituiscono il documento informatico; comunemente è identificato attraverso l'estensione del file.
Funzioni minime del protocollo informatico	Componenti del sistema di protocollo informatico che rispettano i requisiti di operazioni ed informazioni minime di cui all'articolo 56 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.
Gestione documentale	Processo finalizzato al controllo efficiente e sistematico della produzione, ricezione, tenuta, uso, selezione e conservazione dei documenti.
Integrità	Caratteristica di un documento informatico o di un'aggregazione documentale in virtù della quale risulta che essi non hanno subito nel tempo e nello spazio alcuna alterazione non autorizzata. La caratteristica dell'integrità, insieme a quella della completezza, concorre a determinare la caratteristica dell'autenticità.
Interoperabilità	Caratteristica di un sistema informativo, le cui interfacce sono pubbliche e aperte, e capaci di interagire in maniera automatica con altri sistemi informativi per lo scambio di informazioni e l'erogazione di servizi.

Leggibilità	Caratteristica di un documento informatico che garantisce la qualità di poter essere decodificato e interpretato da un'applicazione informatica.
Manuale di conservazione	Documento informatico che descrive il sistema di conservazione e illustra dettagliatamente l'organizzazione, i soggetti coinvolti e i ruoli svolti dagli stessi, il modello di funzionamento, la descrizione del processo, la descrizione delle architetture e delle infrastrutture.
Manuale di gestione	Documento informatico che descrive il sistema di gestione, anche ai fini della conservazione, dei documenti informatici e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi.
Metadati	Dati associati a un o documento informatico, a un fascicolo informatico o a un'aggregazione documentale per identificarli, descrivendone il contesto, il contenuto e la struttura - così da permetterne la gestione del tempo - in conformità a quanto definito nella norma ISO 15489-1:2016 e più nello specifico dalla norma ISO 23081-1:2017.
Piano della sicurezza del sistema di gestione informatica dei documenti	Documento che, nel contesto del piano generale di sicurezza, descrive e pianifica le attività volte a proteggere il sistema di gestione informatica dei documenti da possibili rischi.
Piano di classificazione	Struttura logica che permette di organizzare documenti e oggetti digitali secondo uno schema desunto dalle funzioni e dalle attività dell'amministrazione interessata.
Piano generale della sicurezza	Documento che pianifica le attività volte alla realizzazione del sistema di protezione e di tutte le possibili azioni indicate dalla gestione del rischio nell'ambito dell'organizzazione di appartenenza.

Registro di protocollo	Registro informatico ove sono memorizzate le informazioni prescritte dalla normativa per tutti i documenti ricevuti e spediti da un ente e per tutti i documenti informatici dell'ente stesso.
Responsabile della gestione documentale	Soggetto responsabile della gestione del sistema documentale o responsabile 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.
Responsabile della protezione dei dati personali	Persona con conoscenza specialistica della normativa e delle prassi in materia di protezione dei dati personali, in grado di assolvere i compiti di cui all'articolo 39 del Regolamento (UE) 2016/679.
Sistema di gestione informatica dei documenti	Insieme delle risorse di calcolo, degli apparati, delle reti di comunicazione e delle procedure informatiche utilizzati dalle organizzazioni per la gestione dei documenti.
Ufficio	Riferito ad un'area organizzativa omogenea, un ufficio dell'area stessa che utilizza i servizi messi a disposizione dal sistema di protocollo informatico.
Utente abilitato	Persona, ente o sistema che interagisce con i servizi di un sistema di gestione informatica dei documenti al fine di fruire delle informazioni di interesse.



ACRONIMO	DEFINIZIONE
AGID	Agenzia per l'Italia digitale
AOO	Area Organizzativa Omogenea
CAD	Codice dell'Amministrazione digitale
CADES	Cryptographic Message Syntax Advanced Electronic Signature
D.L.	Decreto Legge
D.P.C.M.	Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri
D.P.R.	Decreto del Presidente della Repubblica
L.	Legge
PEC	Posta elettronica certificata
PEO	Posta elettronica ordinaria
RGD	Responsabile della gestione documentale
TUDA	Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa (DPR n. 445/2000)
U.O.	Unità organizzativa
U.OP.	Unità operativa



2. Redazione, adozione e forme di pubblicità del Manuale



Il presente Manuale di gestione documentale è redatto secondo quanto previsto dal cap. 3.5. delle **Linee Guida Agid**. Esso è predisposto a cura del/della Responsabile della gestione documentale (RGD).

È stato adottato nella prima versione con determina n° 8 del 23.01.23 del Direttore Generale di CADF e successivamente **aggiornato** con determina del dirigente del Settore Affari Generali e Compliance Aziendale di CADF n. 7 del **27/01/2026**.

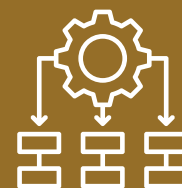
Il “manuale di gestione documentale” è costituito dal **documento principale** e dai **suoi allegati** che ne costituiscono parte integrante.

Il manuale è aggiornato ogni qualvolta il RGD ne rilevi l'opportunità, ad esempio a seguito di:

- modifiche normative o regolamentari sopravvenute;
- introduzione di nuove pratiche volte a migliorare l'operatività aziendale in termini di efficacia, efficienza e trasparenza;
- inadeguatezza delle procedure rilevate nello svolgimento delle attività correnti;
- sostanziali modifiche apportate nell'ambito dell'architettura del sistema (es. modifica del software di gestione)



3. Il sistema di gestione documentale: aspetti organizzativi



3.1 Area Organizzativa Omogenea e modello organizzativo interno

Ai sensi dell'articolo 50 del TUDA, ciascuna amministrazione individua, nell'ambito del proprio ordinamento, gli uffici da considerare ai fini della gestione unica o coordinata dei documenti per grandi aree organizzative omogenee, assicurando criteri uniformi di classificazione e archiviazione, nonché di comunicazione interna tra le aree stesse. CADF ha scelto di configurarsi, ai fini della gestione documentale, come unica Area Organizzativa Omogenea (**AOO**) denominata AOO_CADF e di definire, quindi, un unico sistema di gestione documentale e protocollo informatico.

L'AOO è composta dalle unità organizzative responsabili (**UOR**) ovvero un complesso di risorse umane e strumentali (cui è stata affidata una specifica competenza nella trattazione di affari, attività e procedimenti) articolate come riportato nell'allegato 1 "Organigramma" al presente Manuale.

Il Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e dell'archivio è istituito nell'ambito dell'AOO_CADF.

Per la protocollazione dei documenti si è adottato un modello operativo di tipo centralizzato presso l'**U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo**.

Nell'ambito di tale modello organizzativo è stata individuata l'UOR responsabile delle attività di registrazione di protocollo e di gestione dei flussi documentali ossia l'U.O. Affari Generali, Segreteria, Protocollo.

All'U.O. sono assegnati i **compiti** di cui all'articolo 61, comma 3, del TUDA e in particolare:

- a) **attribuire il livello di autorizzazione** per l'accesso alle funzioni del sistema di protocollo informatico, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione e abilitazioni all'inserimento e alla modifica delle informazioni;
- b) **garantire** che le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo si svolgano nel **rispetto della normativa vigente**;
- c) **assicurare** che le **funzionalità del sistema** in caso di guasti o anomalie siano ripristinate **entro ventiquattro ore** dal blocco delle attività e, comunque, nel più breve tempo possibile;
- d) **garantire il buon funzionamento** degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali;
- e) **autorizzare le operazioni di annullamento** delle registrazioni di protocollo;
- f) **vigilare sull'osservanza delle disposizioni** del presente manuale da parte del personale autorizzato e degli incaricati.

3.2 Ruoli organizzativi

3.2.1 Il/La Responsabile della gestione documentale

Conformemente a quanto previsto dal cap. 3.1.2. delle Linee Guida Agid CADF ha individuato il Responsabile della gestione documentale investendo di tale qualifica un soggetto in possesso di **idonee competenze giuridiche**, informatiche ed archivistiche. Pertanto è stato conferito alla **Dott.ssa Simona Zanellato**, con determina del Direttore Generale n. 8 del 23/01/2023, il ruolo di responsabile del “Servizio per la tenuta del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi” (Responsabile della gestione documentale).

Il/La Responsabile della gestione è preposto al servizio di cui all’art. 61 del TUDA e predispone il manuale di gestione documentale relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all’interscambio, all’accesso ai documenti informatici nel rispetto della normativa in materia di trattamento dei dati personali ed in coerenza con quanto previsto nel manuale di conservazione.

3.2.2 Vicario Responsabile della gestione documentale

CADF ha nominato **Cinzia Cappelli**, con determina con determina del Direttore Generale n. 8 del 23/01/2023, quale Vicario Responsabile della gestione documentale nei casi di vacanza, assenza o impedimento del responsabile stesso.

3.3 Accesso

Il sistema di gestione documentale di CADF è organizzato nel rispetto delle norme vigenti in materia:

- **di diritto di accesso** (artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990, n. 241 recante “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi” e art. 5 del Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33 recante “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”);
- **di protezione dei dati personali** (Regolamento (UE) 2016/679).

3.3.1 Abilitazioni di accesso interno al sistema di gestione informatica dei documenti

Ciascun dipendente CADF accede al sistema tramite **credenziali di accesso nominative**. Il sistema consente il controllo differenziato dell’accesso alle risorse di sistema per ciascun utente in base al profilo attribuito (ruoli e permessi assegnati), permettendo altresì di tracciare tutte le operazioni svolte. Nell’allegato 2 “Ruoli e permessi” al presente Manuale sono riportati i permessi di accesso delle diverse categorie di utenti alle risorse del sistema.

Pertanto ad ogni dipendente è assegnata:

- **una credenziale di accesso**, costituita da una componente:
 - pubblica che consente l’identificazione dell’utente da parte del sistema (*userID*);

- privata o riservata che consente l'autenticazione (*password*);
- **un profilo**, al fine di limitare le operazioni di registrazione di protocollo e gestione documentale alle sole funzioni necessarie e indispensabili a svolgere le attività di competenza del Servizio, dell'U.O. o dell'U.Op. a cui il dipendente appartiene.

I **diversi livelli di autorizzazione** (profili) sono assegnati al personale dipendente dal/dalla Responsabile dell'U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo.

3.3.2 Abilitazioni di accesso esterno al sistema di gestione informatica dei documenti

Non è attualmente previsto l'accesso al sistema da parte di soggetti esterni.

3.3.3 Descrizione del sistema di gestione informatica dei documenti

Il sistema di gestione informatica dei documenti a supporto del protocollo informatico, dei flussi documentali e dell'archivio è gestito attraverso il *software Arxiv* sviluppato dalla società Able Tech S.r.l. e fornito dalla società Talea Consulting S.r.l. La principale componente del sistema di gestione informatica dei documenti è costituita dal protocollo informatico come insieme delle funzionalità orientate all'operazione di registrazione di protocollo.

Nell'ambito del medesimo sistema rientrano altre funzionalità quali:

- **ricerche**: si tratta di funzioni che consentono la ricerca dei documenti protocollati utilizzando prevalentemente i criteri di ricerca tipici dei dati di profilo e/o delle informazioni tracciate;
- **gestione determinazioni**: attraverso il medesimo applicativo viene gestito il flusso documentale relativo alle determinazioni le quali sono soggette ad una diversa procedura di registrazione;
- **servizio di conservazione digitale dei documenti**: consente di archiviare i documenti informatici secondo le regole tecniche definite in materia, allo scopo di mantenerne l'integrità, l'autenticità e la leggibilità nel tempo;
- **servizio di posta elettronica certificata (PEC)**: consente lo scambio di documenti informatici tra CADF e l'esterno (a titolo esemplificativo utenti, liberi professionisti, collaboratori). È inoltre assicurato il recupero delle ricevute di PEC attestanti l'esito dell'avvenuta comunicazione alle parti interessate (ricevuta di accettazione e ricevuta di consegna).

Il sistema di gestione informatica dei documenti, oltre a fornire i servizi base di protocollo e gestione dei flussi documentali è integrato con altri servizi ed applicazioni interne:

- **servizio di posta elettronica ordinaria (PEO)**: consente lo scambio di documenti tra CADF e l'esterno (utenti, liberi professionisti, collaboratori/collaboratrici);
- **servizio di firma digitale**: consente di firmare digitalmente i documenti, mediante l'uso di un dispositivo Token USB, oppure attraverso il sistema di firma integrata nel sistema di gestione informatica dei documenti.

3.4 Posta Elettronica Certificata

CADF utilizza la **PEC** quale sistema di comunicazione, ai sensi della normativa vigente, in grado di attestare l'invio e l'avvenuta consegna di un messaggio di posta elettronica e di fornire ricevute opponibili a terzi ad ogni effetto di legge.

La casella PEC istituzionale della AOO_CADF è info@cadf.postecert.it, utilizzata sia per la trasmissione che per la ricezione di documenti ed integrata nel sistema di gestione informatica dei documenti quindi configurata attraverso il *software* Arxivar.

In fase di ricezione la casella è configurata per l'accettazione di messaggi da parte di soli indirizzi PEC. In fase di trasmissione, invece, la casella è configurata sia per l'invio di messaggi ad indirizzi PEC, per i quali verranno recapitate le ricevute di accettazione/consegna, sia a indirizzi di PEO, per i quali non verrà recapitata la ricevuta di consegna ma solo di accettazione.

Sono attive, inoltre, altre caselle PEC create esclusivamente per flussi documentali specifici:

- ufficiogare@cadf.postecert.it
- pec@cert.deltawebferrara.it
- ufficiotecnico@cadf.postecert.it
- risorseumane@cadf.postecert.it
- segreteria@cadf.postecert.it
- affidamenti@cadf.postecert.it

3.5 Posta Elettronica Ordinaria

Per la ricezione di documentazione proveniente da soggetti non obbligati all'uso della PEC, CADF mette a disposizione la casella di posta elettronica ordinaria (**PEO**) info@cadf.it.

