



Città metropolitana  
di Venezia

# MANUALE DI GESTIONE DOCUMENTALE

Aggiornamento del manuale di gestione del protocollo informatico, già approvato con DGP n. 166/2010, in ottemperanza alle *Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici* emanate da Agid a maggio 2021

Giugno 2022

## INDICE

### **CAPITOLO 1. IL MANUALE DI GESTIONE DOCUMENTALE**

- 1.1 Che cos'è, a cosa serve e a chi serve**
- 1.2. Modalità di redazione, adozione, modifica e aggiornamento**
- 1.3 Forme di pubblicità e divulgazione**

### **CAPITOLO 2. ASPETTI ORGANIZZATIVI**

- 2.1 Area Organizzativa Omogenea (AOO) e Unità Organizzative Responsabili (UOR) delle attività di gestione documentale (registrazione di protocollo e archiviazione dei documenti)**
- 2.2 Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi**
- 2.3. Responsabile della gestione documentale**

### **CAPITOLO 3. IL DOCUMENTO**

- 3.1. Documento informatico e analogico: definizione e disciplina giuridica**
- 3.2. Redazione/formazione del documento informatico**
  - 3.2.1. Validazione temporale**
- 3.3. Redazione/formazione del documento amministrativo informatico**
- 3.4. Redazione/formazione del documento amministrativo analogico**
- 3.5. Il documento amministrativo informatico costituito dal corpo della PEC istituzionale**
- 3.6. Il documento amministrativo informatico costituito dal corpo della e-mail istituzionale**
- 3.7. Documenti in arrivo, partenza, interni**
- 3.8. Duplicato del documento informatico e analogico**
- 3.9. Copia del documento informatico e analogico: nozione**
- 3.10. Copia informatica del documento amministrativo analogico**
- 3.11. Estratto informatico di documento amministrativo informatico**
- 3.12. Copia analogica di documento amministrativo informatico**
- 3.13. Metadati**
  - 3.13.1. Metadati essenziali per la registrazione nel protocollo informatico**

### **CAPITOLO 4. FORMATO DEI DOCUMENTI**

- 4.1. Individuazione dei formati accettati ed utilizzati per la formazione del documento informatico**
- 4.2. Eventuali ulteriori formati utilizzati per la formazione di documenti in relazione a specifici contesti operativi**
- 4.3. Procedure per la valutazione periodica di interoperabilità dei formati e per le procedure di riversamento**

### **CAPITOLO 5. IL PROTOCOLLO INFORMATICO**

- 5.1. Il registro di protocollo informatico**
- 5.2. Modalità di utilizzo della componente «sistema di protocollo informatico»**
- 5.3. Registrazione**
  - 5.3.1. Elementi obbligatori immodificabili**
  - 5.3.2. Elementi obbligatori modificabili**
  - 5.3.3. Elementi non obbligatori modificabili**

- 5.3.4. Data e ora regolate sul UTC
- 5.4. Informazioni annullate o modificate nell'ambito delle attività di registrazione
- 5.5. Segnatura
  - 5.5.1. Segnatura del documento informatico
  - 5.5.2. Segnatura sul documento analogico
  - 5.5.3. L'utilizzo di un timbro manuale
- 5.6. Modalità di produzione e di conservazione delle registrazioni
- 5.7. La registrazione differita (o "protocollo differito")
- 5.8. La ricevuta di avvenuta protocollazione del documento
- 5.9. Documenti esclusi dalla registrazione di protocollo
- 5.10. Il registro giornaliero di protocollo
- 5.11. Il registro di emergenza

## **CAPITOLO 6. FLUSSI DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI**

- 6.1. Descrizione dei flussi di lavorazione interni all'Amministrazione
- 6.2. Documenti analogici in arrivo
- 6.3 Documenti digitali in arrivo
- 6.4. Documenti analogici in uscita
- 6.5. Documenti digitali in uscita
- 6.6. Documenti interni

## **CAPITOLO 7. CASISTICHE E COMPORTAMENTI**

- 7.1. Ricezione di documenti informatici nelle caselle di posta elettronica istituzionali
- 7.2. Documenti informatici prodotti tramite portali della Città metropolitana di Venezia
- 7.3. Priorità nella registrazione dei documenti in arrivo
- 7.4. Apertura delle buste, loro conservazione ed eliminazione
- 7.5. Protocollo riservato
- 7.6. Annullamento di una registrazione
- 7.7. Corresponsabilità di un documento e di un fascicolo
- 7.8. Caratteristiche del documento informatico in partenza
- 7.9 Dichiarazione di conformità
- 7.10. Gestione delle gare d'appalto
- 7.11. Documentazione analogica pervenuta in busta chiusa
- 7.12. Documenti informatici con oggetto multiplo
- 7.13. Fatture elettroniche (Fattura PA)
- 7.14. Certificati di malattia
- 7.15 Protocollazione di documenti generati sulla piattaforma di *e-Procurement* gestita da Consip spa: Ordini di acquisto (Oda), Stipule a seguito di Richieste di Offerta (RdO)
- 7.16. Posta elettronica certificata (PEC)
- 7.17. Gestione di due documenti diversi trasmessi via PEC
- 7.18. Gestione di soli allegati pervenuti via PEC e di documenti costituiti dal solo corpo della PEC
- 7.19. Documenti pervenuti erroneamente
- 7.20. Documenti anonimi
- 7.21. Albo on line
- 7.22. Registrazione di documenti tramite flussi predefiniti.

## **CAPITOLO 8. FORMAZIONE DELLE AGGREGAZIONI DOCUMENTALI**

- 8.1. L'aggregazione documentale: definizione e funzione

**8.2. Il fascicolo: definizione e funzione**

**8.3. Tipologie di fascicoli: analogico, informatico e misto. Formazione, implementazione, gestione, metadati minimi**

**8.4. Repertorio: nozione**

## **CAPITOLO 9. CLASSIFICAZIONE E SELEZIONE**

**9.1. Piano di classificazione o titolario**

**9.2. Piano di conservazione (o massimario di scarto) dell'archivio analogico e procedura di scarto**

## **CAPITOLO 10. REGISTRI E REPERTORI INFORMATICI**

**10.1. Metadati da associare ai documenti soggetti a registrazione particolare individuati**

**10.2. Repertori particolari**

**10.3. Repertorio dei fascicoli**

**10.4. Set di metadati per il repertorio dei fascicoli informatici**

## **CAPITOLO 11. L'ARCHIVIO CORRENTE**

**11.1. Definizione**

**11.2. Buone prassi per la gestione dell'archivio corrente: il fascicolo**

## **CAPITOLO 12. DALL'ARCHIVIO CORRENTE ALL'ARCHIVIO DI DEPOSITO**

**12.1. Archivio di deposito**

**12.2. Trasferimento dei fascicoli**

**12.3. Trasferimento in conservazione dei fascicoli informatici**

**12.4. Trasferimento delle serie archivistiche**

**12.5. Ordinamento archivistico**

**12.6. Servizio di ricerca documentale e movimentazione dei fascicoli (record delivery)**

**12.7. Conservazione dei documenti analogici**

**12.8. Archivio storico**

## **CAPITOLO 13. LA CONSERVAZIONE DIGITALE**

**13.1. Conservazione digitale**

**13.2. Responsabile della conservazione**

**13.3. Piano di conservazione allegato al manuale di gestione documentale, con l'indicazione dei tempi entro i quali le diverse tipologie di oggetti digitali devono essere trasferite in conservazione ed eventualmente scartate**

## **CAPITOLO 14. IL SISTEMA INFORMATICO**

**14.1. Sicurezza del sistema informatico**

**14.1.1. Il sistema di gestione documentale**

**14.1.2. Le postazioni di lavoro**

**14.1.3. Accesso ai dati e ai documenti informatici**

**14.2. Sicurezza dei documenti informatici**

**14.3. Profili di abilitazioni di accesso alle informazioni documentali**

**14.4. Criteri e modalità per il rilascio delle abilitazioni di accesso interno al sistema di gestione documentale.**

## **CAPITOLO 15. MISURE DI SICUREZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI ADOTTATI**

## **CAPITOLO 1. IL MANUALE DI GESTIONE DOCUMENTALE**

### **1.1. Che cos'è, a cosa serve e a chi serve**

Il manuale di gestione documentale è uno strumento operativo che descrive il sistema di produzione e gestione dei documenti, come previsto dall'Agenzia per l'Italia digitale, Determinazione del Direttore Generale 17 maggio 2021, n. 371, *Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici* (d'ora in poi, Linee guida AgID), con la quale è stata modificata e integrata la precedente determinazione 9 settembre 2020, n. 407, differendo l'entrata in vigore dal 7 giugno 2021 al 1° gennaio 2022.

Il manuale descrive le procedure e fornisce le istruzioni per la corretta formazione, gestione, tenuta e conservazione della documentazione analogica e digitale. Esso descrive inoltre le modalità di gestione dei flussi documentali e degli archivi, in modo tale da organizzare e governare la documentazione ricevuta, inviata o comunque prodotta dalla Città metropolitana di Venezia secondo parametri di corretta registrazione di protocollo, smistamento, assegnazione, classificazione, fascicolazione, reperimento e conservazione dei documenti.

Questo manuale, infine, costituisce una guida interna per gli operatori di protocollo e per i responsabili dei procedimenti amministrativi e dei relativi archivi correnti al fine di porre in essere le corrette operazioni di gestione documentale, ma anche un vademecum esterno per i cittadini e per le imprese affinché comprendano e collaborino alla gestione documentale.

### **1.2. Modalità di redazione, adozione, modifica e aggiornamento.**

La redazione del manuale di gestione deve temperare l'assolvimento dell'obbligo normativo e le esigenze concrete della Città metropolitana di Venezia. Per tale motivo è stato redatto previa verifica e analisi del modello organizzativo e delle procedure amministrative. La presente versione del manuale, redatta seguendo lo schema dei contenuti indicati nelle Linee guida Agid sopra citate, modifica e aggiorna il manuale già adottato con DGP n. 166/2010.

Il manuale di gestione è adottato con provvedimento formale dell'ente.

E' aggiornato con determina del dirigente Responsabile della gestione documentale.

### **1.3. Forme di pubblicità e divulgazione**

Il manuale è reso pubblico mediante la pubblicazione sul sito istituzionale [www.cittametropolitana.ve.it](http://www.cittametropolitana.ve.it) alla sezione "Amministrazione trasparente" come previsto dalle Linee guida AgID.

Deve, inoltre, essere capillarmente divulgato a tutti gli uffici dell'ente al fine di consentire la corretta diffusione delle nozioni e delle procedure documentali e di favorire la necessaria collaborazione di cui al § 1.1.

E' prevista, infine, un'attività di formazione continua e permanente in materia di gestione documentale per gli uffici della Città metropolitana di Venezia su tutti i punti contenuti in questo manuale di gestione.

## CAPITOLO 2. ASPETTI ORGANIZZATIVI

### **2.1. Area Organizzativa Omogenea (AOO) e Unità Organizzative Responsabili (UOR) delle attività di gestione documentale (registrazione di protocollo e archiviazione dei documenti)**

Ai fini di una gestione documentale unitaria e coordinata, la Città metropolitana di Venezia ha individuato un'unica Area Organizzativa Omogenea (di seguito AOO) coincidente con l'intera struttura dell'ente.

All'interno della AOO operano le unità organizzative responsabili (UOR), intese come gli uffici dell'ente che svolgono a livello decentrato attività di registrazione di protocollo e di archiviazione dei documenti. Le UOR sono definite all'interno del sistema di gestione documentale con riferimento alla macrostruttura dell'ente, approvata con decreto del Sindaco metropolitano, (disponibile al link: <https://cittametropolitana.ve.it/uffici-servizi/organigramma.html>) e possono essere oggetto di modifiche e integrazioni per effetto degli interventi sulla struttura organizzativa. L'AOO e le UOR sono descritte, unitamente alle altre informazioni previste nell'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA).

L'IPA ha assegnato all'amministrazione il codice P\_VE e alla AOO il codice AF12EB9.

E' compito del referente IPA provvedere all'accreditamento, alla trasmissione delle informazioni richieste dalla legge e all'aggiornamento dei dati.

Alla AOO fa capo un unico Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi.

### **2.2. Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi**

Il Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi è il servizio denominato Servizio Protocollo e archivio, che afferisce all'Area dell'amministrazione e supporto alla transizione digitale e opera in stretta collaborazione con il Servizio informatica. Esso garantisce la corretta gestione, tenuta e tutela dei documenti e vigila sull'osservanza degli adempimenti previsti in ambito archivistico dalla normativa in materia di gestione documentale durante l'intero ciclo di vita dei documenti.

In particolare, il Servizio Informatica cura:

- la configurazione per l'accesso al sistema di gestione documentale ( protocollo informatico) degli utenti secondo i profili distinti in ruoli abilitati alla sola consultazione, inserimento o modifica delle informazioni, in base al livello di autorizzazione indicato dal responsabile del Servizio Protocollo e archivio;
- la corretta produzione e l'invio a conservazione del registro giornaliero di protocollo;
- che le funzionalità del sistema in caso di guasti o anomalie siano ripristinate entro ventiquattro ore dal blocco delle attività e, comunque, nel più breve tempo possibile;
- l'adeguamento del sistema di gestione documentale alle modifiche dell'organigramma e del funzionigramma dell'Ente;

Il Servizio Protocollo e archivio cura:

- la correttezza delle operazioni di registrazione, segnatura, gestione dei documenti e dei flussi documentali
- la notifica ai responsabili delle UOR dell'eventuale indisponibilità del sistema e l'attivazione del registro di emergenza;
- le autorizzazioni all'annullamento delle registrazioni di protocollo;
- l'aggiornamento del presente manuale e dei suoi allegati in collaborazione, per gli aspetti più tecnici, col Servizio informatica.

### **2.3. Responsabile della gestione documentale**

Il responsabile della gestione documentale, in possesso di idonee competenze giuridiche, informatiche ed archivistiche come previsto dalle Linee Guida AgID, è stato individuato nel dirigente del Servizio Protocollo e archivio.

E' compito del Responsabile della gestione documentale:

- predisporre il manuale di gestione documentale relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio, all'accesso ai documenti informatici, nel rispetto della normativa in materia di trattamento dei dati personali ed in coerenza con quanto previsto nel manuale di conservazione, e d'intesa con il responsabile della conservazione e il responsabile per la transizione digitale.
- definire e assicurare criteri uniformi di trattamento dei documenti e di classificazione e archiviazione, nonché di comunicazione interna tra le UOR e verso le AOO di altre amministrazioni;
- predisporre, di concerto con il responsabile della conservazione ed il responsabile dei sistemi informativi, il piano per la sicurezza informatica di continuità operativa, di protezione dei dati personali e di analisi di rischio;
- sovrintendere e monitorare i processi e le attività che governano le fasi di formazione, gestione e versamento in conservazione dei documenti informatici;
- formare correttamente la documentazione che andrà a costituire il pacchetto di versamento (PdV) e assicurare la sua trasmissione al sistema di conservazione con i formati concordati con il conservatore e secondo le modalità operative descritte nel manuale di conservazione del sistema di conservazione.

Il Responsabile della gestione documentale può, sotto la propria responsabilità, delegare in tutto o in parte i propri compiti al personale posto sotto la propria direzione.

## CAPITOLO 3. IL DOCUMENTO

### 3.1. Documento informatico e analogico: definizione e disciplina giuridica

Il documento informatico è la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti. Il documento informatico è quindi un file digitale ovvero una sequenza determinata di valori binari indifferente al supporto fisico su cui è memorizzata .

Il documento analogico è la rappresentazione non informatica, di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti. Qualsiasi documento non informatico (ad es. documento cartaceo) è, dunque, un documento analogico.

Il documento informatico si caratterizza per la pluralità di firme elettroniche che diversificano l'efficacia giuridico-probatoria del documento.

La firma elettronica non è, infatti, la rappresentazione informatica grafica della firma, ma un meccanismo di associazione di dati per l'imputazione di effetti giuridici in capo ad un determinato soggetto che ne appare l'autore.

