

CITTA' DI
VENEZIA



COMUNE DI VENEZIA

**DIREZIONE INTERDIPARTIMENTALE AFFARI ISTITUZIONALI E
SUPPORTO ORGANI**

MANUALE DI GESTIONE DEI DOCUMENTI

ex art. 5 DPCM 31 ottobre 2000

a cura di

Carlo Salvatore Sapia

Dirigente Area Affari Generali ed Istituzionali

Monica Donaglio

Responsabile Servizio Archivio Storico

Anna Olga Grande

Responsabile Ufficio Protocollo Informatico e Archivio

Antonella Bona

Segreteria Direzione Interdipartimentale Affari Istituzionali e Supporto Organi

INDICE

Premessa	6
Sezione I	7
Parte I - Definizioni ed ambito di applicazione	7
Articolo 1 - Ambito di applicazione	7
Articolo 2 - Definizioni e norme di riferimento	7
Parte II - Disposizioni generali	11
Articolo 3 - Individuazione dell'Area organizzativa omogenea (AOO).....	11
Articolo 4 - Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi	12
Articolo 5 - Unicità del protocollo informatico	13
Articolo 6 - Eliminazione dei protocolli interni	13
Articolo 7 - Modello organizzativo adottato per la gestione dei documenti	14
Sezione II	14
Parte III - Formazione dei documenti	14
Articolo 8 - Tipologia dei documenti	14
Articolo 9 - Trattamento delle differenti tipologie di documenti	14
Articolo 10 - Forme dei documenti	15
Articolo 11 - Modalità di formazione dei documenti e contenuti minimi	16
Articolo 12 - Formazione dei documenti informatici	17
Parte IV - Ricezione dei documenti	17
Articolo 13 - Ricezione dei documenti su supporto cartaceo	17
Articolo 14 - Ricezione dei documenti informatici	18
Articolo 15 - Rilascio di ricevute attestanti la ricezione dei documenti cartacei	19
Articolo 16 - Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici	19
Parte V - Registrazione dei documenti	19
Articolo 17 - Registro di protocollo	19
Articolo 18 - Documenti soggetti a registrazione di protocollo	20
Articolo 19 - Documenti non soggetti a registrazione di protocollo	20
Articolo 20 - Registrazione di protocollo dei documenti su supporto cartaceo	21
Articolo 21 - Registrazione di protocollo dei documenti informatici	21
Articolo 22 - Segnatura di protocollo	22
Articolo 23 - Annullamento delle registrazioni di protocollo	23
Articolo 24 - Registro giornaliero di protocollo	24
Articolo 25 - Registro di emergenza	24
Articolo 26 - Differimento dei termini di registrazione	25
Articolo 27 - Documenti sottoposti a registrazione particolare	26
Articolo 28 - Documenti inerenti a gare d'appalto e domande di partecipazione a concorsi	26
Articolo 29 - Registrazioni di Protocollo particolari (riservate)	27
Articolo 30 - Documenti su supporto cartaceo indirizzati nominativamente al personale dell'AOO	27

Articolo 31 - Lettere anonime e documenti non firmati	28
Articolo 32 - Documenti ricevuti via fax	28
Articolo 33 - Documenti di competenza di altre amministrazioni	29
Parte VI - Classificazione dei documenti e formazione e gestione dei fascicoli	29
Articolo 34 - Titolare di classificazione (piano di classificazione)	29
Articolo 35 - Classificazione dei documenti	30
Articolo 36 - Il fascicolo	30
Articolo 37 - Identificazione dei fascicoli	31
Articolo 38 - Processo di formazione dei fascicoli	31
Articolo 39 - Modifica delle assegnazioni dei fascicoli	32
Parte VII - Assegnazione, recapito e presa in carico dei documenti	32
Articolo 40 - Il processo di assegnazione dei documenti	32
Articolo 41 - Recapito e presa in carico dei documenti ricevuti su supporto cartaceo	33
Articolo 42 - Recapito e presa in carico dei documenti ricevuti su supporto informatico	33
Articolo 43 - Modifica delle operazioni di smistamento ed assegnazione	33
Parte VIII - Scansione dei documenti su supporto cartaceo	34
Articolo 44 - Documenti soggetti a scansione ed uffici abilitati	34
Articolo 45 - Modalità di svolgimento del processo di scansione	34
Parte IX - Spedizione dei documenti	34
Articolo 46 - Spedizione dei documenti su supporto cartaceo	34
Articolo 47 - Spedizione dei documenti informatici	35
Parte X - Flusso di lavorazione dei documenti	36
Articolo 48 - Flusso di lavorazione dei documenti ricevuti	36
Articolo 49 - Flusso di lavorazione dei documenti spediti	36
Articolo 50 - Flusso di lavorazione dei documenti interni	36
Parte XI - Gestione dei flussi documentali	37
Articolo 51 - Documenti in entrata	37
Articolo 52 - Documenti in uscita	38
Articolo 53 - Documenti interni di carattere informativo	38
Articolo 54 - Documenti interni di preminente carattere giuridico-probatorio	39
Articolo 55 - Procedure per la trasmissione dei documenti interni di carattere preminentemente giuridico-probatorio	39
Parte XII - Archiviazione dei documenti	40
Articolo 56 - Tenuta e conservazione dei fascicoli cartacei dell'archivio corrente	40
Articolo 57 - Versamento dei fascicoli cartacei nell'archivio di deposito	40
Articolo 58 - La movimentazione dei fascicoli	40
Articolo 59 - Selezione dei documenti per la conservazione e lo scarto	41
Articolo 60 - Memorizzazione dei documenti informatici	41
Articolo 61 - Archiviazione ottica dei documenti informatici	41
Articolo 62 - Conservazione dei documenti informatici	42
Articolo 63 - Obbligo di conservazione, ordinamento e inventariazione dell'archivio	

storico (sezione separata)	42
Parte XIII - Gestione dei procedimenti amministrativi	42
Articolo 64 - Banca dati dei procedimenti amministrativi	42
Articolo 65 - Avvio dei procedimenti amministrativi e registrazione dei loro stati di avanzamento	43
Parte XIV - Accessibilità al sistema di gestione informatica dei documenti ...	43
Articolo 66 - Accessibilità da parte degli utenti appartenenti all'AOO	43
Articolo 67 - Accesso da parte di utenti esterni al Comune di Venezia	44
Articolo 68 - Accesso da parte di utenti appartenenti ad altre Pubbliche Amministrazioni	44
Parte XV - Piano di sicurezza informatica relativo alla formazione, gestione, trasmissione, interscambio, accesso e conservazione dei documenti informatici	44
I - Misure di carattere generale	45
II - Formazione dei documenti informatici	45
III - Gestione dei documenti informatici	46
IV - Accessibilità ai documenti informatici	47
V - Trasmissione e interscambio dei documenti informatici	48
VI - Conservazione dei documenti informatici	48
Parte XVI - Funzionalità del sistema di gestione informatica dei documenti .	49
Parte XVII - Approvazione e aggiornamento del Manuale, norme transitorie e finali	49
Articolo 69 - Modalità di approvazione e aggiornamento del Manuale	49
Articolo 70 - Pubblicità del Manuale	50
Articolo 71 - Operatività del Manuale	50
Parte XVIII - Allegati	
Allegato 1 - Struttura organizzativa del Comune di Venezia	
Allegato 2 - Schema di Deliberazione di Giunta Comunale relativa all'istituzione del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi e individuazione dei compiti allo stesso attribuiti	
Allegato 3 - Abilitazioni all'utilizzo del sistema di gestione informatica dei documenti	
Allegato 4 - Modello per la redazione di lettera della AOO	
Allegato 5 - Documenti prodotti dalla AOO soggetti o meno alla sottoscrizione elettronica	
Allegato 6 - Modello della ricevuta di protocollo	
Allegato 7 - Documenti esclusi dalla registrazione di protocollo	
Allegato 8 - Documenti soggetti a registrazione particolare	
Allegato 9 - Modello del registro di emergenza	
Allegato 10 - Titolario di classificazione e Indice sistematico di classificazione	
Allegato 11 - Unità di smistamento interno	
Allegato 12- Modello di richiesta per l'affidamento temporaneo di un fascicolo già versato all'Archivio di deposito	

