Allegato alla deliberazione n. 22 del 30 luglio 2025

AIPo
Agenzia Interregionale per il fiume Po

Manuale di gestione documentale

INDICE

1. PRINCIPI GENERALI 5
1.1. Premessa 5
1.2. Riferimenti normativi 5
1.3. Acronimi 6
1.4. Definizioni 6
1.5. Individuazione Area Organizzativa Omogenea 6
1.5.1. Accreditamento dell'AOO all'IPA 7
1.6. Servizio per la gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi, altri servizi connessi e suoi responsabili 7
1.7. Conservazione dei documenti informatici 8
1.8. Il protocollo unico 9
1.9. Modello operativo adottato 9
1.10. Firma digitale 10
1.11. Casella di posta elettronica certificata – PEC 10
1.11.1. Caselle di posta elettronica collegate al Sistema di Gestione Documentale 11
1.12. Caselle di posta elettronica ordinaria – PEO 11
1.13. Tutela della riservatezza 12
1.14. Piano per la sicurezza informatica 12
1.15. Piani di formazione 12
2. I DOCUMENTI NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE 13
2.1. Documento amministrativo 13
2.2. Documento analogico 13
2.3. Documento informatico 14
3. IL SISTEMA DI GESTIONE DOCUMENTALE 14
3.1. Funzioni del modulo di Protocollo informatico 14
3.2. Funzioni del modulo di Archivio 15
3.3. Funzioni del modulo di Smistamento 15
3.4. Funzioni del modulo di Backoffice 15
3.5. Funzioni del modulo di Gestione strutture archivio 16
3.6. Funzioni del modulo di Report 16

3.7. Accesso al Sistema 16
4. DESCRIZIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI IN ARRIVO 17
4.1. Registrazione del documento in arrivo 18
4.2. Assegnazione di competenze 19
4.3. Erronea assegnazione di competenza 20
4.4. Acquisizione di documento informatico con firma digitale 20
4.5. Acquisizione di documento informatico con firma elettronica 20
4.6. Acquisizione di documento informatico non firmato o con certificato di firma scaduto o revocato 21
4.7. Acquisizione di documento informatico corrotto 21
4.8. Documenti in arrivo da non protocollare 21
5. DESCRIZIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI IN USCITA 21
5.1. Procedure esecutive 23
5.2. Documenti originali, modalità di trasmissione e archiviazione di ricevuta di ritorno 23
5.3. Caratteristiche formali del documento in partenza 24
5.4. Metadati dei documenti 25
6. DESCRIZIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI INTERNI 25
6.1. I documenti interni 27
7. TIPOLOGIE PARTICOLARI DI FLUSSI DOCUMENTALI 27
7.1. Protocollo riservato 27
7.2. Differimento dei termini di protocollazione 28
7.3. Documenti esclusi dalla registrazione di protocollo 28
8. TIPOLOGIE PARTICOLARI DI DOCUMENTI 29
8.1. Lettere anonime 29
8.2. Lettere prive di firma o con firma illeggibile 29
8.3. Lettere erroneamente pervenute 29
8.4. Lettere riservate 29
8.5. Documenti illeggibili o in formato non accettabile 30
8.6. Offerte di gara 30
8.7. Telefax 30
8.8. Visto di arrivo 30
8.9. Ricevuta di consegna del documento consegnato a mano 31
9. PROTOCOLLAZIONE 31

9.1. Il registro di protocollo 31
9.2. Registratura 31
9.3. Segnatura di protocollo 33
9.3.1 Segnatura di protocollo su documento digitale 33
9.3.2 Segnatura di protocollo su documento cartaceo 33
9.4. Annullamento di una registrazione o dei dati di una registrazione 34
9.5. Protocollo di emergenza 34
10. CLASSIFICAZIONE 34
10.1. Il Titolario di classificazione 34
11. FASCICOLAZIONE 35
11.1. Aggregazioni documentali 36
12. ARCHIVIAZIONE 36
12.1. L'archivio 36
12.2. Regime giuridico 37
12.3. Consultazione dei documenti d'archivio 37
12.4. Archivio corrente 37
12.5. Archivio di deposito 38
12.5.1. Consistenza dell'Archivio di deposito 38
12.5.2. Trasferimento dei fascicoli nell'Archivio di deposito 38
12.5.3. Selezione, scarto, piano di conservazione 39
12.6. Archivio Storico 39
12.6.1. Documentazione dell'Archivio Storico 39
12.6.2. Funzioni e compiti dell'Archivio Storico 40
13. CONSERVAZIONE DIGITALE A NORMA DEI DOCUMENTI 40
13.1. Regole per il versamento in conservazione digitale a norma 40
13.2. Processi di gestione 41
13.3. Metadati 41
14. MODALITA' DI ADOZIONE DEL MANUALE E DEI RELATIVI ALLEGATI 41
15. ALLEGATI 42

1. PRINCIPI GENERALI

1.1. Premessa

Le "Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici" emanate dell'AgID (Agenzia per l'Italia Digitale) (di seguito anche LLGG) prevedono, per tutte le amministrazioni di cui al Decreto legislativo 07/03/2005, n. 82, art. 2, comma 2, l'adozione del Manuale di gestione documentale. Il manuale, redatto secondo quanto previsto nel cap. 3.5 delle stesse Linee Guida, *"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"*. L'adozione di un manuale di gestione documentale, ivi compresi gli allegati, è un atto organizzativo dell'Ente; pertanto, esso deve essere approvato con atto formale.
In questo ambito è previsto che ogni amministrazione pubblica individui una o più Aree Organizzative Omogenee, all'interno delle quali sia nominato un responsabile della gestione documentale, ai sensi del Decreto del Presidente della Repubblica 28/12/2000, n. 445, art. 50 ("Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa", di seguito "TUDA").
L'obiettivo del Manuale di gestione documentale è descrivere sia il sistema di gestione documentale a partire dalla fase di protocollazione della corrispondenza in ingresso, in uscita e interna, sia le funzionalità disponibili agli addetti al servizio e ai soggetti esterni che a diverso titolo interagiscono con l'amministrazione, nonché le modalità di conservazione dell'archivio; tutto ciò attraverso la formulazione delle regole e delle procedure stabilite da essa stessa, in linea con la normativa vigente.
Il manuale costituisce pertanto il riferimento per i processi di gestione documentale dell'AIPo, nel quale gli interessati trovano descritte le modalità di gestione del workflow documentale nei suoi diversi aspetti: si tratta di un documento dinamico, che deve essere aggiornato in dipendenza delle modifiche alle procedure manuali, organizzative e informatiche applicate alla gestione documentale, nonché a seguito di modifiche normative.
Il manuale di gestione documentale è destinato alla più ampia diffusione interna ed esterna, in quanto fornisce le istruzioni complete per eseguire correttamente le operazioni di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione, archiviazione e conservazione dei documenti. Pertanto, si rivolge non solo agli operatori di protocollo ma in generale a tutti i dipendenti e ai soggetti esterni che si relazionano con l'Amministrazione. Allo scopo Il Manuale viene pubblicato nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito web istitituzionale, come peraltro previsto dal Piano triennale per l'informatica di AIPo per il triennio 2025-2027.
Il presente manuale, insieme ai suoi allegati, viene adottato mediante Deliberazione del Comitato di indirizzo secondo le modalità specificate in seguito, e sostituisce i precedenti regolamenti e Direttive dell'Agenzia in materia di gestione documentale. Dalla sottoscrizione della Deliberazione del Comitato di Indirizzo, il manuale e i relativi allegati sono immediatamente esecutivi ed efficaci e debbono dunque essere letti e applicati da parte del personale di AIPo.

1.2. Riferimenti normativi

Di seguito viene riportato un elenco della normativa di maggior rilevanza, formulato nei suoi atti principali, che verranno richiamati all'interno del Manuale di gestione documentale con attenzione alle norme di dettaglio:

- **Legge 7 agosto 1990, n. 241** - Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi.

- **Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 -** Testo unico in materia di documentazione amministrativa (TUDA).
- **Decreto Legislativo 22 gennaio 2004 n. 42 -** Codice dei beni culturali e del paesaggio (CBC).
- **Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 -** Codice dell'Amministrazione digitale e successive modifiche e integrazioni (CAD).
- **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 03/12/2013** - Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli artt. 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71, del Codice dell'Amministrazione Digitale di cui al D. Lgs. 7 marzo 2005, n. 82.
- **Regolamento (UE) n. 910/2014 (eIDAS)** del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 luglio 2014, in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno e che abroga la direttiva 1999/93/CE.
- **Regolamento (UE) n. 679/2016 (GDPR)** del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (General Data Protection Regulation).
- **Linee guida AgID maggio 2021** sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici.

1.3. Acronimi

AgID	Agenzia per l'Italia Digitale
AIPo	Agenzia Interregionale per il fiume Po
AOO	Area Organizzativa Omogenea
CAD	Codice dell'Amministrazione Digitale
GDPR	General Data Protection Regulation
IPA	Indice dei domicili digitali della Pubblica Amministrazione e dei Gestori di Pubblici Servizi
LLGG	Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici
PEC	Posta Elettronica Certificata
PEO	Posta Elettronica Ordinaria
EQ	Elevata Qualificazione
RGD	Responsabile della Gestione Documentale
TUDA	Testo unico in materia di documentazione amministrativa
UO	Unità Organizzativa

1.4. Definizioni

Per quanto riguarda la definizione degli elementi specifici utilizzati all'interno del Manuale si rimanda all'*Allegato n. 1* delle LLGG – *Glossario dei termini e degli acronimi,* che viene pubblicato in versione aggiornata in apposita sezione della intranet aziendale, nonchè nella sezione specifica dedicata alle Linee Guida sul sito web dell'AGID (link).

1.5. Individuazione Area Organizzativa Omogenea

Il TUDA, art. 50, comma 4, dispone che ciascuna Amministrazione individui "*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*".
Considerato lo stato di fatto e considerato che non vi sono, all'interno della struttura dell'AIPo, "entità" separate dotate di organi di governo, gestione, consulenza o garanzia, o dotate di poteri autonomi di spesa e di organizzazione, l'AIPo è considerata come unica Area Organizzativa Omogenea (AOO), in cui le unità organizzative responsabili, cioè i singoli uffici, usufruiscono in modo omogeneo e coordinato del comune servizio per la gestione dei flussi documentali. Conseguentemente, all'AIPo corrisponde un unico registro di protocollo per tutte le Direzioni e le Sedi ad esse afferenti.

1.5.1. Accreditamento dell'AOO all'IPA

L'Amministrazione, nell'ambito degli adempimenti previsti dalle normative vigenti, si è accreditata presso l'Indice dei domicili digitali della Pubblica Amministrazione e dei gestori di pubblici servizi (IPA), tenuto e reso pubblico dallo stesso fornendo le informazioni che individuano l'Amministrazione e l'articolazione della sua AOO.
AIPo è identificata tramite denominazione "Agenzia interregionale per il fiume Po" (acronimo: AIPO), Codice Ente IPA **aiifp_** e tramite Codice Univoco AOO **A4745E9**.
L'AOO è articolata in Direzioni a loro volta suddivise in Uffici secondo l'Organigramma pubblicato nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito web istituzionale.
Inoltre, AIPo si impegna a aggiornare tempestivamente l'Indice IPA con eventuali modifiche, variazioni o aggiornamenti delle proprie informazioni oltre ad eventuali variazioni della propria organizzazione.
L'IPA è accessibile tramite il relativo sito internet da parte di tutti i soggetti pubblici o privati (https://indicepa.gov.it/ipa-portale/).

1.6. Servizio per la gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi, altri servizi connessi e suoi responsabili

Nell'AOO è istituito il Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi (di seguito Servizio) ed è individuato nell'Ufficio indicato nell'allegato 1 - "Servizio e Responsabili".
Al suddetto Servizio è preposto il Responsabile della Gestione Documentale (di seguito RGD), nominato con Disposizione della Direzione. Il RGD è chiamato a conoscere tutte le funzionalità del sistema di protocollo informatico e le regole organizzative dell'AOO, garantendo il buon funzionamento del Servizio e il rispetto delle disposizioni normative e delle procedure concernenti le attività di registrazione di protocollo, di gestione dei flussi documentali, dei documenti e degli archivi.
In relazione alla modalità di fruizione del servizio di protocollo adottata dall'AOO, è compito del servizio:

- predisporre lo schema del "Manuale di gestione documentale", con la descrizione dei criteri e delle modalità di revisione del medesimo
- provvedere alla massima diffusione dello stesso, anche attraverso la pubblicazione sul sito istituzionale dell'amministrazione
- garantire il rispetto delle disposizioni normative vigenti in materia di gestione documentale e protocollo informatico

- garantire la corretta conservazione della copia del registro giornaliero di protocollo
- garantire il buon funzionamento degli strumenti interni all'AOO e sollecitare il ripristino del servizio di protocollazione e gestione documentale in caso di indisponibilità del medesimo
- garantire il rispetto delle procedure concernenti le attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali e le attività di gestione degli archivi
- curare l'apertura, l'uso e la chiusura del registro di protocollazione di emergenza nel caso di disservizio del sistema di protocollo.