Ogni personale dipendente di CADF è dotato di casella PEO istituzionale così formata: nome.cognome@cadf.it utilizzata per le comunicazioni interne e per la trasmissione e ricezione di documenti dall'esterno.

E' disponibile la casella privacy@cadf.it per la ricezione delle richieste degli interessati volte ad esercitare i diritti sui propri dati personali in base a quanto stabilito dal "Regolamento europeo per la protezione dei dati personali 2016/679/UE" (GDPR) e la casella rpdp@cadf.it per contattare il/la Responsabile della Protezione dei dati personali (RPD).

Sono attive, inoltre, altre caselle PEO, create esclusivamente per flussi documentali specifici:

- odv@cadf.it
- pariopportunita@cadf.it
- risorseumane@cadf.it
- rls@cadf.it

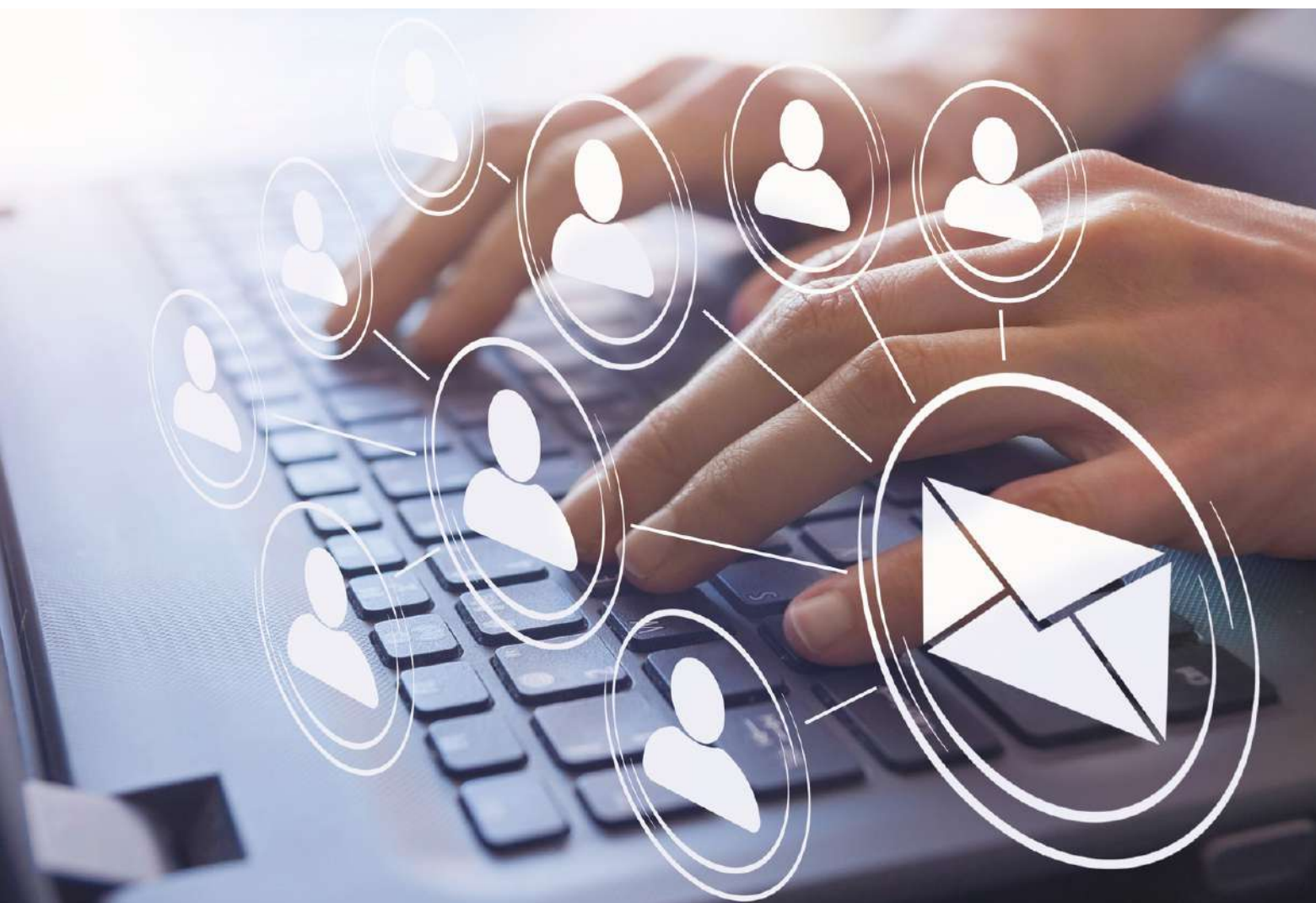
Sono altresì attive caselle PEO specificamente dedicate ai flussi documentali relativi al Settore Telecomunicazioni:

- info@deltawebferrara.it
- commerciale@deltawebferrara.it
- assistenza@deltawebferrara.it
- servizioclienti@deltawebferrara.it

•

Infine sono attive caselle PEO specificamente dedicate ai flussi documentali relativi al Servizio Utenza:

- noreply@cadf.it
- allegati-utenza@cadf.it
- richiesteweb@cadf.it
- autorizzazioniweb@cadf.it



4. Il documento



Il presente manuale fornisce indicazioni sulle modalità di utilizzo di strumenti informatici per lo scambio di documenti all'interno e all'esterno dell'AOO_CADF. Occorre, preliminarmente, delineare l'oggetto di tale flusso: il documento.

Dal punto di vista tecnico il documento può classificarsi come:

- **documento analogico;**
- **documento informatico.**

Sotto il profilo operativo il documento può essere classificato in:

- **documento ricevuto;**
- **documento inviato;**
- **documento interno.**

4.1 Il documento analogico

Ai sensi dell'art. 1 lett. p bis del CAD il documento analogico è la rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.

Di norma un documento analogico è un documento formato su **supporto cartaceo** prodotto con strumenti analogici (es. documento scritto a mano) o con strumenti informatici (es. documento prodotto con un sistema di videoscrittura e stampato).

È considerato originale analogico il documento nella sua redazione definitiva, perfetta ed autentica negli elementi formali e sostanziali, e dotato di firma autografa.



4.2 Il documento informatico

Ai sensi dell'art. 1 lett. p del CAD il documento informatico è il **documento elettronico** che contiene la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.

Il documento elettronico è stato definito nel Regolamento c.d. eIDAS (Regolamento UE 910/2014 in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno) come: *"qualsiasi contenuto conservato in forma elettronica, in particolare testo o registrazione sonora, visiva o audiovisiva"*.

Sotto il profilo tecnologico un documento informatico è rappresentato da un *file*, ovvero da un flusso binario (stream).

Ai sensi dell'art. 20, comma 1 bis del CAD il documento informatico soddisfa il requisito della forma scritta e ha l'efficacia prevista dall'articolo 2702 del Codice Civile quando vi è apposta una firma digitale, altro tipo di firma elettronica qualificata o una firma elettronica avanzata o, comunque, è formato, previa identificazione informatica del suo autore, attraverso un processo avente i requisiti fissati dall'AgID 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.

4.3 La firma dei documenti informatici

Il documento informatico può essere sottoscritto con firma elettronica. La firma elettronica è uno strumento di imputazione del documento al soggetto che la appone. Esistono diverse tipologie di firma elettronica:

- **firma elettronica semplice;**
- **firma elettronica avanzata;**
- **firma elettronica qualificata;**
- **firma digitale.**

La **firma elettronica semplice** è definita dall'art. 3 n. 10 del Regolamento eIDAS come l'insieme di *"dati in forma elettronica, acclusi oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici e utilizzati dal firmatario per firmare"*. Ne costituisce un esempio l'e-mail (associazione di *username* e password).

Il documento informatico sottoscritto con firma elettronica semplice è liberamente valutabile dal giudice sia per quanto riguarda l'efficacia giuridica che per quanto riguarda l'efficacia probatoria tenuto conto delle sue caratteristiche oggettive di qualità, sicurezza, integrità e immodificabilità.

La **firma elettronica avanzata** è una firma elettronica che soddisfa i requisiti previsti dall'art. 26 del Regolamento eIDAS ossia:

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

Un esempio di firma elettronica avanzata è rappresentato dalla firma grafometrica.

La **firma elettronica qualificata**, secondo quanto stabilito dall'art. 3 n. 12 del Regolamento eIDAS, è una firma elettronica avanzata creata da un dispositivo per la creazione di una firma elettronica qualificata e basata su un certificato qualificato per firme elettroniche che aumenta la sua affidabilità in quanto identifica in maniera certa il/la firmatario/a.

La **firma digitale** costituisce una particolare tipologia di firma elettronica qualificata. Ai sensi dell'art. 1 lett. s) CAD la firma digitale è basata su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate tra loro, che consente al titolare di firma elettronica tramite la chiave privata e a un soggetto terzo tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici.

Il documento informatico sottoscritto con firma elettronica avanzata, qualificata e digitale fa piena prova fino a querela di falso della provenienza della dichiarazione da chi l'ha sottoscritta, se colui contro il quale è prodotta ne riconosce la sottoscrizione ovvero se questa è legalmente considerata come riconosciuta.

Le specifiche tecniche relative a tali tipologie di firme elettroniche sono contenute nel D.P.C.M. 22 febbraio 2013 recante *"Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali"*.

4.4 La sottoscrizione dei documenti nell'ambito del sistema di gestione documentale di CADF

Nell'ambito della gestione documentale di CADF la sottoscrizione dei documenti informatici è ottenuta con processi di firma elettronica conformi alle disposizioni dettate dalla normativa vigente.

4.4.1 La firma elettronica semplice

CADF utilizza per l'invio di comunicazioni e/o di documenti che non necessitano di una trasmissione a mezzo PEC la firma elettronica semplice costituita dall'e-mail.

4.4.2 La firma elettronica qualificata

CADF, per la sottoscrizione di determinati contratti, utilizza la firma elettronica qualificata integrata nel software di gestione contratti DILITRUST.

4.4.3 La firma digitale

CADF fornisce la firma digitale ai soggetti da essa **delegati** a rappresentarla per l'espletamento di **attività istituzionali**.

La firma digitale è assegnata al/alla Presidente del C.d.A., al Direttore Generale, ai Dirigenti e al personale dipendente che necessita, nei rapporti con Enti e professionisti esterni, di procedere alla sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, in ragione dell'attività svolta.

Il formato di firma digitale di norma utilizzato da CADF è il **formato CADES**.

La firma CADES può essere utilizzata per sottoscrivere digitalmente qualunque formato di file. Dopo l'apposizione della firma digitale CADES il file presenta estensione (.p7m).

I documenti informatici prodotti da CADF, indipendentemente dal *software* utilizzato per la loro redazione, prima della sottoscrizione con firma digitale sono convertiti, ove possibile, nel formato standard PDF.

Per l'apposizione della firma digitale, i soggetti individuati da CADF si avvalgono di un dispositivo CNS (Carta Nazionale dei Servizi) su supporto token USB. La CNS contiene un certificato digitale di autenticazione personale e un certificato di sottoscrizione per la firma digitale emesso da un'autorità di certificazione, iscritta nell'elenco pubblico dei prestatori di servizi fiduciari tenuto dall'Agid.

Le verifiche delle firme digitali dei documenti prodotti o ricevuti avvengono attraverso l'utilizzo di *software* rilasciati gratuitamente, secondo la normativa, da prestatori di servizi fiduciari.

4.4.4 La firma autografa

La sottoscrizione dei documenti con firma autografa, previa stampa del documento informatico, è effettuata nei casi di impedimento nell'apposizione della firma digitale ovvero in caso di necessaria spedizione del documento in formato analogico.



4.5 Le modalità di formazione dei documenti informatici

Il documento informatico è formato mediante una delle seguenti modalità:

- **creazione** tramite l'utilizzo di strumenti *software*. In tal caso il documento informatico assume le caratteristiche di immodificabilità e di integrità mediante:
 - a) apposizione di una firma elettronica qualificata, di una firma digitale o firma elettronica avanzata;
 - b) memorizzazione su sistemi di gestione documentale che adottino idonee misure di sicurezza) (es. supporto USB crittografato);
 - c) il trasferimento a soggetti terzi attraverso un servizio di posta elettronica certificata;
 - d) versamento ad un sistema di conservazione;
- **acquisizione** di un documento informatico per via telematica o su supporto informatico, acquisizione della copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico, acquisizione della copia informatica di un documento analogico. In tal caso il documento informatico assume le caratteristiche di immodificabilità e di integrità mediante:
 - a) apposizione di una firma elettronica qualificata, di una firma digitale o firma elettronica avanzata;
 - b) memorizzazione su sistemi di gestione documentale che adottino idonee misure di sicurezza;
 - c) versamento ad un sistema di conservazione;
- **memorizzazione** su supporto informatico in formato digitale delle informazioni risultanti da transazioni o processi informatici o dalla presentazione telematica di dati attraverso moduli o formulari resi disponibili all'utente. In tal caso il documento informatico assume le caratteristiche di immodificabilità e di integrità mediante:
 - a) apposizione di una firma elettronica qualificata, di una firma digitale o firma elettronica avanzata;
 - b) registrazione nei log di sistema dell'esito dell'operazione di formazione del documento informatico, compresa l'applicazione di misure per la protezione dell'integrità delle basi di dati e per la produzione e conservazione dei log di sistema; c) produzione di una estrazione statica dei dati e il trasferimento della stessa nel sistema di conservazione;
- **generazione o raggruppamento** anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più banche dati, anche appartenenti a più soggetti interoperanti, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica. In tal caso il documento informatico assume le caratteristiche di immodificabilità e di integrità mediante:
 - a) apposizione di una firma elettronica qualificata, di una firma digitale o firma elettronica avanzata;
 - b) registrazione nei log di sistema dell'esito dell'operazione di formazione del documento informatico, compresa l'applicazione di misure per la protezione dell'integrità delle basi di dati e per la produzione e conservazione dei log di sistema;
 - c) produzione di una estrazione statica dei dati e il trasferimento della stessa nel sistema di conservazione.

