

**Regolamento**  
**sulla gestione dei documenti nell'amministrazione cantonale**  
 (del 5 settembre 2012)

IL CONSIGLIO DI STATO  
 DELLA REPUBBLICA E CANTONE TICINO

richiamate

- la legge concernente le competenze organizzative del Consiglio di Stato e dei suoi dipartimenti del 25 giugno 1928
- la legge sulla protezione dei dati personali del 9 marzo 1987 (LPDP)
- la legge sull'informazione e sulla trasparenza dello Stato del 15 marzo 2011 (LIT)
- la legge sull'archiviazione e sugli archivi pubblici del 15 marzo 2011 (LArch)

**decreta:**

**Oggetto e campo di applicazione**

**Art. 1** <sup>1</sup>Il presente regolamento disciplina la gestione dei documenti presso l'amministrazione cantonale.

<sup>2</sup>Restano riservate le disposizioni speciali previste dal diritto federale e dalle leggi cantonali.

<sup>3</sup>Il presente regolamento non disciplina l'accesso ai documenti ufficiali ai sensi della legge sull'informazione e sulla trasparenza dello Stato del 15 marzo 2011 (LIT).

**Definizione di documento**

**Art. 2** <sup>1</sup>Sono considerati documenti ai sensi del presente regolamento tutte le informazioni, indipendentemente dal loro supporto, che sono state raccolte o prodotte nell'adempimento di compiti pubblici, nonché tutti i mezzi ausiliari e i dati complementari necessari alla comprensione e all'utilizzazione di dette informazioni.

<sup>2</sup>Sono considerati tali anche i documenti ufficiali ai sensi della LIT, i documenti la cui elaborazione non è terminata e quelli che non sono destinati a scopi esclusivamente privati.

**Scopo della gestione dei documenti**

**Art. 3** <sup>1</sup>La gestione dei documenti consente di elaborare in modo efficace le pratiche, garantendo in particolare la documentabilità, la trasparenza, la sicurezza e la verifica dell'attività amministrativa.

<sup>2</sup>La gestione dei documenti permette all'amministrazione, segnatamente:

- a) di utilizzare e gestire in modo efficiente le informazioni sulle proprie attività;
- b) di avere una panoramica sugli affari in corso e di assicurarne il coordinamento;
- c) di rendere conto delle proprie attività al Gran Consiglio e alle autorità di vigilanza;
- d) di consentire a terzi di esercitare i diritti di informazione e di consultazione.

<sup>3</sup>La gestione dei documenti costituisce il presupposto per conservare sul lungo periodo i documenti con valore archivistico del Cantone ai sensi della legge sull'archiviazione e sugli archivi pubblici del 15 marzo 2011 (LArch).

**Principi della gestione dei documenti**

**Art. 4** <sup>1</sup>Le unità amministrative gestiscono e conservano i loro documenti nel rispetto delle presenti disposizioni, osservando le raccomandazioni contenute nell'allegato.

<sup>2</sup>I documenti devono essere completi, affidabili e conservati in modo tale da essere disponibili in ogni momento durante il ciclo della loro esistenza.

<sup>3</sup>I documenti devono essere classificati secondo un ordinamento predefinito e facilmente comprensibile.

**Organizzazione e responsabilità**

**Art. 5** <sup>1</sup>Le unità amministrative sono responsabili dell'organizzazione della gestione dei documenti che le concernono e dell'emanazione delle necessarie prescrizioni organizzative interne. A tale scopo designano i collaboratori di riferimento.

<sup>2</sup>Le prescrizioni organizzative interne disciplinano in modo vincolante compiti, competenze, procedure e mezzi per la gestione dei documenti, come pure le misure di sicurezza.

<sup>3</sup>I funzionari dirigenti delle unità amministrative verificano periodicamente il rispetto delle prescrizioni organizzative interne.

### Supporti e mezzi tecnici

**Art. 6** <sup>1</sup>Possono essere impiegati solo supporti idonei all'archiviazione dei documenti.

<sup>2</sup>I servizi centrali definiscono gli standard tecnici e di sicurezza per i supporti informatici, tenendo conto dell'evoluzione tecnologica.