I compiti del Servizio sono svolti attraverso il supporto del sistema informatico di gestione documentale che garantisce il rispetto dei requisiti normativi nonché dei requisiti relativi alla sicurezza.
Il Responsabile della Gestione Documentale opera in collaborazione con il Responsabile dei sistemi informativi per la gestione/supervisione del Sistema di gestione documentale (d'intesa con il fornitore del sistema stesso) e dei sistemi informatici collegati.
Ai sensi delle LL.GG. AgiD, è stato' nominato anche il Responsabile della Conservazione, di cui al successivo paragrafo 1.9.
In fine, ai sensi di quanto disposto dal CAD ed al fine di provvedere alla transizione digitale è stato nominato il Responsabile per la Transizione Digitale (RTD).

I nominativi e gli estremi degli atti di nomina sono riportati nell'allegato 1 – "Servizio e Responsabili"

1.7. Conservazione dei documenti informatici

All'attività di conservazione dei documenti informatici sono preposte due figure:

- Il Responsabile della conservazione
- Il Responsabile del servizio di conservazione, nominato tra soggetti esterni all'Amministrazione dotati di specifica competenza in materia.

Il Responsabile della conservazione ha l'onere di garantire l'integrità e la conservazione dei documenti, oltre che presidiare l'evoluzione tecnologica e normativa del servizio, al fine di individuare tempestivamente eventuali necessità di adeguamento del servizio di conservazione.
In particolare:

a) definisce le caratteristiche e i requisiti del sistema di conservazione in funzione della tipologia dei documenti da conservare, in conformità alla normativa vigente
b) gestisce il processo di conservazione e ne garantisce nel tempo la conformità alla normativa vigente
c) genera e sottoscrive il rapporto di versamento, nelle modalità previste dal manuale di conservazione
d) genera e sottoscrive il pacchetto di distribuzione con firma digitale
e) effettua il monitoraggio della corretta funzionalità del sistema di conservazione
f) assicura la verifica periodica, con cadenza non superiore ai cinque anni, dell'integrità degli archivi e della leggibilità degli stessi
g) al fine di garantire la conservazione e l'accesso ai documenti informatici, adotta misure per rilevare tempestivamente l'eventuale degrado dei sistemi di memorizzazione e delle registrazioni e, ove necessario, per ripristinare la corretta funzionalità; adotta analoghe misure con riguardo all'obsolescenza dei formati
h) adotta le misure necessarie per la sicurezza fisica e logica del sistema di conservazione previste dalle regole tecniche

i) assicura agli organismi competenti previsti dalle norme vigenti l'assistenza e le risorse necessarie per l'espletamento delle attività di verifica e di vigilanza
j) predispone il manuale di conservazione di cui alle LLGG, par. 4.7, e ne cura l'aggiornamento periodico in presenza di cambiamenti normativi, organizzativi, procedurali o tecnologici rilevanti.

Come previsto nel capitolo 4.5 delle LLGG, il servizio di conservazione è stato affidato a conservatori accreditati esterni all'Ente (opportunamente individuati nel paragrafo 5. dell'*Allegato III "Manuale della conservazione"*), e le attività suddette, ad esclusione della lettera j), sono state affidate allo stesso Responsabile del servizio di conservazione. Si precisa inoltre che il nominativo e i riferimenti del Responsabile della conservazione devono essere indicati nelle specifiche del contratto o della convenzione di servizio con il conservatore nel quale sono anche riportate le attività affidate al Responsabile del servizio di conservazione.
Per ulteriori informazioni, si rimanda all'*Allegato III – "Manuale di conservazione* "e all'*Allegato IV – "Manuale del servizio di conservazione"*.

1.8. Il protocollo unico

Tutti i documenti inviati e ricevuti dall'AIPo, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono registrati all'interno del registro di protocollo informatico; pertanto, con l'entrata in funzione del sistema di gestione informatica del protocollo, tutti i registri particolari e di settore sono stati aboliti ed eliminati. Sono consentite, tuttavia, forme di registrazione particolari, prodotte secondo quanto indicato al punto 3.3.3 delle LLGG, per le tipologie di documenti elencate nell'Allegato 2 - "Registrazioni particolari e Repertori".
Allo stato attuale non esistono di fatto all'interno dell'AIPo i cosiddetti "protocolli interni" (cioè di area, di ufficio, di telefax, etc.) né possono essere più utilizzati protocolli diversi dal protocollo generale.
Il registro di protocollo è unico; esso è gestito dal Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi. Il registro è generato automaticamente dal sistema che assegna a ciascun documento registrato il numero e la data. Il sistema è utilizzabile da più punti contemporaneamente e le operazioni di registrazione e di apposizione della segnatura del documento sono effettuate presso l'Ufficio di protocollo o altre UO dell'AOO. - Attualmente, tutte le strutture organizzative dell'Agenzia dispongono di unità abilitate e adibite alla registrazione sul protocollo unico.
Il Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi – costituito dalla struttura adibita al Protocollo e Archivio presso la Direzione Centrale Affari generali, Performance, Organizzazione e Sistemi informativi – Ufficio Sistema documentale, Sistemi informativi e Digitalizzazione - con il supporto delle strutture centrali e periferiche, tramite il personale appositamente assegnato presso le stesse - provvede alla ricezione, protocollazione e proposta di classificazione di tutta la corrispondenza in arrivo. All'unico sistema di protocollazione corrisponde un unico titolario di classificazione.
L'Ufficio protocollante si fa carico di una prima proposta di classificazione: la classificazione definitiva verrà assegnata, a seguito del percorso di smistamento del documento, a cura dei responsabili delle singole strutture organizzative.

1.9. Modello operativo adottato

Per la gestione dei documenti è adottato un modello organizzativo che prevede la partecipazione attiva di più soggetti e uffici, ognuno dei quali è abilitato a svolgere le operazioni di propria competenza.
Per la protocollazione della corrispondenza in entrata e in uscita si adotta un modello decentrato presso le direzioni /strutture mittenti (rif. Par. 4).
Le abilitazioni per l'accesso al Sistema di gestione documentale sono rilasciate e revocate dal gestore del sistema informatico di protocollo, su indicazione dal Responsabile del servizio di gestione documentale, ovvero dallo stesso Responsabile.

L''archivio storico e l'archivio di deposito analogico sono gestiti, con il supporto del responsabile per la conservazione, dalla Direzione Tecnica Centrale dell'Agenzia e sono conservati presso le sedi elencate nell'allegato 3 - "Ubicazione degli archivi fisici".
L'archivio corrente è dislocato presso la sede centrale per la parte amministrativa e presso gli uffici operativi per quella tecnica.

1.10. **Firma digitale**

Per l'espletamento delle attività istituzionali, l'Amministrazione fornisce la firma digitale ai dipendenti da essa delegati a rappresentarla, anche limitatamente all'ambito di specifici procedimenti o incarichi. Le funzioni assegnatarie dei dispositivi di firma digitale sono elencate nell'Allegato 4 - "Funzioni assegnatarie di firma elettronica").
Per firma digitale si intende, a norma del CAD, art. 1, comma 1, lett. s), un particolare tipo di firma qualificata basata su un 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 formato di firma ordinariamente adottato in AIPo è **CAdES**, in funzione della maggiore flessibilità e varietà di formati supportati. Nell'ambito delle funzionalità specifiche di alcune applicazioni di gestione documentale (ad es. Stilo) dove la firma viene gestita automaticamente dall'applicazione stessa, è utilizzato anche il formato PAdES. Lo stesso formato PAdES può essere utilizzato su richiesta di interlocutori esterni, per la firma congiunta di atti in formato uniforme.

1.11. **Casella di posta elettronica certificata – PEC**

Con la Legge 28/01/2009, n. 2, viene fatto obbligo alle pubbliche amministrazioni di dotarsi di un indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC).
L'AOO si è dotata di una casella di PEC istituzionale (protocollo@cert.agenziapo.it) per la corrispondenza sia in ingresso che in uscita, pubblicata sull'indice IPA e sull'homepage del sito istituzionale; tale casella costituisce l'indirizzo digitale dell'AIPo e viene utilizzata come canale preferenziale per l'invio e la ricezione di documenti informatici. Si tratta di un sistema che consente al mittente l'invio di qualsiasi documento e, se il destinatario è un indirizzo PEC, ne certifica l'invio e la ricezione, fornendo una ricevuta che costituisce prova legale dell'avvenuta spedizione del messaggio e dell'eventuale allegata documentazione. Ne consegue che la spedizione dei documenti tramite PEC ha la stessa validità legale della spedizione tramite raccomandata con ricevuta di ritorno se il destinatario della comunicazione è un indirizzo PEC.

All'interno di AIPo sono attive ulteriori caselle PEC, in aggiunta alla casella PEC istituzionale, dedicate alle singole Direzioni o Strutture per l'invio e la ricezione di documenti, e non collegate al sistema di gestione documentale.
Tutte le caselle PEC sono abilitate a ricevere messaggi sia da caselle PEC sia da caselle PEO.

Qualora documenti elettronici soggetti a protocollazione arrivino su caselle non collegate al sistema di gestione documentale, l'Ufficio ricevente provvede alla registrazione in modalità manuale.

1.11.1. Caselle di posta elettronica collegate al Sistema di Gestione Documentale

La casella PEC istituzionale e la casella PEO istituzionale (protocollo@agenziapo.it) sono collegate al Sistema di Gestione Documentale.

Il Responsabile della Gestione documentale valuta le eventuali proposte o necessità di collegamento di altre caselle PEC o PEO al Sistema.

1.12. Caselle di posta elettronica ordinaria – PEO

Le caselle di posta elettronica ordinaria (PEO) sono distribuite ad personam ai dipendenti di AIPo o possono essere associate a un ufficio o ad una specifica funzione.
Sul sito istituzionale dell'Ente è pubblicato l'elenco delle caselle di posta elettronica attive, indicanti: il nome e cognome del dipendente destinatario o il titolo dell'ufficio destinatario o la descrizione della funzione cui la casella è riservata.
Si specifica l'unica casella PEO collegata al sistema di protocollo informatico è quella istituzionale (protocollo@agenziapo.it), e che i documenti arrivati tramite altri indirizzi PEO sono gestiti manualmente dall'unità ricevente.

Le comunicazioni tra AIPo e i propri dipendenti, nonché tra le Direzioni e Strutture, avvengono di norma mediante la PEO (usando preferibilmente quelle di ufficio/settore), nel rispetto delle norme in materia di protezione dei dati personali. Ove necessario ai fini della corretta gestione archivistica dei documenti, è possibile che tali comunicazioni vengano trasmesse anche tramite le funzioni di gestione degli smistamenti incluse nel sistema di gestione dell'archivio e protocollo

1.13. Tutela della riservatezza

I documenti, le banche dati e il protocollo devono essere prodotti e/o custoditi in armonia con la normativa vigente, in modo da tutelare la riservatezza dei dati personali e dei dati particolari, ove esistenti, ai sensi del Decreto legislativo 30/06/2003, n. 196, del GDPR e del Decreto legislativo 10/08/2018, n. 101. La tutela dei dati per i quali è necessaria una specifica gestione, è assicurata dagli strumenti elettronici adottati con il software del protocollo informatico e di archiviazione in uso. In particolare, il software del protocollo informatico assicura l'adozione delle misure minime di sicurezza e gestione dei dati personali nei termini di legge previsti.

1.14. Piano per la sicurezza informatica

Il sistema di gestione informatica di documenti è realizzato ed erogato dal CSI Piemonte e risiede nel datacenter del CSI Piemonte. La Funzione Organizzativa del CSI Piemonte cui compete il servizio di assistenza informatica garantisce la funzionalità del Sistema e provvede al suo aggiornamento tecnologico. Il soggetto esterno cui il CSI delega, anche parzialmente, il servizio di manutenzione del Sistema è individuato come Responsabile del trattamento e deve mettere in atto idonee misure tecniche ed organizzative in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti del Regolamento UE 679/2016 (GDPR). Le misure di sicurezza adottate nel Sistema sono descritte nei documenti del CSI:

- "Privacy by Design e by Default. Sistema di gestione documentale DoQui Acta";
- "Risk Assessment",

memorizzati nei sistemi di gestione della documentazione dei prodotti software gestiti dal CSI stesso.

1.15. Piani di formazione

Nell'ambito dei piani formativi dell'Agenzia sono previsti percorsi in materia di gestione dei flussi documentali, che coinvolgono tutte le figure professionali dell'AIPo, per assicurare la formazione e l'aggiornamento professionale con specifico riferimento a:

- processi di semplificazione e innovazioni procedurali necessarie per una corretta gestione dei flussi documentali;
- uso applicativo utilizzato dall'AIPo per l'implementazione del sistema di protocollo informatico e dell'archivio digitale dell'Agenzia (Doqui – ACTA);
- uso applicativo utilizzato in AIPo per la gestione dei flussi documentali, integrato con l'archivio digitale (Stilo);
- altri strumenti di gestione documentale eventualmente adottati e utilizzati dall'Agenzia;
- strumenti e tecniche per la gestione digitale delle informazioni, con riguardo alle politiche di sicurezza.

2. I DOCUMENTI NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Il documento è una rappresentazione di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti (CAD, art. 1, comma 1, lett. p/p-bis).
Gli archivi e i singoli documenti dell'Ente sono beni archivistici inalienabili e tutelati secondo le disposizioni previste dal Decreto legislativo 22/01/2004, n. 42, anche quando trattasi di documenti informatici.