Il documento informatico deve essere identificato in modo univoco e persistente.

L'identificazione dei documenti oggetto di registrazione di protocollo è rappresentata dalla segnatura di protocollo univocamente associata al documento.

In particolare, riguardo la modalità di cui alla lettera a) sono previsti dei modelli di riferimento per la redazione della documentazione aziendale, che ne stabiliscono il "layout" conformemente a criteri adottati per la realizzazione dell'immagine coordinata e uniformata.

4.6 I formati dei documenti informatici

CADF utilizza in via principale, per la formazione e per la gestione dei documenti informatici, le tipologie di formato raccomandate dall'Agid nell'Allegato 2 ("Formati di file e riversamento") alle Linee Guida. La scelta del formato è effettuata dal personale dipendente in base alla lavorazione prevista per lo specifico documento.

I formati utilizzati internamente, tra quelli indicati nel suddetto Allegato 2 alle Linee Guida Agid, sono i seguenti:

- **Documenti impaginati:** PDF, Microsoft® OOXML (.docx) e Word (.doc), Rich-Text Format (.rtf);
- **Ipertesti:** XML, HTML (.html, .htm), fogli di stile per XML (.css);
- **Dati strutturati:** SQL, CSV, Microsoft® OOXML (.accdb) e Access (.mdb), OpenDocument Database (.odb), JSON, Linked OpenData (.json-ld), JWT;
- **Posta elettronica:** Microsoft® Outlook® Personal Folder file (.pst); Messaggio di posta elettronica Microsoft (.eml); msg;
- **Calendari:** .ics; cal
- **Fogli di calcolo:** Microsoft® OOXML (.xlsx) e Excel (.xls);csv;
- **Presentazioni multimediali:** Microsoft® OOXML (.pptx) e Power Point (.ppt);
- **Immagini Raster:** JPEG (.jpg, .jpeg); TIFF (.tif, .tiff), PNG, GIF, Adobe® Photoshop® (.psd);
- **Modelli digitali:** Autodesk® DWG™, DXF™, DWF™, FBX™;
- **Suono:** MP3;
- **Video:** formati video delle famiglie MPEG2 e MPEG4; molteplici codec video;
- **Contenitori multimediali:** MP4; G64 e .G64x (sono i file del software di videosorveglianza aziendale Genetec)
- **Pacchetti multimediali:** pacchetti Digital Intermediate basati su sequenze di fotogrammi (.wav);
- **Archivi compressi:** TAR, ZIP, 7-ZIP (.7z), RAR, TAR compresso (.tgz, .t7z), ISO9660 (.iso), VMware® Disk (.vmdk); .conf; .ova (VMWare);
- **Applicazioni e codice sorgente:** eseguibili Microsoft® (.exe), applet Java (.jar), pacchetti applicativi Windows® (.msi), script interpretabili (.sh, .bat, .cmd, .js);
- **Applicazioni crittografiche:** certificati elettronici (.cer, .crt), impronte crittografiche (.sha1, .sha2, .md5), per le firme buste crittografiche CADES (.p7m).
- **File di log:** .ahs - HPE file di log
- **Telecontrollo:** .ldf, .mdf

Inoltre CADF utilizza ulteriori formati per la formazione di documenti informatici in relazione a specifici contesti operativi. In particolare il Servizio Ufficio Tecnico Aziendale utilizza i seguenti formati:

- **Grafica Vettoriale:** Corel Draw (.cdr), shapefile (.shp);
- **Computi e contabilità di cantiere:** Primus (.dcf);
- **Diagrammi di base e di flusso:** visio (.vsdx);
- **Calcolo elettrico:** Ampere (.upex);
- **Grafica:** Blender (.blend);
- **Gestione dati rilievi topografici:** Meridiana (.gpo, .dat).

4.7 La redazione dei documenti analogici e informatici

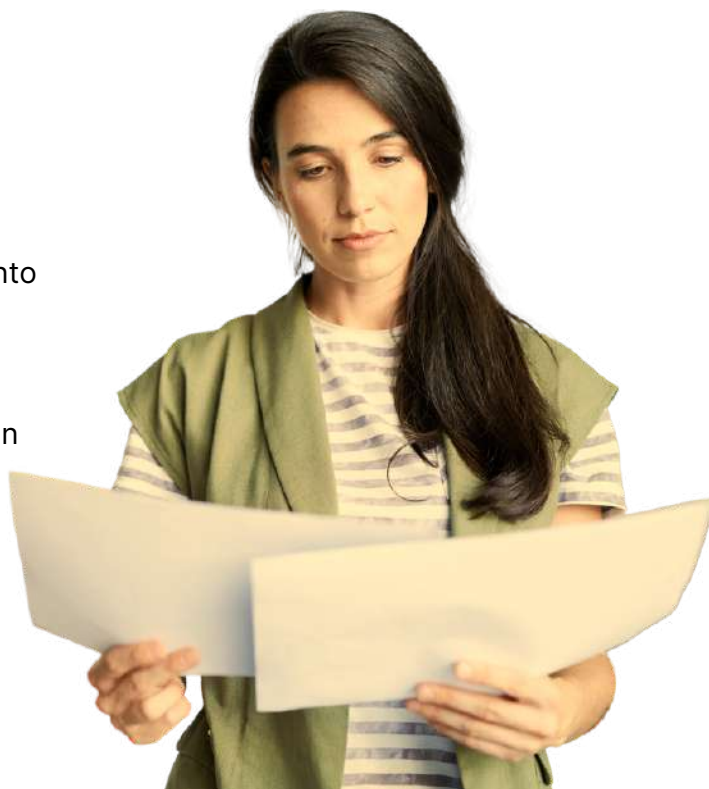
Nell'attività di CADF, la creazione di documenti in forma analogica deve essere progressivamente abbandonata, al fine di garantire maggior accessibilità, sicurezza dei dati e sostenibilità ambientale.

I documenti prodotti da CADF possono assumere la forma di documento analogico o informatico.

I documenti devono riportare le seguenti **informazioni minime**:

- denominazione e logo CADF;
- luogo e data;
- modalità di invio (posta ordinaria/raccomandata/posta elettronica ordinaria/posta elettronica certificata)
- indicazione del Servizio, dell'U.O. o dell'U.Op. che ha prodotto il documento e del/della redattore/redattrice;
- dati del destinatario o dei destinatari
- oggetto;
- testo del documento;
- numero degli allegati se presenti;
- nominativo e ruolo del/della firmatario/a

I documenti sono redatti sulla base di modelli predisposti in **formato** ".doc". Le bozze di documento sono poi convertite in file di formato "PDF" e successivamente perfezionate con l'apposizione della firma autografa o digitale a seconda che il documento debba essere spedito rispettivamente in forma analogica o informatica.



4.8 Il documento informatico costituito dal corpo della e-mail o PEC istituzionale

La posta elettronica è un sistema elettronico di trasmissione o ricezione di documenti informatici.

L'**e-mail** costituisce un documento informatico sottoscritto con firma elettronica semplice, in quanto il mittente viene identificato attraverso l'inserimento di *username* e *password*.

La posta elettronica certificata è un sistema di posta elettronica nel quale è fornita al mittente documentazione elettronica attestante l'invio e la consegna di documenti informatici (ricevuta di accettazione e di avvenuta consegna).

Il messaggio di posta elettronica certificata è un documento informatico composto dal testo del messaggio, dagli eventuali documenti informatici allegati e dai dati di certificazione ossia i dati inseriti nelle ricevute di accettazione e di consegna relativi alla trasmissione del messaggio PEC.

La PEC, per le sue caratteristiche peculiari, consente di conferire al documento ricevuto e/o inviato lo stesso **valore giuridico** della raccomandata con avviso di ricevimento.

Di norma la posta elettronica ordinaria o certificata viene utilizzata per trasmettere e/o ricevere un documento informatico, ma può accadere che il documento sia costituito dal mero corpo della e - mail o della PEC. In questo caso si procede alla registrazione di protocollo del messaggio nel sistema di gestione documentale.

4.9 Copie e duplicati

4.9.1 La copia per immagine su supporto informatico di documento analogico

Ai sensi dell'art. 1 lett. i *ter* la copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico è il documento informatico avente contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto.

La copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico è prodotta mediante processi e strumenti che assicurano che il documento informatico abbia contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto, previo raffronto dei documenti o attraverso certificazione di processo nei casi in cui siano adottate tecniche in grado di garantire la corrispondenza della forma e del contenuto dell'originale e della copia.

Consiste in particolare nell'acquisizione digitale di un documento pervenuto o spedito in forma analogica mediante scansione.

I documenti così formati vengono gestiti e archiviati nell'ambito del sistema di gestione informatica.

4.9.2 La copia informatica di documento informatico

Ai sensi dell'art. 1 lett. i *quater* la copia informatica di un documento informatico è il documento informatico avente contenuto identico a quello del documento da cui è tratto su supporto informatico con diversa sequenza di valori binari.

È il caso di un file .doc trasformato in PDF: cambiando il formato cambia la sequenza di *bit*.

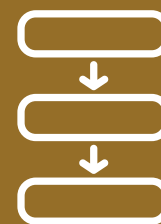
4.9.3 Il duplicato informatico

Ai sensi dell'art. 1 lett. i *quinquies* il duplicato informatico è il documento informatico ottenuto mediante la memorizzazione, sullo stesso dispositivo o su dispositivi diversi, della medesima sequenza di valori binari del documento originario.

È il caso dello spostamento di un *file* da un server ad un altro, del trasferimento del *file* da un server ad un supporto di memorizzazione esterno (USB, CD, DVD), del *download* del *file* da un sito web sul proprio server.



5. Il flusso di lavorazione dei documenti



In questo capitolo si procederà alla descrizione dei flussi di lavorazione applicati per la gestione dei documenti ricevuti, inviati o ad uso interno.

5.1 La classificazione dei documenti in base allo stato di trasmissione

I documenti, sia analogici che informatici, possono essere altresì distinti in base allo stato di trasmissione in:

- **documenti in entrata:** tutti i documenti acquisiti dall'AOO_CADF nell'esercizio delle proprie funzioni e provenienti da un diverso soggetto pubblico o privato;
- **documenti in uscita:** tutti i documenti prodotti dall'AOO_CADF nell'esercizio delle proprie funzioni e trasmessi ad un diverso soggetto pubblico o privato;
- **documenti interni:** tutti i documenti prodotti e scambiati tra le diverse U.O. e tra i diversi Servizi afferenti alla stessa AOO_CADF e redatti dal personale nell'esercizio delle proprie funzioni al fine di documentare fatti inerenti all'attività svolta.

5.2 La ricezione dei documenti: documenti in entrata

Un documento in entrata può essere ricevuto attraverso le seguenti modalità:

- su supporto cartaceo;
- a mezzo posta elettronica ordinaria (PEO);
- a mezzo posta elettronica certificata (PEC);
- su supporto informatico rimovibile quale ad esempio CD, DVD ecc. consegnato *brevi manu* o inviato tramite il servizio postale o corriere.

Il sistema di gestione documentale di CADF adotta una **soluzione organizzativa di tipo centralizzato** che prevede, per l'AOO_CADF, un'unica U.O. (Segreteria, AA.G.G., Protocollo) alla quale compete la gestione del flusso dei documenti in entrata che si articola nelle seguenti fasi:

- ricezione;
- protocollazione;
- assegnazione.

5.2.1 La ricezione e la gestione dei documenti su supporto cartaceo

I **documenti su supporto cartaceo** trasmessi da mittenti esterni a CADF possono pervenire attraverso:

- il servizio postale (posta ordinaria, prioritaria, raccomandata);
- corrieri;
- notifiche da parte di ufficiali giudiziari;
- consegna *brevi manu* direttamente all'U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo.

I documenti pervenuti attraverso il servizio postale e i corrieri commerciali sono ritirati quotidianamente a cura del personale dell'U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo.

I documenti soggetti a registrazione di protocollo consegnati direttamente a Servizi, U.O. o U.Op. non abilitati alla loro protocollazione sono consegnati tempestivamente all'U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo a cura del personale che li riceve.

Con riferimento ai documenti ricevuti su supporto cartaceo in busta chiusa il personale dell'U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo procede all'apertura delle buste (le buste vengono conservate per un anno salvo che il Servizio, l'U.O. o l'U.Op. destinatari della pratica non richiedano espressamente che la busta venga allegata al documento principale in fase di registrazione ovvero che si tratti di buste contenenti atti giudiziari).

La corrispondenza che abbia, *ictu culi*, carattere personale (ad esempio nel caso in cui sia indirizzata ad un nominativo specifico "c/o CADF") non viene aperta ma consegnata ai diretti interessati, i quali, dopo averne preso visione, se ritengono che il documento ricevuto non abbia carattere personale, sono tenuti a consegnarlo all'U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo per la registrazione.