L'idoneità del documento informatico a soddisfare il requisito della forma scritta e il suo valore probatorio sono liberamente valutabili in giudizio, tenuto conto delle caratteristiche oggettive di qualità, sicurezza, integrità e immodificabilità. Il documento informatico assume la caratteristica di immodificabilità se prodotto in modo che forma e contenuto non siano alterabili durante le fasi di tenuta e accesso e ne sia garantita la staticità nella fase di conservazione.

Il documento informatico può essere sottoscritto con firma elettronica, avanzata, qualificata o digitale: il tipo di firma utilizzata differenzia il valore giuridico del documento, secondo le norme previste dalla legge.

Il documento informatico privo di sottoscrizione è una copia informatica, come tale forma piena prova dei fatti e delle cose rappresentate, se colui contro il quale sono prodotte non ne disconosce la conformità ai fatti o alle cose medesime (2712 cc, 23 quater CAD, 2173cc).

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

Il documento informatico sottoscritto con firma avanzata, se formato nel rispetto delle regole tecniche che garantiscono l'identificabilità dell'autore, l'integrità e l'immodificabilità, fa piena prova fino a querela di falso della provenienza della dichiarazione da chi l'ha sottoscritta, se colui contro il quale è prodotta ne riconosce la sottoscrizione ovvero se questa è legalmente considerata come riconosciuta.

Il documento informatico sottoscritto con firma qualificata o con firma digitale, se formato nel rispetto delle regole tecniche che garantiscono l'identificabilità dell'autore, fa piena prova fino a querela di falso della provenienza della dichiarazione da chi l'ha sottoscritta. L'utilizzo del dispositivo si presume riconducibile al titolare, salvo che questi ne dia prova contraria.

L'associazione a un documento informatico di una firma digitale o di un altro tipo di firma elettronica qualificata basata su un certificato elettronico revocato, scaduto o sospeso equivale a mancata sottoscrizione; tuttavia le firme elettroniche qualificate e digitali, ancorché sia scaduto, revocato o sospeso il relativo certificato qualificato del sottoscrittore, sono valide se alle stesse è associabile un riferimento temporale opponibile ai terzi che collochi la generazione di dette firme rispettivamente in un momento precedente alla scadenza, revoca o sospensione del suddetto certificato.

Le scritture private relative ai contratti, se stipulate sotto forma di documento informatico, devono essere sottoscritte, a pena di nullità, salvo i casi di firma autenticata, con firma elettronica qualificata o digitale.



Gli altri atti, per cui la legge prevede obbligatoriamente la forma scritta, soddisfano tale requisito se sottoscritti con firma elettronica avanzata, qualificata o digitale.

### **3.2. Redazione/formazione del documento informatico**

Il documento informatico è formato mediante una delle seguenti modalità:

- redazione tramite l'utilizzo di appositi strumenti software: in tal caso il documento informatico assume le caratteristiche di immodificabilità e di integrità con la sottoscrizione con firma digitale/firma elettronica qualificata o con l'apposizione di una validazione temporale o con il trasferimento a soggetti terzi con PEC con ricevuta completa o con la memorizzazione su sistemi di gestione documentale che adottino idonee politiche di sicurezza o con il versamento ad un sistema di conservazione;
- acquisizione di un documento informatico per via telematica o su supporto informatico, acquisizione della copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico, acquisizione della copia informatica di un documento analogico: in tal caso le caratteristiche di immutabilità e di integrità sono determinate dall'operazione di memorizzazione in un sistema di gestione documentale che garantisca l'inalterabilità del documento o in un sistema di conservazione;
- registrazione informatica delle informazioni risultanti da transazioni o processi informatici o dalla presentazione telematica di dati attraverso moduli o formulari resi disponibili all'utente: in tal caso le caratteristiche di immutabilità e di integrità sono determinate dall'operazione di registrazione dell'esito della medesima operazione e dall'applicazione di misure per la protezione dell'integrità delle basi di dati e per la produzione e conservazione dei log di sistema, ovvero con la produzione di una estrazione statica dei dati e il trasferimento della stessa nel sistema di conservazione;
- generazione o raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più basi dati, anche appartenenti a più soggetti interoperanti, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica: in tal caso le caratteristiche di immutabilità e di integrità sono determinate dall'operazione di registrazione dell'esito della medesima operazione e dall'applicazione di misure per la protezione dell'integrità delle basi di dati e per la produzione e conservazione dei log di sistema, ovvero con la produzione di una estrazione statica dei dati e il trasferimento della stessa nel sistema di conservazione.

#### **3.2.1. Validazione temporale**

Costituiscono validazione temporale:

- i riferimenti temporali realizzati dai certificatori accreditati mediante marche temporali;
- i riferimenti temporali apposti sul giornale di controllo da un certificatore accreditato secondo la scala di tempo UTC (IT) (INRiM) con una differenza non superiore ad un minuto primo;
- il riferimento temporale contenuto nella segnatura di protocollo;
- il riferimento temporale ottenuto attraverso la procedura di conservazione dei documenti in conformità alle norme vigenti, ad opera di un pubblico ufficiale o di una pubblica amministrazione;
- il riferimento temporale ottenuto attraverso l'utilizzo di posta elettronica certificata;

### **3.3. Redazione/formazione del documento amministrativo informatico**

Il documento amministrativo è qualsiasi rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni o non, relativi ad uno specifico procedimento, detenuti da una pubblica

amministrazione e concernenti attività di pubblico interesse, indipendentemente dalla natura pubblicistica o privatistica.

Il documento amministrativo può assumere la forma di documento informatico o analogico.

Le amministrazioni pubbliche formano gli originali dei propri documenti amministrativi informatici attraverso gli strumenti informatici, di cui al § 3.2 ovvero acquisendo le istanze, le dichiarazioni e le comunicazioni previste dalla legge. Gli atti formati dalle pubbliche amministrazioni con strumenti informatici, nonché i dati e i documenti informatici detenuti dalle stesse, costituiscono informazione primaria e originale da cui è possibile effettuare duplicazioni e copie.

Il documento amministrativo informatico e le istanze, le dichiarazioni e le comunicazioni previste dalla legge sono soggette, ove necessario, a registrazione di protocollo, segnatura, fascicolazione e repertoriazione.

Il documento amministrativo informatico assume le caratteristiche di immodificabilità e di integrità oltre che nei modi di cui al § 3.2 anche con la registrazione nel registro di protocollo unico della Città metropolitana di Venezia o nei repertori del sistema di gestione documentale.

Il documento amministrativo informatico deve, di norma, contenere la denominazione della Città metropolitana di Venezia e l'indicazione di:

- Ufficio che ha prodotto il documento (UOR)
- Data di sottoscrizione;
- Classificazione;
- Numero degli allegati
- Oggetto;
- Destinatario;
- Testo;
- Sottoscrizione;
- Elementi identificativi del responsabile del procedimento e del collaboratore all'istruttoria.

Il documento è sottoscritto prima di essere protocollato.

Di norma, la data di sottoscrizione e la data di protocollazione coincidono.

### **3.4. Redazione/formazione del documento amministrativo analogico**

Per documento analogico si intende un documento formato utilizzando una grandezza fisica (ad es. le tracce su carta, le immagini contenute nei film e le magnetizzazioni su nastro).

Nell'attività amministrativa, di norma il documento analogico è un documento formato su supporto analogico prodotto con strumenti analogici (ad es. documento scritto a mano) o con strumenti informatici (ad es. documento prodotto con un sistema di video-scrittura) e stampato su carta. L'originale analogico è il documento nella sua redazione definitiva, perfetta ed autentica negli elementi formali (carta intestata, formulario amministrativo ecc..) e sostanziali, comprendente tutti gli elementi di garanzia e di informazione, del mittente e del destinatario e dotato di firma autografa.

I documenti analogici dotati di firma autografa aventi per destinatario un ente o un soggetto terzi, sono di norma redatti in due esemplari, un originale per il destinatario e una minuta da conservare agli atti nel fascicolo corrispondente.

Si definisce *minuta* l'esemplare del documento corredato di sigle, firma e sottoscrizione autografe, conservato agli atti della Città metropolitana di Venezia, cioè nel fascicolo relativo al procedimento amministrativo o all'affare trattato.

Il documento amministrativo analogico in uscita è redatto su carta intestata e deve, di norma, contenere la denominazione della Città metropolitana di Venezia e l'indicazione di:

- Unità organizzativa responsabile (UOR)

- Data di sottoscrizione;
- Indicazione della classifica e del fascicolo
- Numero degli allegati
- Oggetto;
- Destinatario;
- Testo;
- Sottoscrizione;
- Elementi identificativi del responsabile del procedimento e del collaboratore all'istruttoria.

Il documento è sottoscritto prima di essere protocollato; di norma la data di sottoscrizione e la data di protocollazione coincidono.

Tutti i documenti su cui vengono apposti manualmente dati di registrazione a protocollo, sigle e firma autografa (che non sono sottoscritti con firma elettronica, semplice, avanzata o digitale), sono documenti amministrativi analogici.

### **3.5. Il documento amministrativo informatico costituito dal corpo della PEC istituzionale**

La posta elettronica certificata costituisce un mezzo di trasmissione che consente lo scambio di comunicazioni e documenti la cui trasmissione e ricezione sono giuridicamente rilevanti. Tale modalità di trasmissione dei documenti viene utilizzata nei casi in cui è necessario avere prova opponibile dell'invio e della consegna del messaggio di posta.

Il documento trasmesso/ricevuto con PEC ha lo stesso valore legale della raccomandata con avviso di ricevimento. In tal caso, l'avvenuta consegna del messaggio elettronico consente tra l'altro di ricorrere contro terzi.

La PEC, a differenza della posta elettronica semplice, ha le seguenti peculiarità:

- identificazione del mittente, se coincide con l'autore del documento;
- garanzia dell'integrità e della riservatezza dei messaggi;
- data certa di spedizione e consegna dei messaggi;
- ricevuta di avvenuta consegna o avviso di mancato recapito;
- tracciatura dei messaggi a cura del gestore.

Di norma, si dovrebbe usare la PEC per trasmettere e/o ricevere un documento informatico, ma può accadere che la comunicazione/istanza ricevuta sia costituita dal mero corpo della *e-mail*.

In questo caso si procede alla registrazione del messaggio in arrivo nel sistema di gestione documentale solo se il contenuto è rilevante al fine giuridico-probatorio.

### **3.6. Il documento amministrativo informatico costituito dal corpo della e-mail istituzionale**

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

Le mail ordinarie di norma devono essere utilizzate come mezzi di trasmissione di documenti previamente protocollati o per comunicazioni informali che esulano dalla registrazione a protocollo. Non è infatti possibile procedere alla registrazione a protocollo della mail in uscita prima dell'invio e la registrazione a protocollo posteriore all'invio non consente di comunicare al destinatario il numero di protocollo.

### **3.7. Documenti in arrivo, partenza, interni.**

I documenti, siano essi analogici o informatici, in base alla natura della trasmissione si distinguono in:

- documenti in arrivo;
- documenti in partenza;
- documenti interni (scambiati tra UOR);

Per documenti in arrivo si intendono tutti i documenti di rilevanza giuridico-probatoria acquisiti dall'Amministrazione nell'esercizio delle proprie funzioni e provenienti da un diverso soggetto pubblico o privato.

Per documenti in partenza si intendono i documenti di rilevanza giuridico-probatoria prodotti dall'ente nell'esercizio delle proprie funzioni e indirizzati ad un diverso soggetto pubblico o privato ed anche ai propri dipendenti come persone fisiche e non nell'esercizio delle loro funzioni.

Per documenti interni si intendono i documenti scambiati tra gli uffici dell'ente. I documenti interni di preminente carattere giuridico-probatorio sono quelli redatti dal personale nell'esercizio delle proprie funzioni al fine di documentare fatti inerenti all'attività svolta e alla regolarità delle azioni amministrative o qualsiasi altro documento dal quale possano nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi.

Per comunicazioni informali tra uffici si intende lo scambio di informazioni, con o senza documenti allegati, delle quali è facoltativa la conservazione. Questo genere di comunicazioni sono ricevute e trasmesse per posta elettronica interna e di norma non sono protocollate.

La ricezione dei documenti informatici è assicurata tramite la casella di posta elettronica certificata istituzionale (PEC) accessibile esclusivamente al Servizio Protocollo e archivio e tramite le altre caselle PEC dell'ente integrate nel sistema documentale.

Il documento informatico trasmesso tramite casella di posta elettronica certificata si intende spedito dal mittente se inviato al proprio gestore e si intende consegnato al destinatario se reso disponibile all'indirizzo elettronico da questi dichiarato, nella casella di posta elettronica del destinatario messa a disposizione dal gestore.

La comunicazione tra l'AOO della Città metropolitana di Venezia e le AOO appartenenti a differenti pubbliche amministrazioni avviene nel rispetto delle indicazioni fornite dall'allegato 6 delle Linee guida AgID. È cura del Responsabile della gestione documentale valutare periodicamente la congruità dei metadati con le disposizioni normative e, se necessario, adottare le opportune azioni per promuoverne l'adeguamento tecnico funzionale.

La trasmissione di documenti dalla Città metropolitana di Venezia alle altre pubbliche amministrazioni avviene mediante l'utilizzo della posta elettronica certificata; in ricezione tali modalità sono valide ai fini del procedimento amministrativo una volta che ne sia verificata la provenienza.

Ai fini della verifica della provenienza le comunicazioni sono valide se soddisfano una delle seguenti condizioni:

- a) sono sottoscritte con firma digitale o altro tipo di firma elettronica qualificata;
- b) sono dotate di segnatura di protocollo;
- c) è possibile accertarne altrimenti la provenienza, secondo quanto previsto dalla normativa vigente;
- d) sono trasmesse attraverso sistemi di posta elettronica certificata.

### **3.8. Duplicato del documento informatico e analogico**

Il duplicato del documento informatico è un documento prodotto mediante idoneo processo o strumento che assicuri che il documento informatico, ottenuto sullo stesso sistema di

memorizzazione o su un sistema diverso, contenga la stessa sequenza binaria del documento informatico di origine da cui è tratto. I duplicati informatici hanno il medesimo valore giuridico del documento informatico da cui sono tratti se prodotti in conformità delle regole tecniche.

Il “duplicato informatico” è dunque un documento informatico ottenuto mediante la memorizzazione, sullo stesso dispositivo o su dispositivi diversi, della medesima sequenza di valori binari del documento originario.

Pertanto, a differenza delle copie di documenti informatici, che si limitano a mantenere il contenuto dei documenti originali (ma non il loro formato), i duplicati informatici non necessitano di attestazione di conformità all’originale da parte di un notaio o di un pubblico ufficiale, stante la loro perfetta corrispondenza nel numero e nella sequenza dei valori binari e hanno il medesimo valore giuridico del documento informatico da cui sono tratti qualora prodotti mediante processi e strumenti che assicurino la predetta sequenza.

Il duplicato di un documento analogico è la riproduzione di un documento analogico originale distrutto o smarrito che lo sostituisce a tutti gli effetti legali.

### **3.9. Copia del documento informatico e analogico: nozione**

La copia di documento informatico è un documento informatico che, mediante processi e strumenti idonei, assicura la corrispondenza della copia alle informazioni del documento informatico di origine attraverso l’utilizzo di uno dei formati idonei ai sensi della normativa vigente. La copia di documento informatico è, dunque, un documento informatico che muta il formato del documento originario o che muta il supporto del documento originario informatico (ad es., il salvataggio di un file in un formato differente: da *.doc* a *.pdf*, oppure da *.doc* a *.ods*).

Le copie del documento informatico hanno la stessa efficacia probatoria dell’originale da cui sono tratte se la loro conformità è attestata da un pubblico ufficiale a ciò autorizzato o se la conformità non è espressamente disconosciuta, fermo l’obbligo di conservazione dell’originale informatico.

La copia di un documento analogico è la trascrizione o riproduzione dell’originale. Si distingue in copia semplice, imitativa e conforme. La copia semplice è la pura trascrizione dell’originale senza riguardo agli elementi formali. La copia imitativa riproduce sia il contenuto che la forma (es. fotocopia). La copia conforme è la copia certificata come conforme all’originale da un pubblico ufficiale autorizzato ad eseguire tale attestazione nell’esercizio delle sue funzioni (copia “autentica”).