<sup>3</sup>I mezzi tecnici impiegati devono:

- a) essere conformi alle norme tecniche in uso presso l'amministrazione cantonale nel settore dell'automazione d'ufficio;
- b) soddisfare i requisiti di sicurezza vigenti, in particolare quelli della sicurezza informatica e della protezione dei dati personali.

<sup>4</sup>Prima di introdurre nuovi mezzi tecnici, devono essere garantiti l'uso e l'archiviazione dei documenti provenienti dai sistemi precedenti.

### Conservazione, archiviazione e distruzione dei documenti

**Art. 7** <sup>1</sup>Le unità amministrative definiscono le modalità e i termini di conservazione dei documenti in base a obiettive esigenze di utilizzazione, rispettando i termini definiti nelle leggi federali e cantonali.

<sup>2</sup>I documenti che non vengono più utilizzati in modo permanente o che non sono più utili per l'attività amministrativa corrente devono essere offerti all'Archivio di Stato nelle modalità definite dalla LArch.

<sup>3</sup>Le unità amministrative distruggono i documenti che l'Archivio di Stato ha designato come non aventi valore archivistico, tranne quando tali documenti

- a) sono resi anonimi, o
- b) devono essere conservati a titolo di prova, per misura di sicurezza o per salvaguardare un interesse degno di protezione della persona interessata, o
- c) sono conservati per altri motivi d'interesse pubblico, nel rispetto delle disposizioni sulla protezione dei dati.

### Coordinamento e controllo

**Art. 8** <sup>1</sup>La Cancelleria dello Stato, in collaborazione con gli altri dipartimenti, coordina e controlla l'applicazione del presente regolamento e delle raccomandazioni contenute nell'allegato.

<sup>2</sup>Rimangono riservate le competenze di vigilanza e consulenza dell'Incaricato cantonale della protezione dei dati, dell'Archivio di Stato e del Controllo cantonale delle finanze.

### Entrata in vigore

**Art. 9** Il presente regolamento è pubblicato nel Bollettino ufficiale delle leggi e degli atti esecutivi ed entra in vigore il 1° gennaio 2013.

Allegato

### Istruzioni per la gestione dei documenti nell'amministrazione cantonale

Ogni unità amministrativa (UA) deve sviluppare delle direttive interne per la registrazione e la conservazione dei documenti cartacei e digitali prodotti e ricevuti dal personale nell'esercizio della propria funzione. Responsabile per la gestione dei documenti è il funzionario dirigente, che può incaricare a tale scopo una o più persone di riferimento, le quali curano anche i contatti con le istanze di controllo e con l'Archivio di Stato.

#### 1. Registrazione dei documenti

##### 1.1 Protocollo

È auspicabile che i documenti siano protocollati in una banca dati. Di regola la registrazione avviene per i documenti cartacei in entrata. Possono essere protocollati, a dipendenza delle necessità, anche i documenti cartacei in uscita e i documenti digitali.

Possibili elementi da registrare sono:

- n. cronologia: numero di registrazione cronologica
- data esibito: formato gg.mm.aaaa
- data ricezione: formato gg.mm.aaaa
- mittente: cognome e nome
- servizi: nome ufficio/servizio per esteso  
(per esempio: Sezione delle risorse umane)
- destinatario: cognome e nome

– oggetto:                    oggetto del documento

## 1.2 Tipologia dei documenti

L'UA deve farsi carico di definire quali documenti devono essere protocollati.

Di seguito un esempio di regole di registrazione:

I seguenti documenti devono essere registrati:

- tutte le lettere indirizzate all'UA
- tutte le lettere indirizzate a funzionari dell'UA
- richieste inoltrate tramite formulari senza lettere accompagnatorie
- rapporti
- note interne

I seguenti documenti non devono essere necessariamente registrati:

- risoluzioni governative
- richieste di pagamento e tabulati CSI
- quotidiani, volantini, FU, pubblicità ecc.
- estratti conto
- buste lettere confidenziali
- incarti concorsi
- formulari trasferte
- atti parlamentari (interrogazioni, messaggi, iniziative e mozioni)

## 2. Organizzazione dell'archivio

### 2.1 Sistema di classificazione

Non esistono criteri unici e sempre validi per l'organizzazione di un archivio, spetta all'UA appurare quale sia il metodo più idoneo.