Per i **documenti analogici** il flusso di lavorazione si articola nelle seguenti fasi:

- registrazione di protocollo;
- apposizione della segnatura di protocollo sul documento cartaceo;
- scansione del documento per l'acquisizione della copia per immagine su supporto informatico al sistema di gestione informatica dei documenti;
- assegnazione al Servizio, all'U.O. o all'U.Op. competente per la trattazione dell'affare o della pratica ed eventuale assegnazione per conoscenza ad altri Servizi o ad altre U.O. o U.Op. interessati. L'assegnazione viene effettuata a livello informatico attraverso le funzionalità offerte dal sistema di gestione documentale;
- consegna dell'originale analogico al Servizio, all'U.O. o all'U.Op. responsabili della trattazione della pratica;
- archiviazione del documento cartaceo.

I documenti esclusi dalla registrazione di protocollo sono consegnati al Servizio, all'U.O. o all'U.Op. interessati.

Le modalità di ricezione dei documenti su supporto cartaceo sono residuali e ammesse per la ricezione di documenti inviati da mittenti pubblici e privati non soggetti alle disposizioni del CAD e delle Linee Guida Agid.

Nel caso di documento trasmesso **via fax**, successivamente ricevuto anche tramite il servizio postale, vengono rispettate le seguenti regole:

- se il documento è identico, in tutti i suoi elementi formali e sostanziali, a quello anticipato a mezzo fax il personale dell'U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo appone il timbro con la dicitura "Già pervenuto" e il timbro di protocollo indicando il numero di registrazione;
- se il personale dell'U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo riscontra qualche modifica o rettifica nel documento pervenuto tramite il servizio postale rispetto al documento anticipato a mezzo fax effettua una nuova registrazione di protocollo.

5.2.1.1 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti su supporto cartaceo

Qualora un documento cartaceo sia consegnato personalmente dal mittente o da altra persona delegata e venga richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, il personale dell'U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo è autorizzato ad apporre sulla copia del documento il timbro di protocollo di CADF con la data di ricezione. Nel caso in cui il documento sia composto da più pagine e/o di eventuali allegati il timbro di ricevuta andrà apposto solo su una fotocopia della prima pagina.

5.2.2 La ricezione e la gestione dei documenti informatici

La ricezione dei documenti informatici è assicurata tramite:

- casella di posta elettronica certificata istituzionale (**PEC**) integrata nel sistema di gestione informatica dei documenti e accessibile solo all'U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo;
- casella di **posta elettronica ordinaria istituzionale** (PEO) non integrata nel sistema di gestione informatica dei documenti e accessibile solo all'U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo;
- caselle di **posta elettronica ordinaria** (PEO) non integrate nel sistema di gestione informatica dei documenti e accessibili al personale dipendente (caselle personali);

5.2.2.1 La ricezione e la gestione di documenti informatici nella casella PEC istituzionale

La PEC è formata da uno o più file: un messaggio elettronico e gli eventuali file allegati.

Il flusso di lavorazione dei documenti ricevuti tramite PEC si articola nelle seguenti fasi:

- **registrazione di protocollo** del corpo della PEC;
- **assegnazione** al Servizio, all'U.O. o all'U.Op. competente per la trattazione dell'affare o della pratica ed eventuale assegnazione per conoscenza ad altri Servizi o ad altre U.O. o U.Op. interessati. L'assegnazione viene effettuata a livello informatico attraverso le funzionalità offerte dal sistema di gestione documentale.

I messaggi PEC vanno gestiti, di norma, entro le 24 ore successive alla ricezione.

Il personale dell'U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo valuta **caso per caso** se si tratti di un documento non soggetto a registrazione di protocollo ma che debba essere comunque inoltrato al Servizio, all'U.O. o all'U.Op. interessati ovvero eliminato (ad esempio nel caso di materiale pubblicitario).

Nel caso di documento successivamente ricevuto anche su supporto cartaceo, vengono rispettate le seguenti regole:

- se il documento è identico, in tutti i suoi elementi formali e sostanziali, a quello ricevuto a mezzo PEC il personale dell'U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo appone il timbro con la dicitura "Già pervenuto" e il timbro di protocollo indicando il numero di registrazione;
- se il personale dell'U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo riscontra qualche modifica o rettifica nel documento pervenuto su supporto cartaceo rispetto al documento ricevuto a mezzo PEC effettua una nuova registrazione di protocollo.

Nel caso di documento successivamente ricevuto anche tramite PEO, vengono rispettate le seguenti regole:

- se il documento è identico, in tutti i suoi elementi formali e sostanziali, a quello ricevuto a mezzo PEC il personale dell'U.O. Segreteria, AA.GG. Protocollo provvede ad eliminarlo;
- se il personale dell'U.O. Ufficio Segreteria, AA.GG., Protocollo riscontra qualche modifica o rettifica nel documento ricevuto a mezzo PEO rispetto al documento già pervenuto a mezzo PEC effettua una nuova registrazione di protocollo.

5.2.2.2 La ricezione e la gestione di documenti informatici nella casella PEO istituzionale

L'iter di lavorazione dei documenti ricevuti tramite PEO si articola nelle seguenti fasi:

- **registrazione di protocollo:** se si tratta di e-mail con corpo privo di contenuto (quindi di un semplice vettore di trasmissione del documento allegato) il personale dell'U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo provvede alla registrazione del solo documento allegato; se si tratta di e-mail contenente un testo di accompagnamento del documento allegato ovvero se l'e-mail è costituita dal solo corpo di testo senza alcun documento allegato il personale dell'U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo provvede alla registrazione del corpo dell'e-mail;
- **assegnazione** al Servizio, all'U.O. o all'U.Op. competente per la trattazione dell'affare o della pratica ed eventuale assegnazione per conoscenza ad altri Servizi o ad altre U.O. o U.Op. interessati. L'assegnazione viene effettuata a livello informatico attraverso le funzionalità offerte dal sistema di gestione documentale.

Il personale dell'U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo valuta caso per caso se si tratti di un documento non soggetto a registrazione di protocollo ma che debba essere comunque inoltrato al Servizio, all'U.O. o all'U.Op. interessati ovvero eliminato (ad esempio nel caso di materiale pubblicitario).

Nel caso di documento successivamente ricevuto anche su supporto cartaceo, vengono rispettate le seguenti regole:

- se il documento è identico, in tutti i suoi elementi formali e sostanziali, a quello anticipato a mezzo PEO il personale dell'U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo appone il timbro con la dicitura "Già pervenuto" e il timbro di protocollo indicando il numero di registrazione;
- se il personale dell'U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo riscontra qualche modifica o rettifica nel documento pervenuto su supporto cartaceo rispetto al documento anticipato a mezzo PEO effettua una nuova registrazione di protocollo.

Nel caso di documento successivamente ricevuto anche tramite PEC, vengono rispettate le seguenti regole:

- se il documento è identico, in tutti i suoi elementi formali e sostanziali, a quello anticipato a mezzo PEO il personale dell'U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo provvede ad allegarlo alla registrazione del documento pervenuto a mezzo PEO;
- se il personale dell'U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo riscontra qualche modifica o rettifica nel documento pervenuto a mezzo PEC rispetto al documento trasmesso a mezzo PEO effettua una nuova registrazione di protocollo.

5.2.2.3 La ricezione e la gestione di documenti informatici nelle caselle PEO del personale dipendente

In caso di comunicazioni ricevute sulle caselle di posta istituzionale ordinaria il personale valuta caso per caso la necessità di protocollazione.

Nel caso in cui il dipendente ritenga necessario riconoscere al messaggio ricevuto maggiore efficacia probatoria, lo inoltra alla casella PEO istituzionale (info@cadf.it). Le garanzie di provenienza del messaggio sono fornite dal personale che inoltra la mail dichiarandone l'attendibilità.

5.2.2.4 Catena di responsabilità, veridicità del documento

Al momento della ricezione del documento:

- l'U.O. Segreteria, AA.GG. Protocollo effettua una verifica di 1° livello – attendibilità e congruità del documento;
- il Servizio/U.O./U.Op. (assegnatario/i del documento) effettua la verifica 2° livello – completezza e veridicità.



5.2.3 La ricezione e la gestione di documenti informatici su supporto informatico rimovibile

Nel caso di documenti che pervengano su supporto informatico rimovibile (**CD, DVD**, ecc..) con consegna diretta o trasmesso tramite servizio postale o corriere, l'iter di lavorazione si articola nelle seguenti fasi:

- **registrazione di protocollo** del documento cartaceo di accompagnamento (se presente);
- **assegnazione** al Servizio, all'U.O. o all'U.Op. competente per la trattazione dell'affare o della pratica ed eventuale assegnazione per conoscenza ad altri Servizi, ad altre U.O. o U.Op. interessati. L'assegnazione viene effettuata a livello informatico attraverso le funzionalità offerte dal sistema di gestione documentale;
- **consegna del supporto** informatico (e dell'eventuale documento originale analogico di accompagnamento) al Servizio, all'U.O. o all'U.Op. responsabile della trattazione della pratica;
- **archiviazione del supporto** informatico rimovibile (e dell'eventuale documento originale analogico di accompagnamento).

Nel caso in cui il supporto informatico non sia accompagnato da un documento analogico di trasmissione viene consegnato al Servizio, all'U.O. o all'U.Op. competente per la trattazione dell'affare che ne cura l'archiviazione.

5.3 La spedizione dei documenti: documenti in uscita

Un **documento in uscita** può essere spedito nei seguenti modi:

- su supporto cartaceo;
- a mezzo posta elettronica ordinaria (PEO);
- a mezzo posta elettronica certificata (PEC);
- su supporto informatico rimovibile quale ad esempio CD, DVD ecc. consegnato brevi manu o inviato tramite il servizio postale o corriere.

Le principali **fasi di lavorazione dei documenti in uscita** sono:

- redazione del documento;
- validazione tramite firma;
- registrazione di protocollo;
- invio del documento.

Il documento viene redatto a cura del personale del Servizio, dell'U.O. o dell'U.Op. che si occupa della trattazione della pratica. La validazione tramite firma viene effettuata, in base alla natura del documento, dal Dirigente o Responsabile del Servizio, dell'U.O. o Referente dell'U.Op. interessati. La protocollazione è gestita dall'U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo. La trasmissione del documento avviene a cura dell'U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo ovvero del Servizio, dell'U.O. o dell'U.Op. che tratta la pratica a seconda che il documento sia trasmesso in forma analogica o informatica.

5.3.1 La gestione dei documenti spediti su supporto cartaceo

I documenti vengono trasmessi su supporto cartaceo tramite il **servizio postale** (posta ordinaria, prioritaria, raccomandata) se il destinatario non è dotato di caselle di posta elettronica o domicilio digitale (es. cittadini non soggetti alle disposizioni del CAD).

Per i documenti analogici l'**iter di lavorazione** si articola nelle seguenti fasi:

- redazione del documento a cura del personale del Servizio, dell'U.O. o dell'U.Op. che si occupa della trattazione della pratica;
- validazione tramite firma autografa effettuata, in base alla natura del documento, dal Dirigente o dal Responsabile del Servizio o dell'U.O. o dal Referente dell'U.Op. interessati;
- consegna del documento all'U.O. Segreteria, AA.GG. Protocollo;
- registrazione di protocollo effettuata dall'U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo;
- apposizione della segnatura di protocollo sul documento cartaceo;
- scansione del documento per l'acquisizione della copia per immagine su supporto informatico al sistema di gestione informatica dei documenti;
- assegnazione al Servizio, all'U.O. o all'U.Op. competente per la trattazione dell'affare o della pratica che ha prodotto il documento ed eventuale assegnazione per conoscenza ad altri Servizi o ad altre U.O. o U.Op. interessati. L'assegnazione viene effettuata a livello informatico attraverso le funzionalità offerte dal sistema di gestione documentale;
- imbustamento del documento protocollato e affrancatura della busta;
- spedizione del documento per mezzo del servizio postale.

Qualora si tratti di documenti spediti a mezzo raccomandata A/R il personale dell'U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo consegna la ricevuta di ritorno al Servizio, all'U.O. o all'U.Op. che ha seguito la trattazione della pratica.

5.3.2 La spedizione dei documenti informatici

La spedizione dei documenti informatici è assicurata tramite:

- casella di posta elettronica certificata istituzionale (PEC) integrata nel sistema di gestione informatica dei documenti e accessibile a tutti gli utenti del sistema di gestione documentale;
- casella di posta elettronica ordinaria (PEO) istituzionale non integrata nel sistema di gestione informatica dei documenti e accessibile solo all'U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo (referente dell'ufficio protocollo);
- caselle di posta elettronica ordinaria (PEO) non integrate nel sistema di gestione informatica dei documenti e accessibili ai singoli dipendenti (caselle personali).



5.3.2.1 La gestione dei documenti informatici spediti a mezzo posta elettronica certificata (PEC)

La trasmissione dei documenti informatici a mezzo PEC avviene tramite la casella PEC istituzionale integrata al sistema di gestione documentale quindi attraverso l'applicativo in uso (*Arxivar*) associato al registro di protocollo dell'AOO_CADF. La **dimensione massima** del messaggio di PEC (documento principale e allegati) è di 5 MegaByte.

La posta elettronica certificata consente l'invio di messaggi la cui trasmissione è valida agli effetti di legge. Il messaggio di posta elettronica certificata inviato dal mittente al proprio gestore di posta elettronica certificata viene da quest'ultimo trasmesso al destinatario direttamente o trasferito al gestore di posta elettronica certificata di cui si avvale il destinatario stesso; quest'ultimo gestore provvede alla consegna nella casella di posta elettronica certificata del destinatario.