### **3.10. Copia informatica del documento amministrativo analogico**

È possibile produrre la copia su supporto informatico di documenti amministrativi in origine su supporto analogico. La copia informatica ha il medesimo valore dell’originale analogico da cui è tratta se attestata conforme dal funzionario a ciò delegato nei modi stabiliti dalla legge. L’attestazione di conformità può essere inserita nel documento informatico contenente la copia informatica o può essere prodotta come documento separato contenente un riferimento temporale e l’impronta di ogni copia.

In entrambi i casi l’attestazione deve essere sottoscritta con firma digitale del notaio o con firma digitale o firma elettronica qualificata del pubblico ufficiale a ciò autorizzato; se prodotta come documento informatico separato, questo deve contenere un riferimento temporale e l’impronta di ogni copia o estratto informatico oggetto dell’attestazione.

Per copia informatica di un documento analogico si intende:

- copia informatica del documento analogico, data dal documento informatico avente contenuto identico a quello del documento analogico da cui è tratto ma diverso come forma;
- copia per immagine su supporto informatico di documento analogico, avente contenuto e forma uguali all’originale.

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

Le copie informatiche di documenti analogici, spediti o rilasciati dai depositari pubblici autorizzati e dai pubblici ufficiali hanno la medesima efficacia probatoria degli originali se a esse è apposta o associata, da parte di colui che le spedisce o le rilascia, una firma digitale o altra firma elettronica qualificata e dichiarazione di conformità:

- per "rilascio" si intende la consegna di un supporto fisico idoneo a ricevere la memorizzazione della rappresentazione corrispondente al documento analogico e della dichiarazione di conformità munita della firma elettronica del pubblico ufficiale;
- per "spedizione" si intende l'inoltro telematico del/dei file corrispondenti per il tramite di un sistema di posta elettronica o di altro sistema di comunicazione informatica e della dichiarazione di conformità munita della firma elettronica del pubblico ufficiale.

Le copie per immagine su supporto informatico di documenti originali formati su supporto analogico hanno la medesima efficacia probatoria degli originali, se:

- la loro conformità è attestata da un notaio o da altro pubblico ufficiale a ciò autorizzato, con dichiarazione allegata al documento informatico e asseverata secondo le Linee guidaAgID;
- sono formate nel rispetto delle Linee guidaAgID e se la loro conformità all'originale non è espressamente disconosciuta.

### **3.11. Estratto informatico di documento amministrativo informatico**

La copia che riproduce solo una parte del contenuto del documento viene definita "estratto". Gli estratti informatici devono essere prodotti con una delle modalità definite nel § 3.2.

L'estratto così formato, di uno o più documenti informatici, se sottoscritto con firma digitale o firma elettronica qualificata da chi effettua l'estratto hanno la stessa efficacia probatoria dell'originale, salvo che la conformità allo stesso non sia espressamente disconosciuta.

Laddove richiesta dalla natura dell'attività, l'attestazione di conformità può essere inserita nello stesso documento informatico contenente l'estratto, oppure prodotta come documento informatico separato; in entrambi i casi l'attestazione deve essere sottoscritta con firma digitale del notaio o con firma digitale o firma elettronica qualificata del pubblico ufficiale a ciò autorizzato; se prodotta come documento informatico separato, questo deve contenere un riferimento temporale e l'impronta di ogni copia o estratto informatico oggetto dell'attestazione.

### **3.12. Copia analogica di documento amministrativo informatico**

La copia analogica di documento amministrativo informatico è, di norma, la stampa cartacea.

La copia su supporto analogico di documento informatico, sottoscritto con firma elettronica avanzata, qualificata o digitale, per avere la stessa efficacia probatoria dell'originale da cui è tratta, deve essere certificata come conforme all'originale in tutte le sue componenti da un pubblico ufficiale autorizzato a eseguire tale attestazione nell'esercizio delle sue funzioni (copia "autentica") salvo che la conformità allo stesso non sia espressamente disconosciuta. Resta fermo, ove previsto, l'obbligo di conservazione dell'originale informatico.

### **3.13. Metadati**

Ai sensi delle Linee guida Agid, per metadati si intendono i dati associati a un documento informatico, a un fascicolo informatico o a una aggregazione documentale per identificarli, descrivendone il contesto, il contenuto e la struttura così da permetterne la gestione nel tempo.

Gli obiettivi dei metadati archivistici sono:

- garantire l'identificazione permanente dei singoli oggetti informativi, ad es.: identificativo univoco (numero di protocollo, data, autore, ecc.);
- garantire l'identificazione permanente delle relazioni tra gli oggetti informativi, ad es., indici di classificazione e fascicolazione;
- conservare le informazioni che supportano l'intellegibilità degli oggetti informativi, ad es., procedimento amministrativo cui il documento è connesso.

#### **3.13.1. Metadati essenziali per la registrazione nel protocollo informatico**

Gli elementi essenziali minimi sono i seguenti:

- Identificativo;
- denominazione / codice unico che individua l'ente;
- corrispondente (mittente/destinatari);
- oggetto;
- numero degli allegati e descrizione degli stessi;
- numero di protocollo;
- data di registrazione a protocollo;
- impronta che lega il documento digitale ai metadati sopra indicati.

## **CAPITOLO 4. FORMATO DEI DOCUMENTI**

### **4.1. Individuazione dei formati accettati ed utilizzati per la formazione del documento informatico**

La Città metropolitana di Venezia utilizza per la formazione e per la gestione dei documenti informatici tipologie di formato coerenti con quanto indicato nell'Allegato 2 delle Linee guida AgID e tali da garantire i principi di interoperabilità tra i sistemi di conservazione in base alla normativa vigente.

Il formato del file è il mezzo con cui vengono rappresentati i documenti informatici oggetto di creazione, elaborazione, ricezione, condivisione e conservazione.

La scelta del formato è effettuata considerando che essa deve garantire la leggibilità e la reperibilità del documento informatico nell'intero ciclo di vita dello stesso e, ove pertinente e tecnicamente possibile, l'interoperabilità tra sistemi differenti.

Per la natura stessa dell'argomento trattato, quanto individuato potrà essere periodicamente oggetto di aggiornamento sulla base dell'evoluzione tecnologica e dell'obsolescenza degli strumenti software disponibili oltre che degli standard internazionali in essere.

I formati validi per la conservazione e quindi accettati ed utilizzati sono riportati nell'allegato 1 al presente manuale e aggiornano quelli precedentemente individuati con determina del dirigente del Servizi Informativi n. 2253/2016.

### **4.2. Eventuali ulteriori formati utilizzati per la formazione di documenti in relazione a specifici contesti operativi**

Ogni eventuale ulteriore formato di file, viene ammesso esclusivamente a fini specifici e particolari, per un uso esclusivamente interno dell'ufficio o della persona che utilizza il software che lo genera. Non ne è ammessa la condivisione interna od esterna all'Ente se non dopo preventivo accertamento che il destinatario sia in grado di gestire tale formato di file.

### **4.3. Procedure per la valutazione periodica di interoperabilità dei formati e per le procedure di riversamento**

La valutazione periodica di interoperabilità dei formati e delle procedure di riversamento avviene a cura del dirigente dell'Area dell'amministrazione e supporto alla transizione digitale, tenuto conto dell'evoluzione tecnologica e normativa.



## CAPITOLO 5. IL PROTOCOLLO INFORMATICO

### 5.1. Il registro di protocollo informatico

Il registro di protocollo è lo strumento finalizzato all'identificazione univoca e certa dei documenti ricevuti e spediti mediante la registrazione di determinati elementi che caratterizzano ogni singolo documento. Il registro di protocollo svolge, quindi, una fondamentale funzione giuridico-probatoria attestando l'esistenza di un determinato documento all'interno del sistema di gestione documentale e garantendone l'autenticità. Il registro di protocollo è un atto pubblico di fede privilegiata. Come tale, fa fede fino a querela di falso e, in particolare, circa la data e l'effettivo ricevimento o spedizione di un documento determinato, di qualsiasi forma e contenuto. Esso, dunque, è idoneo a produrre effetti giuridici tra le parti.

La Città metropolitana di Venezia utilizza un unico registro di protocollo facente capo all'unica AOO. Esso ha cadenza annuale: la numerazione inizia il 1° gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno.

Già con l'introduzione del sistema di protocollo informatico in uso dal 4 febbraio 2002 sono cessati di fatto e di diritto tutti i cosiddetti protocolli di settore o altri sistemi di registrazione dei documenti diversi dal protocollo unico. Qualsiasi registrazione eventualmente effettuata su registri non autorizzati è nulla di diritto e non può produrre alcun effetto giuridico-probatorio.

Il protocollo informatico assicura il tracciamento e la storicizzazione di ogni operazione, comprese le operazioni di annullamento e la loro attribuzione all'operatore.

Ai sensi del punto 3.1.5 delle Linee guida AgID il sistema di protocollo informatico assicura che:

- le informazioni relative all'oggetto, al mittente e al destinatario di una registrazione di protocollo, non possano essere modificate, ma solo annullate con la procedura prevista dall'art. 54 del TUDA;
- le uniche informazioni modificabili di una registrazione di protocollo siano l'assegnazione interna all'amministrazione (smistamento) e la classificazione
- le azioni di annullamento provvedano alla storicizzazione dei dati annullati attraverso le informazioni oggetto della stessa;
- per ognuno di questi eventi, anche nel caso di modifica di una delle informazioni di cui al punto precedente, il sistema storicizzi tutte le informazioni annullate e modificate rendendole entrambe visibili e comparabili, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 54, comma 2 del TUDA.

### 5.2. Modalità di utilizzo della componente «sistema di protocollo informatico»

La Città metropolitana di Venezia utilizza l'infrastruttura di gestione documentale SMART\* DMS , fornita da ADS spa.

Per la registrazione, trattazione e ricerca dei documenti all'interno di SMART\* DMS sono presenti due moduli applicativi integrati denominati:

Protocollo (PRISMA), che consente:

- la registrazione dei documenti in entrata, uscita ed interni
- la creazione, firma digitale e registrazione a protocollo di documenti informatici in uscita attraverso flussi di lavorazione predefiniti;
- la creazione / modifica delle anagrafiche dei corrispondenti;
- lo smistamento dei documenti alle UOR;
- la creazione e gestione dei fascicoli e l'inserimento dei documenti negli stessi;
- la ricerca, visualizzazione e stampa di documenti protocollati e memorizzati nel sistema, di norma di competenza della propria UOR e in ogni caso in base alle diverse autorizzazioni previste;

- l'invio via posta elettronica certificata (pec) di documenti in uscita protocollati e la registrazione nel protocollo in arrivo dei documenti che pervengono via pec alle caselle di posta certificate dell'ente, mediante un sistema di gestione della posta integrato con l'applicativo di protocollo.

Atti (SFERA), che consente:

- la predisposizione, firma digitale, registrazione a protocollo, classificazione e fascicolazione e – ove prevista – pubblicazione all'albo degli atti prodotti dall'ente, attraverso un sistema di workflow predefinito in base alla tipologia dell'atto.

La descrizione funzionale dell'applicativo per il protocollo informatico e per la creazione degli atti è costituita dal Manuale Utente, fornito dalla ditta produttrice del sistema, aggiornato alla release in uso nonché dai manuali utente per singolo workflow redatti ad uso interno e resi disponibili sulla intranet al link: <http://intranet/Applicazioni/Manualinuoviapplicativi/tabid/220/Default.aspx>

### **5.3. Registrazione**

I documenti dai quali possano nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi devono essere registrati a protocollo.

Sono oggetto di registrazione obbligatoria i documenti ricevuti e spediti dalla Città metropolitana, e tutti i documenti informatici, ad eccezione di quelli espressamente esclusi dalla normativa vigente (DPR 445/2000, art. 53, comma 5) e altri documenti informatici già soggetti a registrazione particolare.

Per registrazione di protocollo si intende l'apposizione o l'associazione al documento, in forma permanente e non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso. La registrazione si effettua di norma entro la giornata di arrivo o comunque entro 48 ore lavorative dal ricevimento o, se intercorrono dei giorni festivi o di chiusura programmata della Città metropolitana di Venezia, nel primo giorno lavorativo utile. Ogni numero di protocollo individua un unico documento e gli eventuali allegati allo stesso e, di conseguenza, ogni documento con i relativi allegati reca un solo numero di protocollo.

La registrazione di protocollo per ogni documento è effettuata mediante la memorizzazione di elementi obbligatori immodificabili, elementi obbligatori modificabili ed elementi non obbligatori e modificabili.

La registrazione degli elementi obbligatori immodificabili del protocollo informatico non può essere modificata, integrata, cancellata ma soltanto annullata mediante un'apposita procedura in capo al responsabile del Servizio Protocollo e Archivio e ai suoi sostituti designati in seno servizio stesso. L'inalterabilità e l'immodificabilità della registrazione di protocollo sono garantite dal sistema di gestione documentale.

#### **5.3.1. Elementi obbligatori immodificabili**

Gli elementi obbligatori immodificabili servono ad attribuire al documento data e provenienza certa attraverso la registrazione di determinate informazioni rilevanti sul piano giuridico-probatorio.

Essi sono:

- numero di protocollo progressivo e costituito da almeno sette cifre numeriche;
- data di registrazione;
- corrispondente, ovvero mittente per il documento in arrivo, destinatario per il documento in partenza;
- oggetto;
- impronta del documento informatico;
- numero degli allegati;

- descrizione degli allegati.

L'insieme di tali elementi è denominato *registrazione di protocollo*

### **5.3.2. Elementi obbligatori modificabili**

Gli elementi obbligatori modificabili sono:

- unità organizzativa responsabile del procedimento/affare/attività (UOR);
- responsabile del procedimento amministrativo (RPA);
- classificazione archivistica;
- fascicolo

### **5.3.3. Elementi non obbligatori modificabili**

Gli elementi non obbligatori modificabili sono:

- recapiti del mittente;
- collegamento ad altri documenti o a fascicoli diversi da quello d'inserimento;
- tipologia di documento;
- annotazioni (ad es., si può annotare l'arrivo in data successiva di un secondo esemplare dello stesso documento precedentemente ricevuto e protocollato, previa verifica della sua conformità al primo).

Qualora l'oggetto di un documento pervenuto in modalità di cooperazione applicativa (per es. interoperabilità fra enti) non sia corretto nei contenuti o non contenga tutti i termini utili per la sua comprensione o per garantirne il reperimento in fase di ricerca, è consentito modificare/integrare/completare le informazioni pervenute inserendole nell'apposito campo "oggetto" in fase di registrazione.

### **5.3.4. Data e ora regolate sul UTC**

Il *server* del protocollo informatico è regolato sul tempo universale coordinato (UTC) e, in particolare, sulla scala di tempo nazionale italiana UTC (IT), secondo le indicazioni dell'Istituto nazionale di ricerca metrologica –INRiM.

### **5.4. Informazioni annullate o modificate nell'ambito delle attività di registrazione**

Le informazioni relative agli elementi obbligatori del protocollo, di cui al § 5.3.1., non possono essere modificate. Nel caso sia necessaria una loro rettifica sarà necessario procedere all'annullamento della registrazione di protocollo cui provvede, tramite una specifica funzione del sistema, il responsabile del Servizio Archivio e Protocollo o i suoi delegati.

La procedura per indicare l'annullamento riporta, secondo i casi, una dicitura o un segno in posizione sempre visibile e tale, comunque, da consentire la lettura di tutte le informazioni originarie, unitamente alla data e all'identificativo dell'operatore che effettua l'operazione.

Le registrazioni annullate rimangono memorizzate nel sistema e sono evidenziate con un simbolo o una dicitura abbinata. Tutte le informazioni originarie, unitamente alla data e all'identificativo dell'operatore che ha effettuato l'annullamento, rimangono visibili in quanto il sistema storicizza tutte le informazioni annullate e modificate rendendole comparabili con quelle reimputate.

### **5.5. Segnatura**

La segnatura di protocollo consiste nell'apposizione o nell'associazione al documento in originale, in forma non modificabile e permanente, delle informazioni memorizzate nel registro di protocollo. Essa consente di individuare ciascun documento in modo univoco.