2.1. Documento amministrativo

Il documento amministrativo è un documento prodotto o acquisito dall'Ente ai fini della propria attività amministrativa.
In base al tipo di supporto e di modalità di formazione i documenti amministrativi possono essere analogici o informatici. Con riferimento allo stato di trasmissione, i documenti amministrativi si distinguono in:

- documenti in arrivo = documenti prodotti all'esterno dell'Ente e acquisiti nell'esercizio delle proprie funzioni dal personale in servizio presso l'Ente
- documenti in partenza = documento prodotto all'interno dell'Amministrazione e destinato a persone fisiche, giuridiche o altre amministrazioni all'esterno dell'Ente
- documenti interni = documenti prodotti nell'esercizio delle proprie funzioni dal personale in servizio presso l'Ente e scambiato tra Direzioni/Strutture/Uffici dell'Ente, anche appartenenti alla stessa Direzione/Struttura.

2.2. Documento analogico

Il documento analogico è una rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.
All'interno del Manuale, si fa riferimento al documento analogico cartaceo, che può essere prodotto in maniera tradizionale (per esempio, una lettera scritta a mano o a macchina) o con strumenti informatici (per esempio, una lettera prodotta tramite un sistema di videoscrittura o text editor) e poi stampato.
Da un documento analogico è possibile ottenere uno dei seguenti documenti informatici:

- copia informatica di documento analogico: il documento informatico avente contenuto testuale identico a quello del documento analogico da cui è tratto
- copia per immagine su supporto informatico di documento analogico: documento informatico avente contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto, per esempio tramite scansione o fotografia.

I documenti informatici sopra indicati formati ai sensi dell'art. 22 del CAD e relative Linee guida, sono conformi all'originale, e sostitutivi dello stesso, se formati come previsto anche dall'allegato 3 delle Linee guida. In ogni caso non è consentito lo scarto degli originali analogici se non previa autorizzazione della competente Soprintendenza, nei tempi e modi previsti dal Piano di conservazione.

In caso in cui il processo di produzione delle copie di cui sopra non fosse conforme alle specifiche indicate nelle LL.GG., il documento analogico rimane l'unico documento originale e pertanto va conservato come previsto.

2.3. Documento informatico

Il documento informatico è un documento elettronico che contiene la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.
Il documento informatico soddisfa il requisito della forma scritta e ha valore probatorio se:

- è sottoscritto con firma digitale o altro tipo di firma elettronica qualificata o avanzata
- è formato attraverso un processo in grado di garantire la sicurezza, l'integrità e l'immodificabilità del documento e la sua inequivoca riconducibilità all'autore, secondo i requisiti fissati dall'AgID ai sensi del CAD, art. 71.

In tutti gli altri casi, la valenza probatoria del documento informatico è liberamente valutabile in giudizio, in relazione alle caratteristiche di sicurezza, integrità e immodificabilità dello stesso.
Si precisa che la data e l'ora di formazione del documento informatico sono opponibili ai terzi se apposte in conformità alle LLGG.
Le copie di documenti informatici, sia cartacee che informatiche, hanno la stessa efficacia probatoria dell'originale da cui sono tratte se la loro conformità all'originale è attestata secondo quanto previsto dal CAD, art. 23. Sulle copie cartacee conformi di documenti informatici deve essere apposta la dicitura "Copia analogica conforme all'originale informatico di documento sottoscritto con firma digitale".

3. IL SISTEMA DI GESTIONE DOCUMENTALE

AIPo adotta un Sistema di Gestione Documentale per la gestione dei documenti informatici ufficiali, sia protocollati sia non protocollati.

Il Sistema è una piattaforma che consente attraverso diversi moduli di:

- classificare e fascicolare i documenti (protocollati e interni) in base al processo/procedimento cui afferiscono, per documentare lo svolgimento delle attività e supportare il processo decisionale,
- protocollare i documenti in entrata e in uscita ed inviare dalle caselle PEC o mail collegate al Sistema alla casella PEC o mail del/dei destinatario/i,
- smistare i documenti alle Funzioni competenti e tracciare l'assegnazione delle responsabilità;

Inoltre il sistema è già integrato con altri moduli applicativi che generano o gestiscono documenti (es. Stilo, Portale della fatturazione...), e sono allo studio ulteriori integrazioni, anche con ulteriori moduli applicativi.

3.1. Funzioni del modulo di Protocollo informatico

Il modulo di protocollo informatico ("Protocollo") svolge le seguenti funzioni minime:

- protocollazione dei documenti in entrata e in uscita con assegnazione, in maniera automatica e immodificabile, di data e numero di protocollo al momento della registrazione del documento;
- associazione della segnatura di protocollo ai documenti informatici;
- annullamento delle registrazioni di protocollo;
- invio dei documenti protocollati dalla casella PEC istituzionale e dalle altre caselle collegate al Sistema;

- acquisizione delle comunicazioni in arrivo nella casella PEC istituzionale e nelle altre caselle collegate al Sistema;
- modifica delle informazioni modificabili delle registrazioni di protocollo;
- ricerca delle registrazioni di protocollo e visualizzazione dei documenti registrati;
- recupero manuale dei protocolli in caso di interruzione del sistema informatico;
- gestione delle anagrafiche dei corrispondenti.

3.2. Funzioni del modulo di Archivio

Il modulo di Archivio ("Gestione contenuti") svolge le seguenti funzioni minime:

- classificazione e fascicolazione dei documenti;
- creazione, modifica e chiusura delle aggregazioni documentarie (fascicoli, sottofascicoli, dossier, serie);
- associazione dei metadati ai documenti inseriti in archivio e loro modifica;
- cancellazione delle aggregazioni documentarie vuote;
- copia o spostamento dei documenti tra aggregazioni documentarie;
- ricerca e visualizzazione dei documenti inseriti;
- condivisione della visibilità sulle aggregazioni documentarie tra più Strutture;
- smistamento dei documenti ad altri utenti o Strutture (per competenza, per conoscenza, per visto e/o firma, per protocollazione, ecc.).

Il Sistema non consente la cancellazione dei documenti fascicolati.

3.3. Funzioni del modulo di Smistamento

Il modulo di smistamento ("Gestione smistamento") gestisce l'assegnazione dei documenti tra le Strutture, consentendo la consultazione dei documenti ricevuti e inviati, il rifiuto degli smistamenti ricevuti, l'annullamento degli smistamenti e l'inoltro ad altre Strutture, oltre alla fascicolazione nell'archivio dei contenuti.

3.4. Funzioni del modulo di Backoffice

Il modulo di backoffice ("Backoffice") consente le seguenti funzioni:

- definizione dei parametri di sistema per l'ente (es. formati file accettati, dimensione massima dei file…);
- definizione dell'organigramma archivistico;
- definizione dei profili;
- Abilitazione degli utenti e associazione dei profili per l'accesso al Sistema;
- assegnazione degli utenti ad una o più strutture.

3.5. Funzioni del modulo di Gestione strutture archivio

Il modulo di gestione delle strutture archivistiche ("Gestione strutture archivio") consente le seguenti funzioni:

- definizione e gestione delle voci del Titolario;
- Definizione e gestione delle strutture archivistiche principali (serie di fascicoli, fascicoli standard).

3.6. Funzioni del modulo di Report

Il modulo di Report ("Report") consente la generazione di reportistica sugli utenti abilitati al Sistema, le registrazioni di protocollo, i documenti e le aggregazioni documentarie.

3.7. Accesso al Sistema

Sono previsti diversi tipi di accesso al Sistema, differenziati in base al ruolo dell'utente nell'ambito della struttura organizzativa di assegnazione, che permettono di svolgere operazioni differenti e di visualizzare le informazioni con differente grado di riservatezza e limitatamente ai servizi di competenza di ciascun utente.

L'abilitazione all'accesso al sistema avviene d'ufficio - a cura dell'ufficio interno per il Sistema informativo - di norma già all'entrata in servizio dell'utente, con assegnazione dell'abilitazione relativa alla gestione e visualizzazione dei fascicoli inerenti i progetti ed i lavori dell'Agenzia, mentre la profilazione e le abilitazioni specifiche avvengono su richiesta del Dirigente o del responsabile organizzativo di riferimento.

Relativamente ai profili, oltre a quelli specifici relativi a funzioni particolari (ad esempio il responsabile archivistico) sono previste due tipologie di abilitazione, una per la sola gestione dei documenti (creazione fascicoli, inserimento contenuti) e una di abilitazione alle registrazioni di protocollo (per singola struttura o per l'intera AOO).

Sono inoltre previsti profili particolari per la gestione e visualizzazione dei contenuti particolari e/o riservati, ai sensi del GDPR. Infatti, in base alle attività svolte dall'utente e su motivata richiesta del relativo Responsabile, il Responsabile della Gestione Documentale può assegnare la gestione delle registrazioni di protocollo e dei documenti contenenti dati riservati e/o particolari.

L'organigramma archivistico alla base del Sistema di gestione documentale mappa le Direzioni e le Strutture dell'organigramma aziendale e può integrarlo nei casi specifici in cui ci siano particolari esigenze rispetto ai documenti (per es. segregazione della visibilità, grandi volumi…).

Ad ogni aggiornamento dell'organigramma il Responsabile della gestione documentale, con il supporto del gestore del Sistema, aggiorna le profilazioni degli utenti e riassegna i fascicoli e/o le serie alle Strutture competenti.

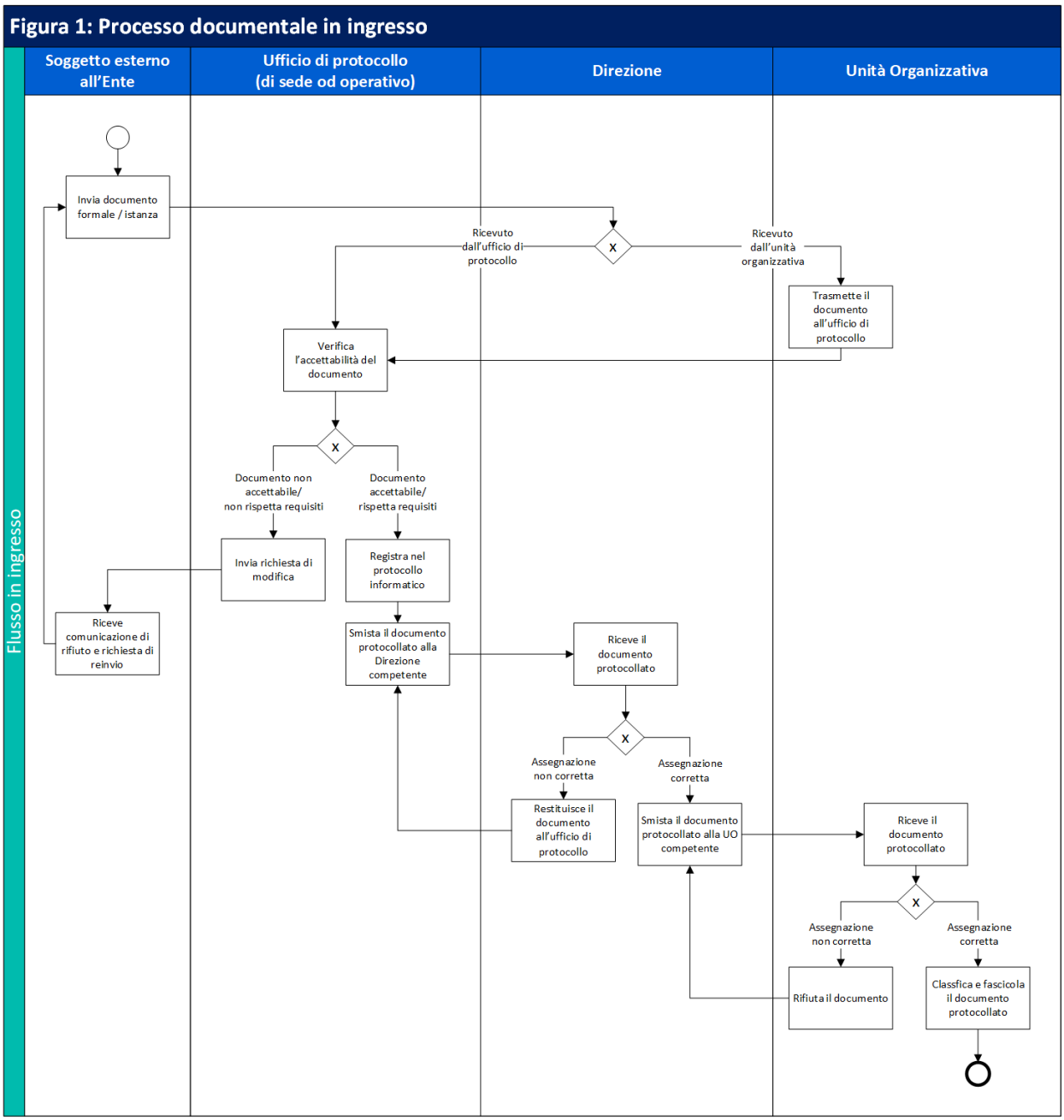
Nel caso in cui un utente svolga, anche temporaneamente, attività per più Strutture, viene abilitato ad operare per tutte queste Strutture tramite una profilazione multipla, che consente di tenere traccia delle operazioni svolte per le diverse strutture.

Tale abilitazione deve essere richiesta al Servizio dal Responsabile dell'utente.

Almeno annualmente il Responsabile della Gestione Documentale verifica il permanere dei requisiti per l'accesso al Sistema di gestione documentale, inviando ad ogni Dirigente l'elenco degli utenti abilitati ed effettuando gli aggiornamenti necessari.

4. DESCRIZIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI IN ARRIVO

Il presente capitolo descrive il flusso di lavorazione dei documenti inviati da soggetti esterni all'AOO. per "sorgente esterna dei documenti" si intende un soggetto mittente, esterno all'Amministrazione, che invia corrispondenza all'AOO nelle forme e con i mezzi descritti nel presente Manuale.
Presso l'Amministrazione è presente un servizio centrale di protocollazione, e presso le strutture dirigenziali centrali e periferiche sono presenti unità di personale adibite al supporto per la gestione della documentazione in ingresso, sia in formato cartaceo (ricevuta dai singoli uffici), sia in formato digitale ricevuta attraverso la casella PEC istituzionale o le altre caselle PEC e PEO degli uffici.
La documentazione in ingresso tramite posta elettronica ordinaria, posta elettronica certificata non istituzionale e in formato cartaceo è ricevuta anche dalle sedi operative, che la protocolleranno tramite gli utenti abilitati delle rispettive sedi.
Il flusso dei documenti in ingresso è rappresentato graficamente in Figura 1.



4.1. Registrazione del documento in arrivo

Per documenti in arrivo si intendono i documenti di rilevanza giuridico-probatoria, acquisiti dall'Ente nell'esercizio delle proprie funzioni e provenienti da un diverso soggetto pubblico o privato.
La protocollazione e lo smistamento dei documenti in arrivo spettano esclusivamente all'Ufficio di protocollo o agli addetti al protocollo se esterni all'ufficio, ai quali deve essere convogliata tutta la documentazione comunque pervenuta all'AIPo dall'esterno, tramite consegna manuale, servizio postale, corriere, fax o eventuali altri sistemi.

Al fine di evitare movimentazioni inutili, dal momento che la corrispondenza che giunge all'AIPo tramite il servizio postale si presume riguardi l'attività amministrativa dell'Ente, è prassi consolidata l'apertura di tutta la corrispondenza sulla quale non sia riportata specifica dicitura del tipo "Riservata", "Personale", "Confidenziale" e qualora non si tratti di utenze, pacchi e notifiche di atti giudiziari per cause diverse da quelle di servizio.
Nei casi in cui la documentazione pervenga o sia consegnata a Uffici diversi dal Protocollo, è necessario che venga comunque tempestivamente inoltrata allo stesso – o ad unità protocollante presso gli uffici esterni alla sede - per la necessaria protocollazione.
L'Ufficio/unità di protocollo registra e attribuisce la segnatura di protocollo entro la successiva giornata lavorativa di ricezione del documento, aggiungendo una proposta di classificazione, individuata sul titolario dell'AIPo.
In caso di documentazione cartacea, provvede alla scansione del documento stesso e alla registrazione di protocollo della copia informatica ottenuta. Successivamente, i riferimenti della registrazione di protocollo vengono imposti sulla copia cartacea tramite timbro, e il documento cartaceo è archiviato cronologicamente presso la sede che ha effettuato la registrazione, che ne assicura identificabilità e tracciabilità.
I documenti informatici in arrivo possono essere e-mail, con o senza allegati, giunte tramite PEC, PEO su una qualunque casella di posta elettronica di pertinenza dell'AIPo o tramite portali web ufficiali e specifici per la tipologia di procedimento (es. Portale fatturazione...).
Una e-mail può essere ricevuta dal Dirigente stesso o da un dipendente il quale - con preventiva autorizzazione del proprio Responsabile – la invierà direttamente, richiedendone la registrazione, alla casella PEO dell'Ufficio di protocollo AIPo (protocollo@agenziapo.it), che provvederà alla registrazione del documento stesso, qualora indirizzato all'Agenzia, ovvero del messaggio e-mail di richiesta di registrazione, con allegato il documento.
In via eccezionale il Servizio di gestione dell'emergenza ("Servizio di piena") invia e riceve documenti informatici tramite un sistema multicanale (WCM).

4.2. Assegnazione di competenze

L'Ufficio di protocollo smista i documenti in arrivo tramite il sistema di gestione documentale alla Direzione responsabile della struttura indicata quale destinatario dei documenti stessi, o alla Direzione che, per quanto a conoscenza dell'Ufficio di protocollo, ha competenza sull'oggetto specificato nel documento. Si precisa che non sono consentiti, per i documenti acquisiti dall'ufficio protocollo, smistamenti a soggetti diversi dal Dirigente della Direzione individuata come destinataria della comunicazione, (incaricati di E.Q. o altri soggetti individuali all'interno di una direzione) ma unicamente, al nodo Dirigente che provvederà poi, eventualmente, allo smistamento interno alla propria Direzione. Eventuali eccezioni alla procedura qui descritta, motivate da particolari esigenze di speditezza dell'istruttoria per termini di riscontro particolarmente abbreviati, sono elencate nell'allegato 5 – "Eccezioni di smistamento".
In caso di documento inviato a diverse unità organizzative o Direzioni, provvede alla registrazione l'unità indicata come primo destinatario del documento stesso, indipendentemente dall'ordine dei destinatari dell'invio PEC o PEO, tramite l'appropriata struttura protocollante.
La singola Direzione provvede, di norma, ad assegnare ogni documento in arrivo al Nodo Responsabile dell'incaricato di E.Q. competente del procedimento tecnico-amministrativo, in servizio all'interno della

propria struttura. Spettano allo stesso incaricato di E.Q. le incombenze relative alla gestione del documento: convalida, correzione o integrazione del codice di classificazione proposto dall'Ufficio/unità protocollante, inserimento del documento nel fascicolo digitale di competenza preesistente o apertura di un nuovo fascicolo, secondo le indicazioni del Piano di fascicolazione.

4.3. Erronea assegnazione di competenza

Le Direzioni o gli incaricati di E.Q. possono rifiutare un documento che non sia di loro competenza:

- nel caso in cui una Direzione riceva un documento relativo a materie estranee alla propria specifica competenza, oppure, a causa di un disguido o di un errore, un documento indirizzato ad altri, rifiuta il documento, che torna all'Ufficio di protocollo mittente;
- nel caso in cui un Ufficio riceva un documento relativo a materie estranee alla propria specifica competenza, oppure, a causa di un disguido o di un errore, un documento indirizzato ad altri, rifiuta il documento, che torna alla Direzione mittente;
- Non è ammesso il rifiuto da parte di una direzione correttamente indirizzata in base alla corrispondenza, ancorché inerente materie di competenza di altre direzioni. In questo caso, il documento può essere inoltrato alla direzione competente a cura della ricevente, oppure restituito al mittente, sempre a cura della direzione destinataria.

Il documento, per impostazione funzionale del sistema di gestione, può essere rifiutato dal destinatario una sola volta. Se il documento rifiutato viene nuovamente smistato al medesimo destinatario del primo smistamento, questi non ha più la possibilità di rifiutarlo. Per questo motivo, e per assicurare al documento un flusso corretto e completo, è buona prassi, in caso di rifiuto di uno smistamento, informare l'unità mittente nelle vie brevi, affinché – in assenza di segnalazioni specifiche da parte del sistema – possa provvedere alla corretta riassegnazione del documento.

4.4. Acquisizione di documento informatico con firma digitale

Nel caso di documento informatico dotato di firma digitale avente un certificato valido si deve ritenere equivalente ad un documento cartaceo dotato di firma autografa, dal momento che fa "piena prova, fino a querela di falso, della provenienza delle dichiarazioni di chi lo ha sottoscritto" ai sensi del TUDA, art. 10, comma 3: il documento deve essere protocollato e inoltrato a chi di competenza.

4.5. Acquisizione di documento informatico con firma elettronica

Nel caso in cui il documento informatico rechi una firma elettronica, questo "soddisfa il requisito della forma scritta", secondo il TUDA, art. 10, comma 2. A questo documento non può essere negata rilevanza giuridica né ammissibilità come mezzo di prova per il fatto di essere sottoscritto con firma elettronica (TUDA, art. 10, comma 4), tuttavia poiché tale documento sul piano probatorio è "liberamente valutabile" (TUDA, art. 10, comma 2), il documento va protocollato e inoltrato a chi di competenza. Spetta al Responsabile del singolo procedimento stabilire di volta in volta se accettare il documento con firma elettronica o richiedere altra documentazione.

4.6. Acquisizione di documento informatico non firmato o con certificato di firma scaduto o revocato

Nel caso di documenti informatici non firmati (privi di firma digitale o elettronica), con firma non valida o con firma dotata di un certificato scaduto o revocato, il documento viene protocollato e inoltrato a chi di competenza. Spetta al Responsabile del singolo procedimento valutare l'opportunità di rifiutare il documento al mittente dello stesso – non all'ufficio Protocollo, o all'ufficio interno mittente dello smistamento, o di richiedere documentazione aggiuntiva.

4.7. Acquisizione di documento informatico corrotto

Nel caso di documenti informatici corrotti e non leggibili, il documento va rifiutato; al mittente deve essere comunicato il rifiuto e richiesta documentazione sostitutiva.

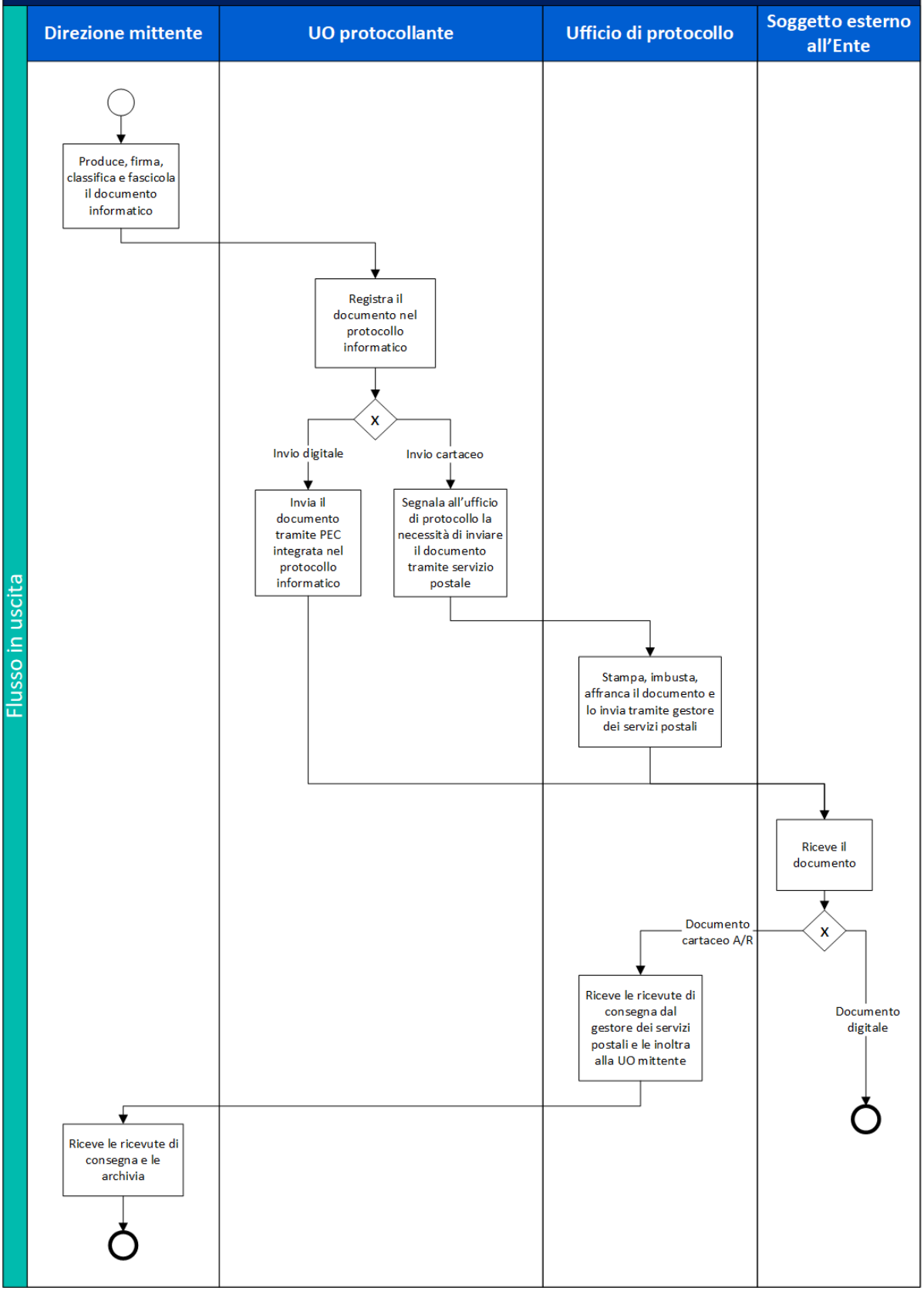
4.8. Documenti in arrivo da non protocollare

Fermo restando quanto previsto dal CAD, art. 40-bis, i documenti in arrivo esclusi dalla registrazione di protocollo sono indicati nel capitolo 7.3.

5. DESCRIZIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI IN USCITA

Il presente capitolo descrive il flusso di lavorazione dei documenti inviati a soggetti esterni all'AOO e le regole di trasmissione dei documenti in uscita.
Per "sorgente interna dei documenti" si intende la Direzione/Struttura mittente, interna all'AOO, che invia nelle forme e nelle modalità più opportune la corrispondenza a soggetti esterni all'Amministrazione.
Il flusso dei documenti in uscita è rappresentato graficamente in Figura 2.