L'utilizzo della PEC garantisce l'avvenuta consegna all'indirizzo di posta elettronica certificata dichiarato dal destinatario. Trattasi di un automatismo che consente la generazione e l'invio delle seguenti ricevute costituite da messaggi di posta elettronica:

- **ricevuta di accettazione:** fornita al mittente dal gestore di posta elettronica certificata utilizzato dal mittente stesso e contenente i dati di certificazione che costituiscono prova dell'avvenuta spedizione di un messaggio di posta elettronica certificata;
- **ricevuta di avvenuta consegna:** fornita al mittente al suo indirizzo elettronico dal gestore di posta elettronica certificata utilizzato dal destinatario. La ricevuta di avvenuta consegna fornisce al mittente prova che il suo messaggio di posta elettronica certificata è effettivamente pervenuto all'indirizzo elettronico dichiarato dal destinatario e certifica il momento della consegna tramite un testo, leggibile dal mittente, contenente i dati di certificazione. La ricevuta di avvenuta consegna è rilasciata contestualmente alla consegna del messaggio di posta elettronica certificata nella casella di posta elettronica messa a disposizione del destinatario dal gestore, indipendentemente dall'avvenuta lettura da parte del soggetto destinatario;
- **avviso di mancata consegna:** comunicato dal gestore al mittente, quando il messaggio di posta elettronica certificata non risulta consegnabile, entro le ventiquattro ore successive all'invio.

Per i documenti informatici spediti a mezzo PEC il flusso di lavorazione si articola nelle seguenti fasi:

- redazione del documento a cura del personale del Servizio, dell'U.O. o dell'U.Op. che si occupa della trattazione della pratica;
- validazione tramite firma digitale effettuata, in base alla natura del documento, dal/dalla Dirigente o dal/dalla Responsabile del Servizio o dell'U.O. o dal/dalla Referente dell'U.Op. interessati;
- invio del documento all'U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo;
- registrazione di protocollo effettuata dall'U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo;
- assegnazione al Servizio, all'U.O. o all'U.Op. competente per la trattazione dell'affare o della pratica che ha prodotto il documento ed eventuale assegnazione per conoscenza ad altri Servizi o ad altre U.O. o U.Op. interessati. L'assegnazione viene effettuata a livello informatico attraverso le funzionalità offerte dal sistema di gestione documentale;

- spedizione del documento principale protocollato, unitamente ad eventuali allegati, tramite l'apposito workflow di spedizione PEC integrato nell'applicativo *Arxivar* a cura del Servizio, dell'U.O. o dell'U.Op. che ha prodotto il documento e che verifica anche il corretto abbinamento delle ricevute di accettazione e consegna.

5.3.2.2 La gestione dei documenti informatici spediti a mezzo posta elettronica ordinaria (PEO) istituzionale non integrata nel sistema di gestione informatica dei documenti e accessibile solo all'U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo (referente ufficio protocollo)

Per i documenti informatici spediti tramite la casella PEO istituzionale l'**iter di lavorazione** si articola nelle seguenti fasi:

- redazione del documento a cura del personale del Servizio, dell'U.O. o dell'U.Op. che si occupa della trattazione della pratica;
- validazione tramite firma digitale effettuata, in base alla natura del documento, dal/dalla Dirigente o dal/dalla Responsabile del Servizio o dell'U.O. o dal/dalla Referente dell'U.Op. interessati;
- invio del documento all'U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo;
- registrazione di protocollo effettuata dall'U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo;
- assegnazione al Servizio, all'U.O. o all'U.Op. competente per la trattazione dell'affare o della pratica che ha prodotto il documento ed eventuale assegnazione per conoscenza ad altri Servizi o ad altre U.O. o U.Op. interessati. L'assegnazione viene effettuata a livello informatico attraverso le funzionalità offerte dal sistema di gestione documentale;
- spedizione da parte dell'U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo del documento principale protocollato, unitamente ad eventuali allegati, tramite la casella PEO istituzionale.

5.3.2.3 La gestione dei documenti informatici spediti a mezzo posta elettronica ordinaria (PEO) non integrate nel sistema di gestione informatica dei documenti e accessibili ai singoli dipendenti (caselle personali)

Per i documenti informatici tramite le caselle PEO del personale dipendente l'**iter di lavorazione** si articola nelle seguenti fasi:

- redazione del documento a cura del personale del Servizio, dell'U.O. o dell'U.Op. che si occupa della trattazione della pratica;
- validazione tramite firma digitale effettuata, in base alla natura del documento, dal/dalla Dirigente o dal/dalla Responsabile del Servizio o dell'U.O. o dal/dalla Referente dell'U.Op. interessati;
- invio del documento all'U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo;
- registrazione di protocollo effettuata dall'U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo;
- assegnazione al Servizio, all'U.O. o all'U.Op. competente per la trattazione dell'affare o della pratica che ha prodotto il documento ed eventuale assegnazione per conoscenza ad altri Servizi o ad altre U.O. o U.Op. interessati. L'assegnazione viene effettuata a livello informatico attraverso le funzionalità offerte dal sistema di gestione documentale;

- spedizione del documento principale protocollato, unitamente ad eventuali allegati, tramite il gestionale di posta elettronica in uso al personale dipendente e a cura del Servizio, dell'U.O. o dell'U.Op. che ha prodotto il documento.

Qualora il documento sia costituito dal mero corpo della e-mail, il personale valuta la necessità di protocollazione in caso ritenga necessario riconoscere al messaggio spedito maggiore efficacia probatoria. In tal caso lo inoltra alla referente del protocollo per la registrazione del messaggio nel sistema di gestione documentale.

5.3.3 La spedizione dei documenti informatici su supporto informatico rimovibile

Nel caso di documenti che debbano essere trasmessi su supporto informatico rimovibile (**CD, DVD, USB**, ecc..) il flusso di lavorazione si articola nelle seguenti fasi:

- redazione del documento analogico di trasmissione a cura del personale del Servizio, dell'U.O. o dell'U.Op. che si occupa della trattazione della pratica;
- validazione tramite firma autografa effettuata, in base alla natura del documento, dal/dalla Dirigente o dal/dalla Responsabile del Servizio o dell'U.O. o dal/dalla Referente dell'U.Op. interessati;
- consegna del documento analogico e del supporto rimovibile all'U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo;
- registrazione di protocollo del documento analogico o della copia analogica del documento informatico sottoscritto digitalmente effettuata dall'U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo;
- apposizione della segnatura di protocollo sul documento cartaceo;
- scansione del documento per l'acquisizione della copia per immagine su supporto informatico al sistema di gestione informatica dei documenti;
- assegnazione al Servizio, all'U.O. o all'U.Op. competente per la trattazione dell'affare o della pratica che ha prodotto il documento ed eventuale assegnazione per conoscenza ad altri Servizi o ad altre U.O. o U.Op. interessati. L'assegnazione viene effettuata a livello informatico attraverso le funzionalità offerte dal sistema di gestione documentale;
- imbustamento del documento protocollato unitamente al supporto informatico rimovibile e affrancatura della busta;
- spedizione del documento a cura del servizio postale.

Qualora si tratti di documenti spediti a mezzo raccomandata A/R il personale dell'U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo consegna la ricevuta di ritorno al Servizio, all'U.O. o all'U.op. che ha seguito la trattazione della pratica.



5.3.4 La spedizione delle copie per immagine su supporto informatico di documento analogico

5.3.4.1 La gestione delle copie per immagine su supporto informatico di documento analogico spedite a mezzo posta elettronica ordinaria (PEO)

Nell'ipotesi residuale, in cui si renda necessario spedire una copia per immagine su supporto informatico di documento analogico a mezzo PEO **l'iter di lavorazione** si articola nelle seguenti fasi:

- redazione del documento a cura del personale del Servizio, dell'U.O. o dell'U.Op. che si occupa della trattazione della pratica;
- validazione tramite firma autografa effettuata, in base alla natura del documento, dal/dalla Dirigente o dal/dalla Responsabile del Servizio o dell'U.O. o dal/dalla Referente dell'U.Op. interessati;
- inoltro del documento all'U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo;
- registrazione di protocollo effettuata dall'U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo;
- apposizione della segnatura di protocollo sul documento cartaceo;
- assegnazione al Servizio, all'U.O. o all'U.Op. competente per la trattazione dell'affare o della pratica che ha prodotto il documento ed eventuale assegnazione per conoscenza ad altri Servizi o ad altre U.O. o U.Op. interessati. L'assegnazione viene effettuata a livello informatico attraverso le funzionalità offerte dal sistema di gestione documentale;
- spedizione del documento principale protocollato unitamente ad eventuali allegati tramite il gestionale di posta elettronica in uso e a cura del Servizio, dell'U.O. o dell'U.Op. che ha prodotto il documento.

5.3.4.2 La gestione delle copie per immagine su supporto informatico di documento analogico spedite a mezzo posta elettronica certificata (PEC)

Nell'ipotesi residuale, in cui si renda necessario spedire una copia per immagine su supporto informatico di documento analogico a mezzo PEC **il flusso di lavorazione** si articola nelle seguenti fasi:

- redazione del documento a cura del personale del Servizio, dell'U.O. o dell'U.Op. che si occupa della trattazione della pratica;
- validazione tramite firma autografa effettuata, in base alla natura del documento, dal/dalla Dirigente o dal/dalla Responsabile del Servizio o dell'U.O. o dal/dalla Referente dell'U.Op. interessati;
- inoltro del documento all'U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo;
- registrazione di protocollo effettuata dall'U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo;
- apposizione della segnatura di protocollo sul documento cartaceo;
- assegnazione al Servizio, all'U.O. o all'U.Op. competente per la trattazione dell'affare o della pratica che ha prodotto il documento ed eventuale assegnazione per conoscenza ad altri Servizi o ad altre U.O. o U.Op. interessati. L'assegnazione viene effettuata a livello informatico attraverso le funzionalità offerte dal sistema di gestione documentale;

- spedizione del documento principale protocollato, unitamente ad eventuali allegati, tramite l'apposito workflow di spedizione PEC integrato nell'applicativo *Arxivar* a cura del Servizio, dell'U.O. o dell'U.Op. che ha prodotto il documento e che verificherà anche il corretto abbinamento delle ricevute di accettazione e consegna.

5.4 Il flusso di lavorazione dei documenti interni

I documenti interni si distinguono in:

- documenti aventi **carattere meramente informativo** quali ad esempio bozze di documenti, comunicazioni, richieste di informazioni scambiate tra Servizi, U.O. e U.Op. e tra diversi dipendenti. Tali documenti non sono oggetto di registrazione;
- documenti aventi **carattere giuridico-probatorio** redatti per attestare fatti, atti, azioni intraprese o dai quali possono sorgere diritti, doveri o legittime aspettative (quali ad esempio deleghe, lettere di conferimento incarichi, comunicazioni aziendali, ecc.) che sono oggetto di registrazione.

5.4.1 La gestione dei documenti interni informatici

Per i documenti informatici il **flusso di lavorazione** si articola nelle seguenti fasi:

- redazione del documento a cura del personale del Servizio, dell'U.O. o dell'U.Op. che si occupa della trattazione della pratica;
- validazione tramite firma digitale effettuata, in base alla natura del documento, dal/dalla Dirigente o dal/dalla Responsabile del Servizio o dell'U.O. o dal/dalla Referente dell'U.Op. interessati;
- invio del documento all'U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo a mezzo posta elettronica;
- registrazione di protocollo effettuata dall'U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo;
- assegnazione al Servizio, all'U.O. o all'U.Op. competente per la trattazione dell'affare o della pratica che ha prodotto il documento e assegnazione ai Servizi, alle U.O. o alle U.Op. interessati dalla comunicazione e coinvolti nella gestione della pratica.
L'assegnazione viene effettuata a livello informatico attraverso le funzionalità offerte dal sistema di gestione documentale.

5.5 I documenti di competenza di altri soggetti

Qualora pervenga erroneamente un documento di competenza di un altro soggetto pubblico o privato lo stesso viene restituito al mittente.

6. Il protocollo informatico e la registrazione dei documenti



Il registro di protocollo è un atto pubblico di fede privilegiata: fa fede fino a querela di falso circa la data e l'effettivo ricevimento o spedizione di un documento determinato, di qualsiasi forma e contenuto.

Nell'ambito dell'AOO_CADF il Registro di Protocollo e la numerazione progressiva delle registrazioni di protocollo sono unici. Il **Registro Ufficiale di Protocollo** si apre il 1° gennaio e si chiude il 31 dicembre di ogni anno e contiene la numerazione unica e progressiva delle registrazioni di protocollo dei documenti in entrata, in uscita e interni dell'AOO_CADF.