### **5.5.1. Segnatura del documento informatico**

Le informazioni minime associate al documento informatico sono:

- codice identificativo dell'amministrazione;
- codice identificativo dell'AOO;
- numero di protocollo,
- data di protocollo ( giorno, mese, anno);

Oltre alle informazioni minime la segnatura contiene:

- voce di classificazione
- numero e oggetto del fascicolo
- codice della UOR che ha prodotto il documento
- numero, anno e oggetto del fascicolo cui il documento appartiene
- dati identificativi del destinatario
- elenco dei file associati alla registrazione di protocollo.

La segnatura del documento informatico viene prodotta e associata dal sistema alla pec di trasmissione del documento.

Il sistema consente la produzione di una stampa su file in formato pdf del documento principale firmato digitalmente e protocollato, riportante in calce gli estremi della segnatura di protocollo, e che può essere trasmesso ai destinatari quale "copia di cortesia" in aggiunta agli altri file associati alla registrazione di protocollo.

### **5.5.2. Segnatura sul documento analogico**

Le informazioni da associare al documento analogico, tramite timbro, desunte dal sistema di protocollo e gestione documentale, sono:

- l'identificazione in forma estesa dell'amministrazione;
- il numero progressivo di protocollo;
- la data di protocollo nel formato GGMMAAAA;
- la classificazione in base al titolario di classificazione adottato e vigente al momento della registrazione del documento;

### **5.5.3. L'utilizzo di un timbro manuale**

La segnatura su un documento cartaceo si appone mediante un timbro manuale ad inchiostro indelebile che riporta gli elementi della registrazione elencati al precedente paragrafo, trascritti dall'operatore di protocollo a penna all'interno degli spazi predisposti.

Preso atto della esiguità della documentazione analogica trattata, e considerato il rapporto costi/benefici, le stampanti per l'apposizione della segnatura di protocollo vengono dismesse in tutto l'ente a partire dalla data di adozione della presente versione del manuale di gestione e sostituite col timbro manuale.

### **5.6. Modalità di produzione e di conservazione delle registrazioni**

Ogni registrazione di protocollo informatico produce un *record* nel sistema di gestione documentale che viene accodato in una base dati accessibile esclusivamente all'amministratore del sistema. Ogni operazione di inserimento e modifica viene registrata inoltre su un file di log corredato da codici di controllo in grado di evidenziare eventuali tentativi di manipolazione. Da esso l'amministratore del sistema è in grado di ottenere l'elenco delle modifiche effettuate su una data registrazione, permettendo quindi una completa ricostruzione cronologica di ogni

registrazione e successiva lavorazione (smistamento, invio per conoscenza, restituzione, fascicolazione ecc.), ottenendo in dettaglio:

- nome dell'utente;
- data e ora;
- tipo di operazione (inserimento/modifica/cancellazione);
- valore dei campi soggetti a modifica.

Al fine di garantire l'immodificabilità delle registrazioni, il registro informatico giornaliero di protocollo viene trasmesso in conservazione entro la giornata lavorativa successiva.

### **5.7. La registrazione differita (o "protocollo differito")**

È possibile effettuare la registrazione differita di protocollo nel caso di temporaneo, eccezionale e impreveduto carico di lavoro e qualora dalla mancata registrazione di un documento nell'ambito del sistema nel medesimo giorno lavorativo di ricezione, possa venire meno un diritto di terzi. La registrazione differita di protocollo informatico è possibile esclusivamente per i documenti in arrivo.

Per "protocollo differito" si intende la registrazione di documenti in arrivo, autorizzata con provvedimento motivato del Responsabile del Servizio Protocollo e archivio o da persona espressamente delegata, in cui sono indicati nello specifico la data alla quale si differisce la registrazione del documento stesso e la causa che ne ha determinato il differimento.

Per i documenti ricevuti direttamente dalla UOR competente la registrazione differita avviene, su richiesta motivata della stessa UOR, in cui è visibile anche la data di effettivo ricevimento.

La registrazione differita non si applica per i documenti informatici pervenuti via PEC, per i quali fa fede la data di ricevimento del messaggio PEC (consegna), tracciato e certificato dall'ente gestore della stessa.

### **5.8. La ricevuta di avvenuta protocollazione del documento**

La ricevuta di avvenuta protocollazione del documento, generata mediante apposita funzione dal sistema di protocollo, riporta i seguenti dati:

- denominazione dell'ente
- numero, data e ora della registrazione di protocollo;
- mittente;
- oggetto;

Qualora il documento presentato sia di natura analogica e sia consegnato direttamente dal mittente o da persona da lui delegata allo Sportello per il pubblico del Servizio Protocollo, l'operatore che effettua la registrazione rilascia la ricevuta attestante l'avvenuta consegna del documento, generandola mediante l'apposita funzione nel sistema di protocollo e siglandola.

La ricevuta di avvenuta protocollazione viene automaticamente generata e inoltrata a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo pec indicato in segnatrice dal soggetto mittente, quando il documento perviene via pec con segnatrice (ovvero tramite un sistema di interoperabilità). In questo caso la ricevuta è costituita da un file .xml che contiene i seguenti dati:

- codice identificativo dell'amministrazione
- codice identificativo dell'AOO
- numero di protocollo
- data di protocollo (giorno, mese, anno)
- codice identificativo dell'amministrazione mittente

- codice identificativo dell'AOO mittente
- numero e data di protocollo assegnato al documento dal mittente.

La ricevuta di avvenuta protocollazione di un documento in arrivo, con modalità differenti da quelle sopra descritte, viene inviata solamente ai mittenti che ne fanno espressa richiesta, attivando manualmente l'apposita funzione di elaborazione della ricevuta nel sistema di protocollo.

### **5.9. Documenti esclusi dalla registrazione di protocollo**

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo i documenti di cui all'art. 53, comma 5, del TUDA ovvero le gazzette ufficiali, i bollettini ufficiali e notiziari della pubblica amministrazione, le note di ricezione delle circolari e altre disposizioni, i materiali statistici, gli atti preparatori interni, i giornali, le riviste, i libri, i materiali pubblicitari, gli inviti a manifestazioni.

E' esclusa dalla registrazione di protocollo la corrispondenza interna che, pur essendo parte della gestione di un procedimento amministrativo, non ha contenuto probatorio.

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo i documenti già soggetti a registrazione particolare della Città metropolitana di Venezia, salvo che la registrazione a protocollo si renda necessaria ai fini della gestione archivistica (inserimento nel fascicolo d'archivio).

I documenti esclusi dalla registrazione di protocollo sono elencati nell'allegato 2 al presente manuale.

### **5.10. Il registro giornaliero di protocollo**

Il registro giornaliero di protocollo viene creato automaticamente dal sistema appena dopo la mezzanotte ed è relativo alla giornata precedente. Non appena creato viene trasmesso al conservatore.

### **5.11. Il registro di emergenza**

Il Responsabile della gestione documentale, avvalendosi dell'operatività tecnica dell'amministratore del sistema informatico del protocollo, attiva il registro di emergenza ogni qualvolta per cause tecniche non sia possibile utilizzare la normale procedura informatica, dandone immediata comunicazione.

Al termine dell'emergenza, il Responsabile della gestione documentale, chiude il registro e dà contestuale comunicazione della revoca dell'emergenza.

Sul registro di emergenza sono riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione nonché la data e l'ora del ripristino della funzionalità del sistema.

Qualora l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre le 24 ore, per cause di eccezionale gravità, il Responsabile della gestione documentale autorizza l'uso del registro di emergenza per periodi successivi di non più di una settimana.

Sul registro di emergenza devono essere riportati gli estremi del provvedimento di autorizzazione.

Il registro di emergenza si rinnova ogni anno solare ovvero inizia il primo gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno.

Per ogni giornata di registrazione di emergenza è riportato sul registro di emergenza il numero totale di operazioni registrate manualmente.

La sequenza numerica utilizzata nel registro di emergenza, anche a seguito di successive interruzioni, garantisce l'identificazione univoca dei documenti registrati nell'ambito del sistema documentario.

Le registrazioni di protocollo effettuate sul registro di emergenza sono identiche a quelle eseguite sul registro di protocollo generale. Al ripristino della funzionalità del sistema le informazioni

relative ai documenti protocollati in emergenza sono inserite nel sistema informatico, utilizzando un'apposita funzione di recupero dei dati.

Durante la fase di ripristino, a ciascun documento registrato in emergenza viene attribuito un nuovo numero di protocollo generale, continuando la numerazione del protocollo generale raggiunta al momento dell'interruzione del servizio.

Il sistema provvede a mantenere stabilmente la correlazione tra il numero utilizzato in emergenza ed il numero di protocollo generale. I documenti annotati nel registro di emergenza riportano pertanto entrambe le numerazioni nonché la data di registrazione annotata sul protocollo di emergenza.

Per la decorrenza dei termini del procedimento amministrativo si fa riferimento alla data in cui è stata effettuata la protocollazione sul registro di emergenza.

## **CAPITOLO 6. FLUSSI DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI**

### **6.1. Descrizione dei flussi di lavorazione interni all'Amministrazione**

Per la gestione dei documenti in arrivo è adottato un modello organizzativo di tipo accentrato per gli atti pervenuti attraverso la PEC istituzionale o la casella mail ordinaria del Protocollo, consegnati allo sportello al pubblico del Protocollo o inviati a mezzo posta. Per esigenze organizzative eccezionali, il responsabile della gestione documentale può disporre che anche la documentazione in arrivo alla casella pec di una UOR sia gestita centralmente dal Servizio Protocollo e archivio.

La protocollazione e lo smistamento della documentazione così pervenuta è a cura degli operatori del Servizio Protocollo e archivio.

Le comunicazioni in entrata possono giungere alla Città metropolitana anche attraverso le caselle PEC o mail attive presso le singole UOR. In questo caso è adottato un modello organizzativo decentrato, che prevede la partecipazione attiva delle UOR, presso le quali operano soggetti abilitati anche alla protocollazione in arrivo per le funzioni di propria competenza.

Le UOR sprovviste di soggetti abilitati alla protocollazione in arrivo devono smistare tempestivamente le mail ricevute alla casella mail del Servizio Protocollo per la registrazione.

La ricezione di documenti a mezzo telefax è ammessa solo se proveniente da soggetti diversi dalla pubblica amministrazione.

Lo smistamento delle istanze pervenute tramite i portali telematici possono essere gestite automaticamente dal sistema di protocollo, che provvede a protocollarle e assegnarle alla UOR di competenza, sulla base di regole individuate ed impostate a priori nel sistema informatico.

I documenti pervenuti, in una qualsiasi delle modalità indicate, vengono registrati nel protocollo informatico al fine di garantire:

- la generazione di un record di protocollo nel quale siano memorizzati in maniera univoca i dati necessari a conservare le informazioni per ogni documento ricevuto o spedito;
- la produzione della segnatura di protocollo, cioè l'apposizione o l'associazione all'originale del documento, in forma permanente non modificabile, dei metadati riguardanti il documento stesso.

La gestione della corrispondenza in uscita, ad eccezione delle UOR sprovviste di soggetti abilitati alla protocollazione in uscita, è effettuata in modalità decentrata e ciascuna UOR provvede alla protocollazione, alla fascicolazione e all'invio. Per la spedizione della documentazione cartacea ci si avvale dell'Ufficio Spedizione attivo presso il Servizio Protocollo e archivio.

### **6.2. Documenti analogici in arrivo**

L'operatore di sportello del Servizio Protocollo prende in consegna i documenti e verifica la pertinenza della consegna alla Città metropolitana e la presenza della sottoscrizione.

È ammessa la consegna dei documenti da parte di una persona diversa dal sottoscrittore senza alcuna delega, purché sia presente la copia del documento di identità del richiedente per la verifica della sottoscrizione.

Su quanto accolto non viene effettuato alcun controllo né in merito alla completezza formale né in relazione al procedimento amministrativo di riferimento, attività di competenza del servizio responsabile.

L'operatore di sportello del Servizio Protocollo effettua l'immediata registrazione a protocollo della documentazione ricevuta, rilasciando contestualmente la ricevuta di protocollazione.

Quotidianamente la Città metropolitana di Venezia acquisisce presso il Servizio Protocollo e archivio al Centro Servizi di Mestre tutta la corrispondenza dell'ente (diretta alle sedi di Mestre via Forte Marghera e Venezia Ca' Corner) e inviata tramite il servizio universale di Poste italiane.



La corrispondenza proveniente da altri operatori postali viene accolta nell'orario di apertura della sede del Centro servizi presso il Servizio Protocollo e archivio o – al di fuori dell'orario di servizio del personale del Protocollo - presso la portineria.

La corrispondenza proveniente da altri operatori postali diretta a Ca' Corner viene ricevuta dagli operatori addetti ai servizi ausiliari e smistata agli uffici competenti.

In tutte le altre sedi decentrate la corrispondenza viene ricevuta direttamente dagli operatori ivi in servizio.

L'addetto alla posta del Servizio Protocollo:

- riceve i documenti analogici pervenuti all'ente tramite il servizio postale e colloca nel casellario della posta in arrivo, per la consegna alle UOR, la documentazione non soggetta a registrazione, in particolare: giornali, quotidiani, avvisi di ricevimento di corrispondenza spedita, corrispondenza restituita in quanto non recapitata, corrispondenza con specifiche indicazioni di riservatezza riportate sull'esterno della busta, posta registrata restituita per compiuta giacenza
- apre tutta la corrispondenza (salvo quella con specifiche indicazioni di riservatezza riportate all'esterno della busta) togliendo le buste, salvo nei casi in cui il servizio destinatario le richieda
- appone sulla prima pagina del documento in arrivo il timbro datario con la denominazione dell'ente e della sede
- consegna la documentazione ai colleghi dell'ufficio per la registrazione a protocollo, l'apposizione della segnatura, la scansione e lo smistamento alle UOR di competenza.

L'originale cartaceo, inserito in cartelle per UOR destinataria, viene infine posizionato sul casellario della posta ubicato presso il Servizio Protocollo e consegnato all'ufficio destinatario attraverso il servizio di uscierto.

### **6.3 Documenti digitali in arrivo**

I documenti pervenuti a mezzo PEC alla casella istituzionale dell'ente vengono trattati esclusivamente dal Servizio Protocollo.

L'addetto al protocollo visualizza l'elenco dei documenti pervenuti e li prende in carico uno alla volta, normalmente in ordine di arrivo. Verifica tramite lettura la pertinenza dell'invio alla Città metropolitana. In caso di errato invio (ovvero di documentazione non indirizzata alla Città metropolitana di Venezia o pec vuota in quanto priva di allegati previsti) restituisce al mittente quanto pervenuto mediante la funzione di "notifica eccezione". Individua ed elimina eventuali spam o messaggi pubblicitari mediante la funzione "scarta" messaggio e registra in modo valutativo i documenti che rivestono un valore giuridico-probatorio.

Esegue la procedura di registrazione a protocollo e smista il documento, con l'apposita funzione, alla UOR di pertinenza. La funzione di classificazione, obbligatoria per procedere alla registrazione di protocollo, dovrà essere verificata ed eventualmente corretta dalla UOR assegnataria del documento. La documentazione in arrivo viene smistata dal Servizio Protocollo alle UOR in base principalmente alle indicazioni fornite dal mittente. Nei casi di indicazioni generiche, l'individuazione dell'ufficio cui compete la trattazione viene effettuata per competenza, secondo le indicazioni riportate nel funzionigramma, sulla base di indicazioni fornite dal Segretario Generale e dalla dirigenza, sulla base dell'analisi dei precedenti già trattati. Lo smistamento può essere esteso, sia per competenza che per conoscenza, a tutti i servizi ritenuti interessati.

I documenti ricevuti dall'AOO per via telematica sono smistati alle UOR competenti contestualmente alle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo.

La notifica della registrazione è resa immediatamente disponibile sulla scrivania virtuale della UOR all'interno del sistema di gestione documentale.

La UOR destinataria, attraverso l'utilizzo dell'applicazione di protocollo informatico e in base alle abilitazioni previste, può:

- visualizzare la lista dei documenti che le sono stati smistati;
- visualizzare il dettaglio della registrazione di protocollo;
- visualizzare il contenuto del documento e degli allegati;
- provvedere alla presa in carico del documento protocollato tramite la funzione “prendi in carico” dopo la quale è possibile procedere all'inserimento in un fascicolo.

All'interno della UOR il sistema di gestione documentale permette di effettuare le assegnazioni ai responsabili del procedimento. Tutte le operazioni effettuate restano tracciate nel sistema (tipo di operazione, giorno, ora e nome e cognome dell'operatore).