Allegato 13 - Piano di conservazione
Allegato 14 - Modello di elenco dei documenti proposti per lo scarto

Premessa

Il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 31 ottobre 2000 concernente le “Regole tecniche per il protocollo informatico di cui al decreto del Presidente della Repubblica del 20 ottobre 1998 n. 428” (abrogato dal DPR del 20 dicembre 2000, n. 445), all’art. 3, comma 1, lettera c), prevede per tutte le amministrazioni di cui all’art. 2 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, l’adozione del Manuale di gestione.

Quest’ultimo, disciplinato dal successivo art. 5, comma 1, “descrive il sistema di gestione e di conservazione dei documenti e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio”.

In questo ambito è previsto che ogni amministrazione pubblica individui una o più Aree Organizzative Omogenee, all’interno delle quali sia nominato un responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, ai sensi dell’art. 50, comma 4 del Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa - decreto del Presidente della Repubblica n. 445 del 20 dicembre 2000 (già art. 12 del citato DPR n. 428 del 20 ottobre 1998).

Obiettivo del Manuale di gestione è descrivere sia il sistema di gestione documentale a partire dalla fase di protocollazione della corrispondenza in ingresso e in uscita e di quella interna, sia le funzionalità disponibili agli addetti al servizio e ai soggetti esterni che a diverso titolo interagiscono con l’amministrazione.

Il protocollo informatico, anche con le sue funzionalità minime, costituisce l’infrastruttura di base tecnico-funzionale su cui avviare il processo di ammodernamento e di trasparenza dell’amministrazione.

Il Manuale è destinato alla più ampia diffusione interna ed esterna, in quanto fornisce le istruzioni complete per eseguire correttamente le operazioni di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e archiviazione dei documenti.

Il presente documento pertanto si rivolge non solo agli operatori di protocollo ma, in generale, a tutti i dipendenti e ai soggetti esterni che si relazionano con l’amministrazione.

Esso disciplina:

- la migrazione dei flussi cartacei verso quelli digitali, ovvero in via transitoria, i flussi cartacei in rapporto al protocollo informatico;
- i livelli di esecuzione, le responsabilità ed i metodi di controllo dei processi e delle azioni amministrative;
- l’uso del titolare di classificazione e del massimario di selezione e di scarto;
- le modalità di accesso alle informazioni da parte di coloro che ne hanno titolo ed interesse, in attuazione del principio di trasparenza dell’azione amministrativa.

Il presente Manuale è stato redatto, oltre che in conformità alla normativa citata e ad apposito modello del CNIPA, prendendo a modello analoghi manuali già adottati da altri Comuni, e nel caso specifico da Perugia e Padova, ed è articolato in due sezioni, nella prima vengono indicati l’ambito di applicazione, le definizioni usate e i principi generali del sistema, nella seconda sono descritte analiticamente le procedure di gestione dei documenti e dei flussi documentali.

Sezione I

Parte I Definizioni e ambito di applicazione

Art. 1 - Ambito di applicazione

Il presente manuale di gestione dei documenti è adottato ai sensi degli articoli 3 e 5 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31 ottobre 2000 recante *Regole tecniche per il protocollo informatico*.

Esso disciplina le attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione ed archiviazione dei documenti, oltre che la gestione dei flussi documentali e dei procedimenti amministrativi dell'Amministrazione Comunale di Venezia.

Art. 2 - Definizioni e norme di riferimento

Ai fini del presente manuale si intende per:

Affare: insieme delle attività svolte dall'Amministrazione per raggiungere un obiettivo concreto e circoscritto. Può coincidere con il procedimento amministrativo.

Allegato: documento unito ad altro documento; l'allegato deve riportare la stessa segnatura del documento cui è unito.

Amministrazione: il Comune di Venezia.

AOO (Area Organizzativa Omogenea): insieme di unità organizzative di un'amministrazione che usufruiscono, in modo omogeneo e coordinato, di comuni servizi per la gestione della documentazione. Il Comune di Venezia costituisce un'unica AOO.

Archiviazione ottica: l'operazione che genera, su di un supporto di memorizzazione, una registrazione contenente la versione iniziale di un documento informatico.

Archivio: complesso di documenti prodotti (spediti e ricevuti) dal Comune di Venezia nel corso della sua attività istituzionale. Per archivio si intendono anche i locali nei quali si conservano i documenti archivistici.

- **Archivio corrente:** complesso dei documenti relativi ad affari e procedimenti in corso di trattazione o verso i quali sussiste un interesse corrente.
- **Archivio di deposito:** complesso dei documenti relativi ad affari e procedimenti esauriti nell'arco degli ultimi quarant'anni.
- **Archivio storico (separata sezione d'archivio):** complesso dei documenti relativi ad affari esauriti da oltre quarant'anni e destinati, prelieve le operazioni di scarto, alla conservazione permanente.

Assegnazione: individuazione dell'ufficio competente per la trattazione del procedimento amministrativo o affare cui i documenti si riferiscono.

Casella istituzionale di posta elettronica: casella di posta elettronica istituita dall'AOO per la ricezione dall'esterno e la spedizione all'esterno dei messaggi da registrare a protocollo.

Classificazione: operazione che consente di organizzare i documenti in relazione alle funzioni dell'Amministrazione; consiste nell'applicazione del titolare di classificazione, e cioè nell'assegnazione al documento del titolo, della classe e del numero del fascicolo ed eventualmente del numero del sottofascicolo.

Copia: riproduzione con sistemi manuali, fotografici o elettronici di un documento.

Certificati elettronici: attestati elettronici che collegano i dati utilizzati per verificare le firme elettroniche ai titolari e confermano l'identità dei titolari stessi.

- **Certificati elettronici qualificati:** certificati elettronici conformi ai requisiti di cui all'allegato I della direttiva 1999/93/CE, rilasciati da certificatori che rispondono ai requisiti fissati dall'allegato II.

Certificatori: coloro che prestano servizi di certificazione delle firme elettroniche o che forniscono altri servizi connessi alle firme elettroniche.