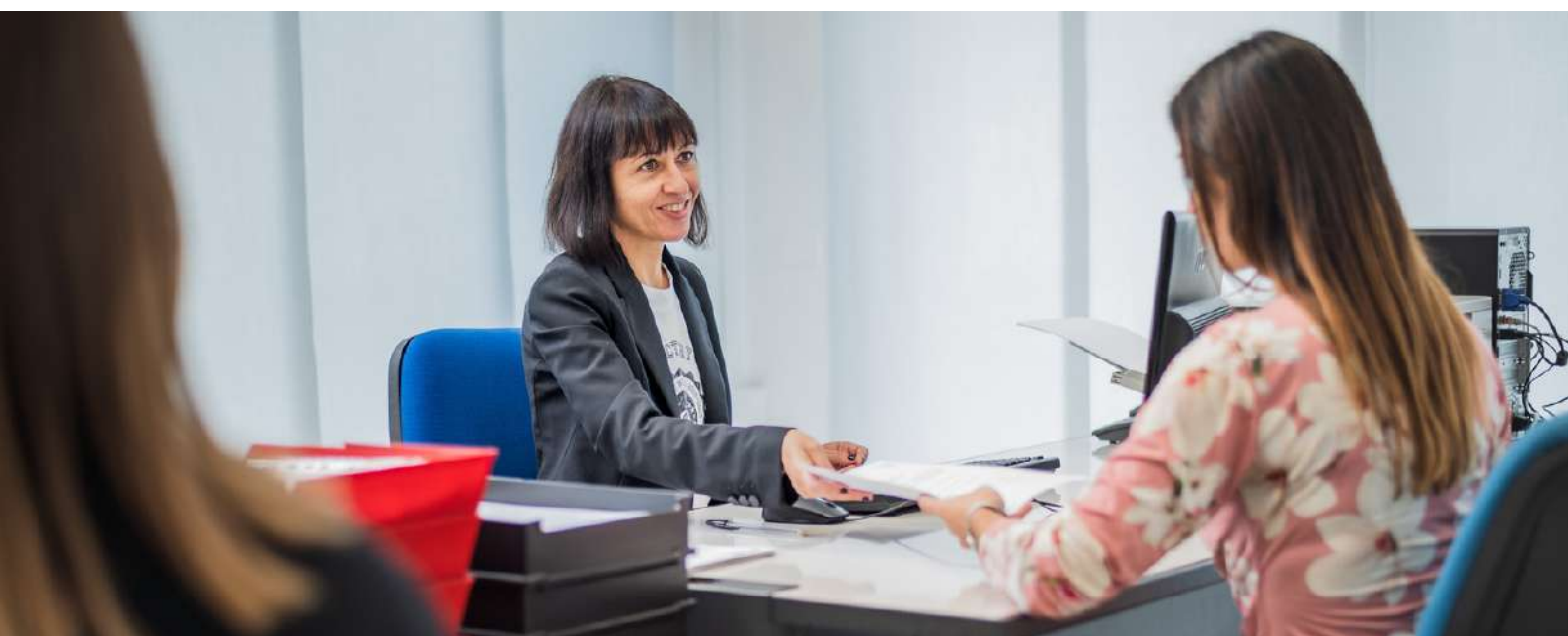
Il numero di protocollo è progressivo e costituito da almeno sette cifre numeriche. La numerazione è rinnovata ogni anno solare.

Al termine dell'anno solare il Registro di Protocollo viene salvato in formato pdf e conservato.

La registrazione informatica dei documenti è rappresentata dall'insieme di dati in forma elettronica allegati o connessi al documento informatico al fine dell'identificazione univoca di tutti i documenti prodotti e acquisiti. Al termine della registrazione, il documento è identificato da un insieme di dati in forma elettronica che può includere la classificazione

6.1 Documenti soggetti a registrazione di protocollo

Sono oggetto di registrazione obbligatoria i documenti ricevuti e spediti da CADF, i documenti interni e tutti i documenti informatici.



6.2 Documenti non soggetti a registrazione di protocollo

Ai sensi dell'art. 53, comma 5, TUDA sono esclusi dalla registrazione di protocollo: le gazzette ufficiali, i bollettini ufficiali e i notiziari della pubblica amministrazione, le note di ricezione delle circolari e altre disposizioni, i materiali statistici, gli atti preparatori interni, i giornali, le riviste, i libri, i materiali pubblicitari, gli inviti a manifestazioni.

Sono altresì esclusi dalla registrazione di protocollo:

- fatture;
- determinazioni dirigenziali;
- corrispondenza personale;
- comunicazioni di avvenuto pagamento di fatture relative ai contratti di fornitura del servizio idrico integrato;
- documenti aventi carattere occasionale (ringraziamenti, richieste di appuntamenti, condoglianze, auguri);
- documenti anonimi (vengono inoltrati, se contengono informazioni o dati di interesse societario, ai Servizi, alle U.O. o alle U.Op. competenti i quali valutano l'opportunità di dare seguito a tali comunicazioni decidendo se farle registrare o meno nell'ambito del protocollo generale. I documenti anonimi se protocollati vanno identificati con la dicitura "MITTENTE ANONIMO").

6.3 Modalità ed elementi della registrazione di protocollo dei documenti

La registrazione di protocollo dei documenti informatici e analogici viene effettuata dal personale dell'U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo attraverso l'applicativo in uso (*Arxivar Next*).

Le registrazioni di protocollo dei documenti ricevuti sono effettuate di norma il medesimo giorno della ricezione del documento.

Le raccomandate, gli atti notificati (es. atti giudiziari) e i messaggi PEC sono registrati in via prioritaria rispetto agli altri documenti. Nell'ipotesi di rilevanti quantità di documenti da registrare, il personale dell'U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo è tenuto a rispettare un criterio cronologico facendo riferimento alla data di ricezione del documento.

La **registrazione di protocollo** è l'insieme dei metadati che il registro di protocollo deve memorizzare in forma non modificabile per tutti i documenti ricevuti o spediti da CADF e per tutti i documenti interni. In merito, l'art. 53 del DPR 445/2000 comma 1 TUDA indica le informazioni che caratterizzano il registro di protocollo, a cui si aggiungono le informazioni inerenti all'assegnazione interna e l'eventuale classificazione.

La registrazione di protocollo per ogni documento è effettuata mediante la memorizzazione di dati obbligatori e dati facoltativi.

I dati obbligatori sono i seguenti:

- classe e sottoclasse documentale in base al piano di classificazione adottato e vigente al momento della registrazione del documento;
- stato del documento (ad esempio valido, in assegnazione, assegnato, ecc.);
- origine del documento (entrata, uscita o interno);
- mittente per i documenti ricevuti e destinatario/destinatari per i documenti spediti;
- codice identificativo del Servizio, dell'U.O. o dell'U.Op. a cui il documento è assegnato in via principale nel caso di documenti ricevuti e codice identificativo del Servizio, dell'U.O. o dell'U.Op. che ha prodotto il documento nel caso di documenti spediti o interni;
- oggetto del documento che, in forma sintetica, deve riassumere il contenuto del documento e nel quale devono essere riportati i dati utili per le successive ricerche;
- il mezzo di ricezione o di spedizione del documento (ad esempio raccomandata, PEC, ecc.);
- codice identificativo dei Servizi, delle U.O. o delle U.Op. a cui il documento viene assegnato per conoscenza;
- il numero di protocollo generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- la data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- l'impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica, costituita dalla sequenza di simboli binari in grado di identificarne univocamente il contenuto, registrata in forma non modificabile.

6.4 Segnatura di protocollo

Ai sensi dell'art. 55 del TUDA la segnatura di protocollo consiste nell'apposizione o nell'associazione all'originale del documento, in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso. Essa consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile. Le **informazioni** che caratterizzano la segnatura di protocollo sono:

- l'identificazione della Società;
- il numero progressivo di protocollo,
- la data di registrazione (giorno/mese/anno).

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

6.4.1 La segnatura di protocollo per il documento informatico

L'operazione di segnatura di protocollo è effettuata mediante associazione dal sistema di gestione documentale in modo automatico sui documenti informatici registrati in entrata, in uscita o ad uso interno.

6.4.2 La segnatura di protocollo e la scansione per il documento analogico

L'operazione di segnatura di protocollo, per i documenti analogici in entrata, in uscita o ad uso interno, avviene mediante l'apposizione manuale di un'**etichetta** prodotta da un'apposita apparecchiatura (stampante di etichette).

In questo caso la segnatura di protocollo comprende altresì un codice che rappresenta la traduzione alfanumerica del *barcode* presente sull'etichetta.

L'etichetta della segnatura di protocollo deve essere apposta sulla prima pagina del documento originale.

L'operazione di acquisizione dell'immagine dei documenti cartacei mediante **scansione** è eseguibile solo dopo che l'operazione di segnatura è stata effettuata, in modo che l'apposizione dell'etichetta sul documento consenta l'abbinamento dell'immagine alla maschera di profilazione.

L'operazione di scansione garantisce l'associazione univoca tra la registrazione di protocollo e l'originale analogico.

Mediante il processo di scansione i documenti ricevuti, spediti o ad uso interno su supporto cartaceo, dopo le operazioni di registrazione e segnatura di protocollo, sono acquisiti al sistema di gestione documentale in formato "PDF" e in modo tale che ad ogni documento (originale ed eventuali allegati), anche composto da più pagine, corrisponda un *file*.

6.5 Modalità di conservazione, di annullamento e di modifica di una registrazione di protocollo

Il protocollo informatico assicura il tracciamento e la storicizzazione di ogni operazione.

Ogni registrazione di protocollo informatico produce un *log* nel sistema di gestione documentale che permette la **ricostruzione cronologica** di ogni registrazione e successiva lavorazione (inserimento, assegnazione, modifiche, presa in carico del documento, invio del documento, ecc.). In dettaglio rimangono memorizzate le seguenti **informazioni**:

- nome dell'utente;
- data e ora;
- tipo di operazione.

Non è consentito modificare le informazioni inserite nel sistema di protocollo informatico, le uniche informazioni modificabili di una registrazione di protocollo sono l'assegnazione interna e la classificazione, tali campi possono essere modificati dal/dalla RGD (responsabile della gestione documentale).

La necessità di modificare una delle informazioni generate automaticamente dal sistema e registrate in forma non modificabile (numero e data di protocollo) comporta l'obbligo di annullare l'intera registrazione.

Le informazioni relative alla registrazione di protocollo annullata rimangono memorizzate all'interno del sistema di gestione informatica dei documenti e sono accessibili agli utenti abilitati. In fase di eventuale ricerca del documento comparirà, nel campo "stato del documento", la dicitura "**annullato**".

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

L'annullamento deve essere previamente autorizzato dal RGD.

Il soggetto che necessita dell'annullamento presenta apposita istanza al RGD contenente il numero di protocollo da annullare e i motivi dell'annullamento.

Le informazioni relative alla registrazione di protocollo rimangono memorizzate nel sistema di gestione documentale insieme alla data, all'ora, all'autore e al motivo dell'annullamento.

Nel caso di eventuali modifiche di uno degli altri dati registrati, che si rendessero necessarie al fine di correggere errori verificatisi in sede di immissione manuale dei dati, il sistema di gestione documentale, contestualmente all'aggiornamento del dato con le informazioni corrette, memorizza data, ora, autore della modifica.

L'annullamento di una registrazione di protocollo e la modifica dopo la registrazione possono essere effettuate da utenti specificamente abilitati.

6.6 Regole di assegnazione dei documenti

6.6.1 Assegnazione

L'attività di assegnazione dei documenti da parte del personale dell'U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo consiste nell'individuazione e attribuzione dei documenti al Servizio, all'U.O. o all'U.Op. interessati sulla base della natura e del contenuto del documento stesso. L'assegnazione dei documenti viene effettuata a livello informatico attraverso le funzionalità offerte dal sistema di gestione documentale e dall'applicativo *Arxivar* ed in particolare mediante l'inserimento di un **codice** che identifica i singoli Servizi o le singole U.O. o U.Op. e che rende disponibili i documenti protocollati all'assegnatario e/o agli assegnatari. (Allegato 3 "Assegnazioni" al presente Manuale).

Per ciascun documento è prevista un'assegnazione principale "**per competenza**" ad un solo Servizio o ad una sola U.O. o U.Op. in quanto avente la competenza in via principale in ordine alla trattazione dell'affare o della pratica. Contestualmente è possibile assegnare il documento in via aggiuntiva ad altri Servizi o ad altre U.O. o U.Op. "**per collaborazione**", in quanto devono o possono fornire il proprio supporto per la trattazione dell'affare o della pratica, ovvero "per mera conoscenza".

6.6.2 Modifica delle assegnazioni

Nel caso in cui il Servizio, l'U.O. o l'U.Op. assegnatari ravvisino un errore di attribuzione, procedono, tramite l'applicativo in uso *Arxivar Next*, al **rifiuto** dell'assegnazione di cui rimane traccia nel sistema. Il personale dell'U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo provvede a riassegnare il documento al Servizio, all'U.O. o all'U.Op. competente.

6.7 Profili utente e autorizzazioni

6.7.1 Utente abilitato alla registrazione di protocollo

L'utente abilitato alla registrazione di protocollo è il soggetto che ha l'autorizzazione ad eseguire la registrazione di protocollo dei documenti in entrata, in uscita e ad uso interno. Egli ha la visibilità totale nell'ambito del sistema di gestione documentale ossia è in grado di prendere visione di tutti i documenti protocollati ad eccezione di quelli che rientrano nella categoria del Protocollo Riservato.

L'utente abilitato alla registrazione di protocollo può effettuare l'annullamento, previa autorizzazione del RGD, e le modifiche delle registrazioni di protocollo.

6.7.2 Utente abilitato alla ricerca e alla consultazione

L'utente abilitato alla ricerca e alla consultazione è il soggetto che ha l'autorizzazione ad accedere al Protocollo informatico limitatamente ai documenti afferenti al settore di propria competenza. Il sistema di gestione documentale associa per ogni classe documentale i diritti di accesso. I documenti non possono essere visualizzati dagli utenti privi di diritti di accesso, nemmeno a fronte di una ricerca di carattere generale.

6.7.3 Visibilità dei documenti protocollati

I documenti protocollati sono visibili all'utente abilitato alla registrazione di protocollo, agli utenti facenti parte del/dei Servizio/i assegnatario/i o della/e U.O. assegnataria/e o della/e U.Op. assegnataria/e e agli utenti abilitati alla consultazione.

6.7.4 Protocollo Riservato

Il Protocollo riservato è una classe documentale che comprende i documenti afferenti ai procedimenti disciplinari e documenti vari ai quali viene attribuito il carattere di **"riservato"**. L'autorizzazione alla registrazione di protocollo e la consultazione di tali documenti è attribuita esclusivamente al/alla Responsabile dell'U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo. La visibilità, oltre al/alla Responsabile dell'U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo è riservata all'utente assegnatario del documento ed alla Direzione.