Figura 2: Processo documentale in uscita



5.1. Procedure esecutive

Per documenti in partenza si intendono i documenti di rilevanza giuridico-probatoria prodotti dai diversi Uffici dell'Ente nell'esercizio delle proprie funzioni e indirizzati a un diverso soggetto pubblico o privato.
La classificazione, fascicolazione e registrazione dei documenti in partenza è effettuata dall'ufficio mittente, a cui spettano le operazioni di creazione e di gestione del fascicolo relativo all'affare o al procedimento amministrativo. Qualora l'ufficio mittente non sia abilitato alla protocollazione, la registrazione è effettuata dall'Ufficio di protocollo della sede dell'ufficio mittente, al cui nodo organizzativo dovrà essere smistato il documento, con causale di "Protocollazione in partenza".
I documenti sono sottoposti, a cura degli Uffici mittenti, a verifica formale dei loro requisiti essenziali ai fini della spedizione (per esempio, corretta indicazione del mittente o destinatario, sottoscrizione digitale o autografa, presenza di allegati se dichiarati, classificazione, etc.) e alla firma del Dirigente competente o del funzionario competente. La scelta del mezzo di trasmissione più opportuno spetta al Responsabile del procedimento.
In nessun caso gli operatori dell'Ufficio di protocollo sono tenuti a prendere cognizione del contenuto dei documenti da spedire e quindi essi non devono operare alcun controllo nel merito dei contenuti dei documenti stessi.
L'Ufficio di protocollo provvede all'invio del documento tramite posta ordinaria o raccomandata o corriere (se cartaceo), e unicamente tramite l'indirizzo PEC istituzionale, direttamente dal sistema di protocollo informatico, ad un unico indirizzo – preferibilmente di PEC – per ciascun destinatario indicato; Non provvede all'invio manuale di documenti tramite la casella PEO del Protocollo. Eventuali invii "di cortesia" o di anticipazione dei contenuti ad indirizzi esterni individuali vengono effettuati a cura dell'ufficio mittente.

5.2. Documenti originali, modalità di trasmissione e archiviazione di ricevuta di ritorno

Le Pubbliche Amministrazioni formano gli originali dei propri documenti, inclusi quelli inerenti ad albi, elenchi e pubblici registri, con mezzi informatici secondo le disposizioni di cui al CAD e alle LLGG par. 2.1.1. salvo eccezioni ammesse dalla normativa vigente o appartenenti alle tipologie elencate nell'allegato 6 - "Documenti originali non digitali".
La spedizione dei documenti informatici avviene dopo le operazioni di classificazione, fascicolazione, verifica della validità della firma, registrazione di protocollo e segnatura. I documenti in partenza vengono inviati tramite il Sistema dalla casella pec istituzionale all'indirizzo pec indicato dall'ufficio mittente, oppure registrato sull'anagrafica del sistema di protocollo.
La spedizione può avvenire anche tramite portali web ufficiali e specifici per la tipologia di procedimento, successivamente alla fascicolazione e protocollazione del documento, Le eccezioni devono essere valutate dal Responsabile del procedimento.

Nell'allegato 7 - "Tipologie di documento informatico" sono riportate le tipologie di documenti informatici più numerose prodotte da AIPo con la modalità di produzione e le caratteristiche principali.

A seguito di protocollazione, qualora si rendesse necessario inviare i documenti in forma cartacea tramite servizio postale ordinario, l'ufficio mittente procederà alla stampa del documento: si ricorda che le copie analogiche di documenti informatici devono rispettare le indicazioni presenti all'interno del CAD, art. 23.

La predisposizione della copia autenticata è a carico dell'ufficio mittente e viene sottoposta alla firma dell'Ufficiale rogante.
In caso di produzione della copia analogica, è di competenza dell'ufficio mittente la corretta archiviazione della ricevuta di ritorno del documento cartaceo inviato (digitalizzare la cartolina, aprire protocollo in uscita, upload della cartolina). Inoltre, l'ufficio mittente deve conservare l'originale cartaceo della ricevuta di ritorno.

5.3. Caratteristiche formali del documento in partenza

L'invio di documenti protocollati, indipendentemente dal supporto sul quale sono stati redatti, deve riportare i seguenti elementi informativi, opportunamente evidenziati:

- logo e denominazione ufficiale dell'Agenzia Interregionale per il fiume Po
- Direzione e Ufficio competenti
- indirizzo completo dell'Agenzia (via, numero, CAP, città)
- numero di telefono
- indirizzo istituzionale di posta elettronica
- indirizzo istituzionale di posta elettronica certificata (PEC)
- luogo e data completa (giorno, mese, anno) scritta per esteso
- numero e data di protocollo (su originale NON digitale)
- codice di classificazione di archivio
- numero di collegamento o di riferimento a un eventuale precedente
- oggetto del documento (un solo oggetto per ciascun documento)
- destinatari del documento, da individuare necessariamente e compiutamente nell'intestazione del documento stesso, o in specifico allegato. Non è ammessa la protocollazione di documenti con destinatari generici, indicati cumulativamente o per categoria ("operatori economici"), se non corredati dell'elenco di tutti i singoli destinatari con i relativi recapiti, classificato nel Sistema di gestione documentale come allegato del documento principale (eventualmente qualificato come "riservato", tramite le apposite funzioni del sistema, nel caso sussistano esigenze di riservatezza secondo la normativa vigente in materia)
- numero degli allegati
- firma digitale o, ove consentito, autografa del Dirigente e/o del Responsabile del procedimento amministrativo.

È cura dell'unità protocollante la verifica della sussistenza dei requisiti minimi indispensabili per la registrazione del documento?
Il protocollo non provvede al doppio invio (PEC e-mail ordinaria) al medesimo destinatario. L'eventuale invio "di cortesia" del documento in partenza è a cura dell'ufficio responsabile del documento stesso.

Il formato predefinito per la formazione dei documenti informatici e dei documenti amministrativi informatici è il formato .pdf, ed il formato predefinito di firma digitale adottato dall'ente è CaDES (p7m), per le sue caratteristiche di flessibilità e applicabilità a tutti i formati di file.

5.4. Metadati dei documenti

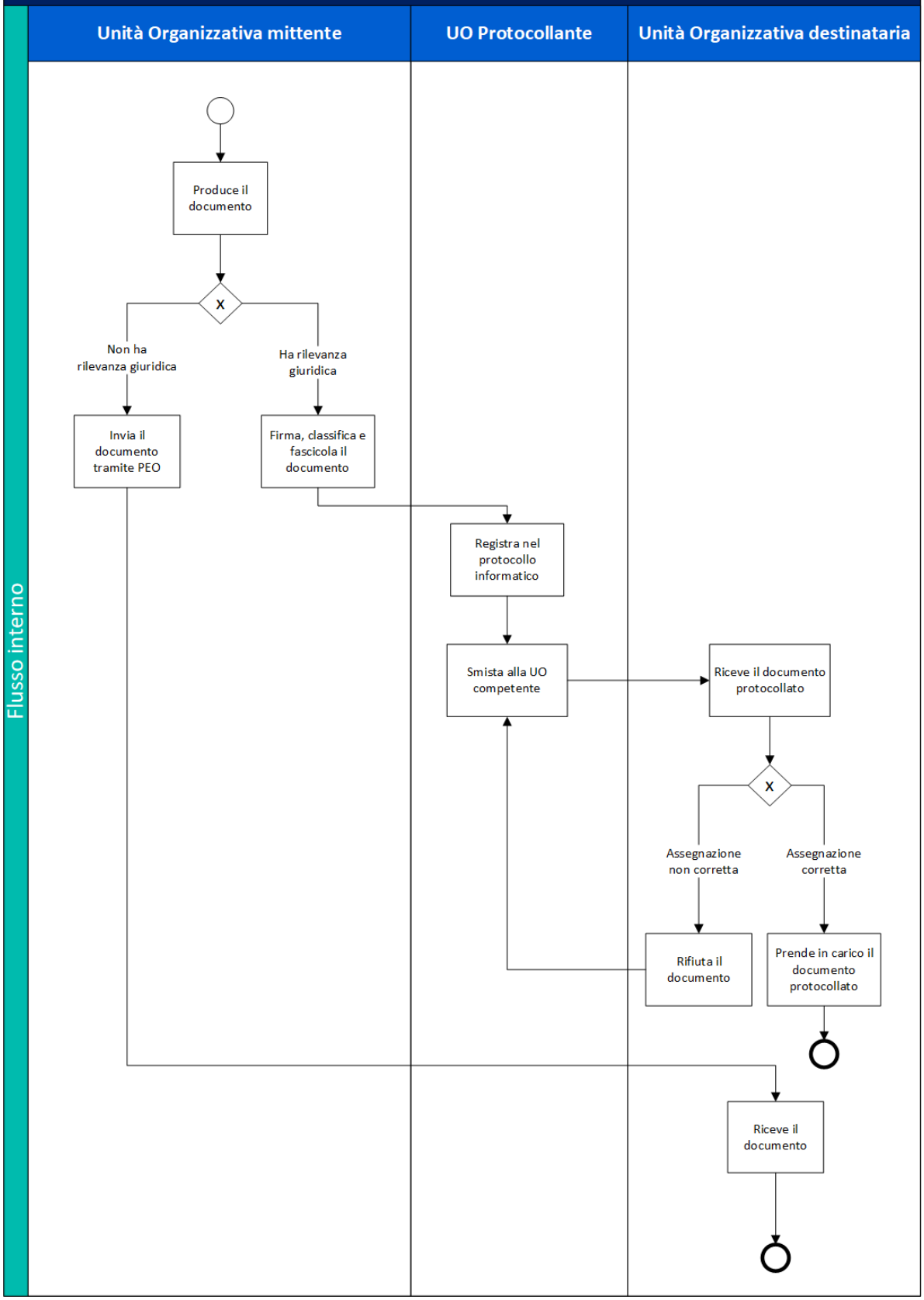
Tutti i documenti informatici inseriti nel Sistema di gestione documentale devono riportare i seguenti metadati minimi:

- data di inserimento nel Sistema e l'utente che ha effettuato l'operazione, generati automaticamente dal Sistema e registrati in forma non modificabile;
- data e numero di protocollo, se documenti soggetti a registrazione di protocollo;
- oggetto del documento;
- AOO che ha prodotto il documento;
- Struttura responsabile;
- presenza di firme digitali e/o marche temporali;
- numero di allegati presenti;
- impronta del documento informatico, registrata in forma non modificabile;
- indice di classificazione;
- indicazione della presenza di dati personali, dati particolari e/o riservati;
- in caso di integrazioni automatiche tra sistemi, l'applicativo alimentante;
- in caso di acquisizione di una copia per immagine di un documento ricevuto o spedito in analogico, la collocazione fisica del documento.

6. DESCRIZIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI INTERNI

Il presente capitolo descrive il flusso di lavorazione dei documenti interni all'AOO.
Il flusso dei documenti interni è rappresentato graficamente in Figura 3.

Figura 3: Processo documentale interno



6.1. I documenti interni

I documenti interni che hanno rilevanza giuridica sono soggetti a registrazione interna di protocollo (ad esempio: Direttive, Disposizioni e Ordini di servizio, incarichi dirigenziali e di E.Q., nomina di collaudatori, contratti individuali di lavoro, richieste e accordi individuali per smartworking, etc.).
L'invio di documenti tra gli uffici interni ad AIPo deve essere protocollato secondo il seguente flusso operativo:

- l'operatore dell'ufficio mittente produce il documento interno in originale;
- classifica e fascicola il documento;
- se abilitato, attribuisce direttamente la registrazione interna di protocollo, selezionando i destinatari interni; in alternativa, trasmette all'U.O. protocollante per "protocollazione in partenza". Sarà quest'ultima, in fase di registrazione, a selezionare la corretta opzione ("Protocollazione interna");
- il documento viene smistato, unicamente in formato digitale, all'ufficio o agli uffici di destinazione.

7. TIPOLOGIE PARTICOLARI DI FLUSSI DOCUMENTALI

7.1. Protocollo riservato

Nel caso in cui l'oggetto del documento contenga dati riservati (cioè la cui conoscenza possa arrecare danni a terzi o al buon andamento dell'attività amministrativa), la procedura del protocollo informatico garantisce la riservatezza dell'oggetto e del mittente disabilitando la loro visualizzazione agli utenti non abilitati. I documenti di carattere riservato, in arrivo e partenza, vengono trattati e smistati utilizzando il riquadro "Riservato" del sistema di protocollo informatico, che permette di rendere un numero di protocollo consultabile esclusivamente da utenti con profili dedicati alla gestione dei protocolli riservati. Gli utenti che non hanno la visibilità dei protocolli riservati non possono visualizzarne il contenuto. La valutazione della riservatezza dei documenti è a discrezione del Direttore, dei Dirigenti o degli incaricati di E.Q., per quanto riguarda le strutture di loro competenza.
Il protocollo riservato deve essere utilizzato per questioni di effettiva riservatezza degli elementi contenuti in un documento. La generica "delicatezza" del dato, anche se riferito, ad esempio, a provvedimenti di carattere disciplinare, non giustifica necessariamente il ricorso al protocollo riservato.
I dati particolari ai sensi del Decreto legislativo 30/06/2003, n. 196, del GDPR e del Decreto legislativo 10/08/2018, n. 101 non rientrano nella definizione di "dati riservati" e vengono gestiti con le funzioni specifiche dei dati particolari presenti nel Sistema.
L'archiviazione di documenti cartacei riservati non è effettuata in modo separato da quella ordinaria. Per ciascuna unità protocollante dell'AIPO è individuata la persona abilitata a gestire e archiviare la corrispondenza riservata.