- **Certificatori accreditati:** certificatori che sono accreditati in Italia o in altri Stati membri dell'Unione europea, ai sensi dell'art. 3 della direttiva 1999/93/CE

Documento: testimonianza scritta di un fatto giuridico, redatta con l'osservanza di forme determinate atte a procurarle fede, darle forza di prova ed efficacia nel contesto di un dato ordinamento giuridico.

- **Documento amministrativo:** ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni e, comunque, utilizzata ai fini dell'attività amministrativa.

- **Documento informatico:** rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.

E-mail: sistema di comunicazione elettronica attraverso messaggi.

Fascicolazione: operazione di riconduzione dei documenti classificati relativi ad un medesimo affare o procedimento amministrativo nello stesso fascicolo.

Fascicolo: insieme di documenti relativi ad un medesimo procedimento amministrativo o affare oppure alla medesima persona fisica o giuridica, classificati in maniera omogenea.

Firma (sottoscrizione): elemento fondamentale del documento che prova, fino a querela di falso, la provenienza certa dei contenuti da chi l'ha apposta.

- **Firma autografa:** sottoscrizione apposta a mano sul documento redatto in forma analogica.

- **Firma autenticata:** firma che il notaio o altro pubblico ufficiale a ciò autorizzato attesta essere stata apposta in sua presenza, dopo aver accertato l'identità del sottoscrittore.

- **Firma digitale:** particolare tipo di firma elettronica qualificata basata su un sistema di chiavi asimmetriche a coppia, una pubblica e una privata, che consente al sottoscrittore tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici.

- **Firma elettronica:** insieme dei dati in forma elettronica, allegati oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici, utilizzati come metodo di autenticazione informatica.
- **Firma elettronica avanzata:** firma elettronica ottenuta attraverso una procedura informatica che garantisce la connessione univoca al firmatario e la sua univoca identificazione, creata con mezzi sui quali il firmatario può conservare un controllo esclusivo e collegata ai dati ai quali si riferisce in modo da consentire di rilevare se i dati stessi siano stati successivamente modificati.
- **Firma elettronica qualificata:** firma elettronica avanzata basata su un certificato qualificato e creata mediante un dispositivo sicuro per la creazione della firma

Flusso documentale: movimento dei documenti all'interno dell'AOO (da una UOR all'altra).

Gestione dei documenti: insieme delle attività finalizzate alla registrazione di protocollo, alla classificazione, alla fascicolazione, all'assegnazione, al reperimento, alla conservazione e all'accesso dei documenti amministrativi formati o acquisiti dall'AOO.

Impronta del documento informatico: sequenza di simboli binari in grado di identificarne univocamente il contenuto.

Interoperabilità: possibilità di trattamento automatico, da parte del sistema di protocollo ricevente, delle informazioni trasmesse dal sistema di protocollo mittente, allo scopo di automatizzare le attività ed i procedimenti amministrativi conseguenti. Perché ciò avvenga, è necessario che esista una comune modalità di comunicazione, per mezzo della posta elettronica, con l'impiego del protocollo SMTP e del formato MIME per la codifica dei messaggi e che ogni messaggio di posta elettronica contenga alcune informazioni archivistiche fondamentali, incluse nella segnatura elettronica di ciascun messaggio protocollato e codificate in formato XML.

Massimario di selezione: parte del Piano di conservazione che definisce le disposizioni e i criteri di massima per eseguire la selezione periodica dei documenti ed elenca le serie e i documenti la cui conservazione deve essere senza limiti di tempo.

Minuta: esemplare del documento che viene trattenuto nell'archivio del soggetto giuridico autore del documento.

Originale: esemplare del documento spedito al destinatario.

Piano di classificazione: vedi Titolario

Piano di conservazione: strumento, previsto dall'art. 68 del DPR 445/2000, che definisce i criteri di organizzazione dell'archivio, di selezione periodica e di conservazione permanente dei documenti, integrato con il piano di classificazione.

Posta elettronica certificata: sistema di posta elettronica nel quale è fornita al mittente documentazione elettronica attestante l'invio e la consegna di documenti informatici.

Procedimento amministrativo: sequenza di atti e/o fatti tra loro connessi per la definizione di decisioni dell'Amministrazione, nel perseguimento di pubblici interessi, che ha come atto conclusivo la produzione di un atto amministrativo perfetto ed efficace.

Produttore d'archivio: soggetto giuridico di natura pubblica o privata che, nello svolgimento della sua attività pratica, forma, gestisce e conserva documenti; nel caso specifico il Comune di Venezia.

Protocollo: operazione di registrazione quotidiana dei documenti ricevuti e spediti dal Comune di Venezia, assegnando contestualmente a ciascuno di essi un numero progressivo, che ricomincia da 1 all'inizio di ogni anno solare. La registrazione a protocollo attesta in modo inoppugnabile l'esistenza all'interno dell'archivio e la data archivistica del singolo documento, che viene identificato in modo univoco dal numero progressivo assegnatogli.

▪ **Protocollo informatico:** sistema di protocollazione in cui la gestione dei documenti avviene esclusivamente attraverso una rappresentazione elettronica. Esso deve garantire le medesime funzioni giuridico-probatorie e gestionali del protocollo cartaceo.

RPA (Responsabile del procedimento amministrativo): persona fisica della AOO incaricata dal dirigente della UOR competente alla trattazione di un affare o di un procedimento amministrativo.

RSP (Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi)

Scarto: eliminazione fisica e irreversibile di documenti.

Segnatura di protocollo: apposizione o associazione all'originale del documento, in forma permanente e non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso. L'operazione di segnatura va eseguita contestualmente alle operazioni di registrazione a protocollo.

Selezione: esame dei documenti tendente a individuare quelli da destinare alla conservazione permanente e quelli da destinare allo scarto.

Separata sezione: vedi Archivio storico

Serie: ciascun raggruppamento, operato dal Comune di Venezia, di documenti o fascicoli con caratteristiche omogenee in relazione alla natura e alla forma dei documenti o in relazione all'oggetto e alla materia o in relazione alle funzioni del Comune di Venezia.

Sfoltimento: l'operazione, conseguente alla valutazione critica del materiale archivistico contenuto in un fascicolo, tesa ad estrarre i documenti presenti in più esemplari o copie senza varianti significative (nulla osta, timbri, visti, etc.) e i documenti di carattere transitorio o strumentale la cui eliminazione fisica non intacca né la valenza probatoria né quella storica del fascicolo stesso. Prima di effettuare tale operazione, è necessario acquisire l'autorizzazione della Soprintendenza archivistica per il Veneto.

Sistema di gestione informatica dei documenti: l'insieme delle risorse di calcolo, degli apparati, delle reti di comunicazione e delle procedure informatiche utilizzati dal Comune di Venezia per la gestione dei documenti.

Smistamento: individuazione dell'unità di smistamento interno o della UOR cui trasmettere il documento che servirà per trattare un affare o un procedimento amministrativo e che dovrà essere temporaneamente gestito dal RPA.

Sottofascicolo: partizione del fascicolo, al quale deve comunque rimanere unito.

Supporto di memorizzazione: il mezzo fisico atto a registrare permanentemente informazioni rappresentate in modo digitale, su cui l'operazione di scrittura comporti una modifica permanente e irreversibile delle caratteristiche del supporto stesso.