7. La classificazione



La classificazione è l'attività finalizzata all'**organizzazione logica** di tutti i documenti che costituiscono il sistema documentale. Sono soggetti a classificazione tutti i documenti prodotti o ricevuti da CADF nell'esercizio delle proprie funzioni, indipendentemente dallo stato di trasmissione (documenti ricevuti, spediti o ad uso interno). Pertanto ciascun documento, in fase di registrazione di protocollo, è classificato in base alla corrispondenza tra il suo contenuto e la voce desunta dal piano di classificazione.

7.1 Il piano di classificazione

Il piano di classificazione è la struttura logica che permette di organizzare i documenti secondo uno **schema** desunto dalle funzioni e dalle attività dell'amministrazione interessata. È costituito da partizioni astratte e articolate gerarchicamente che procedono dal generale al particolare.

Il piano di classificazione adottato da CADF, allegato al presente manuale (Allegato 4 "Piano di classificazione" al presente Manuale) è unico per tutta l'AOO_CADF ed è articolato su **due livelli gerarchici**:

- 1° livello: **classe**;
- 2° livello: **sottoclasse**.

Il Piano di classificazione è redatto, approvato e aggiornato a cura del/della Responsabile della Gestione Documentale ed è integrato nel sistema di gestione documentale. Pertanto è inserito nell'ambito del gestionale in uso *Arxivar Next*.



8. Procedure particolari



In questo capitolo sono descritti i flussi di lavorazione dei documenti soggetti a forme di trattamento particolari.

8.1 Determinazioni dirigenziali

Le determinazioni sono atti relativi a competenze gestionali aventi rilevanza esterna e a procedimenti amministrativi che l'azienda gestisce in analogia alla pubblica amministrazione. Il procedimento di adozione delle determinazioni è gestito attraverso le funzionalità del sistema di gestione documentale. Le determinazioni sono sottoscritte digitalmente dai Dirigenti e classificate in ordine cronologico attraverso l'attribuzione di una numerazione progressiva. Non sono oggetto di registrazione di protocollo.

L'**iter** di adozione delle determinazioni dirigenziali contempla le seguenti fasi:

- proposta;
- parere di regolarità amministrativa;
- parere di regolarità tecnica,
- (eventuale) parere di conformità giuridica;
- firma digitale;
- assegnazione.

La proposta viene predisposta dal Servizio o dall'U.O. che tratta la pratica o l'affare e inserita all'interno del gestionale in uso *Arxivar Next* includendo nella maschera di profilazione il proponente dell'atto, l'oggetto, il parere di regolarità amministrativa, il parere di regolarità tecnica, il parere di conformità giuridica (se richiesto).

I Servizi e le U.O. dotati di diritti di accesso al sistema informatico di gestione documentale per la gestione delle determine sono i seguenti:

- U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo;
- Servizio Ufficio Tecnico Aziendale;
- U.O. Gare e Contratti.

Dopo la compilazione e la conferma del **task** di profilazione il sistema informatico avvia il flusso di gestione.

Durante il flusso digitale di predisposizione delle determinazioni vengono resi i pareri di regolarità amministrativa, tecnica e di conformità giuridica dai Dirigenti e/o dai Responsabili delle U.O. o dei Servizi competenti. Il parere di regolarità amministrativa attesta che l'atto corrisponde all'attività istruttoria compiuta, ai fatti acquisiti nell'attività istruttoria ed è conforme alle disposizioni normative.

Il parere di regolarità tecnica attiene alla verifica di conformità dei documenti tecnici e progettuali alle disposizioni normative e alle regole tecniche. Il parere di conformità giuridica, reso quando necessario in relazione alla natura dell'atto, attesta la correttezza giuridica e la legittimità dell'atto stesso.

Il **"task Parere"** può essere confermato per far procedere il flusso documentale ovvero motivatamente rifiutato per far tornare la proposta al Servizio o all'U.O. proponente per le opportune modifiche.

Dopo la conferma dei pareri da parte dei soggetti competenti il Dirigente riceve sul gestionale un task di approvazione ed egli può:

- accettare procedendo alla firma digitale del documento con contestuale associazione di numero e data;
- rifiutare con motivazione e respingere la proposta che torna al Servizio o all'U.O. proponente per le opportune modifiche.

Le U.O. o i Servizi assegnatari indicati nella maschera di profilazione ricevono un task di assegnazione del documento perfezionato.

8.2 Pareri

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato ha il compito, previsto dalla normativa vigente, di valutare la conformità tecnica degli impianti fognari, finalizzata al rilascio dell'autorizzazione allo scarico da parte degli enti preposti.

Con riferimento ai pareri per scarico di acque reflue domestiche, ivi compresi quelli da attività produttive caratterizzate da scarichi di sole acque reflue domestiche, **il Servizio Amministrativo Ambientale** di CADF istruisce le pratiche in regime di semplificazione.

"Il/la richiedente utilizza tramite tecnico abilitato il modello predisposto sul sito di CADF nell'Area Utenti/Autorizzazioni allo Scarico, scegliendo tra "dichiarazione per scarico reflui domestici" o "richiesta dichiarazione di inesistenza fognatura"; il modello è costituito da una serie di step obbligatori la cui mancata compilazione comporta l'improcedibilità della pratica; solo la completezza del modulo, comprensivo degli allegati richiesti, dà seguito all'istruttoria di "regolare deposito" o alla "dichiarazione di inesistenza fognatura"; a conclusione della pratica, nel caso di "dichiarazione per scarico reflui domestici", il tecnico abilitato riceverà la PEC di "Regolare Deposito", mentre nel caso di richiesta di "dichiarazione di inesistenza fognatura" riceverà la dichiarazione stessa.

Con la ricezione della PEC di "Regolare Deposito" o con la "dichiarazione di inesistenza fognatura" l'istruttoria è da considerarsi conclusa

Per quanto riguarda gli scarichi industriali, devono essere autorizzati ai sensi della normativa vigente previo ottenimento del parere di conformità del gestore del Servizio Idrico CADF; le pratiche per l'ottenimento del suddetto parere dovranno essere trasmesse ai Suap/Suei di riferimento, che provvederanno all'inoltro a CADF tramite la PEC

info@cadf.postecert.it."

Il suddetto flusso documentale (documenti in entrata e in uscita) è gestito tramite la casella PEC info@cadf.postecert.it integrata nell'ambito del gestionale in uso *Arxivar Next* dal Servizio Amministrativo Ambientale.

I messaggi di posta elettronica certificata pervenuti alla casella dedicata vengono registrati automaticamente dal sistema.

I documenti in uscita, dopo la firma digitale, vengono registrati in forma automatizzata.

Il Servizio Amministrativo Ambientale provvede ad assegnare i documenti pervenuti alla classe documentale "PARERI".

8.3 Gare e Albo Fornitori

Gli affidamenti di lavori, servizi e forniture si svolgono, di norma, attraverso il **Portale Acquisti** CADF al quale si accede tramite software dedicato: il flusso documentale in entrata ed in uscita inerente agli approvvigionamenti (indizione gara, presentazione offerte, messaggistica, ...) viene pertanto gestito in via telematica e conseguentemente archiviato e conservato tramite questo canale riservato.

I documenti di gara o affidamento soggetti a registrazione tradizionale (quali ad esempio verbali della seduta di gara, provvedimenti relativi alle esclusioni, provvedimenti di aggiudicazione, comunicazioni di affidamento, lettere-contratto e comunicazioni correlate, accertamenti d'ufficio sugli aggiudicatari o a campione richiesti tramite portale dedicato - FVOE e/o direttamente presso gli enti preposti, ...) sono inseriti nell'ambito del sistema di gestione documentale mediante protocollazione e successivamente pubblicati o trasmessi agli operatori attraverso il portale acquisti.



8.4 Pratiche telematiche

8.4.1 Pratiche utenti servizio idrico integrato

Le pratiche relative ai contratti di fornitura del servizio idrico integrato vengono gestite attraverso il portale web. Qualsiasi richiesta, variazione o comunicazione viene trasmessa attraverso lo **sportello on line** accedendo al sito www.cadf.it – *Area Utenti*.

Le richieste così inoltrate non sono soggette a registrazione di protocollo. Ad ogni istanza viene assegnato automaticamente dal sistema un codice numerico di registrazione che identifica la pratica.

I **reclami** vengono trasmessi compilando l'apposito modulo reperibile sul sito www.cadf.it

I reclami inoltrati attraverso il portale web, compilando lo specifico modulo, sono acquisiti automaticamente al sistema di gestione documentale in uso *Arxivar Next* e sono oggetto di registrazione di protocollo in forma automatizzata. Per le regole relative alla registrazione e alla segnatura di protocollo si rimanda al precedente capitolo 5.

8.4.2 Fatture elettroniche

L'obbligo di fattura elettronica, emessa a seguito di cessioni di beni e prestazioni di servizi effettuate tra soggetti residenti o stabiliti in Italia, è stato introdotto dalla Legge di Bilancio 2018 e vale sia nel caso in cui la cessione del bene o la prestazione di servizio sia effettuata tra due operatori Iva (operazioni B2B, cioè *Business to Business*), sia nel caso in cui la cessione/prestazione sia effettuata da un operatore Iva verso un consumatore finale (operazioni B2C, cioè *Business to Consumer*).

Le regole per predisporre, trasmettere, ricevere e conservare le fatture elettroniche sono definite nel provvedimento n. 89757 del 30 aprile 2018 dell'Agenzia delle Entrate.

La fattura elettronica è un documento informatico, in formato strutturato, trasmesso per via telematica al Sistema di Interscambio (SdI), di cui al decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze 7 marzo 2008, e da questo recapitato al soggetto ricevente.

La fattura elettronica è un file in formato XML (*eXtensible Markup Language*), non contenente macroistruzioni o codici eseguibili tali da attivare funzionalità che possano modificare gli atti, i fatti o i dati nello stesso rappresentati.

La fattura elettronica è trasmessa al SdI dal soggetto obbligato ad emetterla (cedente/prestatore) ed è recapitata dal SdI al soggetto cessionario/committente.

Le fatture elettroniche sono emesse e ricevute da CADF attraverso il sistema di Interscambio (SdI) nel rispetto dei requisiti di formato e contenuto prescritti dal D.P.R. n. 633/1972 e dal Decreto Ministeriale n. 55/2013.

Il flusso documentale relativo alla fatturazione elettronica è gestito dal **Servizio Contabilità**, Finanza, Regolazione per quanto concerne i rapporti con i fornitori e i professionisti e dal Servizio Utenze relativamente agli utenti del servizio idrico integrato.

Le fatture elettroniche sono una tipologia di documenti esclusi dalla registrazione di protocollo e soggetti a registrazione particolare attraverso l'utilizzo di appositi software che consentono di tracciare il flusso in entrata e in uscita.

8.4.3 Durc on-line

Ai sensi dell'art. 4 del D.L. 34/2014, convertito con legge 78/2014, la verifica della regolarità contributiva delle imprese avviene con modalità esclusivamente telematiche nei confronti dell'INPS, dell'INAIL e, per le imprese tenute ad applicare i contratti del settore dell'edilizia, nei confronti delle Casse Edili, oltre a Inarcassa (ingegneri) Cassa Geometri (geom.) EPAP (cassa geologi). La risultanza dell'interrogazione ha validità di 120 giorni dalla data di acquisizione e sostituisce ad ogni effetto di legge il **Documento Unico di Regolarità Contributiva** (DURC), ovunque previsto, fatta eccezione per le ipotesi di esclusione individuate dalla normativa vigente.

Il Decreto 30 gennaio 2015 del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali di concerto con il Ministro dell'Economia e delle Finanze e il Ministro per la Semplificazione e la Pubblica Amministrazione ha attuato definitivamente la disciplina di cui al suddetto art. 4.

La verifica è attivata, mediante specifiche credenziali, tramite un'unica interrogazione nell'ambito degli archivi dell'INPS, dell'INAIL e delle Casse edili che, anche in cooperazione applicativa, operano in integrazione e riconoscimento reciproco, indicando esclusivamente il codice fiscale del soggetto da verificare.

L'esito positivo della verifica di regolarità genera un Documento in formato «pdf» non modificabile avente i **seguenti contenuti minimi**:

- la denominazione o ragione sociale, la sede legale e il codice fiscale del soggetto nei cui confronti è effettuata la verifica;
- l'iscrizione all'INPS, all'INAIL e, ove previsto, alle Casse edili;
- la dichiarazione di regolarità;
- il numero identificativo, la data di effettuazione della verifica e quella di scadenza di validità del Documento.

La **verifica** viene attivata dal Servizio Contabilità, Finanza, Regolazione e dall'U.O. Gare e Contratti.

Il Servizio Contabilità, Finanza, Regolazione provvede ad acquisire il documento non protocollato. L'U.O. Gare e Contratti dopo avere acquisito il documento provvede alla registrazione di protocollo.

8.4.4 Certificati e attestati di malattia telematici

Per **certificato** di malattia si intende l'attestazione scritta di un fatto di natura tecnica destinata a provare la verità di fatti direttamente rilevabili dal medico curante nell'esercizio della professione, che attesti l'incapacità temporanea al lavoro, con l'indicazione della diagnosi e della prognosi di cui all'art. 2, comma 1 del D.L. 30 dicembre 1979, n. 663 convertito con modificazioni dalla L. 29 febbraio 1980, n. 33.

Per **attestato** di malattia si intende l'attestazione medica di cui sopra senza l'esplicitazione della diagnosi, da produrre al datore di lavoro, di cui all'art. 2, comma 2 del D.L. 30 dicembre 1979, n. 663 convertito con modificazioni dalla legge 29 febbraio 1980, n. 33.