7.2. Differimento dei termini di protocollazione

Nel caso di un temporaneo ed eccezionale carico di lavoro che non permetta di evadere la corrispondenza ricevuta nella medesima o nella successiva giornata lavorativa, e qualora dalla mancata registrazione di protocollo del documento nella medesima giornata lavorativa di ricezione possa derivare un pregiudizio a diritti o legittime aspettative di terzi, con motivato provvedimento del Responsabile del servizio di gestione documentale è autorizzato l'uso del protocollo differito.
Il protocollo differito consiste nel differimento dei termini di registrazione, cioè nel provvedimento con il quale vengono individuati i documenti da ammettere alla registrazione differita, le cause e il termine entro il quale la registrazione di protocollo deve comunque essere effettuata. Il protocollo differito si applica solo ai documenti in arrivo e per tipologie omogenee che il Responsabile del servizio di gestione documentale deve descrivere nel provvedimento. Le motivazioni che rendono opportuno il differimento dei termini devono essere inserite nell'apposito campo note del sistema informativo all'atto della protocollazione.

7.3. Documenti esclusi dalla registrazione di protocollo

Ai sensi del TUDA, art. 53, comma 5, non sono oggetto di registrazione:

- gazzette ufficiali
- bollettini ufficiali e notiziari della Pubblica Amministrazione
- giornali
- riviste
- libri (a meno che non accompagnati da lettera di accompagnamento)
- materiali pubblicitari
- inviti a manifestazioni che non attivino procedimenti amministrativi
- note di ricezione delle circolari e altre disposizioni
- materiali statistici
- atti preparatori interni

tutti i documenti già soggetti a registrazione particolare dell'Amministrazione (rif. Allegato 2 – "Registrazioni particolari e Repertori").

In aggiunta, AIPo esclude la registrazione di protocollo per i seguenti documenti:

- certificati medici e visite fiscali emessi automaticamente tramite i sistemi INPS/INAIL o altri, registrati ufficialmente dall'ente emittente
- Certificati medici intestati al paziente e non indirizzati all'ente. In questo caso, tuttavia, è ammessa la registrazione su richiesta dell'ufficio competente, secondo quanto indicato al precedente paragrafo 4.1
- offerte/preventivi di terzi non richiesti
- trasferimento di sede
- cambio banca e/o comunicazioni
- fatture (e relative lettere accompagnatorie) già ricevute tramite il Sistema di Interscambio

- 730 corrispondenza e modelli
- corrispondenza di qualunque tipo indirizzata ad personam, qualora non inerente ad attività istituzionali.

8. TIPOLOGIE PARTICOLARI DI DOCUMENTI

8.1. Lettere anonime

Nel caso di ricevimento di lettere anonime, analogiche o informatiche, queste non vengono registrate dall'Ufficio di protocollo, ma semplicemente inoltrate al destinatario indicato sulla missiva, il quale valuta l'opportunità della registrazione a protocollo e indica la struttura competente al proseguimento dell'iter.

8.2. Lettere prive di firma o con firma illeggibile

Le lettere, analogiche o informatiche, prive di firma o con firma illeggibile sono da protocollare.
È compito del Dirigente o del Responsabile del procedimento, assegnatario del documento, valutare caso per caso se la lettera priva di firma o con firma illeggibile è da ritenersi valida ai fini della sua efficacia.

8.3. Lettere erroneamente pervenute

Qualora venga erroneamente registrato un documento di competenza di terzi (altro ente, altra persona fisica o giuridica) la registrazione deve essere annullata. Un nuovo numero verrà utilizzato per la restituzione al mittente.

In considerazione del fatto che la consegna di documentazione cartacea avviene solamente tramite consegna a mano di un postino, qualora la busta contenente il documento non sia stata aperta, la busta stessa, integra, sarà riconsegnata al postino, affinché possa essere consegnata al destinatario effettivo. Sulla busta chiusa verrà apposto – se richiesto - un "timbro-datario" attestante.

8.4. Lettere riservate

Tutta la corrispondenza che giunge all'Agenzia tramite il servizio postale viene aperta.
Come già evidenziato nel precedente capitolo 3.1 "Acquisizione del documento in arrivo", non viene aperta la corrispondenza cartacea che, oltre ad essere indirizzata nominativamente (anche se presso l'Agenzia):

- reca l'indicazione "Riservata", "Personale", "Confidenziale" o simili, dalla cui confezione si desuma chiaramente il carattere di corrispondenza privata
- riguarda utenze, pacchi e notifiche di atti giudiziari non inerenti alle attività istituzionali.

8.5. Documenti illeggibili o in formato non accettabile

Nel caso di ricevimento di documenti elettronici in formato non accettabile o illeggibili, l'Ufficio di protocollo segnala al mittente, tramite comunicazione protocollata nel caso di documento digitale, la necessità di trasmettere la documentazione in un formato previsto fra quelli indicati *nell'Allegato 7 - "Formati dei documenti"*, che viene pubblicato in versione aggiornata in apposita sezione della intranet aziendale.
I documenti informatici pervenuti in un formato diverso da quelli elencati nell'allegato sopra indicato, vengono valutati con il Dirigente responsabile della struttura destinataria, e se soggetti a protocollazione vengono inseriti dal protocollista nella registrazione di protocollo in un file compresso.

8.6. Offerte di gara

La corrispondenza cartacea riportante l'indicazione "offerta", "gara d'appalto", "concorso" o simili – non acquisite o inviate tramite specifica piattaforma applicativa - o comunque dalla cui confezione si evinca la partecipazione a una gara o alla selezione, non viene aperta, ma è smistata all'ufficio gare competente, che la protocolla in arrivo con l'apposizione della segnatura di protocollo e la data di registrazione direttamente sulla busta (plico o simili).
Per la documentazione delle gare telematiche, AIPo utilizza le piattaforme del mercato elettronico secondo la normativa vigente, ovvero lo strumento applicativo specifico in uso.

8.7. Telefax

L'uso del telefax soddisfa il requisito della forma scritta, quindi il documento può non essere seguito dalla trasmissione dell'originale. Il timbro di protocollo è da applicare sul documento e non sulla copertina di trasmissione del fax.
Poiché ogni documento deve essere identificato da un solo numero di protocollo, nel caso in cui al fax segua l'originale è necessario che all'originale sia attribuita la medesima segnatura di protocollo. Se si accerta che l'originale è stato registrato con un numero diverso, si procede all'annullamento della registrazione dell'originale.
Se tra il fax e l'originale ricevuto successivamente vi sono differenze, anche minime, essi debbono essere considerati documenti diversi, a cui attribuire distinte registrazioni di protocollo.
È in ogni caso esclusa la trasmissione di documenti a mezzo fax tra le Pubbliche Amministrazioni come previsto dal CAD, art. 47, com. 2, let. c.

8.8. Visto di arrivo

Sulla corrispondenza recapitata a mano dai soggetti interessati o pervenuta via telefax, oltre il termine di apertura dell'Ufficio protocollo, ciascun Ufficio ricevente appone il "visto di arrivo", con l'indicazione della data. I documenti siglati con il visto di arrivo vanno consegnati per la registratura all'Ufficio di protocollo entro il giorno lavorativo successivo.

8.9. Ricevuta di consegna del documento consegnato a mano

A richiesta dell'interessato, l'Ufficio protocollo appone un timbro datario su una fotocopia del documento consegnato a mano all'Ufficio stesso: tale fotocopia ha valore di ricevuta.
Qualora il documento sia composto di più pagine o contenga degli allegati è sufficiente la fotocopia della prima pagina.
Nel caso in cui, per esigenze di servizio, non sia possibile attribuire immediatamente il numero di protocollo al documento consegnato, dal giorno lavorativo successivo a quello della consegna, sarà possibile rivolgersi all'Ufficio protocollo per conoscere il numero di protocollo che è stato assegnato al documento.

9. PROTOCOLLAZIONE

Il presente capitolo illustra le modalità di produzione e di conservazione delle registrazioni di protocollo informatico, nonché le modalità di registrazione delle informazioni annullate o modificate nell'ambito di ogni sessione di attività di registrazione.

9.1. Il registro di protocollo

Il registro di protocollo è l'atto pubblico che certifica il ricevimento e la spedizione di documenti ad una certa data, indipendentemente dalla regolarità del documento stesso, ed è idoneo a produrre effetti; esso, pertanto, è soggetto alle forme di pubblicità e di tutela delle situazioni giuridicamente rilevanti previste dalle norme.
Nell'ambito della AOO l'Amministrazione istituisce un unico registro di protocollo generale, articolato in modo tale che sia possibile determinare se il documento sia in arrivo o in partenza.
La numerazione progressiva delle registrazioni di protocollo è unica, si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia dal 1° gennaio dell'anno successivo.
Ai sensi della normativa vigente, il numero di protocollo è costituito da almeno sette cifre numeriche; esso individua un solo documento e, pertanto, ogni documento deve recare un solo numero di protocollo.
Non è consentita la protocollazione di documenti mediante l'assegnazione manuale di numeri di protocollo che il sistema informatico ha già attribuito ad altri documenti, anche se questi documenti sono strettamente correlati tra loro.
Non è consentita la protocollazione di un documento già protocollato, né la cosiddetta "registrazione a fronte", vale a dire l'utilizzo di un unico numero di protocollo per il documento in arrivo e per il documento in partenza.
AI fine di tutelare l'integrità e la regolarità delle registrazioni, il sistema di gestione documentale genera automaticamente il registro giornaliero di protocollo in formato XML.
Entro il mese di gennaio, il sistema di gestione documentale genera automaticamente il registro di protocollo dell'anno precedente in formato XML.
I registri di protocollo giornalieri e annuali sono documenti amministrativi dell'Ente: appena prodotti, vengono inviati automaticamente al servizio di conservazione a norma.

9.2. Registratura

La registrazione di protocollo ha natura di atto pubblico, è un'attività di identificazione dei documenti sul piano giuridico-probatorio: essa verifica l'acquisizione o la spedizione in data certa di ciascun documento prodotto o ricevuto.
Sono soggetti a registrazione di protocollo tutti i documenti prodotti e ricevuti da AIPo indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, ad eccezione di quelli indicati nel paragrafo 7.3.
La certezza giuridico-probatoria è attribuita dalla registrazione delle seguenti informazioni minime, a norma del TUDA, art. 53:

- data di registrazione, generata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile
- numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile
- mittente o destinatario, registrati in forma non modificabile e reperiti nella tabella dei corrispondenti del sistema informatico
- oggetto del documento:
    - registrato automaticamente per i documenti informatici. Al fine di migliorarne la comprensione e facilitare la ricerca, l'oggetto può essere integrato manualmente, in fase di registrazione su protocollo,
    - in caso di documenti analogici, è registrato manualmente in forma non modificabile
- data e protocollo del documento ricevuto, se disponibili
- impronta del documento informatico (se trasmesso per via telematica), ossia una sequenza di simboli binari che identificano in maniera univoca il documento: essa è calcolata automaticamente dal sistema con un algoritmo e registrata in forma non modificabile.

Oltre a

- Classificazione.

L 'insieme di tali elementi è denominato "Registratura".
Il sistema deve prevedere anche la registrazione dei seguenti elementi, utili e rilevanti sul piano giuridico-probatorio:

- numero degli allegati
- descrizione degli allegati
- assegnazione.

Inoltre, possono essere aggiunti:

- Data di arrivo
- Estremi del provvedimento di differimento dei termini di protocollazione
- Mezzo di ricezione/spedizione
- Tipo di documento
- Livello di riservatezza
- Fascicolazione.

9.3. Segnatura di protocollo

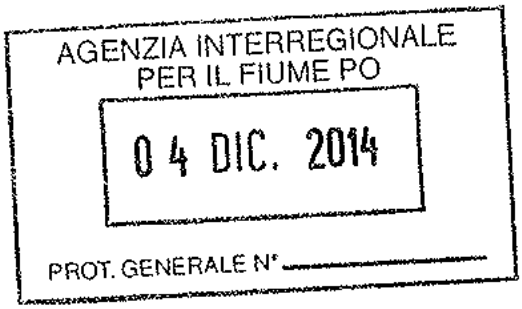
La segnatura di protocollo è l'apposizione o l'associazione al documento, in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti la registrazione di protocollo. La registrazione e la segnatura costituiscono un'operazione unica e contestuale avente entrambe la natura di atto pubblico. I **dati di segnatura vengono associati in forma permanente non modificabile dal sistema di protocollo a ciascun documento, digitale o scansionato, come parte del corredo di metadati del documento stesso. Il numero e la data di protocollo, pertanto, non compaiono sull'originale informatico del documento,** ma solamente sulla cosiddetta "copia di lavoro" rilasciata dal sistema che, modificando il documento originale proprio con la stampigliatura dei dati di protocollo, generano un nuovo documento privo del certificato di firma.

9.3.1 Segnatura di protocollo su documento digitale

Le operazioni di segnatura e registrazione di protocollo sono effettuate contemporaneamente, come definito nell'Allegato 6 delle vigenti LLGG emanate dall'Agenzia per l'Italia Digitale.