Titolario (Piano di classificazione): sistema logico precostituito (costruito, cioè, prima che vengano prodotti i singoli documenti) di partizioni astratte (generali, ma non generiche, e onnicomprensive dei possibili casi concreti che si possono verificare all'interno

dell'attività amministrativa del Comune di Venezia), ordinate gerarchicamente individuato sulla base dell'analisi delle funzioni attribuite dalla legge al Comune. Si tratta di un sistema logico che suddivide i documenti secondo la funzione esercitata dal Comune e non secondo l'ufficio che tratta l'affare e permette di organizzare i documenti che si riferiscono ad affari e procedimenti amministrativi in maniera omogenea. Il titolare del Comune di Venezia si articola in due gradi divisionali (titolo e classe).

Unità archivistica: documento o insieme di documenti, rilegati o aggregati secondo un nesso logico, che li individua come unità indivisibile (fascicolo, registro, repertorio).

Unità di condizionamento: aggregazione di unità archivistiche determinata da esigenze di conservazione fisica (busta/faldone, pacco, scatola, scatolone).

Unità di smistamento interno: unità organizzativa individuata all'interno di ciascuna Direzione incaricata dello smistamento dei documenti in entrata alle UOR della Direzione medesima.

UOR (Unità organizzativa responsabile): ufficio della AOO responsabile della trattazione dell'affare o procedimento amministrativo e della gestione dei documenti ad esso relativo. Si possono ricavare dall'organigramma (allegato 1).

Versamento: operazione con cui ciascuna UOR trasferisce periodicamente all'Archivio di deposito la parte di archivio non più occorrente alla trattazione degli affari; operazione con cui l'Archivio di deposito trasferisce alla Separata sezione d'archivio (Archivio storico) i fascicoli relativi ad affari conclusi da oltre quarant'anni, previa effettuazione delle operazioni di selezione e scarto.

Parte II

Disposizioni generali

Art. 3 - Individuazione dell'Area Organizzativa Omogenea (AOO)

Ai fini della gestione dei documenti il Comune di Venezia individua una sola area organizzativa omogenea (AOO) che coincide con l'intera struttura organizzativa dell'ente, così come approvata con separato provvedimento della Giunta Comunale al quale si rinvia, incluse le Istituzioni (vedi allegato 1).

Ai dirigenti di Direzione spetta la responsabilità dell'organizzazione e conservazione dei documenti presso l'archivio corrente e di un corretto versamento all'archivio di deposito del materiale documentario non più occorrente alle necessità ordinarie del servizio, secondo le procedure stabilite nel presente manuale.

All'interno della AOO il sistema di protocollazione è parzialmente centralizzato per la corrispondenza in entrata tramite gli uffici di protocollo generale inquadrati organicamente nel Servizio Archivio e Protocollo ed eventuali altri sportelli di protocollo di altre Direzioni Comunali (Sportelli Unici, Municipalità), dipendenti funzionalmente dal

medesimo Servizio Archivio e Protocollo, mentre è decentralizzato, per la corrispondenza in uscita, attraverso tutte le UOR.

L'allegato 1 è suscettibile di modifica in caso di inserimento di nuove UOR o di riorganizzazione delle medesime.

Art. 4 - Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi

Nell'ambito dell'AOO è istituito un Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi. Esso è funzionalmente individuato all'interno della Direzione Interdipartimentale Affari Istituzionali e Supporto Organi e, nelle more della nomina di apposito responsabile del Servizio in oggetto, fa capo al Direttore di questa struttura.

Lo schema di atto che istituisce il servizio è riportato nell'allegato 2, unitamente alla denominazione del servizio, alla descrizione dei compiti assegnati al RSP..

Al Servizio è preposto un dipendente incaricato (RSP) ed individuato a norma del vigente Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi, al quale espressamente si rinvia, che assolve ai compiti previsti all'articolo 61 del Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 *Testo unico sulla documentazione amministrativa* e precisamente:

- a) attribuire il livello di autorizzazione per l'accesso alle funzioni del sistema di protocollo informatico, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione e abilitazioni all'inserimento e alla modifica delle informazioni;
- b) garantire che le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo si svolgano nel rispetto della normativa vigente;
- c) vigilare sul corretto svolgimento delle operazioni decentrate di registrazione, segnatura, classificazione e indicizzazione dei documenti;
- d) garantire la corretta produzione e la conservazione del registro giornaliero di protocollo;
- e) conservare le copie dei dati di protocollo e dei documenti archiviati su supporto informatico, in luoghi sicuri e differenti;
- f) garantire il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali, incluse le funzionalità di accesso di cui agli articoli 59 e 60 del DPR 445/2000 e le attività di gestione dell'archivio di cui agli articoli 67, 68 e 69 dello stesso DPR;
- g) autorizzare le operazioni di annullamento delle registrazioni di protocollo di cui all'art. 54 del DPR 445/2000;
- h) autorizzare l'uso del registro di emergenza (apertura e chiusura) di cui all'art. 63 del DPR 445/2000;
- i) stabilire, in collaborazione con gli uffici produttori, le procedure per il versamento dei documenti e dei fascicoli dagli uffici all'archivio di deposito, insieme agli

strumenti di corredo, come previsto dall'art. 67 del DPR 445/2000, e predisporre l'elenco dei fascicoli e delle serie ricevute;

- j) curare la conservazione dell'archivio;
- k) effettuare, in collaborazione con le Direzioni dell'Amministrazione, la selezione periodica dei documenti e procedere allo scarto o al trasferimento nella separata sezione d'archivio del materiale destinato alla conservazione permanente;
- l) stabilire i livelli di accesso ai documenti archivistici e le forme di consultazione interna ed esterna dell'archivio, nel rispetto della normativa sulla tutela della riservatezza dei dati personali e in armonia con i regolamenti specifici;
- m) vigilare sull'osservanza delle disposizioni del presente regolamento da parte del personale autorizzato e degli incaricati;
- n) predisporre, di concerto con il responsabile dei servizi informatici, il piano per la sicurezza informatica relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio, all'accesso, alla conservazione dei documenti informatici;
- o) provvedere alla pubblicazione del Manuale (eventualmente anche sul sito Internet dell'amministrazione);
- p) provvedere all'aggiornamento del Manuale inclusi tutti gli allegati.

Art. 5 - Unicità del protocollo informatico

Nell'ambito dell'AOO la numerazione delle registrazioni di protocollo è unica e rigidamente progressiva. Essa si chiude al 31 dicembre e ricomincia da 1 all'inizio di ogni anno.

Il numero di protocollo è costituito da almeno sette cifre numeriche, ai sensi dell'articolo 57 del DPR 445/2000.

Non è consentita l'identificazione dei documenti mediante l'assegnazione manuale di numeri di protocollo che il sistema informatico ha già attribuito ad altri documenti, anche se questi documenti sono strettamente correlati tra loro. Ogni numero di protocollo individua un unico documento.

Art. 6 - Eliminazione dei protocolli interni

Con l'entrata in funzione del sistema di gestione informatica dei documenti sono eliminati tutti i sistemi di registrazione dei documenti alternativi al protocollo informatico, compresi i protocolli riservati.