Ai sensi della normativa vigente in materia (in particolare del D.P.C.M. 26/03/2008) il medico curante trasmette all'Inps, per il tramite del SAC, il certificato di malattia del lavoratore rilasciandone copia cartacea all'interessato. Dopo l'invio all'Inps, il SAC restituisce al medico il numero identificativo per la stampa del certificato e dell'attestato da consegnare, entrambi, al lavoratore.

Il certificato così trasmesso viene ricevuto dall'Inps che lo mette a disposizione del cittadino intestatario, mediante accesso al sito Internet dell'Istituto previa identificazione tramite PIN. L'attestato di malattia è reso invece disponibile per il datore di lavoro. L'Inps rende disponibili ai datori di lavoro, sul proprio sito Internet, funzioni di consultazione e di stampa degli attestati, previo riconoscimento tramite PIN.

La trasmissione del certificato di malattia telematico comprende obbligatoriamente l'inserimento da parte del medico curante dei seguenti dati: codice fiscale del/della lavoratore/lavoratrice; residenza o domicilio abituale; eventuale domicilio di reperibilità durante la malattia; codice di diagnosi; data di dichiarato inizio malattia; data di rilascio del certificato; data di presunta fine malattia nonché, nei casi di accertamento successivo al primo, di prosecuzione o ricaduta della malattia; modalità ambulatoriale o domiciliare della visita eseguita.

Il medico curante, alla restituzione del numero di certificato, rilascia al lavoratore copia cartacea:

- A) dell'attestato di malattia per il datore di lavoro, privo di diagnosi;
- B) del certificato di malattia per l'assistito/a che contiene i dati della diagnosi e/o il codice nosologico.

In caso di impossibilità per il medico di stampare la certificazione, lo stesso comunicherà al lavoratore, il **numero del certificato**, attribuito dopo il controllo e l'accettazione dei dati trasmessi. Tale numerazione, potrà essere utilizzata dal lavoratore dipendente per ricercare, visualizzare e stampare il proprio attestato direttamente dal sito Internet dell'Istituto.

L'Inps mette a disposizione del datore di lavoro le attestazioni di malattia relative ai certificati trasmessi dal medico curante, accedendo al portale INPS www.inps.it - servizi on-line, previa autorizzazione e attribuzione di un PIN.

Gli attestati di malattia sono consultati sul portale INPS dal personale dell'U.O. Risorse umane con l'utilizzo di apposite credenziali di accesso. L'U.O. Risorse umane scarica il documento in formato "PDF" e provvede ad inoltrarlo all' U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo per la registrazione di protocollo e l'acquisizione al sistema di gestione documentale.

8.4.5 Report

CADF, in ossequio alla normativa di settore vigente, trasmette periodicamente a diversi Enti o Autorità attraverso portali telematici dedicati, i report elencati nella tabella di cui all'Allegato 5 "Report" al presente Manuale.

La raccolta dei dati e delle informazioni viene effettuata dalle U.O./U.OP. o dai Servizi interessati attraverso l'utilizzo di appositi *software*.

L'accesso al portale mediante credenziali è riservato al referente incaricato della trasmissione del report.

Il report costituisce una tipologia di documento escluso dalla registrazione di protocollo. Le ricevute di invio telematico dei dati, acquisite in formato "PDF", su richiesta dei/delle responsabili dei Servizi o delle U.O. o U.Op. coinvolti, vengono inoltrate all'U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo per la registrazione di protocollo.



9. Gestione archivistica e conservazione dei documenti



L'archivio si distingue in:

- **archivio corrente:** costituito da documenti relativi ad affari in corso di trattazione e che perciò rivestono ancora un interesse rilevante ai fini dello svolgimento dell'attività corrente;
- **archivio di deposito:** costituito da documenti relativi a pratiche esaurite che, pur non essendo consultati spesso, possono rivestire un interesse per finalità di ricerca o raffronto;
- **archivio storico:** costituito da documenti che non hanno più alcun valore amministrativo o burocratico ma vengono conservati in quanto rivestono un interesse documentario e vengono consultati soprattutto per motivi di studio.

9.1 Archiviazione e conservazione dei documenti analogici

I documenti analogici, attraverso la registrazione di protocollo e la procedura di scansione, vengono acquisiti al sistema informatico di gestione documentale.

Pertanto la copia per immagine su supporto informatico dei documenti analogici viene archiviata in modo permanente attraverso l'applicativo di protocollo *Arxivar*.

Gli originali analogici vengono conservati nell'archivio corrente collocato di norma presso le singole U.O.R.

Periodicamente le singole U.O. o i singoli Servizi individuano i documenti relativi a pratiche concluse o comunque non più necessarie allo svolgimento delle attività correnti. I documenti così individuati sono trasferiti all'archivio di deposito ubicato in appositi locali opportunamente attrezzati con scaffalature e armadi presso la sede centrale di CADF. I documenti che non hanno più alcun valore amministrativo o burocratico ma rivestono un interesse documentario sono trasferiti all'archivio storico, anch'esso ubicato in appositi locali opportunamente attrezzati con scaffalature e armadi per la conservazione permanente.

9.2 Archiviazione e conservazione dei documenti informatici

I documenti informatici vengono acquisiti al sistema informatico di gestione documentale attraverso la registrazione di protocollo e archiviati in modo permanente attraverso l'applicativo di protocollo in uso *Arxivar Next*.

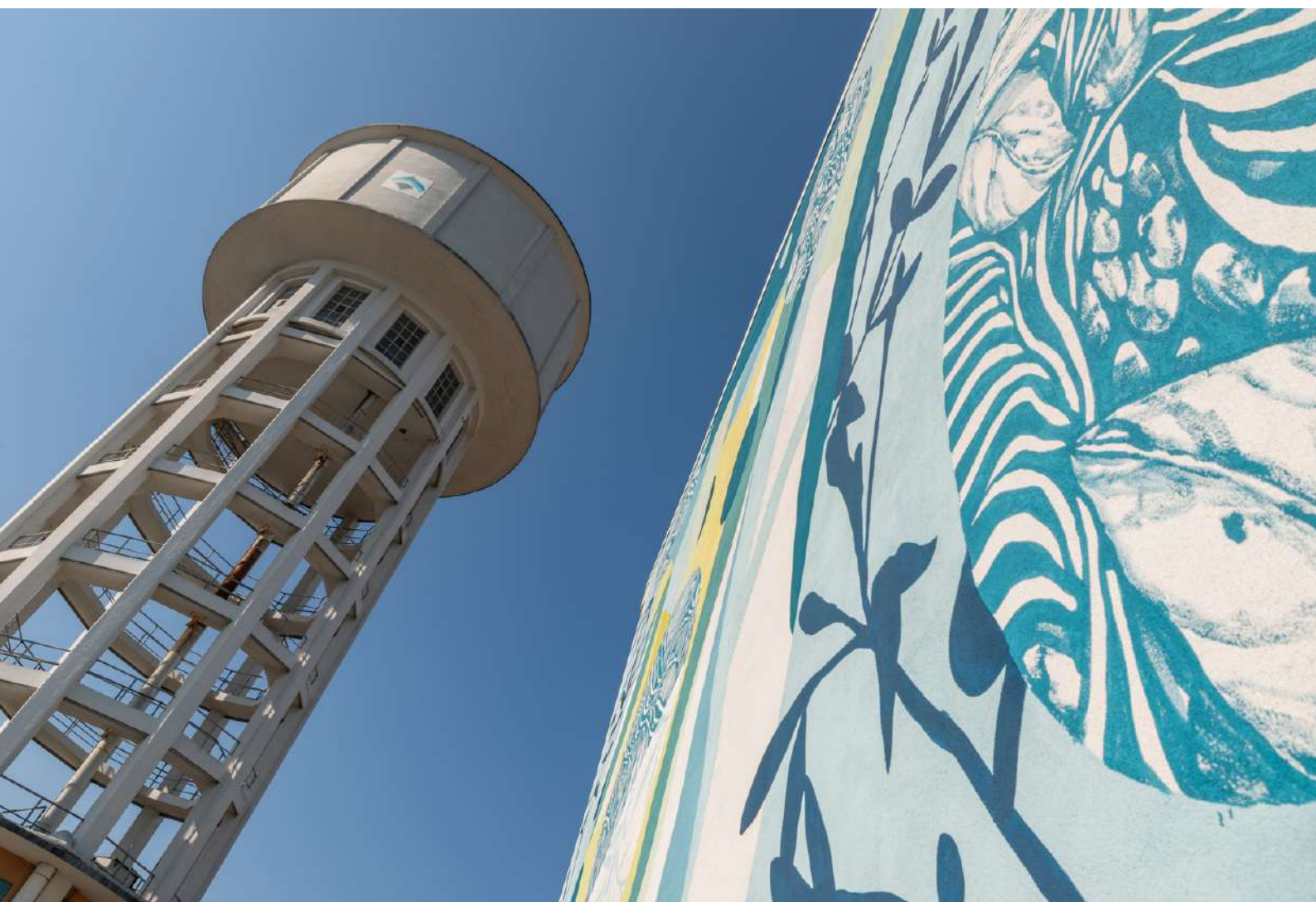
Per quanto concerne la conservazione si rimanda al **Manuale di conservazione** redatto in data 01/01/2022 conformemente alle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici ai sensi dell'art. 71 del CAD. Tale Manuale illustra in maniera dettagliata l'organizzazione, i soggetti coinvolti e i ruoli svolti dagli stessi, il modello di funzionamento, la descrizione del processo, la descrizione delle architetture e delle infrastrutture utilizzate, le misure di sicurezza adottate e ogni altra informazione utile alla gestione e alla verifica del funzionamento, nel tempo, del sistema di conservazione dei documenti informatici.



10. Le misure di sicurezza e protezione dei dati personali



CADF ha adottato, conformemente alla circolare Agid n. 2/2017 del 18 aprile 2017, le misure minime per la sicurezza ICT di cui all'allegato 6 del presente manuale al fine di contrastare le minacce più comuni e frequenti cui può essere soggetto il sistema informatico e informativo aziendale e per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio in materia di protezione dei dati personali.





11. Allegati

Gli allegati al presente manuale, consultabili nella intranet aziendale, ne costituiscono parte integrante.

1. Organigramma

2. Ruoli e permessi

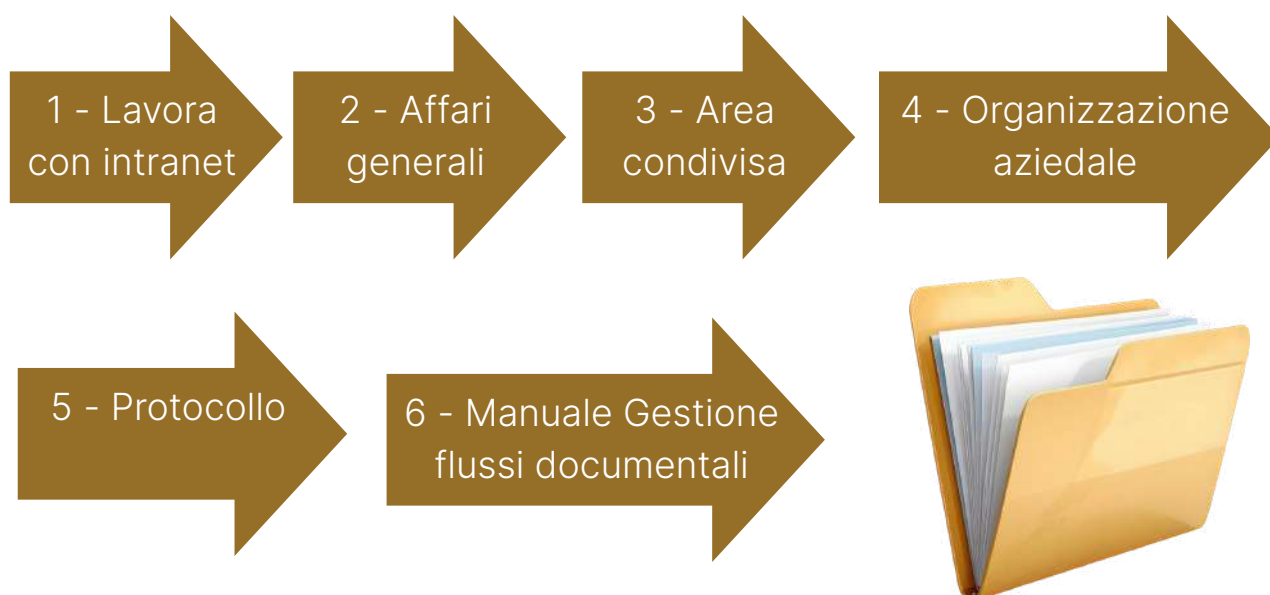
3. Assegnazioni

4. Piano di classificazione

5. Portali

6. Misure di sicurezza

Percorso per visualizzare i documenti:



VERSIONE	DATA	DESCRIZIONE	AUTORE DOCUMENTO	VERIFICATORI	APPROVATORE
1	27/1/2026	Revisione	Dott.ssa Giovanna Conforti (Referente U.op Affari legali e Compliance) A.C. Cinzia Cappelli (Referente Protocollo)	Dott.ssa Simona Zanellato (Responsabile U.O. Segreteria, AA.GG., Protocollo) Dott. Pietro Buzzi (Dirigente AA.GG. e Compliance Aziendale)	Dott. Pietro Buzzi (Dirigente AA.GG. e Compliance Aziendale)
0	23/1/2023	Prima adozione del manuale	Dott.ssa Giovanna Conforti	Dott.ssa Simona Zanellato (RGD) Dott. Pietro Buzzi	Ing. Silvio Stricchi