9.3.2 Segnatura di protocollo su documento cartaceo

Successivamente alla protocollazione informatica del documento cartaceo e all'associazione della digitalizzazione (scansione) del documento cartaceo alla registrazione, la segnatura viene posta, di norma, sulla parte anteriore del documento cartaceo originale attraverso il timbro, avente le seguenti caratteristiche:



Il timbro è diviso in tre parti:

- in alto è riportata l'identificazione propria dell'AOO: Agenzia Interregionale per il fiume Po;
- nella parte centrale è contenuta l'area per la data della registratura sul sistema di gestione documentale;
- in basso si trova lo spazio in cui apporre il numero di protocollo di otto cifre, generato dal sistema di gestione documentale.

9.4. Annullamento di una registrazione o dei dati di una registrazione

È consentito l'annullamento di una registrazione di protocollo:

- per i documenti digitali, tramite funzione dedicata del sistema di gestione documentale
- per i documenti in originale cartaceo, successivamente all'annullamento della registrazione digitale, attraverso l'apposizione della dicitura "annullato" sull'originale cartaceo, effettuata in maniera tale da consentire la lettura delle informazioni riportate in precedenza. Deve inoltre potersi visualizzare la data di annullamento, l'operatore che ha effettuato l'operazione di annullamento e gli estremi dell'eventuale provvedimento di autorizzazione.

9.5. Protocollo di emergenza

Nel caso in cui non sia possibile utilizzare la normale procedura informatica, il Responsabile del Servizio di gestione documentale può autorizzare lo svolgimento manuale delle operazioni di registrazione di protocollo, attivando un registro di emergenza, cartaceo o elettronico, redatto ad esempio su apposito foglio di calcolo, con numerazione progressiva *(Allegato 8 – "Registro di emergenza"*.) Sul registro di emergenza devono essere riportate: la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione, nonché la data e l'ora di ripristino delle funzionalità del sistema. Al termine dell'emergenza il Responsabile revoca l'autorizzazione all'utilizzo del registro di emergenza.
Le informazioni relative ai documenti protocollati in emergenza sono inserite nella procedura del Sistema di Gestione Documentale, immediatamente, al ripristino della funzionalità del sistema. Durante la fase di registrazione digitale, a ciascun documento registrato in emergenza viene attribuito un numero di protocollo del sistema informatico ordinario, con indicazione del registro e del numero correlati (numero del registro di emergenza, numero progressivo e data di registrazione del documento) in forma di annotazione formale alla registrazione. Il registro di emergenza viene conservato a cura del singolo ufficio, e, una volta ultimate le operazioni di registrazione definitiva sul protocollo informatico, viene trasmesso al Servizio di gestione documentale.

10. CLASSIFICAZIONE

La classificazione è un'attività obbligatoria nel sistema di gestione informatica dei documenti dell'AOO, finalizzata all'organizzazione logica di tutti i documenti prodotti o ricevuti dall'Ente nell'esercizio delle sue funzioni per la tracciabilità e il reperimento degli stessi.
Mediante la classificazione si assegna al documento il codice completo di classificazione.
Per i documenti in entrata, la prima proposta di classificazione viene fatta dagli operatori di protocollo: successivamente tale proposta sarà confermata o modificata dalla Direzione o dall'incaricato di E.Q. competente.
Per i documenti in uscita, la classificazione deve essere obbligatoriamente eseguita dalla U.O. responsabile del documento, a seguito della creazione e firma del documento stesso e in fase di inserimento nel Sistema di Gestione Documentale.

10.1. Il Titolario di classificazione

Tutti i documenti ricevuti e prodotti dall'AOO, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono classificati, vale a dire suddivisi e raggruppati secondo le voci di un quadro appositamente predisposto: il Titolario di classificazione.
Il Titolario (o piano) di classificazione è lo schema logico astratto utilizzato per organizzare i documenti d'archivio secondo una struttura ad albero definita sulla base delle funzioni proprie dell'AIPo, consentendo di organizzare in maniera omogenea e coerente i documenti che si riferiscono ai medesimi affari o ai medesimi procedimenti amministrativi, a prescindere dalla struttura organizzativa dell'Ente.
Il Titolario dell'AIPo è gerarchicamente suddiviso in voci di I, II e III livello corrispondenti a raggruppamenti di competenze e funzioni, secondo lo schema riportato nell'*Allegato I – Titolario di classificazione*:

- i titoli di I livello individuano le funzioni primarie e di organizzazione dell'AIPo (macrofunzioni)
- le successive partizioni di II livello corrispondono a specifiche competenze che rientrano concettualmente nella macrofunzione descritta dalla voce di I livello
- le voci di III livello riportano specifiche della funzione sempre più dettagliate.

A ogni voce di titolario è attribuito un codice numerico (codice di classificazione).
Il Titolario (o piano di classificazione) è uno strumento suscettibile di aggiornamento, soggetto all'approvazione del Comitato di Indirizzo. Esso deve infatti descrivere le funzioni e le competenze dell'ente, soggette a modifiche in forza delle leggi e dei regolamenti statali e regionali. Esso non è però retroattivo: viene garantita la storicizzazione delle variazioni di Titolario e la possibilità di ricostruire le diverse voci nel tempo, mantenendo stabili i legami dei fascicoli e dei documenti con la struttura del titolario vigente al momento della produzione degli stessi.

11. FASCICOLAZIONE

La fascicolazione è l'attività di riconduzione logica di un documento all'interno dell'unità archivistica che ne raccoglie i precedenti, al fine di mantenere vivo il vincolo archivistico che lega ogni singolo documento alla pratica relativa. Una corretta e ben organizzata fascicolazione agevola le operazioni di ricerca, velocizza il reperimento dei documenti, ottimizza l'impiego delle risorse.
Il piano di fascicolazione – allegato II al presente manuale – descrive le principali gerarchie di aggregazioni documentali finalizzate alla corretta fascicolazione dei documenti, e viene aggiornato ed approvato con Determinazione del dirigente competente per servizi di gestione documentale, e pubblicato in apposita sezione della Intranet aziendale.
Ogni documento, contestualmente alla sua classificazione, è inserito nell'aggregazione documentale informatica di riferimento (fascicolo, sottofascicolo, serie di fascicoli, come di seguito elencate e descritte) esistente o creata, a cura del Responsabile del procedimento o dell'incaricato di E.Q.
Le aggregazioni documentali sono "aperte", cioè gestibili e modificabili dagli uffici che le hanno create, normalmente i Responsabili dei procedimenti tecnico-amministrativi o dai responsabili sopra indicati.
Le aggregazioni documentali devono poter raggruppare più procedimenti, qualora tali procedimenti siano connessi, nonché le pratiche svolte da qualsiasi ufficio che ha in carico procedimenti o, addirittura, subprocedimenti afferenti alla medesima questione. Ad esempio, il fascicolo relativo al conferimento di un incarico di progettazione dovrà contenere tanto la documentazione relativa all'affidamento, quanto quelli relativi all'esecuzione e al pagamento del compenso.
Nell'ottica di una standardizzazione della procedura, è opportuno sottolineare che è buona norma non modificare le descrizioni delle aggregazioni create precedentemente e che **non possono essere creati fascicoli con denominazione generica (per esempio, "Varie").**

11.1. Aggregazioni documentali

L'AOO documenta la propria attività utilizzando funzionalità del sistema di gestione informatica dei documenti, finalizzate alla produzione, alla gestione e all'uso delle seguenti aggregazioni documentali:

- fascicolo = aggregazione documentale informatica strutturata e univocamente identificata contenente atti, documenti o dati informatici prodotti e funzionali all'esercizio di una attività o allo svolgimento di uno specifico affare/procedimento
- serie di documenti = costituite da documenti singoli accorpati per ragioni funzionali in base alla tipologia di riferimento
- serie di fascicoli = costituite da fascicoli accorpati per ragioni funzionali in base alla classe di riferimento o alla tipologia di fascicoli
- dossier = insieme di fascicoli e/o di documenti che afferiscono ad un unico soggetto (persona fisica, persona giuridica, ecc.)
- serie di dossier = costituite da dossier accorpati per ragioni funzionali in base alla classe di riferimento o alla tipologia dei dossier
- volume = suddivisione di strutture aggregative realizzata per ragioni di ergonomia (gestione di strutture aggregative voluminose, suddivisione temporale di strutture aperte per lunghi periodi).

12. ARCHIVIAZIONE

12.1. L'archivio

Per archivio si intende un complesso ordinato e sistematico di atti, scritture e documenti prodotti e/o acquisiti da un soggetto pubblico o privato, durante lo svolgimento della propria attività e nell'esercizio delle proprie funzioni.
La prassi archivistica prevede tre fasi della vita dell'archivio:

- archivio corrente, composto da fascicoli e documenti che riguardano gli affari in corso;
- archivio di deposito, composto da documenti che non fanno più parte di un affare in corso, non più necessari per l'operatività corrente;
- archivio storico, composto da documenti conservati a tempo indefinito, per esempio documenti di importanza a livello culturale oppure utili per motivi di studio o di ricerca.

Le unità archivistiche chiuse o esaurite (fascicoli, serie, registri, ecc.) e i documenti in esse contenuti, organizzati secondo un Piano di classificazione, dall'archivio corrente sono assegnati all'archivio di deposito e infine in quello storico, dando vita alla conservazione permanente di archivio.
Attualmente il Sistema di gestione documentale gestisce solo la chiusura delle strutture aggregative informatiche, assimilabile alla collocazione in Archivio di deposito.
Fanno parte dell'archivio anche fondi archivistici di enti e istituti cessati (es.: Magistrato per il Po) le cui funzioni siano state trasferite all'AIPo e gli archivi e i documenti acquisiti per dono, deposito, acquisto o a qualsiasi altro titolo.
La corretta gestione del fascicolo prevede che si annotino il passaggio dall'archivio corrente all'archivio di deposito, dall'archivio di deposito all'archivio storico o, in alternativa, lo scarto del fascicolo stesso.

L'archivio è unico: la suddivisione in archivio corrente, archivio di deposito e archivio storico risponde esclusivamente a necessità legate alla differente gestione delle carte in rapporto alla loro età. I documenti archiviati hanno un valore amministrativo, giuridico e storico fin dalla loro formazione.

12.2. Regime giuridico

Il Decreto legislativo 29/10/1999, n. 490, art. 2, comma l, lett. d) e comma 4, e art. 54, stabilisce che sono beni culturali, assoggettati al regime proprio del demanio pubblico, gli archivi e i singoli documenti degli enti pubblici, così come riaffermato dal Decreto legislativo 22/01/2004, n. 42, che ne sancisce anche la tutela.
I singoli documenti (analogici e informatici, ricevuti, spediti, interni) e l'archivio dell'AIPo nel complesso sono quindi beni culturali appartenenti al demanio pubblico, sin dal momento dell'inserimento di ciascun documento nell'archivio dell'Ente mediante l'attribuzione di un codice di classificazione.
L'archivio è inalienabile e deve essere conservato nella sua organicità. Lo scarto di documenti è subordinato all'autorizzazione della Soprintendenza Archivistica competente.

12.3. Consultazione dei documenti d'archivio

Possono essere autorizzate ad accedere alla consultazione dei documenti dell'archivio – tramite il supporto delle unità interne - anche persone esterne all'Ente purché sporgano motivata richiesta. I consultatori esterni sono tenuti alla compilazione scritta della richiesta di consultazione.
La fruizione è garantita per tutta la documentazione tranne che per i documenti dichiarati di carattere riservato o contenenti dati particolari: in questi casi, il Responsabile del procedimento, nella richiesta di accesso, dovrà motivare il diniego dell'ostensione degli stessi.
Il prelievo della documentazione cartacea dai locali d'archivio è effettuato esclusivamente dal personale del Servizio d'Archivio e Protocollo, che registra le richieste: in caso di documenti informatici, il prelievo può essere effettuato da chi ha accesso al fascicolo di riferimento.
La consultazione avviene fuori dai locali di conservazione dell'archivio e alla presenza di personale dell'AIPo, che eserciterà la necessaria vigilanza.
È possibile fotocopiare i documenti tranne nel caso in cui, a giudizio dell'operatore, il documento possa venire in qualche modo modificato o danneggiato. I documenti possono essere altresì fotografati, senza l'uso del flash, e sempre con la necessaria attenzione alla loro integrità.
La pubblicazione delle riproduzioni è soggetta a specifica autorizzazione rilasciata dall'AIPo. In caso di pubblicazione, tesi di laurea, tesi di dottorato o ricerca storico-scientifica in cui siano stati citati o utilizzati documenti tratti dall'archivio dell'AIPo è obbligatoria la consegna di una copia della stampa.
Ai trasgressori del Regolamento potrà essere interdetta temporaneamente o definitivamente la consultazione degli atti ivi conservati, con immediata comunicazione alla Soprintendenza archivistica, fatte salve le ulteriori azioni di tutela e difesa degli interessi dell'AIPo.

12.4. Archivio corrente

L'Ente ha il dovere di preservare identità e integrità dei documenti gestiti, ai fini della conservazione a lungo termine o a norma CAD, che saranno svolte dal medesimo Ente o da un polo di conservazione. La gestione documentale dell'archivio corrente è a cura del Responsabile della gestione documentale, in collaborazione con i Responsabili dei procedimenti amministrativi.
L'organizzazione standardizzata dei flussi documentali e la corretta gestione dell'archivio corrente contribuiscono in modo funzionale alle attività dell'Ente, evitano forme di personalizzazione

nell'ordinamento e nella gestione dei documenti e ne agevolano i successivi passaggi verso il sistema di conservazione a norma, l'archivio di deposito e l'archivio storico.
Per gestione archivistica del documento si intende l'applicazione al documento, in via informatica, della registrazione di protocollo, del codice di classificazione e della fascicolazione.