Di seguito si presentano alcuni dei metodi più comuni:

- a) ordine alfabetico: i documenti vengono archiviati in un ordine alfabetico. Per l'ordine alfabetico il limite è dettato dalla scarsa applicabilità nei casi generali. È un criterio di ordinamento che risulta essere molto valido in applicazioni pratiche, nel caso in cui i documenti da archiviare siano strettamente correlati a nominativi;
- b) ordine cronologico: i documenti vengono archiviati in ordine cronologico. Laddove un documento ha più di una data (ad esempio i documenti ricevuti, che hanno una data di produzione ed una data di ricezione), la data a cui si deve fare riferimento per l'archiviazione è quella che più ha valore per l'attività lavorativa (generalmente la data di ricezione). Per identificare il documento è importante registrare la data che figura sul documento stesso. Per l'ordine cronologico il limite è dettato dalla eccessiva rigidità dell'archiviazione che ne consegue;
- c) ordine per categorie, materie o argomenti: i documenti vengono suddivisi per argomento o tipologia di documenti e poi, all'interno della medesima categoria, sono archiviati in ordine cronologico o alfabetico. Il limite maggiore di tale organizzazione è la dispersione dei documenti. La loro collocazione secondo categorie tende a snaturare l'ordine in cui sono stati ricevuti e a rendere difficoltose le ricerche trasversali;
- d) ordine per codifica: i documenti vengono ordinati secondo una codifica univoca. Il limite di una soluzione simile è dato dalla necessità di dover conoscere il numero di un documento per poterlo ritrovare.

### 2.2 Elementi del sistema di classificazione

A dipendenza delle esigenze delle UA, dovrebbero essere definiti i seguenti elementi:

- a) termine di conservazione: definizione dell'arco di tempo di conservazione per motivi giuridici o amministrativi;
- b) indicazione delle tipologie di documenti che non devono essere conservate per motivi giuridici o amministrativi;
- c) data della distruzione dei documenti/incarti spurgati;
- d) ubicazione: luogo chiaramente identificabile nel quale sono classificati gli incarti;
- e) termine ultimo di offerta: data entro la quale i documenti devono essere offerti all'Archivio di Stato;
- f) diritti di accesso: unità organizzative o persone che hanno diritto di accesso all'incarto;
- g) unità organizzativa responsabile: UA incaricata dell'incarto.

### 2.3 Caratteristiche degli incarti

È auspicabile che i documenti siano conservati in incarti.

Gli elementi che dovrebbero contraddistinguere un incarto sono i seguenti:

- a) riferimento: sigla numerica o alfanumerica per identificare con precisione un incarto. Il riferimento comporta il numero di posizione dell'ordinamento e può comprendere anche una componente supplementare. Le componenti supplementari possono essere numero corrente, cifra dell'anno, persona fisica o giuridica, luogo geografico ecc.;
- b) titolo: descrizione riassuntiva dell'incarto;
- c) data di apertura incarto: data in cui è stato registrato il primo documento;
- d) data di chiusura incarto (se necessaria): di regola data in cui è stato registrato l'ultimo documento.

## 2.4 Documenti digitali

I documenti devono essere salvati nelle cartelle di rete e non sulle memorie dei singoli personal computer, per assicurare che vengano salvaguardati regolarmente e possano eventualmente essere ripristinati dal Centro sistemi informativi.

Se i documenti devono essere accessibili a più collaboratori è necessario che siano salvati nelle cartelle di rete condivise.

Nel salvare un file si pensi a quali parole saranno in seguito utilizzate per reperirlo e ci si assicuri di inserirle nel nome del file, che però non deve risultare troppo lungo.

È molto più semplice scorrere un elenco composto da parole del linguaggio naturale piuttosto che interpretare acronimi.

## 2.5 Gestione della posta elettronica

La casella di posta elettronica personale non è da intendere come un archivio.

I messaggi di posta elettronica rilevanti per l'attività dell'UA vanno salvati nelle cartelle di rete affinché possano essere correttamente archiviati, insieme agli altri documenti digitali.