Art. 7 - Modello organizzativo adottato per la gestione dei documenti

Per la gestione dei documenti è adottato un modello organizzativo di tipo decentrato che prevede la partecipazione attiva di più soggetti e UOR, ognuno dei quali è abilitato a svolgere soltanto le operazioni di propria competenza.

Le tipologie delle abilitazioni all'utilizzo delle funzionalità del sistema di gestione informatica dei documenti sono riportate nell'allegato 3.

Sezione II

Parte III

Formazione dei documenti

Art. 8 - Tipologia dei documenti

I documenti si distinguono in:

- a) **documenti in arrivo** (= in entrata): documenti, con rilevanza giuridico-probatoria, prodotti da altri soggetti giuridici e acquisiti dal Comune di Venezia nell'esercizio delle sue funzioni.
- b) **documenti in partenza** (= in uscita): documenti, con rilevanza giuridico-probatoria, prodotti dal personale del Comune nell'esercizio delle sue funzioni e spediti a soggetti giuridici differenti.
- c) **documenti interni**: documenti scambiati tra le diverse UOR afferenti alla medesima AOO.

Questi ultimi si distinguono in:

- documenti di preminente carattere informativo
- documenti di preminente carattere giuridico-probatorio.

Art. 9 - Trattamento delle differenti tipologie di documenti

I **documenti in arrivo** sono registrati sul protocollo informatico unico del Comune e sono **contestualmente classificati** a cura:

- del Protocollo Generale e relativi distaccamenti territoriali (Municipalità) dipendenti funzionalmente dal medesimo Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi, che poi provvedono a smistarli alla UOR di competenza;

- degli altri sportelli di protocollo aperti al pubblico individuati dall'Amministrazione (es. Sportelli unici) limitatamente ai documenti di propria competenza, in qualità di UOR;
- dell'incaricato della UOR di competenza.

La fascicolatura è compito del RPA, che è responsabile delle operazioni di formazione e gestione del fascicolo relativo all'affare o al procedimento amministrativo che sta trattando.

I **documenti in partenza** sono registrati sul protocollo informatico unico del Comune e sono classificati a cura della UOR secondo indicazioni del RPA, che tratta l'affare o il procedimento amministrativo ed è responsabile delle operazioni di formazione e gestione del fascicolo relativo.

I **documenti interni di preminente carattere giuridico-probatorio** (quelli redatti dal personale del Comune di Venezia nell'esercizio delle sue funzioni e al fine di documentare fatti inerenti all'attività svolta e alla regolarità delle azioni amministrative, oppure quelli dai quali possano nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi) devono essere protocollati. La registrazione sul protocollo informatico unico del Comune e la classificazione sono effettuate dalla UOR secondo indicazioni del RPA, che è anche responsabile della formazione e gestione del fascicolo relativo all'affare o al procedimento che sta trattando.

I documenti interni sono formati con tecnologie informatiche.

Lo scambio tra UOR di documenti informatici di rilevanza giuridico-probatoria, avviene di norma per mezzo della posta elettronica convenzionale, o, se disponibile, di quella certificata.

Il documento informatico scambiato viene prima sottoscritto con firma digitale e poi protocollato.

Nella fase transitoria di migrazione verso la completa gestione informatica dei documenti, il documento interno formale può essere di tipo analogico e lo scambio può aver luogo con i mezzi tradizionali all'interno della AOO. In questo caso il documento viene prodotto con strumenti informatici, stampato e sottoscritto in forma autografa sia sull'originale che sulla minuta e successivamente protocollato.

I **documenti interni di preminente carattere informativo** (memorie informali, appunti, brevi comunicazioni di rilevanza meramente informativa scambiate tra uffici) non vanno protocollati.

Per questa tipologia di corrispondenza vale quanto illustrato nel paragrafo precedente ad eccezione della obbligatorietà dell'operazione di sottoscrizione e di protocollazione.

Art. 10 - Forme dei documenti

I documenti in entrata, in uscita e quelli interni di preminente carattere giuridico-probatorio possono essere redatti in forma **analogica** (trattasi di documento amministrativo *“formato utilizzando una grandezza fisica che assume valori continui, come le tracce su carta - documenti cartacei, come le immagini su film - esempio pellicole, microfilm, magnetizzazioni su nastro - cassette e nastri magnetici audio e video, su supporto non digitale”*), oppure **digitale** nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in merito alla forma del documento.

I **fax** sono considerati a tutti gli effetti dei documenti analogici, poiché solo la loro modalità di trasmissione è per via telematica. Per legge soddisfano al requisito della forma scritta e la loro trasmissione non deve essere seguita da quella del documento originale.

La forma dei documenti interni di preminente carattere informativo deve essere sempre **digitale** (e-mail o flusso telematico).

Art. 11 - Modalità di formazione dei documenti e contenuti minimi

I documenti sono di norma prodotti con sistemi informatici, ai sensi dell'articolo 3 del Decreto legislativo 12 febbraio 1993, n. 39.

Le regole per la determinazione dei contenuti e della struttura dei documenti sono definite dalla dirigenza ai sensi dell'articolo 3 del D.Lgs. 80/98 (cfr. art. 3, comma 4, della Deliberazione AIPA 51/2000, recante le regole tecniche in materia di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni ai sensi dell'art. 18, comma 3, del DPR 513/97).

Al minimo, su di essi sono riportate le seguenti informazioni, come da modello (allegato 4):

- stemma ufficiale del Comune e dicitura "Comune di Venezia" nelle forme stabilite dall'Amministrazione;
- indicazione dell'AOO e della UOR che ha prodotto il documento;
- indirizzo completo con numero di telefono e fax;
- indirizzo istituzionale di posta elettronica;
- data completa, luogo, giorno, mese, anno;
- numero degli allegati, se presenti;
- oggetto del documento;
- sottoscrizione del Responsabile, o dei Responsabili, quando prescritta.
- il codice fiscale dell'amministrazione;
- il numero di protocollo;
- il numero di repertorio (se disponibile);
- indice di classificazione: titolo/classe. numero di fascicolo
- numero di collegamento o di riferimento ad un eventuale precedente
- numero e data del documento cui si risponde
- se trattasi di documento digitale, firma elettronica avanzata o qualificata da parte dell'istruttore del documento e sottoscrizione digitale del RPA e/o del responsabile del provvedimento finale;
- se trattasi di documento cartaceo, sigla autografa dell'istruttore e sottoscrizione autografa del responsabile del provvedimento finale.

Ogni documento formato per essere inoltrato all'esterno o all'interno in modo formale:

- tratta un unico argomento indicato in maniera sintetica ma esaustiva a cura dell'autore nello spazio riservato all'oggetto;

- è riferito ad un solo protocollo;
- può far riferimento a più fascicoli.

Le firme (e le sigle se si tratta di documento analogico) necessarie alla redazione e perfezione giuridica del documento in partenza devono essere apposte prima della sua protocollazione.

Le regole per la determinazione dei contenuti e della struttura dei documenti informatici sono definite dai responsabili delle singole UOR.