I documenti cartacei relativi alle pratiche correnti sono conservati presso gli uffici delle relative funzioni responsabili.

Per la tenuta dei documenti cartacei negli uffici, anche in applicazione delle previsioni normative del GDPR si raccomanda di adottare misure che tutelino la riservatezza dei dati personali e particolari contenuti nei documenti (es. custodia in dossier all'interno di armadi chiusi a chiave, archiviazione dei documenti negli appositi contenitori quando non in uso…).

12.5. Archivio di deposito

12.5.1. Consistenza dell'Archivio di deposito

L'archivio di deposito costituisce la fase intermedia della conservazione archivistica. Esso è formato dal complesso dei documenti relativi ad affari e a procedimenti amministrativi conclusi, per i quali non risulta più necessaria una trattazione, o comunque verso i quali sussista un interesse sporadico, ma la cui conservazione viene ancora considerata necessaria per un tempo più o meno lungo per ragioni di carattere giuridico-probatorio, per esigenze amministrative o per il contenuto informativo dei documenti. Nell'archivio di deposito quindi si raccoglie, si ordina e si conserva tutta la produzione documentaria la cui trattazione si è esaurita: essa rimane però consultabile secondo la vigente normativa. I documenti che sono stati trasferiti all'archivio di deposito, per i quali è prevista una conservazione limitata nel tempo, restano archiviati in attesa di periodiche operazioni di selezione al fine di essere avviati allo scarto.
Per i documenti destinati alla conservazione illimitata, trascorso il periodo previsto dalla vigente normativa (normalmente 40 anni dalla chiusura del fascicolo), viene attivata la procedura di versamento nell'archivio storico per la conservazione permanente.

12.5.2. Trasferimento dei fascicoli nell'Archivio di deposito

Periodicamente il sistema di gestione documentale consente al singolo responsabile del fascicolo la chiusura del fascicolo digitale; di conseguenza, non è più alimentabile con ulteriore documentazione.
Nei casi residuali di fascicoli cartacei, ogni ufficio deve conferire all'ufficio centrale di protocollo i fascicoli relativi ad affari e a procedimenti amministrativi conclusi o comunque non più necessari alla trattazione corrente e il cronologico dei documenti cartacei protocollati. Il TUDA, art. 67, com. 1, stabilisce infatti che almeno una volta all'anno il Responsabile del servizio per la gestione documentale provveda a trasferire fascicoli e serie documentarie, relativi a procedimenti conclusi, nell'archivio di deposito. È opportuno che in questa fase i Responsabili di ogni Struttura provvedano a una prima selezione del materiale documentario, secondo le modalità dello scarto in itinere, indicate nel Piano di conservazione.
Il materiale archivistico per essere versato nell'archivio di deposito deve essere confezionato in fascicoli o faldoni o altri contenitori idonei e accompagnato del relativo elenco di versamento, firmato dal Responsabile della Struttura competente, in modo tale che sia possibile verificarne la rispondenza. Compito del Responsabile della gestione documentale è la compilazione di un elenco generale dei fascicoli e delle serie da trasferire nell'archivio di deposito. Questi elenchi vanno conservati illimitatamente.

Il trasferimento deve essere attuato rispettando l'organizzazione che i fascicoli e le serie avevano nell'archivio corrente, vale a dire con riguardo alla loro ricomposizione sulla base del Piano di classificazione.
I fascicoli del personale vanno versati dall'archivio corrente all'archivio di deposito l'anno successivo alla data di cessazione dal servizio del dipendente.

L'archivio di deposito cartaceo di Aipo viene custodito presso la sede centrale e/o presso altre sedi, come riportato nell'allegato 3 - "Ubicazione degli archivi fisici ".
Per porzioni di archivio, la custodia può essere affidata a soggetti terzi che offrano adeguate garanzie di sicurezza e affidabilità.

12.5.3. Selezione, scarto, piano di conservazione

Periodicamente e in ogni caso prima del versamento dei documenti nell'archivio storico, devono essere effettuate le operazioni di selezione e scarto dei documenti conservati presso l'archivio di deposito: tale operazione deve rispettare i tempi e le procedure stabilite nell'*Allegato V– Piano di conservazione*, nel rispetto del Decreto legislativo 22/01/2004, n. 42, e ai sensi della Legge 06/07/2002, n. 137, art. 10.
La normativa intende la selezione come operazione critica di analisi della documentazione prodotta, funzionale a una migliore conservazione dell'archivio. La selezione conservativa, infatti, deve essere operata sul materiale documentario al fine di eliminare i documenti che hanno esaurito la loro validità amministrativa e per i quali non si ravvisa alcuna rilevanza storica e, di conseguenza, l'opportunità di una loro conservazione illimitata. La scelta selettiva riguarderà perciò quei documenti la cui utilità è stata individuata come strumentale e transitoria ed essi potranno essere destinati alla distruzione (scarto).
Il Responsabile della Gestione Documentale, anche in collaborazione con le strutture interne, elabora le proposte di scarto dettagliate per ciascuna Struttura interessata, predisposte sulla base del Piano di conservazione adottato dall'AIPo. Da tali proposte verrà generato un progetto di scarto complessivo, che verrà trasmesso alla Sovrintendenza archivistica competente, per il rilascio del necessario nulla osta. A seguito dell'acquisizione del nulla osta sarà possibile procedere allo scarto del materiale documentario con determina dirigenziale/direttoriale, per il conferimento della documentazione a ditta specializzata in servizi di smaltimento. Sarà necessario acquisire il verbale di distruzione della documentazione da parte della ditta incaricata e trasmetterne copia alla Sovrintendenza.
Il piano di conservazione è un obbligo previsto dal TUDA, art. 68. Esso prevede che ogni amministrazione debba dotarsi di un piano di conservazione degli archivi, integrato con il sistema di classificazione, per la definizione dei criteri di organizzazione dell'archivio, di selezione periodica e di conservazione dei documenti.
Il piano di conservazione dell'AIPo è stato suddiviso in otto grandi partizioni, corrispondenti ai nodi di primo livello del Titolario (piano) di classificazione. Il piano di conservazione viene approvato con Determinazione del dirigente dei servizi di gestione documentale, e pubblicato in apposita sezione della Intranet aziendale.

12.6. Archivio Storico

12.6.1. Documentazione dell'Archivio Storico

L'Agenzia Interregionale per il fiume Po è stata istituita nel gennaio 2003: di conseguenza, non essendo ancora trascorsi 40 anni dalla chiusura effettiva di un qualunque fascicolo, non possiede ancora un proprio archivio storico.

AIPo ha ereditato e conserva l'archivio del Magistrato per il Po, organo di cui ha ereditato competenze e funzioni, in continuità con il proprio. Alcuni fascicoli del Magistrato per il Po fanno parte dell'archivio storico; altri, invece, sono da considerarsi parte dell'archivio corrente o di deposito dell'AIPo.

12.6.2. Funzioni e compiti dell'Archivio Storico

Il D.P.R. 1409/63 stabilisce che gli enti pubblici hanno l'obbligo di istituire sezioni separate di archivio per i documenti relativi ad affari esauriti da oltre quarant'anni.
In base al TUDA, art. 69, i documenti selezionati per la conservazione permanente devono essere trasferiti nella sezione separata d'archivio denominata "Archivio Storico" che è parte integrante dell'Archivio nel suo complesso.

Il Responsabile della gestione documentale in collaborazione con l'ufficio Patrimonio è tenuto alla gestione e conservazione dell'archivio storico ed è tenuto a provvedere a:

- riordinare la documentazione, redigere e aggiornare l'inventario definitivo e gli altri mezzi di corredo;
- gestire la consultazione;
- conservare, tutelare e, se necessario, far restaurare la documentazione;
- promuovere e valorizzare l'archivio.

Sarà cura degli operatori del Servizio d'archivio verificare che la documentazione destinata alla conservazione permanente sia versata dall'archivio di deposito all'archivio storico dopo l'effettuazione delle procedure di scarto previste dal Piano di conservazione e dopo gli eventuali interventi di riordino e inventariazione. Si ricorda che i documenti selezionati per la conservazione in archivio storico sono trasferiti contestualmente agli strumenti di corredo che ne garantiscono l'accesso.

13. CONSERVAZIONE DIGITALE A NORMA DEI DOCUMENTI

Il sistema di gestione informatica dei documenti trasferisce al sistema di conservazione i documenti elencati nel Manuale della conservazione digitale a norma, secondo le modalità descritte nello stesso Manuale della Conservazione, contenente le indicazioni, le specifiche e i metadati necessari alla conservazione delle tipologie documentali soggette a conservazione a norma. Il "Manuale di conservazione", *Allegato III* al presente manuale, viene aggiornato ed approvato con determinazione del dirigente competente per i servizi di gestione documentale, e pubblicato in apposita sezione della Intranet aziendale.

La gestione del servizio di conservazione digitale a norma è stata affidata dall'Amministrazione agli operatori esterni elencati nello stesso allegato III - "Manuale di conservazione".

13.1. Regole per il versamento in conservazione digitale a norma

Il sistema di conservazione a norma assicura, dalla presa in carico fino all'eventuale scarto, la conservazione dei documenti informatici con i metadati a essi associati, tramite l'adozione di regole, procedure e tecnologie, garantendone le caratteristiche di autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità, reperibilità.
Il sistema di conservazione a norma garantisce l'accesso all'oggetto conservato, indipendentemente dall'evoluzione del contesto tecnologico, per il periodo di tempo previsto:

- dal piano di conservazione di AIPo
- dalla normativa vigente
- da eventuali accordi tra le parti, che estendano la durata della conservazione dei documenti.

13.2. Processi di gestione

L'invio degli oggetti da conservare prevede la creazione da parte del produttore, ossia AIPo, dei Pacchetti di Versamento (PdV) generati e trasmessi secondo le modalità concordate con il fornitore del servizio di conservazione e quanto previsto dall'*Allegato III – "Manuale di conservazione"* - e dall'*Allegato IV – "Manuale del servizio di conservazione",* predisposto dal gestore del servizio di conservazione a norma. La produzione dei pacchetti avviene di norma tramite la corretta tipizzazione e metadatazione dei documenti da conservare ottenuta ove possibile automaticamente, tramite i sistemi che gestiscono i singoli processi documentali. La formazione dei pacchetti di conservazione avviene automaticamente a cura del sistema di gestione dell'archivio digitale, o dei singoli sistemi di gestione documentale (come nel caso del sistema di gestione delle gare telematiche).
In caso di eccezioni e anomalie segnalate dal servizio di conservazione, resta a carico del RGD la risoluzione delle problematiche emerse, per esempio pacchetti incompleti.

13.3. Metadati

I metadati minimi da allegare agli oggetti da inviare in conservazione sono definiti all'interno delle vigenti Linee Guida.

14. MODALITA' DI ADOZIONE DEL MANUALE E DEI RELATIVI ALLEGATI

Si riepilogano le modalità di adozione del presente Manuale, e dei relativi allegati:

- Il Manuale della gestione documentale, attesa la funzione regolamentare che riveste, viene sottoposto ad approvazione da parte del Comitato di Indirizzo;
- il Titolario di classificazione, allegato I del Manuale – che costituisce il riferimento per gli allegati operativi, viene sviluppato ed elaborato con riferimento alla mission e alle attività peculiari dell'Ente, in modo completamente disgiunto dalla struttura organizzativa, dalle funzioni organizzative e dai processi che realizzano le suddette attività. In considerazione della sua rispondenza alla missione istituzionale dell'Agenzia, viene sottoposto ad approvazione del Comitato di Indirizzo;
- Gli allegati operativi
  - Allegato 1 – Servizio e Responsabili
  - Allegato 2 – Registrazioni particolari e Repertori
  - Allegato 3 – Ubicazione degli archivi fisici
  - Allegato 4 – Funzioni assegnatarie di firma elettronica
  - Allegato 5 – Eccezioni di smistamento
  - Allegato 6 - Documenti originali non digitali
  - Allegato 7 – Formato dei documenti
  - Allegato 8 – Registro di emergenza

funzionali alla normale operatività deli processi di gestione documentale, vengono approvati con Determinazione del Dirigente competente per l'area della gestione documentale e del protocollo/archivio;

- I Piani ed i Manuali integrativi (allegati I – II – III – V) derivanti dal manuale della gestione documentale vengono anch'essi approvati con Determinazione del Dirigente competente per l'area della gestione documentale e del protocollo/archivio;
- Il "Manuale del servizio di conservazione" – Allegato IV – viene elaborato ed approvato dal gestore dei servizi di conservazione.

15. ALLEGATI

Di seguito si riporta l'elenco degli allegati:

Allegato 1 – *Servizio e Responsabili*
Allegato 2 – *Registrazioni particolari e Repertor*i
Allegato 3 – *Ubicazione degli archivi fisici*
Allegato 4 – *Funzioni assegnatarie di firma elettronica*
Allegato 5 – E*ccezioni di smistamento*
Allegato 6 – *Documenti originali non digitali*
Allegato 7 – *Formato dei documenti*
Allegato 8 – *Registro di emergenza*
Allegato I – *Titolario di classificazione*
Allegato II – *Piano di fascicolazione*
Allegato III – *Manuale di conservazione*
Allegato IV – *Manuale del servizio di conservazione*
Allegato V – Piano della conservazione