La pratica di usare la casella postale personale come archivio può comportare, in caso di assenza del collaboratore, la necessità per i colleghi di accedere alla sua casella di posta elettronica personale, con tutte le conseguenze del caso.

## 3. Conservazione e archiviazione dei documenti

### 3.1 Documenti cartacei

#### 3.1.1 Misure per la conservazione degli incarti

Gli incarti devono essere riposti in contenitori in grado di assicurare un'adeguata protezione contro polvere e danni meccanici. La scatola chiusa di cartone rappresenta la migliore protezione dei documenti. Gli incarti introdotti nelle scatole devono essere protetti con mappette di carta; le mappette di plastica sono da escludere.

Essi vanno collocati in un luogo idoneo alla conservazione, che presenti le seguenti caratteristiche:

- a) accessibilità e sicurezza: il deposito non deve essere accessibile a persone estranee all'UA senza esplicita autorizzazione dei responsabili per la gestione degli atti;
- b) condizioni ambientali: oltre che regolarmente puliti, è opportuno che i locali adibiti a deposito siano protetti da umidità, pericoli d'incendio e di inondazione e dalla luce naturale troppo diffusa. La temperatura dovrebbe situarsi tra i 16 e i 20 gradi, l'umidità tra il 45 e il 60%. Sono da evitare possibilmente i locali nei piani interrati o nei sottotetti, così come quelli con pareti particolarmente esposte a umidità o sbalzi di temperatura. È auspicabile che il locale archivio sia raggiungibile anche tramite ascensore, così che il trasporto della documentazione possa avvenire anche tramite carrello;
- c) attrezzatura: sono preferibili scaffalature o armadi in metallo, i cui ripiani non dovrebbero essere collocati a diretto contatto con pareti e pavimenti.

#### 3.1.2 Misure per la digitalizzazione degli incarti

Le seguenti raccomandazioni si applicano a quei contesti operativi nei quali si prevede di fare capo a soluzioni di digitalizzazione e hanno l'obiettivo di facilitare le operazioni di scansione. È opportuno:

- a) evitare di utilizzare graffette, fermagli metallici, nastro adesivo e colla nell'archiviare i documenti cartacei;
- b) aggiungere ai documenti prodotti internamente uno o più codici a barre; durante la scansione, il riconoscimento automatico dei codici consentirà di evitare l'indicizzazione manuale delle chiavi di ricerca.

### 3.2 Documenti digitali

#### 3.2.1 Formati di archiviazione

È opportuno archiviare i documenti digitali in formati (preferibilmente aperti e non proprietari) che diano la garanzia di poter essere letti nel tempo, segnatamente:

Tipo di documento	Formato adatto alla sua archiviazione	
Documenti «Office»	PDF/A	<i>Portable Document Format/Archive</i>
Immagini	TIFF	<i>Tagged Image File Format</i> (formato senza perdita di qualità)
	PNG	<i>Portable Network Graphics</i> (formato senza perdita di qualità)
	JPEG	<i>Joint Photographic Expert Group</i> (formato con perdita di qualità)
Posta elettronica	PDF/A	<i>Portable Document Format/Archive</i>
Audio	WAV PCM	<i>Waveform audio file format</i> (formato senza perdita di qualità)
	MPEG3	<i>Moving Picture Expert Group-1/2 Audio Layer 3</i> (formato con perdita di qualità)
Video	MJPEG 2000	<i>Motion JPEG</i>
	MPEG-2	<i>Moving Picture Experts Group-4</i> (ad es. DVD)
	MPEG-4	<i>Moving Picture Experts Group-4</i>
	AVC	<i>Advanced Video Coding</i> (ad es. Blu-ray disc)

Non è opportuno archiviare i documenti nei formati della suite Microsoft Office.

La lista dei formati non è esaustiva; ad esempio non sono stati inclusi quelli riguardanti gli archivi dei dati e quelli particolari utilizzati da specifiche unità amministrative. In questi casi il metodo di archiviazione deve essere valutato di volta in volta.

L'Archivio di Stato e il Centro sistemi informativi forniscono la necessaria consulenza.