In caso di errato smistamento, prima della presa in carico, UOR può procedere al rifiuto dell'assegnazione, utilizzando l'apposita funzione del sistema di gestione documentale.

Il rifiuto, che deve essere motivato, cancella automaticamente lo smistamento. Sarà cura del Servizio Protocollo e archivio o dell'eventuale altra UOR che avesse effettuato lo smistamento iniziale, verificare e eventualmente correggere lo smistamento rifiutato, di cui il sistema dà avviso mediante una notifica in scrivania.

Non è possibile effettuare rifiuti di documenti smistati per sola conoscenza, né di documenti già presi in carico. Per questi ultimi sarà necessario procedere ad un inoltrato.

Nel caso di documento originale analogico, si può procedere ad una nuova assegnazione ad altra UOR solo dopo aver ricevuto nuovamente l'originale rifiutato.

La UOR destinataria lo deve pertanto restituire al Servizio Protocollo con l'annotazione “documento pervenuto per errore” o “non di competenza” indicando –ove possibile –l'ufficio idoneo alla trattazione. Il Servizio Protocollo, previa verifica nel funzionigramma dell'ente, provvede alla correzione della classificazione e dello smistamento nel sistema informatico e all'inoltrato.

In caso di conflitto di competenza tra UOR, è il Segretario generale che determina lo smistamento definitivo.

Nessun documento, analogico e/o informatico, deve rimanere in carico al Servizio Protocollo.

#### **6.4. Documenti analogici in uscita**

La Città metropolitana di Venezia forma gli originali dei propri documenti con strumenti informatici ai sensi dell'art. 40 comma 1 del Codice dell'amministrazione digitale e come disposto con atto organizzativo del responsabile della gestione documentale (atto n. 2/2016 prot. 66998/2016). Qualora il destinatario non sia raggiungibile in modalità telematica la UOR competente genera una copia analogica conforme all'originale informatico del documento prodotto, firmato e protocollato in formato informatico, lo inserisce nella busta e lo consegna, entro gli orari prestabiliti, all'ufficio spedizione. Se si tratta di una raccomandata con avviso di ricevimento o di un atto giudiziario la UOR mittente provvede alla compilazione delle cartoline (nel caso della notifica va apposto anche il codice a barre presente fornito con la cartolina) e compila la distinta in triplice copia dell'invio postale della sola posta registrata, su modello messo a disposizione dall'ufficio spedizione.

Gli operatori dell'ufficio spedizione redigono gli elenchi di consegna giornalieri e li consegnano al gestore incaricato del servizio postale unitamente ai plichi.

## 6.5. Documenti digitali in uscita

Il sistema organizzativo adottato dalla Città metropolitana di Venezia prevede che ogni UOR gestisca autonomamente la protocollazione e l'invio telematico dei documenti digitali, che può avvenire secondo le seguenti modalità:

a) modalità secondo la funzione "protocollazione":

l'operatore di protocollo inserisce i metadati del documento nel sistema informatico, associa il fascicolo di riferimento, effettua l'*upload* del file già firmato digitalmente dal responsabile del procedimento, esegue le operazioni di registrazione a protocollo ed invia telematicamente il documento.

b) modalità secondo la funzione "Iter Lettera in partenza":

l'istruttore della pratica genera il documento informatico e lo predispone per la firma e l'invio, associandolo ad un fascicolo e valorizzando tutti i metadati necessari. Il documento viene trasmesso per la firma digitale al responsabile, che con un'unica azione, firma digitalmente l'atto e dà input al sistema informatico di provvedere alla contestuale protocollazione automatica. Successivamente è possibile procedere all'invio telematico.

c) modalità in web-service:

alcuni sistemi di gestione documentale specifici in uso nei servizi, adeguatamente predisposti, dialogano col sistema di protocollo, caricando in automatico i metadati del documento e associandolo ad un fascicolo. Il responsabile firma digitalmente e contestualmente trasferisce il file prodotto e firmato al sistema di protocollo per la registrazione automatica. Successivamente è possibile procedere all'invio telematico dal sistema di protocollo.

## 6.6. Documenti interni

Il documento interno è quello scambiato tra gli uffici dell'ente.

I documenti di rilevanza interna, attinenti alla gestione dei procedimenti amministrativi, vengono registrati e fascicolati a cura di ciascuna UOR.

L'invio del documento interno alla UOR di destinazione avviene tramite la funzione di smistamento per competenza dall'interno del sistema di protocollo.

Le UOR non devono essere registrate nel campo destinatario, né vanno eseguiti invii via pec da una UOR all'altra dell'ente.

I documenti informatici prodotti a seguito della protocollazione e scansione di documenti originali cartacei trasmessi tra le UOR sono inoltrati in formato digitale tramite il sistema di protocollo informatico senza procedere all'inoltro dell'originale analogico, che resta nella disponibilità della UOR mittente, che procederà alla sua gestione e fascicolazione.

I documenti informatici firmati digitalmente e protocollati sono scambiati tra le UOR mediante il sistema di smistamento dell'applicativo di gestione documentale.

Le comunicazioni informali tra uffici non sono soggette a registrazione di protocollo in base al principio di non aggravio del procedimento, ma a cura delle UOR interessate possono essere acquisite nel sistema di protocollo come documento fascicolato, previa apposita abilitazione.

L'*e-mail* contenente dati o informazioni prodromiche alla formazione di un provvedimento amministrativo non sono soggette a registrazione di protocollo; sono, altresì, esclusi dalla registrazione a protocollo gli atti preparatori (bozze, proposte non ufficiali, etc.).

## **CAPITOLO 7. CASISTICHE E COMPORAMENTI**

### **7.1. Ricezione di documenti informatici nelle caselle di posta elettronica istituzionali**

L'e-mail è un mezzo di trasmissione di documenti che può costituire documento informatico se il messaggio è contenuto nel corpo della mail stessa.

Si possono avere i seguenti casi:

- documento che arriva alla casella di posta elettronica istituzionale del Servizio Protocollo;
- documento che arriva alla casella di posta elettronica istituzionale di una UOR diversa dal Servizio Protocollo
- documento che arriva alla casella di posta fornita dall'Amministrazione al dipendente.

Il Servizio Protocollo provvede alla registrazione delle e-mail concernenti affari o procedimenti amministrativi pervenute alla sua casella e-mail istituzionale e le smista alle UOR competenti, tramite la funzione di smistamento dei documenti protocollati.

La UOR protocolla in autonomia le e-mail concernenti affari o procedimenti amministrativi pervenute alla sua casella istituzionale o, se non abilitata, le gira con la funzione forward/inoltra, corredata degli eventuali allegati, alla casella e-mail del Servizio Protocollo che la registra nel protocollo informatico e associa il file in formato messaggio di posta elettronica alla registrazione.

Nel caso di e-mail da cui non sia possibile desumere l'indicazione precisa del mittente, il documento sarà trattato come proveniente da mittente anonimo.

Il documento trasmesso via e-mail può non essere firmato o essere costituito dal corpo stesso del messaggio. È in capo al responsabile del procedimento amministrativo verificare la provenienza del documento pervenuto via e-mail ed eventualmente chiedere al mittente un documento informatico firmato digitalmente e inviato via PEC. In questo caso sarà registrato un nuovo protocollo.

Se un dipendente riceve nella casella personale di posta elettronica fornita dall'Amministrazione documenti concernenti affari o procedimenti amministrativi è tenuto a inoltrare tempestivamente il messaggio e-mail alla casella della propria UOR o del Servizio Protocollo per la registrazione.

### **7.2. Documenti informatici prodotti tramite portali della Città metropolitana di Venezia**

I documenti inseriti e convalidati da portali della Città metropolitana di Venezia che arrivano nel sistema di gestione documentale sono gestiti in automatico dal sistema che li protocolla, attribuisce loro la classificazione, dove possibile li inserisce nel fascicolo di pertinenza e li assegna alla UOR di competenza attraverso servizi di web service.

Prima di attivare una procedura automatica, il Responsabile della gestione documentale, in collaborazione con il RPA e con il Responsabile dei sistemi informativi, dovrà stabilire le modalità del flusso e le condizioni per la protocollazione automatica.

### **7.3. Priorità nella registrazione dei documenti in arrivo**

Indipendente dal mezzo di trasmissione, è data priorità nella registrazione a protocollo all'ordine cronologico di arrivo, tuttavia viene posta particolare attenzione ai documenti pervenuti con PEC in considerazione del fatto che il sistema rilascia automaticamente al mittente la ricevuta di avvenuta consegna del documento.

Viene inoltre assegnata priorità ai documenti presentati in relazione a particolari scadenze fissate dall'Amministrazione.

Per motivi organizzativi, le UOR sono tenute a informare preventivamente il Servizio Protocollo di scadenze massive (concorsi, bandi, valutazioni comparative, etc.) scrivendo, appena è noto il termine di scadenza, una mail di avviso alla casella istituzionale del Servizio Protocollo.

I documenti analogici consegnati *brevi manu* allo sportello per il pubblico attivo presso il Servizio Protocollo vengono registrati contestualmente alla consegna. Per i documenti analogici consegnati dagli operatori postali si procede all'apertura e alla registrazione di protocollo nella stessa giornata di consegna e comunque, di norma, entro le 48 ore lavorative successive alla ricezione.

#### **7.4. Apertura delle buste, loro conservazione ed eliminazione**

Tutte le buste vanno aperte a cura del Servizio Protocollo. Fanno eccezione e, pertanto, non devono essere aperte, le buste:

- riportanti le seguenti diciture: "offerta", "gara" "non aprire" o simili, o comunque dalla cui confezione si evinca che è previsto da apposito bando/avviso l'invio in busta chiusa
- le buste recanti la dicitura "riservata-personale" o "spm – sue proprie mani". Qualora contenessero documenti concernenti affari o procedimenti amministrativi dell'Amministrazione, i destinatari dovranno provvedere tempestivamente a farli registrare a protocollo, ove necessario anche nel protocollo riservato, curato dal coordinatore del Servizio Protocollo.

Le buste indirizzate nominativamente al personale vanno aperte, poiché non è consentito al dipendente di utilizzare l'Amministrazione come fermoposta o casella postale privata.

Le buste contenenti documenti per i quali è rilevante evidenziare il mezzo di trasmissione e/o la data dell'invio postale sono spillate assieme al documento e trasmesse alla UOR.

Le buste vuote sono conservate in plichi quotidiani presso il Servizio Protocollo per 30 giorni. Trascorso tale termine sono eliminate senza formalità.

#### **7.5. Protocollo riservato**

Sono previste particolari forme di riservatezza per la protocollazione e l'accesso ai documenti o legati a vicende di persone o a fatti privati e particolari; documenti di carattere politico e di indirizzo che, se resi di dominio pubblico, potrebbero ostacolare il raggiungimento degli obiettivi prefissati; documenti dalla cui contestuale pubblicità possa derivare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell'attività amministrativa; documenti contenenti dati sensibili individuati dalla vigente normativa in materia di tutela della riservatezza.

#### **7.6. Annullamento di una registrazione**

È consentito l'annullamento di una registrazione di protocollo per motivate e verificate ragioni. Solo il responsabile della gestione documentale o le persone da lui delegate sono autorizzate ad annullare la registrazione.

L'annullamento anche di una sola delle informazioni generate o assegnate automaticamente dal sistema e registrate in forma immodificabile determina l'automatico e contestuale annullamento dell'intera registrazione di protocollo.

I motivi per richiedere l'annullamento possono essere:

- errore di inserimento delle informazioni registrate in forma immodificabile nel caso che dette informazioni non siano generate o assegnate automaticamente dal sistema;
- necessità di rettificare il documento protocollato
- venire meno del motivo per cui il documento è stato prodotto, purché il documento non sia già stato diffuso.
- doppia protocollazione del medesimo documento
- problemi di natura tecnica nel processo di firma e protocollazione automatica

La registrazione annullata resta visibile all'interno del sistema di gestione documentale e della sequenza numerica con la dicitura "Annullato".

La richiesta di annullamento, opportunamente motivata, va indirizzata al responsabile della gestione documentale o a suo delegato, il quale verificherà le motivazioni e il rispetto delle condizioni per l'annullamento, lo esegue memorizzando nell'apposito campo la motivazione dell'annullamento, il Servizio che lo ha richiesto nonché il nome e cognome del richiedente l'annullamento. Nella registrazione di protocollo appaiono oltre agli elementi già indicati, anche la data, il cognome e nome dell'operatore che ha effettuato l'annullamento.

Le informazioni relative al protocollo rimangono comunque memorizzate nel registro informatico. Non è consentito l'annullamento di un documento informatico trasmesso con PEC in quanto il destinatario è già in possesso del documento stesso. In questo caso infatti sarà necessario procedere con la redazione, il protocollo e l'invio via pec di un nuovo documento che annulla e sostituisce il precedente (che andrà citato espressamente).

### **7.7. Corresponsabilità di un documento e di un fascicolo**

La corresponsabilità di un documento e/o di un fascicolo è la partecipazione al procedimento amministrativo di più UOR (corresponsabilità di servizi interna).

In questo caso la responsabilità della tenuta dei documenti in originale (per quelli analogici) nonché del fascicolo, spetta alla UOR che ha la competenza prevalente sul procedimento amministrativo. Tuttavia, poiché sui documenti può essere effettuato uno smistamento per competenza multiplo, è facoltà delle altre UOR coinvolte nel procedimento effettuare una fascicolazione secondaria in un fascicolo di propria competenza.

### **7.8. Caratteristiche del documento informatico in partenza**

Il documento informatico prodotto deve essere redatto preferibilmente nel formato Pdf/a o negli formati consentiti e in base alla tipologia di documento informatico, deve avere i seguenti requisiti minimi di forma e contenuto per poter essere registrato al protocollo:

a) documento informatico formato attraverso l'acquisizione della copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico:

- sigillo (stemma e denominazione dell'ente)
- data completa (luogo, giorno, mese, anno);
- indicazione dell'indirizzo PEC o e-mail del destinatario;
- elementi identificativi del responsabile del procedimento e del collaboratore all'istruttoria;
- numero di protocollo;
- numero e descrizione degli allegati;
- sottoscrizione autografa (nei casi previsti dalla normativa deve essere corredato da dichiarazione di conformità sottoscritta con firma digitale)

b) redazione tramite l'utilizzo di appositi strumenti software:

- sigillo (stemma e denominazione dell'ente)
- data completa (luogo, giorno, mese, anno);
- indicazione dell'indirizzo PEC o e-mail del destinatario;
- elementi identificativi del responsabile del procedimento e del collaboratore all'istruttoria;
- numero e descrizione degli allegati;
- firma digitale.

Il numero di protocollo può essere inserito solo nel caso si adottino particolari accorgimenti nella formazione del documento, ovvero quando il documento è prodotto mediante un processo di workflow che prevede la firma digitale e la registrazione di protocollo contestuali all'interno di un'unica operazione.

Può essere predisposto un flusso all'interno del sistema gestionale per i visti eventualmente richiesti all'interno dell'amministrazione prima della protocollazione del documento firmato digitalmente. Il documento informatico protocollato viene trasmesso di norma a mezzo PEC.

### **7.9 Dichiarazione di conformità**

La dichiarazione di conformità avviene mediante collazione con l'originale o con l'esemplare detenuto stabilmente o esibito temporaneamente al personale incaricato e con l'apposizione del timbro e della sottoscrizione del pubblico ufficiale sulla copia da dichiarare conforme.

Per ogni documento analogico è possibile produrre una copia informatica e annotarvi la dichiarazione di conformità. Tale annotazione è sottoscritta digitalmente dal pubblico ufficiale incaricato o da un suo delegato.

### **7.10. Gestione delle gare d'appalto**

La Stazione unica appaltante della Città metropolitana di Venezia gestisce le procedura di gara esclusivamente in modalità telematica attraverso la piattaforma denominata CM Venezia, attraverso la quale vengono ricevute anche tutte le offerte di gara. La piattaforma registra e consente la tracciabilità di tutte le operazioni.

### **7.11. Documentazione analogica pervenuta in busta chiusa**

Le buste sigillate riportanti le seguenti diciture: «offerta», «domanda di partecipazione» o simili, o comunque dalla cui confezione si evinca la partecipazione ad un'asta pubblica o ad uno specifico bando pubblicato dall'amministrazione non vanno aperte.