Art. 12 - Formazione dei documenti informatici

La sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, è ottenuta con un processo di firma digitale conforme alle disposizioni contenute nel DPR 445/2000 e alle regole tecniche di cui al DPCM 8 febbraio 1999. L'Amministrazione si avvale pertanto dei servizi di una Certification Authority iscritta nell'elenco pubblico dei certificatori tenuto dall'AIPA (cfr. art. 5, deliberazione AIPA 51/2000).

I documenti informatici prodotti dall'Amministrazione, indipendentemente dal software utilizzato per la loro redazione, prima della sottoscrizione con firma digitale, sono convertiti in uno dei formati standard previsti dalla normativa vigente in materia di archiviazione (cfr. Deliberazione AIPA n 42/2001, recante le regole tecniche per la conservazione dei documenti).

Per la formazione dei documenti informatici per i quali non è prescritta la sottoscrizione, fermo restando l'impiego dei formati standard validi per l'archiviazione, si utilizzano i servizi di identificazione ed autenticazione disponibili sulla rete dell'Amministrazione.

Nell'allegato 5 viene riportato un primo elenco dei documenti prodotti dalla AOO soggetti, o meno, alla sottoscrizione digitale, distinti anche per tipologia di sottoscrizione, da integrare dopo la creazione della banca dati dei procedimenti amministrativi.

L'Amministrazione si riserva comunque di stabilire, con apposito provvedimento a firma del Direttore Generale, i tempi di introduzione del sistema di formazione dei documenti informatici e di introduzione della firma digitale, distinto per tipologia di documento.

Parte IV Ricezione dei documenti

Art. 13 - Ricezione dei documenti su supporto cartaceo

I documenti su supporto cartaceo possono pervenire all'AOO attraverso:

- a) il servizio postale;

- b) la consegna diretta agli uffici protocollo generale o alle UOR preposte alla ricezione del pubblico;
- c) gli apparecchi telefax.

Art. 14 - Ricezione dei documenti informatici

La ricezione dei documenti informatici indirizzati all'Amministrazione è assicurata tramite una casella di posta elettronica istituzionale riservata a questa funzione.

L'indirizzo di tale casella di posta elettronica istituzionale fa capo al Servizio della Direzione Interdipartimentale Affari Istituzionali e Supporto Organi preposto alla gestione del Protocollo Generale comunevenezia@.....it.

Il RSP provvede a renderlo pubblico utilizzando ogni possibile mezzo di comunicazione e a trasmetterlo al CNIPA ai sensi dell'articolo 12, comma 2, lettera c), del DPCM 31 ottobre 2000.

I documenti informatici che pervengono direttamente alle UOR sono da questi valutati, ai sensi dell'articolo 15, comma 7, del DPCM 31 ottobre 2000 e, se soggetti a registrazione di protocollo o ad altra forma di registrazione, immediatamente inoltrati all'indirizzo elettronico istituzionale dell'AOO.

L'operazione di ricezione dei documenti informatici avviene con modalità conformi alle disposizioni contenute nella Circolare AIPA 7 maggio 2001, n. 28, recante standard, modalità di trasmissione, formato e definizioni dei tipi di informazioni minime ed accessorie comunemente scambiate tra le pubbliche amministrazioni e associate ai documenti protocollati. Essa comprende anche i processi di verifica dell'autenticità, della provenienza e dell'integrità dei documenti stessi.

I messaggi di posta elettronica (*e-mail*) che soddisfano i requisiti indicati dalla normativa vigente vanno protocollati. La registrazione di protocollo dei documenti informatici ricevuti per posta elettronica è effettuata in modo da far corrispondere ad ogni messaggio una registrazione, la quale si può riferire sia al corpo del messaggio sia ad uno o più file ad esso allegati purché corredati di firma digitale, secondo le indicazioni della normativa vigente. (cfr. articolo 15, commi 1 e 2, DPCM 31 ottobre 2000).

La segnatura di protocollo dovrà rispettare lo standard XML.

Verranno protocollati solamente i messaggi inviati alla casella di posta elettronica istituzionale. **Qualora il messaggio di posta elettronica pervenga a una casella diversa da quella istituzionale si dovrà reindirizzare il messaggio alla casella di posta elettronica istituzionale avvertendo, per conoscenza, il mittente.**

Qualora i messaggi di posta elettronica non siano conformi agli standard indicati dalla normativa vigente e si ritenga necessario riconoscere loro efficacia probatoria, il messaggio (e/ o il documento trasmesso) deve essere considerato un documento analogico (cartaceo) a tutti gli effetti e quindi stampato con l'apposizione della dicitura «documento ricevuto tramite posta elettronica». **Esso deve quindi essere registrato, segnato, classificato, smistato, assegnato, fascicolato e conservato come un documento analogico.**

Art. 15 - Rilascio di ricevute attestanti la ricezione dei documenti cartacei

Qualora un documento cartaceo sia consegnato personalmente dal mittente o da altra persona incaricata, l'attestazione di ricevuta a beneficio dell'utenza potrà essere rilasciata, a cura dell'ufficio che lo riceve, esclusivamente tramite l'apposito modello predisposto dall'Amministrazione (allegato 6), nel quale saranno riportati gli estremi fondamentali della registrazione a protocollo.

Art. 16 - Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici

Nel caso di ricezione di documenti informatici per via telematica, la notifica al mittente dell'avvenuto recapito è assicurata dal servizio di posta elettronica certificata utilizzato dall'Amministrazione.

Il sistema di gestione informatica dei documenti, in conformità alle disposizioni contenute nella Circolare AIPA 7 maggio 2001, n. 28, prevede la formazione e l'invio ai mittenti dei seguenti messaggi:

- messaggio di aggiornamento di conferma: un messaggio che contiene una comunicazione di aggiornamento, riguardante un documento protocollato ricevuto in precedenza;
- messaggio di annullamento di protocollazione: un messaggio che contiene una comunicazione di annullamento di una protocollazione in ingresso di un documento ricevuto in precedenza;
- messaggio di conferma di ricezione: un messaggio che contiene la conferma dell'avvenuta protocollazione in ingresso di un documento ricevuto. Si differenzia da altre forme di ricevute di recapito generate dal servizio di posta elettronica certificata dell'Amministrazione in quanto segnala l'avvenuta protocollazione del documento, e quindi l'effettiva presa in carico;
- messaggio di notifica di eccezione: un messaggio che notifica la rilevazione di una anomalia in un messaggio ricevuto.

Parte V
Registrazione dei documenti

Art. 17 - Registro di Protocollo

Il registro di protocollo, anche in forma digitale, è **atto pubblico di fede privilegiata** che certifica l'effettivo ricevimento e l'effettiva spedizione di un documento ad

una certa data, indipendentemente dalla regolarità del documento stesso, ed è idoneo a produrre effetti giuridici a favore o a danno delle parti.

La data di registrazione al protocollo determina inoltre, di norma, l'esatta decorrenza dei termini del relativo procedimento amministrativo.

Tale registro è soggetto alle forme di pubblicità e di tutela di situazioni giuridicamente rilevanti previste dalla normativa vigente.