Esse sono comunque registrate a protocollo per garantire la data certa di acquisizione. La segnatura va apposta sulla busta. L'ufficio deputato alla ricezione apporrà sulla busta anche l'ora di consegna.

Nell'oggetto si riporta la descrizione così come è riportata sulla busta. Gli uffici che pubblicano il bando che prevede l'invio di documentazione in busta chiusa e sigillata danno disposizione che la stessa sia spedita o consegnata al Servizio Protocollo e archivio e indicano la dicitura precisa che il mittente deve apporre sulla busta chiusa.

### **7.12. Documenti informatici con oggetto multiplo**

Nel caso di documenti in arrivo che trattano più argomenti di competenza di UOR diverse tra loro, concretando il caso del cosiddetto "oggetto multiplo", il documento viene registrato redigendo l'oggetto in maniera esaustiva con tutte le informazioni necessarie a comprendere i vari argomenti e smistato alle UOR competenti.

Ciascuna UOR corresponsabile gestisce in autonomia il protocollo che ha ricevuto in smistamento utilizzando eventualmente la funzione di fascicolazione secondaria. Nel caso di documento in partenza è compito della UOR responsabile verificare che il documento prodotto tratti un solo argomento, chiaramente espresso nel campo "oggetto".

### **7.13. Fatture elettroniche (Fattura PA)**

La fattura elettronica destinata alla pubblica amministrazione rispetta i requisiti di formato e contenuto prescritti dal Decreto Ministeriale 3 aprile 2013, n. 55 (e successive modifiche), e viene trasmessa e ricevuta attraverso il Sistema di interscambio (SdI).

Non si accettano più fatture cartacee emesse in data pari o successiva al 31 marzo 2015, salvo per i soggetti non tenuti a rispettare l'obbligo di fatturazione elettronica (es. fornitori esteri, persone fisiche o giuridiche senza partita IVA).

La fattura elettronica PA non è prevista per i fornitori non residenti in Italia che dovranno attendere l'emanazione di uno specifico decreto. In tal caso la fattura andrà gestita come qualsiasi documento analogico: protocollata, assegnata e fascicolata.

La fattura elettronica perviene attraverso il sistema di interscambio, in cooperazione applicativa, in formato XML attraverso i canali dichiarati dall'ente e registrati sull'indice IPA nel corrispondente servizio di fatturazione.

La fattura così pervenuta è automaticamente protocollata, classificata e assegnata alla UOR competente nonché trasmessa al sistema di contabilità dove viene presa in carico per la verifica di correttezza e conformità.

La data di protocollo fa fede quale termine iniziale dei 15 giorni entro cui la fattura va accettata o rifiutata con motivazione (la mancata notifica di rifiuto entro 15 giorni equivale ad accettazione), nonché dei 30 giorni previsti dalla legge decorsi i quali, in assenza di pagamento, iniziano automaticamente a decorrere gli interessi moratori (D.Lgs. 192/2012, art. 1, comma 1, lett. d).

Le fatture elettroniche trasmesse dai fornitori alle PA (ciclo passivo), sono obbligatoriamente conservate in modalità elettronica, secondo quanto espressamente disposto dalla legge.

#### **7.14. Certificati di malattia**

I certificati di malattia sono acquisiti consultando la banca dati dell'INPS con apposite credenziali rilasciate ai dipendenti incaricati. I certificati di malattia sono una tipologia di documenti esclusa dalla registrazione di protocollo.

#### **7.15. Protocollazione di documenti generati sulla piattaforma di *e-Procurement* gestita da Consip spa: Ordini di acquisto (Oda), Stipule a seguito di Richieste di Offerta (RdO)**

Le operazioni si svolgono sulla piattaforma secondo le regole prestabilite. Quando, attraverso la piattaforma si genera il file pdf/a che costituisce il documento d'ordine (Oda) o il documento di stipula (ordine Mepa), lo si scarica localmente, lo si firma digitalmente, lo si registra nel sistema di protocollo e lo si ricarica a sistema. La piattaforma chiede il numero di protocollo come campo obbligatorio per procedere nella registrazione.

Le istruzioni operative per la registrazione a protocollo di queste tipologie documentali specifiche sono pubblicate nella intranet, alla sezione *manuali applicativi*.

#### **7.16. Posta elettronica certificata (PEC)**

La PEC è un vettore attraverso il quale è spedito o ricevuto un documento informatico.

Le PEC utilizzate dall'ente sono di tipo "chiuso" ed sono integrate nel sistema di gestione documentale. Per questa ragione possono ricevere solo messaggi provenienti da PEC e non da PEO (posta elettronica ordinaria).

Il documento informatico che perviene nella casella di PEC è gestito, di norma, entro le 48 ore lavorative successive alla ricezione.

E' necessario identificare il mittente, non sempre coincidente con l'intestatario della PEC, tenendo presente che la PEC è solo un vettore: il mittente è colui che sottoscrive il documento veicolato o, nel caso di testo nel corpo del messaggio (*body message*) senza allegato, colui che lo trasmette.

Non è possibile modificare i file informatici associati ad una PEC, nemmeno in fase di registrazione a protocollo. All'interno del sistema di gestione documentale sono memorizzate tutte le ricevute previste dalla normativa in materia di posta elettronica certificata.

La verifica della validità della firma digitale dei documenti allegati alla pec è a cura del RPA. Il documento ricevuto viene registrato a protocollo indipendentemente dalla presenza della firma digitale. Spetta al responsabile del procedimento valutare se accettare il documento informatico



assegnato non sottoscritto o non conforme agli standard e se richiedere al mittente un nuovo invio.

La Città metropolitana di Venezia ha attivato una casella di PEC istituzionale per la AOO dell'ente e le caselle di posta elettronica certificata ritenute necessarie per le esigenze specifiche di alcune UOR. L'elenco delle caselle PEC attive della Città metropolitana di Venezia è pubblicato sul sito web dell'Ente e nell'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA).

La dimensione massima di un messaggio di posta certificata accettabile dal gestore del servizio è di 50MB (comprensivi di tutti gli allegati e del corpo del messaggio).

La presenza di file troppo pesanti provoca il mancato invio o la mancata ricezione.

Pertanto:

- in partenza, prima di inviare via PEC documenti protocollati, è necessario verificare che essi non superino il limite dei 50MB di pesantezza consentiti ;
- in ricezione, è necessario chiedere ai mittenti l'invio di documenti che non superino il limite dei 50MB di pesantezza.

E' sempre opportuno verificare, in partenza, che i formati di file spediti via pec siano accettati dal destinatario.

#### **7.17. Gestione di due documenti diversi trasmessi via PEC**

Se con un unico messaggio pervengono due o più documenti afferenti a procedimenti diversi, dopo la registrazione del messaggio pec, si provvede alla registrazione con inserimento manuale dei singoli documenti, quindi con tante registrazioni quanti sono i documenti pervenuti provvedendo ad inserire opportune annotazioni di richiamo tra le registrazioni.

#### **7.18. Gestione di soli allegati pervenuti via PEC e di documenti costituiti dal solo corpo della PEC**

Qualora pervengano a mezzo PEC solamente documenti identificabili come allegati, il testo del messaggio sarà selezionato come documento principale. Nel caso in cui manchi anche il testo del messaggio, poiché il sistema di gestione documentale esige la selezione di un file principale, si dovrà selezionare come documento principale uno degli allegati e dovrà essere redatta la seguente annotazione: « messaggio pec privo di lettera di accompagnamento».

Nel caso in cui nella PEC sia presente un testo nel solo corpo del messaggio, questo è da considerarsi come documento sottoscritto e valido a tutti gli effetti di legge e, pertanto, va protocollato. Il documento principale sarà in questo caso costituito dal corpo del messaggio.

#### **7.19. Documenti pervenuti erroneamente**

I documenti erroneamente indirizzati alla Città metropolitana di Venezia vengono restituiti al mittente. Il Servizio Protocollo restituisce al mittente solo i documenti che indicano come destinatario ente o persona diversa dalla Città metropolitana di Venezia. I documenti indirizzati alla Città metropolitana di Venezia, se trasmessi all'ente per errore, devono essere restituiti al mittente o inoltrati al corretto destinatario dall'ufficio che ne ha determinato la non competenza in fase istruttoria.

#### **7.20. Documenti anonimi**

I documenti pervenuti privi di sottoscrizione o sottoscritti con diciture generiche, ad esempio "un anonimo cittadino" o "anonimo" o sottoscritti con firma illeggibile vengono registrati indicando nel campo mittente la dicitura "anonimo" o "illeggibile". I documenti firmati in nome collettivo come ad esempio "i residenti di via Roma" vengono registrati inserendo nel campo mittente il nome collettivo. Se il documento anonimo è pervenuto a mezzo PEC si lascia come mittente

l'indirizzo PEC. Casi di particolare rilevanza o riguardanti situazioni particolarmente delicate vengono registrati a protocollo riservato e smistati al Segretario generale per una valutazione.

#### **7.21. Albo on line**

La Città metropolitana di Venezia segue le linee guida Agid sulla pubblicità legale dei documenti e sulla conservazione dei siti web delle PA, nonché quanto già stabilito con il Disciplinare per la gestione dell'Albo pretorio on line approvato con deliberazione della Giunta provinciale n. 81/2014 e completato dalla Direttiva con le istruzioni operative del responsabile per la Trasparenza n. 1/2014.

La pubblicazione di documenti di enti e soggetti esterni è curata dal Servizio Protocollo e archivio. La pubblicazione di documenti dell'ente, non rientrati tra quelli la cui pubblicazione è automaticamente impostata, è curata dal Servizio Informatica.

#### **7.22. Registrazione di documenti tramite flussi predefiniti.**

Per alcune tipologie documentali, al fine di semplificare e uniformare le procedure, nonché ottemperare alla normativa vigente, sono stati predisposti appositi iter per le operazioni di formazione e/o protocollazione. Poiché gli iter sono in continuo aggiornamento e implementazione si raccomanda agli operatori di protocollo di consultare regolarmente la sezione intranet relativa ai manuali applicativi di protocollo.

## CAPITOLO 8. FORMAZIONE DELLE AGGREGAZIONI DOCUMENTALI

### 8.1. L'aggregazione documentale: definizione e funzione

Le Linee guida AgID definiscono l'*aggregazione documentale* come un «insieme di documenti informatici o insieme di fascicoli informatici riuniti per caratteristiche omogenee, in relazione alla natura e alla forma dei documenti o in relazione all'oggetto e alla materia o in relazione alle funzioni dell'ente»

Nella Città metropolitana di Venezia, le aggregazioni documentali oggi individuabili nel campo della gestione documentale sono suddivise in due tipologie:

- 1) fascicoli, corredati da repertorio annuale;
- 2) serie archivistiche, corredate da repertorio annuale.

### 8.2. Il fascicolo: definizione e funzione

Il fascicolo è l'unità di base dell'archivio. Ogni fascicolo conserva documenti che afferiscono a un medesimo affare, attività o procedimento amministrativo e sono classificati in maniera omogenea. La classificazione viene apposta (o associata) in base al contenuto e secondo il grado divisionale attribuito dal piano di classificazione (o titolario).

All'interno di ciascun fascicolo i documenti sono inseriti secondo l'ordine cronologico di registrazione (ordine di sedimentazione), in maniera tale che l'inserzione a fascicolo individui subito il documento più recente. L'ordine di sedimentazione è rispettato anche all'interno dei sottofascicoli, se istruiti. L'obbligo di fascicolazione dei documenti riguarda tutti i documenti protocollati, ma è possibile ed opportuno inserire nel fascicolo anche documenti non protocollati se utilizzati nello svolgimento del procedimento amministrativo.

La corretta tenuta del fascicolo garantisce la ordinata conservazione dei documenti a partire già dall'archivio corrente e favorisce l'esercizio del diritto di accesso.

Il fascicolo può essere ulteriormente suddiviso in sottofascicoli. Queste suddivisioni sono identificate grazie a un'ulteriore sequenza numerica progressiva gerarchicamente posta al di sotto del numero di fascicolo.

Il sottofascicolo può essere chiuso prima del fascicolo, ma non viceversa, in quanto di norma trattasi di un subprocedimento o di un endoprocedimento stesso riferito al procedimento amministrativo, affare o attività principale, da cui deriva.

### 8.3. Tipologie di fascicoli: analogico, informatico e misto. Formazione, implementazione, gestione, metadati minimi.

Per ogni procedimento, affare e attività, la Città metropolitana di Venezia ha l'obbligo di conservare in un fascicolo gli atti, i documenti e i dati da chiunque formati.

Il documento nativo su supporto cartaceo deve essere conservato in originale su tale supporto all'interno dell'apposito fascicolo.

Il documento nativo su supporto informatico deve essere conservato in originale su tale supporto all'interno dell'apposito fascicolo.

Il fascicolo si distingue in:

- analogico, se contiene solo documenti nativi cartacei
- informatico, se contiene solo documenti nativi digitali
- misto, se contiene sia documenti nativi cartacei che documenti nativi digitali.

Poiché la Città metropolitana di Venezia procede alla scansione di tutti i documenti analogici, deve in ogni caso essere creato all'interno del sistema di gestione documentale un fascicolo informatico, contraddistinto dai seguenti elementi minimi atti ad identificarlo:

- anno di apertura (o di istruzione);

- indice di classificazione (titolo, classe, etc.);
- numero di fascicolo, cioè un numero sequenziale all'interno dell'ultimo grado divisionale, da 1 a n. con cadenza annuale, assegnato automaticamente dal sistema;
- oggetto del fascicolo, cioè una stringa di testo che ne descriva sinteticamente ma compiutamente il contenuto.
- UOR competente che ha istruito il fascicolo

Il fascicolo informatico reca inoltre i seguenti ulteriori metadati:

- amministrazione titolare del procedimento
- indicazione della posizione del fascicolo all'interno dell'archivio: corrente, deposito o storico
- eventuale indicazione se fascicolo interamente digitale
- eventuale nominativo del responsabile del procedimento;
- elenco dei documenti contenuti;
- data di apertura e di chiusura del fascicolo
- eventuali collegamenti ad altri fascicoli
- eventuali riferimenti alla procedura di scarto
- eventuali note

Il fascicolo sedimenta i documenti prodotti e ricevuti, fino al termine della pratica.

Il fascicolo informatico è istruito dal responsabile del procedimento o da una persona da lui incaricata all'interno del sistema di gestione documentale ed è visualizzabile con possibilità di intervento da parte degli utenti abilitati a operare sui documenti della UOR responsabile.

Istruendo i fascicoli, è necessario evitare la frammentazione delle pratiche, l'accorpamento eccessivo di documenti all'interno della stessa unità, la tendenza a costituire fascicoli intestati ai destinatari invece che basati sull'analisi di processi e di funzioni. Se necessario, i fascicoli possono essere rinominati, trattandosi di una stringa con valore informativo e non probatorio.

I documenti interni ed in partenza sono fascicolati contestualmente alla loro produzione. I documenti in arrivo sono fascicolati a seguito della presa in carico da parte della UOR competente.

Al termine della pratica il fascicolo viene trasferito all'Archivio di deposito per la chiusura e la conservazione (temporanea o permanente, secondo quanto previsto dal piano di conservazione). Non si forniscono limiti massimi di giacenza dei fascicoli relativi a pratiche concluse presso l'archivio corrente, in considerazione delle diverse esigenze delle UOR dell'ente. In ogni caso, i responsabili delle UOR non devono trattenere i fascicoli di attività cessate non più consultati e che non hanno più alcuna utilità diretta presso gli uffici, per evitare un eccessivo ingombro e una conseguente difficoltà nella gestione dei fascicoli aperti e attivi.

Il trasferimento dei fascicoli relativi ad attività e procedimenti conclusi dall'archivio corrente all'archivio di deposito avviene secondo le modalità descritte al § 12.2

Il fascicolo, inteso come unità logica, può conservare documenti nativi su diverse tipologie di supporto. Il fascicolo misto può contenere documenti formati su supporto cartaceo e documenti formati su supporto informatico. Anche se questa duplicità dà origine a due unità archivistiche fisiche di conservazione differenti, l'unitarietà del fascicolo è comunque garantita dal sistema di gestione documentale. In fase di registrazione a protocollo è obbligatorio creare le copie per immagine dei documenti nativi analogici (laddove i formati lo consentono) al fine di garantire la possibilità di visualizzare tutti i documenti presenti nel fascicolo in formato digitale.

Questa pratica non esenta dalla conservazione dell'originale cartaceo nel fascicolo di riferimento.

#### **8.4. Repertorio: nozione**

Per repertorio si intende il registro informatico in cui sono annotati con numerazione progressiva i documenti per i quali è prevista la registrazione particolare. I documenti sono comunque inseriti nel fascicolo archivistico di loro pertinenza. Il complesso dei documenti registrati a repertorio per forma omogenea costituisce una serie archivistica (o *aggregazione documentale*).

## **CAPITOLO 9. CLASSIFICAZIONE E SELEZIONE**

### **9.1. Piano di classificazione o titolario**

La Città metropolitana di Venezia, classifica la documentazione ripartendola all'interno di sezioni di titolario, differenziate sulla base delle materie di competenza degli uffici.

Tutte le sezioni di titolario presentano i caratteri di generalità e di completezza necessari per soddisfare le esigenze di classificazione e consentono le operazioni di fascicolazione della documentazione.

Quando necessario il responsabile del Servizio Protocollo e archivio, sentiti i responsabili delle UOR e con l'ausilio degli amministratori di sistema, provvede alla revisione e all'adeguamento delle sezioni di titolario, sulla base delle mutate esigenze normative.

Il titolario è l'insieme delle voci logiche gerarchicamente strutturate e articolate in gradi divisionali stabilite sulla base delle funzioni dell'ente. Ciascun documento, registrato in modalità arrivo, partenza, interno, anche non protocollato, è classificato in ordine alla corrispondenza tra il suo contenuto e la relativa voce attribuibile, desunta dal titolario e successivamente fascicolato.

La classificazione, necessaria e fondamentale, è prodromica all'inserzione di un documento all'interno di un determinato fascicolo. La relazione tra i documenti (vincolo archivistico) di un'unità archivistica è garantita dalla segnatura archivistica completa (anno di istruzione, classificazione, numero del fascicolo).

Il sistema di gestione documentale garantisce che le voci del titolario siano storicizzate, mantenendo stabili i legami dei fascicoli e dei documenti con la struttura del titolario vigente al momento della loro registrazione.

Il piano di classificazione (titolario) attualmente in uso è riportato all'allegato n. 3.

### **9.2. Piano di conservazione (o massimario di scarto) dell'archivio analogico e procedura di scarto**

Il piano di conservazione è uno strumento da utilizzare durante la fase di deposito dell'Archivio, come previsto dall'art. 68 del DPR 445/2000.

E' lo strumento con cui l'ente individua le tipologie documentali indicandone i termini di conservazione. I documenti che non rivestono interesse storico e che hanno esaurito l'interesse pratico e corrente, possono essere infatti eliminati legalmente, previa autorizzazione della Soprintendenza archivistica, ai sensi del D.Lgs. 22 gen-naio 2004, n. 42, art. 21.

Il massimario quindi è uno strumento indirizzato sia alla conservazione che all'eliminazione, detto in altri termini il massimario consente la selezione che ha come conseguenza o la conservazione o la distruzione.

Il responsabile del Servizio Protocollo e archivio provvede a definire i criteri per la selezione e la conservazione della documentazione e ad attuare le procedure per lo scarto, nel rispetto della normativa sui beni culturali.

Il piano di conservazione (o massimario di scarto) attualmente in uso è riportato all'allegato n. 4.

Le operazioni di selezione, necessarie a garantire la corretta gestione e la conservazione del complesso documentale dell'ente, avvengono nella fase di deposito, in modo tale da sedimentare solo la documentazione ritenuta rilevante ai fini della conservazione a lungo termine.

La proposta di scarto in cui sono indicate le tipologie documentarie, gli estremi cronologici, il volume (espresso in metri lineari o in chilogrammi, solo per i documenti analogici) e le motivazioni dell'eliminazione, corredata da disposizione dirigenziale, è inviata alla Soprintendenza archivistica competente per territorio per la necessaria autorizzazione.

A seguito dell'autorizzazione, il responsabile dell'Archivio cura le operazioni di estrazione del materiale documentario da scartare dall'archivio di deposito e di eliminazione fisica dei

documenti; la ditta affidataria effettua le operazioni di ritiro e macero della documentazione con rilascio di relativo verbale di esecuzione.

Il fascicolo inerente al procedimento di scarto è a conservazione illimitata.

## CAPITOLO 10. REGISTRI E REPERTORI INFORMATICI

L'Amministrazione forma i propri registri e repertori informatici mediante la generazione o raggruppamento, anche in via automatica, di un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più basi dati, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica.

Gli applicativi in uso consentono di eseguire le operazioni previste dalla specificità di ogni singola tipologia documentaria e dai peculiari requisiti di gestione. Possono prevedere, come nel caso delle determinazioni dirigenziali, la produzione del documento informatico in originale digitale e la trattazione del suo iter attraverso un sistema di gestione documentale, oppure assolvere a funzioni di sola registrazione di originali analogici.

Ogni singola registrazione è costituita dalla numerazione di repertorio progressiva e dai metadati identificativi e specifici di ciascun atto, tali da identificarlo in modo certo, consentirne l'individuazione tramite funzionalità di ricerca e, se previsto, la trattazione.

Ciascun complesso dei documenti sopra descritti, in quanto aggregazione di documenti tutti appartenenti alla medesima tipologia, costituisce una serie con rilevanza giuridica, all'interno della quale i rispettivi documenti sono conservati in originale e ordinati secondo il numero progressivo dell'anno, ferme restando le eventuali copie conformi all'originale e le copie di carattere informativo riprodotte per le esigenze d'ufficio che vengono conservate all'interno dei fascicoli cui appartengono.

A seconda delle specifiche d'uso e delle consuetudini dei singoli repertori, la numerazione si rinnova ad ogni anno solare, ovvero inizia il 1° gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno, oppure prosegue con una numerazione unica senza soluzione di continuità.

### **10.1. Metadati da associare ai documenti soggetti a registrazione particolare individuati**

Gli applicativi informatici per la produzione e gestione dei documenti soggetti a registrazione particolare adottati dalla Città metropolitana di Venezia garantiscono l'univoca e certa identificazione dei documenti, assolvono ai requisiti di immodificabilità e riferimento temporale certo, mediante repertori tenuti con le stesse modalità di sicurezza del protocollo informatico e si avvalgono dei metadati previsti per le aggregazioni documentali informatiche indicate nell'allegato 5 delle Linee guida AgID.

Il Responsabile della gestione documentale di concerto con il Responsabile dei sistemi informativi e con il Responsabile della conservazione provvede periodicamente alla valutazione della congruità dei metadati con le disposizioni normative e se necessario adotta le opportune azioni per promuoverne l'adeguamento tecnico funzionale.

Per esigenze di gestione informatica archivistica a tutti gli atti soggetti a registrazione particolare il sistema assegna automaticamente anche un numero di protocollo.

### **10.2. Repertori particolari**

I repertori particolari in uso nella Città metropolitana di Venezia sono i seguenti:

- Decreti del Sindaco metropolitano
- Delibere del Consiglio metropolitano
- Delibere della Conferenza metropolitana
- Atti di accertamento
- Atti di liquidazione
- Decreti dirigenziali
- Determinazioni dirigenziali
- Ordinanze Dirigenziali



- Repertorio dei contratti
- Registro dell'albo online
- Registro di emergenza del protocollo
- Registro delle domande di accesso civico

### **10.3. Repertorio dei fascicoli**

È il registro in cui vengono annotati con un numero progressivo i fascicoli secondo l'ordine cronologico in cui si costituiscono all'interno del rispettivo ultimo grado divisionale del titolare.

È lo strumento di gestione e di reperimento dei fascicoli. La struttura del repertorio rispecchia quella del titolare di classificazione e, di conseguenza, varia in concomitanza con l'aggiornamento di quest'ultimo. Mentre il titolare rappresenta, in astratto, le funzioni e le competenze che l'ente può esercitare in base alla propria missione istituzionale, il repertorio dei fascicoli rappresenta, in concreto, le attività svolte e i documenti prodotti in relazione a tali attività. Il repertorio dei fascicoli è costantemente aggiornato.

### **10.4. Set di metadati per il repertorio dei fascicoli informatici**

Il repertorio dei fascicoli informatici è costituito da un elenco ordinato e aggiornato dei fascicoli istruiti all'interno di ciascuna classe e di ciascun titolo del piano di classificazione adottato, riportante:

- anno e numero progressivo del fascicolo;
- classificazione nell'ambito del piano di classificazione adottato;
- oggetto
- UOR responsabile dell'affare/procedimento/attività;
- date di apertura e chiusura del fascicolo;

Il repertorio dei fascicoli informatici ha cadenza annuale ed è generato e gestito in forma automatica dal sistema di gestione informatica dei documenti.

## **CAPITOLO 11. L'ARCHIVIO CORRENTE**

### **11.1. Definizione**

Per archivio corrente si intende il complesso dei documenti relativi ad affari, ad attività e a procedimenti amministrativi in corso di istruttoria e di trattazione o, comunque, verso i quali sussista un interesse non ancora esaurito.

L'organizzazione dell'archivio deve rispondere a criteri di efficienza ed efficacia al fine di garantire la certezza dell'attività giuridico amministrativa dell'Ente e la conservazione stabile della memoria nel tempo. L'archivio corrente è, quindi, il primo elemento gestionale per il corretto funzionamento del sistema documentale.

Il responsabile del procedimento amministrativo è tenuto alla corretta gestione, conservazione e custodia dei documenti e dei fascicoli, siano essi di natura analogica, digitale o mista, relativi ai procedimenti di propria competenza; a esso è quindi affidata l'attuazione delle disposizioni contenute in questo manuale in merito al corretto funzionamento dell'archivio corrente di propria pertinenza.

La UOR che crea il fascicolo mantiene la responsabilità amministrativa dei documenti creati durante la fase corrente e la fase di deposito; quindi, per la fase corrente e di deposito, viene garantito il libero accesso alle sole UOR che hanno la titolarità dei documenti, attraverso il sistema di gestione documentale.

Durante la fase di deposito, la gestione dei fascicoli passa all'Archivio Generale, ma non la relativa responsabilità. Qualora sia necessaria la visione di un fascicolo cartaceo, viene effettuata una richiesta di prestito interno da parte della UOR.

### **11.2. Buone prassi per la gestione dell'archivio corrente: il fascicolo**

Il responsabile del procedimento amministrativo, è incaricato della corretta gestione dell'archivio corrente di sua pertinenza e ciò comporta in primo luogo la corretta creazione dei fascicoli e inserimento dei relativi documenti; in secondo luogo il responsabile del procedimento è tenuto alla corretta gestione dei fascicoli stessi e tale incombenza varia a seconda del supporto con cui vengono creati.

I fascicoli analogici devono essere creati e conservati all'interno di appositi faldoni o cartelle nell'archivio corrente situato presso gli uffici di ciascuna UOR. Il faldone, per consentire l'agevole e immediato reperimento dei fascicoli deve riportare sul dorso gli estremi identificativi dei fascicoli contenuti (segnatura archivistica).

Laddove una pratica avesse dimensioni tali da occupare singolarmente più di un faldone, questi andranno contrassegnati con le medesime indicazioni esterne e con una numerazione progressiva, a partire da 1, così da risultare immediata la comprensione del legame tra le unità di conservazione. I fascicoli restano collocati presso la UOR per il periodo di propria responsabilità e competenza nel trattamento dell'affare, fino al momento del loro trasferimento all'Archivio Generale.

I documenti creati nel corso dell'attività d'ufficio sono soggetti a fascicolazione obbligatoria ai sensi del DPR 445/2000, art. 64, c. 4, indipendentemente dal supporto su cui sono creati. Inserire i documenti nell'apposito fascicolo permette la costituzione di un archivio organizzato essendo essi le unità logiche del sistema di gestione documentale e, di conseguenza, consente il facile e veloce reperimento dei documenti di un determinato procedimento permettendo il rispetto del principio di trasparenza e dell'istituto del diritto di accesso. La fascicolazione deve essere effettuata in maniera continuativa e sistematizzata da parte di ciascuna unità organizzativa responsabile.

Un'attività secondaria, ma molto utile da un punto di vista di gestione corrente delle unità di archivio, è lo sfoltimento dei fascicoli. Lo sfoltimento è l'operazione preliminare e propedeutica a

una corretta conservazione documentale: al momento della chiusura del procedimento/attività e prima del trasferimento del fascicolo all'archivio di deposito, il carteggio di carattere transitorio e strumentale deve essere selezionato ed estratto dal fascicolo da parte dell'operatore incaricato del trattamento della pratica. Vanno estratte dal fascicolo le copie e i documenti che hanno appunto carattere strumentale e transitorio, utilizzati dall'operatore incaricato o dal responsabile del procedimento, ma che esauriscono la loro funzione nel momento in cui viene emesso il provvedimento finale oppure non sono strettamente connessi al procedimento (ad es., appunti, promemoria, copie di normativa e documenti di carattere generale).

I documenti analogici originali, anche se presenti in copia per immagine nel fascicolo informatico, non possono essere eliminati, se non mediante la procedura di scarto d'archivio autorizzato.

## **CAPITOLO 12. DALL'ARCHIVIO CORRENTE ALL'ARCHIVIO DI DEPOSITO**

### **12.1. Archivio di deposito**

L'archivio di deposito è la fase intermedia del processo di tenuta dei documenti prodotti e ricevuti nel corso della attività amministrativa e si colloca temporalmente tra l'archivio corrente e l'archivio storico. L'archivio di deposito è il momento di decantazione dei documenti e delle informazioni relative, organizzati in fascicoli inerenti ad affari, ad attività e a procedimenti conclusi, per i quali non risulta più necessaria la trattazione corrente o verso i quali sussista solo un interesse sporadico.

Le attività che connotano questa fase d'archivio sono definite dal DPR 445/2000, artt. 67, 68 e 69, e riguardano l'obbligo della periodicità dei trasferimenti di documenti dall'archivio corrente, la conservazione ordinata delle unità archivistiche e la disponibilità dei mezzi di corredo per assicurare le funzioni di controllo e di ricerca del materiale (registri di protocollo, piani di classificazione, repertori dei fascicoli, etc.).

I documenti sono conservati rispettando l'organizzazione che essi avevano nell'archivio corrente. L'archivio di deposito analogico è gestito e conservato a cura dell'Archivio generale, che si occupa di:

- gestire i locali destinati a deposito d'archivio
- assistere il personale degli uffici che si apprestano al versamento della documentazione, tramite indicazioni operative relative alla predisposizione dei fascicoli degli affari conclusi e degli elenchi di versamento;
- verificare la consistenza dei fascicoli e delle serie documentali, effettuando la chiusura dei fascicoli a livello informatico e registrando nel sistema di gestione documentale l'avvenuto trasferimento presso l'archivio di deposito;
- curare la conservazione ordinata dei documenti, mantenendo le aggregazioni (serie e fascicoli) create nella fase di formazione ed il loro posizionamento nel deposito dell'Archivio generale;
- effettuare la selezione della documentazione sulla base del massimario di scarto adottato dalla Città metropolitana di Venezia e attuare le procedure previste per lo scarto della documentazione;
- procedere al riordino e alla ricostituzione delle serie originarie,
- provvedere alla conservazione adeguata dei documenti: sostituzione delle unità di condizionamento laddove danneggiate o non adatte alla conservazione a medio o lungo termine, mantenimento delle condizioni ambientali ottimali etc.;
- effettuare il servizio di ricerca documentale (recupero dei documenti/unità richieste – consultazione – effettuazione di copie);
- elaborazione e aggiornamento del piano di conservazione degli archivi,
- effettuare i necessari interventi di recupero della documentazione pregressa, ricognizione, censimento o mappatura della documentazione presente nel locale adibito a deposito ed eventuale schedatura delle unità documentarie.