Art. 18 - Documenti soggetti a registrazione di protocollo

I documenti ricevuti, validi ex art. 38 del DPR 445/2000, quelli spediti e quelli prodotti dalle UOR, ad eccezione di quelli indicati al successivo articolo, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono soggetti a registrazione obbligatoria di protocollo.

Art. 19 - Documenti non soggetti a registrazione di protocollo

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo: 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, certificati anagrafici e di stato civile, certificati elettorali e certificazioni varie, estratti conto bancari e postali, avvisi di effettuato pagamento, tabulati spediti dai concessionari della riscossione dei tributi comunali, la corrispondenza interna esclusa quella che in modo diretto o indiretto ha contenuto probatorio e comunque attiene alla gestione dei procedimenti amministrativi, così come meglio individuati all'allegato 7.

Sono altresì esclusi dalla registrazione di protocollo i documenti già soggetti a registrazione particolare dall'Amministrazione elencati nel successivo allegato 8.

Per ciascuna tipologia documentale, di cui al presente allegato 8, con disposizione del Direttore Generale, su proposta del RSP di concerto con le Direzioni competenti alla formazione di ciascun documento, verranno individuate le modalità di trattamento.

Sono inoltre esclusi dalla registrazione di protocollo tutti i documenti non validi ex art. 38 del DPR 445/2000.

Si fa presente che qualora si ravvisi la necessità di registrare alcune tipologie di documenti esclusi dalla protocollazione, quali i documenti interni, tale operazione deve essere effettuata nella funzionalità definita: "documenti non protocollati".

Art. 20 - Registrazione di protocollo dei documenti su supporto cartaceo

Ciascuna registrazione di protocollo è eseguita in un'unica operazione, senza possibilità per l'operatore di inserire le informazioni obbligatorie in più fasi successive, ai sensi dell'articolo 53, comma 3, del DPR 445/2000.

Essa contiene dati obbligatori e dati accessori.

I dati obbligatori sono:

- a) numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- b) data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- c) mittente per i documenti ricevuti o, in alternativa, destinatario o destinatari per i documenti spediti, registrati in forma non modificabile;
- d) oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
- e) data e numero di protocollo del documento ricevuto, se disponibili.
- f) numero degli allegati;
- g) descrizione sintetica degli allegati;
- h) classificazione.

Sono accessori gli elementi che assicurano una migliore utilizzazione dei documenti sotto il profilo giuridico, gestionale ed archivistico. Essi sono:

- k) data di arrivo;
- l) mezzo di ricezione o, in alternativa, mezzo di spedizione;
- m) ufficio assegnatario competente;
- n) copie per conoscenza;
- o) tipo di documento.

Art. 21 - Registrazione di protocollo dei documenti informatici

La registrazione di protocollo di un documento informatico è eseguita dopo che l'operatore addetto ne ha verificato l'autenticità, la provenienza e l'integrità. Nel caso di documenti informatici in partenza, questa verifica è estesa alla validità amministrativa della firma (cfr. Circolare AIPA 7 maggio 2001, n. 28).

Per i documenti informatici è prevista la registrazione delle stesse informazioni indicate per quelli su supporto cartaceo con l'aggiunta, tra i dati obbligatori di protocollo, dell'impronta del documento informatico, generata impiegando la funzione di hash SHA-1 e registrata in forma non modificabile (cfr. articolo 53, comma 1, lettera f), del DPR 445/2000).

La registrazione di protocollo dei documenti informatici ricevuti per posta elettronica è effettuata in modo da far corrispondere ad ogni messaggio una registrazione, la quale si può riferire sia al corpo del messaggio sia ad uno o più file ad esso allegati (cfr. articolo 15, commi 1 e 2, DPCM 31 ottobre 2000).

Il calcolo dell'impronta previsto nell'operazione di registrazione di protocollo è effettuato per tutti i file allegati al messaggio di posta elettronica ricevuto (cfr. art. 17, comma 1, DPCM 31 ottobre 2000).

Art. 22 - Segnatura di protocollo

La segnatura di protocollo è l'apposizione o l'associazione all'originale del documento, in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti la registrazione di protocollo per consentire di individuare ciascun documento in modo inequivocabile (art. 55 del DPR 445/2000).

L'operazione di segnatura di protocollo è effettuata contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo (cfr. art. 55, comma 2, del DPR 445/2000).

La registrazione a protocollo e la segnatura costituiscono un'operazione unica e vanno effettuate contemporaneamente; hanno entrambe natura di atto pubblico.

Segnatura dei documenti analogici

La segnatura di protocollo viene posta, di norma, sul recto (il davanti) del primo foglio del documento analogico mediante un timbro o qualsiasi altro strumento (ad esempio, l'etichetta non rimovibile) sui quali sono riportate le seguenti informazioni:

- a) denominazione dell'Amministrazione – **COMUNE DI VENEZIA**
- b) codice identificativo dell'Amministrazione che coincide con l'area organizzativa omogenea
- d) data e numero di protocollo del documento;
- e) indice di classificazione;
- f) unità organizzativa di smistamento o UOR di competenza.
- g) mittente/destinatario

Segnatura dei documenti informatici

Il software assegna automaticamente la segnatura al documento informatico, riportando gli stessi elementi previsti per la segnatura del documento analogico.

I dati della segnatura di protocollo di un documento informatico sono contenuti, un'unica volta nell'ambito dello stesso messaggio, in un file conforme alle specifiche dell'Extensible Markup Language (XML) e compatibile con il Document Type Definition (DTD) reso disponibile dal CNIPA (cfr. art. 18, del DPCM 31 ottobre 2000 e Circolare AIPA 7 maggio 2001, n 28).

Le informazioni minime incluse nella segnatura sono quelle elencate negli articoli 9 e 19 del DPCM 31 ottobre 2000, e precisamente:

- a) codice identificativo dell'Amministrazione
- c) data di protocollo
- d) numero di protocollo
- e) indice di classificazione
- f) oggetto del documento
- g) mittente

- h) destinatario o destinatari
- i) unità organizzativa di smistamento o UOR di competenza.

Nel caso di documenti informatici in uscita, si possono specificare opzionalmente anche le seguenti informazioni (cfr. art. 19, DPCM 31 ottobre 2000):

- j) persona o ufficio destinatario
- k) identificazione degli allegati
- l) informazioni sul procedimento e sul trattamento.

La struttura e i contenuti del file contenente la segnatura di protocollo di un documento informatico sono conformi alle disposizioni tecniche di cui alla Circolare AIPA 7 maggio 2001, n. 28.

Art. 23 - Annullamento delle registrazioni di protocollo

È consentito l'annullamento di una registrazione di protocollo solo attraverso una specifica funzione del sistema di gestione informatica dei documenti che evidenzia l'operazione dell'annullamento e che deve essere effettuata in maniera tale da consentire la lettura delle informazioni registrate in precedenza e da non alterare le informazioni registrate negli elementi obbligatori di protocollo.

Solo il RSP è autorizzato ad annullare la registrazione di un documento con apposito provvedimento, i cui estremi devono essere citati nella registrazione dell'annullamento. A tale responsabile vanno trasmesse le richieste scritte (da inoltrare, anche per fax o per e-mail a cura del RPA) contenenti il numero di protocollo da annullare e i motivi dell'annullamento.