### **12.2. Trasferimento dei fascicoli**

Periodicamente e comunque almeno una volta all'anno, il RPA trasferisce, per la conservazione nell'archivio di deposito, i fascicoli relativi ad affari, attività e a procedimenti amministrativi conclusi e non più necessari a una trattazione corrente, concordando il trasferimento e le modalità di descrizione del materiale trasferito con il responsabile dell'Archivio generale.

Il trasferimento dei fascicoli comporta il passaggio della sola responsabilità gestionale all'Archivio generale, mentre la titolarità amministrativa dei documenti rimane in capo alla UOR che ha creato

i documenti. L'Archivio Generale acquisisce la piena titolarità dei documenti a esso affidati nel momento in cui assumono valenza di archivio storico. I fascicoli sono trasferiti rispettando l'ordine dei documenti al loro interno e dopo le opportune operazioni di sfoltimento.

Nel caso di fascicolo misto (ovvero contenente documenti cartacei e digitali) saranno trasferiti fisicamente all'archivio, all'interno della camicetta identificativa del fascicolo, esclusivamente i documenti cartacei originali. I documenti digitali contenuti all'interno del fascicolo, restano disponibili per la consultazione nella banca dati del sistema di gestione documentale, dal quale sono estratti per l'invio in conservazione.

Tempi e modalità di trasferimento dei fascicoli all'archivio di deposito vanno concordati col responsabile dell'Archivio generale, che verifica la disponibilità degli spazi necessari.

Il responsabile della UOR o un suo delegato deve inoltre predisporre un elenco dei fascicoli che intende trasferire e anticiparlo alla mail dell'archivio generale.

### **12.3. Trasferimento in conservazione dei fascicoli informatici**

Il trasferimento dei fascicoli in conservazione è attualmente allo studio e quando attuato sarà descritto nel piano di conservazione.

### **12.4. Trasferimento delle serie archivistiche**

Le serie archivistiche (contratti, decreti, verbali, ecc.) analogiche sono trasferite all'archivio di deposito nella loro unitarietà, secondo un termine che può variare da serie a serie.

Le modalità di trasferimento sono le medesime previste per i fascicoli cartacei e informatici.

Nelle schede di descrizione delle serie archivistiche dovrà essere segnalata la cesura tra la documentazione prodotta in modalità analogica e la sua prosecuzione in modalità digitale.

### **12.5. Ordinamento archivistico**

L'ordinamento delle unità archivistiche nell'archivio di deposito avviene nel rispetto del principio di provenienza e dell'ordine originario. In particolare, per i fascicoli, l'ordine è quello stabilito dal repertorio dei fascicoli.

Il titolare di classificazione è applicabile solo ai documenti prodotti/ricevuti dopo la sua adozione. Ciò significa che il piano di classificazione non ha mai efficacia retroattiva. I fascicoli prodotti in precedenza, quindi, vengono archiviati sulla base dei titolari/piani di classificazione in vigore al momento della produzione dei documenti afferenti, specificatamente nell'anno di apertura del fascicolo.

Per ogni anno si ricostruiscono le serie di fascicoli sulla base della classificazione attribuita ai fascicoli e desumibile dal repertorio dei fascicoli. Se il fascicolo è pluriennale verrà inserito, in base alla sua classificazione, nella serie del primo anno di vita della pratica. Se il fascicolo cade a cavallo dell'adozione di diversi o modificati sistemi di classificazione verrà inserito in una delle serie cui appartiene, utilizzando schede di rimando e collegamenti tra fascicoli per consentirne una rapida individuazione in archivio.

Fascicoli e documenti analogici, prodotti senza l'applicazione di un titolare o piano di classificazione, sono ordinati dopo un'adeguata analisi degli stessi, al fine di un ordinamento secondo criteri condivisi e orientati a essere perduranti nel tempo.

### **12.6. Servizio di ricerca documentale e movimentazione dei fascicoli (record delivery)**

L'Archivio Generale è titolare e responsabile del servizio di ricerca documentale, effettuato su richiesta degli uffici della Città metropolitana di Venezia o di altri soggetti autorizzati. Il servizio, ove necessario, viene effettuato con la collaborazione degli uffici produttori o interessati.

Il servizio è di norma erogato tramite il prelievo dal deposito e la trasmissione della documentazione originale. È consentito il richiamo temporaneo di uno o più fascicoli, già trasferiti all'archivio di deposito, da parte della UOR produttrice o altra UOR autorizzata. È vietata l'estrazione di documenti in originale dal fascicolo, che va mantenuto nell'ordine di sedimentazione derivante dall'archivio corrente, rispettando il vincolo archivistico (cioè l'appartenenza di ogni documento alla rispettiva unità o sottounità archivistica).

Il richiamo di uno o più fascicoli è consentito per il tempo necessario alla UOR richiedente per l'esaurimento della pratica.

Un fascicolo chiuso e trasferito all'archivio di deposito non può essere riaperto se non dopo che il RPA lo abbia comunicato al responsabile del Servizio Protocollo e archivio.

La scelta della documentazione di interesse, qualora non già identificata, avviene tramite le funzioni di consultazione e ricerca disponibili nel sistema di gestione documentale o – per la documentazione più datata – nelle banche dati documentali accessibili dalla pagina intranet dell'ente.

La richiesta, corredata di tutti i dati disponibili per l'identificazione del documento/fascicolo richiesto, deve essere inviata alla mail dell'Archivio generale.

L'Archivio generale numera e registra in ordine cronologico e divise per anno, le richieste ricevute annotando in un apposito registro l'unità organizzativa richiedente, il nominativo del richiedente, la data della richiesta, la documentazione oggetto della richiesta, la data di evasione della richiesta e la data della effettiva restituzione.

L'Archivio generale offre un servizio di reference rivolto anche all'esterno dell'ente, con una sala studio per la consultazione della documentazione. L'accesso, per motivi di studio e ricerca, è libero e gratuito, presuppone un contatto informale e la compilazione di modulistica contenente i dati di ricerca e del richiedente, la visione del materiale avviene poi previo appuntamento.

Per le richieste di accesso alla documentazione ai sensi delle legge 241/90 vige invece il regolamento in materia, adottato dall'ente.

### **12.7. Conservazione dei documenti analogici**

La Città metropolitana di Venezia conserva i documenti analogici presso gli archivi correnti delle UOR e presso l'Archivio generale afferente al Servizio Protocollo e archivio.

Il Responsabile del Servizio Protocollo e archivio attua tutte le iniziative finalizzate alla corretta conservazione della documentazione: verifica che nei depositi d'archivio siano rispettati i criteri che garantiscono la sicurezza della documentazione (ordinamento, sicurezza dei locali con sistemi antincendio e antintrusione, il controllo di temperatura e umidità relativa, prevenzione dall'intrusione di agenti patogeni, ordinaria manutenzione e pulizia, spolveratura periodica), in collaborazione con i servizi preposti alle attività tecniche e ai servizi generali.

### **12.8. Archivio storico**

Trascorsi quarant'anni dalla conclusione della pratica o del procedimento, i documenti selezionati per la conservazione permanente, vanno a formare l'archivio storico della Città metropolitana secondo le disposizioni di legge in materia di tutela dei beni culturali.

## **CAPITOLO 13. LA CONSERVAZIONE DIGITALE**

### **13.1. Conservazione digitale**

La Città metropolitana di Venezia ha affidato il processo di conservazione, mediante un accordo di collaborazione, al Polo archivistico della Regione Emilia Romagna, soggetto esterno accreditato come conservatore presso l'AgID.

Per tutto ciò che riguarda la conservazione digitale si rimanda al manuale di conservazione adottato dall'ente.

### **13.2. Responsabile della conservazione**

Il ruolo di responsabile della conservazione è stato assegnato al Dirigente del Servizio protocollo e archivio, come indicato nella determinazione dirigenziale n. 3957/2016.

Ha il compito di definire e attuare le politiche complessive del sistema di conservazione utilizzato.

Predisporre inoltre il manuale di conservazione e ne cura l'aggiornamento in presenza di cambiamenti normativi, organizzativi, procedurali o tecnologici rilevanti.

Le responsabilità e i compiti del Responsabile della conservazione dell'ente e le modalità di interazione con il Responsabile del servizio di conservazione affidatario, sono formalizzate nel manuale di conservazione e negli atti di affidamento del servizio.

Il manuale di conservazione è pubblicato sul sito dell'ente nell'area dell'Amministrazione trasparente.

### **13.3. Tipologie di oggetti digitali che devono essere trasferite in conservazione ed eventualmente scartate**

Attualmente tutti i documenti digitali registrati nel sistema di protocollo sono inviati in conservazione permanente. Le modalità ed i tempi entro i quali le diverse tipologie di oggetti digitali devono essere trasferite in conservazione ed eventualmente scartate sono allo studio e saranno oggetto di aggiornamento del piano di conservazione.

## **CAPITOLO 14. IL SISTEMA INFORMATICO**

Il sistema informatico è l'insieme delle risorse di calcolo, degli apparati, delle reti di comunicazione e delle procedure informatiche utilizzati dalle amministrazioni per la gestione dei documenti. (DPR 445/2000, art.1, lettera r).

La gestione dei flussi documentali è un insieme di funzionalità che consentono di trattare e di organizzare la documentazione prodotta (in arrivo, in partenza e interna) dalle amministrazioni.

### **14.1. Sicurezza del sistema informatico**

La sicurezza dei dati, delle informazioni e dei documenti informatici memorizzati (poi archiviati) nel sistema di gestione documentale è garantita dall'applicazione informatica adottata dalla Città metropolitana di Venezia.

La formazione, le procedure di gestione, trasmissione, interscambio, accesso, memorizzazione dei documenti informatici previste dall'applicativo gestionale, la gestione delle copie di sicurezza previste dal sistema di gestione dei backup, garantiscono che le informazioni siano disponibili, integre, riservate e che per i documenti informatici sia assicurata l'autenticità, la non ripudiabilità, la validità temporale e l'estensione della validità temporale.

I dati, in relazione alle conoscenze acquisite in base al progresso tecnico, alla loro natura e alle specifiche caratteristiche del trattamento, vengono custoditi in modo da ridurre al minimo, mediante l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza, i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta, agendo secondo il principio di privacy by default.

Gli elaboratori sono protetti contro il rischio di intrusione ad opera di programmi di cui all'art. 615 quinquies del codice penale (virus) mediante idonei programmi antivirus, la cui efficacia e il cui aggiornamento sono verificati periodicamente.

#### **14.1.1. Il sistema di gestione documentale**

Il sistema di gestione documentale è costituito dall'insieme delle tecnologie e da tutti i dispositivi e i programmi presenti presso le sedi della Città metropolitana di Venezia che permettono l'utilizzo del sistema.

In particolare, sono parte integrante dell'infrastruttura i cablaggi e gli apparati di rete presenti presso le sedi della Città metropolitana di Venezia e necessari per la connettività, i sistemi informatici e le componenti software sottese al sistema di autenticazione della Città metropolitana di Venezia e tutte le postazioni di lavoro utilizzate dagli utenti del sistema di gestione documentale.

#### **14.1.2. Le postazioni di lavoro**

Per l'utilizzo del sistema di gestione documentale è previsto il coerente utilizzo delle postazioni di lavoro o gli strumenti comunque funzionalmente assimilabili e l'impiego di dispositivi (hardware) e programmi (software) tali da consentire il corretto funzionamento e il mantenimento in condizioni di sicurezza ai fini del regolare svolgimento dell'attività lavorativa.

Le postazioni di lavoro soddisfano i criteri minimi di sicurezza, in particolare:

- il sistema operativo è aggiornato e aggiornabile;
- gli applicativi installati e i loro componenti software aggiuntivi (ad es., plug-in) sono aggiornati e aggiornabili;
- sono dotate di un programma antivirus con funzionalità automatica di aggiornamento periodico;
- l'accesso al sistema operativo della postazione di lavoro è protetto da password di adeguata complessità, cambiata con cadenza regolare;



- in genere le postazioni di lavoro sono adeguatamente protette da possibili accessi da internet.

#### **14.1.3. Accesso ai dati e ai documenti informatici**

Il sistema di gestione documentale adottato dalla Città metropolitana di Venezia consente:

- la protezione delle informazioni relative a ciascun utente nei confronti degli altri;
- l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai dati esclusivamente agli utenti abilitati;
- il controllo differenziato dell'accesso alle risorse del sistema per ciascun utente o gruppo di utenti o ruoli tramite differenti profili di autorizzazione;
- la registrazione delle attività svolte da ciascun utente anche rilevanti ai fini della sicurezza, in modo tale da garantirne l'identificazione;
- l'immodificabilità dei contenuti e, comunque, la tracciabilità dei contenuti e delle loro modifiche.

#### **14.2. Sicurezza dei documenti informatici**

L'accesso al sistema di gestione documentale da parte di ciascun utente della Città metropolitana di Venezia è gestito operativamente dal Servizio Informatica sentito il Responsabile del Servizio Protocollo e archivio che autorizza alle abilitazioni.

Le identità digitali utilizzate per l'accesso al sistema di gestione documentale sono costituite da *nome utente* e *password*.

Il sistema di gestione documentale rispetta le misure di sicurezza previste dal Regolamento UE 2016/679 GDPR –General Data Protection Regulation relativo alla protezione dei dati personali.

#### **14.3. Profili di abilitazioni di accesso alle informazioni documentali**

Attraverso una *access control list (ACL)* il sistema di gestione documentale permette l'assegnazione differenziata dei profili di abilitazione, intervento, modifica e visualizzazione dei documenti di protocollo in rapporto alle funzioni e al ruolo svolto dagli utenti e garantisce la protezione dei dati personali e dei dati sensibili.

L'accesso al sistema di gestione documentale, l'accessibilità e la riservatezza delle registrazioni, dei dati personali e di quelli sensibili, sono garantite tramite l'assegnazione differenziata di profili di abilitazione, in rapporto alla UOR e ufficio di appartenenza, alle funzioni e al ruolo svolto dagli utenti.

#### **14.4. Criteri e modalità per il rilascio delle abilitazioni di accesso interno al sistema di gestione documentale.**

Le richieste di abilitazioni all'accesso per ciascun dipendente devono essere inoltrate dai responsabili delle UOR tramite richiesta scritta (e-mail) al Responsabile del Servizio Protocollo e archivio, che autorizza la creazione o la modifica del profilo utente, garantendo nel contempo la necessaria formazione all'uso dell'applicativo di protocollo e la comunica – per le necessarie configurazioni – al Servizio Informatica cui è assegnato il ruolo di amministratore.

A ciascun utente del sistema sono attribuiti diritti di visibilità diversificati in ragione dell'appartenenza a un determinato Servizio dell'organizzazione e delle specifiche funzioni derivanti dal ruolo e dai compiti assegnati.

I responsabili delle UOR sono tenuti a comunicare tempestivamente al Responsabile del Servizio Protocollo e archivio e al Servizio Informatica la cessazione delle utenze del personale non più assegnato a funzioni che richiedano l'abilitazione al sistema.

Il Servizio Risorse Umane provvede periodicamente a comunicare al Responsabile del Servizio Protocollo e archivio e al Servizio Informatica la cessazione dal servizio dei dipendenti ai fini di disabilitarne l'accesso.

Il Responsabile del Servizio Protocollo e archivio provvede periodicamente alla revisione delle utenze attive.

## **CAPITOLO 15. MISURE DI SICUREZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI ADOTTATI**

In merito alla protezione dei dati personali la Città metropolitana di Venezia ha recepito quanto previsto Regolamento UE 2016/679 GDPR - *General Data Protection Regulation* – in vigore dal 25/05/2018.

Le funzioni di titolare generale del trattamento dei dati per la Città metropolitana di Venezia sono affidate alla figura del Sindaco. Responsabili interni del Trattamento dei dati sono i Dirigenti, ciascuno in relazione ai dati trattati dalle strutture assegnate con i rispettivi atti di incarico.

In applicazione del Regolamento UE 2016/679, con decreto n. 40 del 19/05/2021 il Sindaco metropolitano ha provveduto alla designazione del Responsabile per la protezione dei dati (RPD) della Città metropolitana individuando lo Studio Associato Servizi Professionali Integrati – SASPI di Milano.

Per tutto ciò che concerne il trattamento dei dati si rimanda al Regolamento per il trattamento dei dati personali in vigore, pubblicato sul sito dell'ente nell'apposita sezione dell'Amministrazione Trasparente.