Nel record di protocollo devono apparire in forma ben visibile, oltre agli elementi già indicati, anche data e ora dell'annullamento, nonché il codice identificativo dell'operatore che ha effettuato l'annullamento.

L'operazione di modifica o di annullamento di una registrazione di protocollo è eseguita con le modalità di cui all'articolo 8 del DPCM 31 ottobre 2000, e precisamente:

- a) fra le informazioni generate o assegnate automaticamente dal sistema e registrate in forma non modificabile, l'annullamento anche di una sola di esse determina l'automatico e contestuale annullamento dell'intera registrazione di protocollo;
- b) delle altre informazioni, registrate in forma non modificabile, l'annullamento anche di un solo campo, che si rendesse necessario per correggere errori intercorsi in sede di immissione di dati, deve comportare la rinnovazione del campo stesso con i dati corretti e la contestuale memorizzazione, in modo permanente, del valore precedentemente attribuito unitamente alla data, l'ora e all'autore della modifica; così analogamente per lo stesso campo, od ogni altro, che dovesse poi risultare errato.
- c) le informazioni originarie, successivamente annullate, vengono memorizzate secondo le modalità specificate nell'art. 54 del DPR 445/2000.

Art. 24 - Registro giornaliero di protocollo

Il RSP assicura la produzione del registro giornaliero di protocollo, costituito dall'elenco delle informazioni inserite con l'operazione di registrazione di protocollo nell'arco di uno stesso giorno (cfr. art. 53, comma 2, del DPR 445/2000).

Il registro giornaliero di protocollo è prodotto esclusivamente su supporto informatico.

Al fine di garantire la non modificabilità delle operazioni di registrazione, il suo contenuto è riversato, al termine della giornata lavorativa (che viene convenzionalmente fissata alle ore 18) su supporti di memorizzazione non riscrivibili i quali sono conservati a cura del dirigente preposto alla gestione dei sistemi informativi. (cfr. art. 7, comma 5, DPCM 31 ottobre 2000).

Art. 25 - Registro di emergenza

Nelle situazioni di emergenza nelle quali non sia possibile utilizzare il protocollo informatico, l'AOO è tenuta ad effettuare le registrazioni di protocollo su un supporto alternativo, denominato Registro di emergenza (Allegato 9).

Su questo registro, cartaceo, devono essere riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione, nonché la data e l'ora di ripristino della piena funzionalità del sistema, nonché eventuali annotazioni ritenute rilevanti dal RSP.

Prima di autorizzare l'avvio della procedura, il RSP deve impostare e verificare poi la correttezza di data e ora sui rispettivi registri di emergenza.

Per ragioni di carattere organizzativo gli uffici preposti alla gestione dei Registri di emergenza sono individuati esclusivamente nelle sedi di Venezia e di Mestre dell'ufficio protocollo generale.

Ogni registro di emergenza si rinnova ogni anno solare e, pertanto, inizia il 1° gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno.

Qualora nel corso di un anno non venga utilizzato il registro di emergenza, il RSP annota sullo stesso il mancato uso.

Le registrazioni di protocollo effettuate sul registro di emergenza sono identiche a quelle eseguite sul registro di protocollo generale.

Qualora l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre ventiquattro ore, per cause di eccezionale gravità, il RSP può autorizzare l'uso del registro di emergenza per periodi successivi di non più di una settimana. Sul registro di emergenza vanno riportati gli estremi del provvedimento di autorizzazione.

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

La sequenza numerica utilizzata su un registro di emergenza, anche a seguito di successive interruzioni, deve comunque garantire l'identificazione univoca dei documenti registrati nell'ambito del sistema documentario dell'AOO.

Una volta ripristinata la piena funzionalità del sistema, il RSP provvede alla chiusura dei registri di emergenza, annotando su ciascuno il numero di registrazioni effettuate e la data e ora di chiusura.

L'ufficio protocollo generale preposto alla registrazione in emergenza, alla ripresa della piena funzionalità del sistema di protocollo informatico, provvede, utilizzando un'apposita funzione di recupero dei dati, a riversare sul programma stesso tutte le registrazioni già eseguite manualmente sul registro di emergenza.

Ad ogni registrazione recuperata dal registro di emergenza viene attribuito un nuovo numero di protocollo generale, continuando la numerazione del protocollo generale raggiunta al momento dell'interruzione del servizio.

A tale registrazione è associato anche il numero di protocollo e la data di registrazione riportati sul protocollo di emergenza.

I documenti annotati nel registro di emergenza e trasferiti nel protocollo generale recano, pertanto, due numeri: quello del protocollo di emergenza e quello del protocollo generale.

La data in cui è stata effettuata la protocollazione sul registro di emergenza è quella a cui si fa riferimento per la decorrenza dei termini del procedimento amministrativo.

In tal modo è assicurata la corretta sequenza dei documenti che fanno parte di un determinato procedimento amministrativo.

Le UOR potranno richiedere, per il tramite dei relativi RPA, agli uffici di protocollo generale così come sopra individuati, di effettuare la registrazione in emergenza relativamente alla propria documentazione in entrata e/o in uscita nei soli casi in cui la mancata tempestiva registrazione possa pregiudicare il rispetto di eventuali termini perentori del procedimento amministrativo imposti dalla normativa di settore.

Al numero attribuito dal registro di emergenza si fa riferimento per la decorrenza dei termini del procedimento amministrativo.

Art. 26 - Differimento dei termini di registrazione

Le registrazioni di protocollo dei documenti pervenuti presso l'amministrazione sono effettuate nella giornata di arrivo e comunque non oltre le 48 ore dal ricevimento di detti documenti.

Nel caso di temporaneo, eccezionale ed imprevisto carico di lavoro, che non permette di evadere la corrispondenza ricevuta nei tempi sopra indicati, e qualora dalla mancata registrazione di protocollo del documento nella medesima giornata lavorativa di ricezione possa venire meno un diritto di terzi (ad esempio per la registrazione di un consistente numero di domande di partecipazione ad un concorso in scadenza), con motivato provvedimento del RSP è autorizzato l'uso del protocollo differito.

Il protocollo differito consiste nel differimento dei termini di registrazione, cioè nel provvedimento con il quale vengono individuati i documenti da ammettere alla registrazione differita, le cause e il termine entro il quale la registrazione di protocollo deve essere comunque effettuata.

Il protocollo differito si applica solo ai documenti in arrivo e per tipologie omogenee che il RSP deve descrivere nel provvedimento.

In pratica il RSP, dopo aver assunto il provvedimento di differire le operazioni di registrazione, provvede a chiudere in un plico o in un armadio chiuso a chiave o in una stanza chiusa a chiave i documenti da protocollare.

Art. 27 - Documenti sottoposti a registrazione particolare

Tutti i documenti espressamente individuati nell'allegato 8 sono sottoposti a registrazione particolare presso repertori informatici autonomi afferenti al sistema informatico che gestisce il protocollo unico.

I documenti già soggetti a registrazione particolare dell'Amministrazione non vanno registrati al protocollo a condizione che siano implementate funzionalità software che consentano di eseguire su di essi tutte le operazioni previste nell'ambito della gestione dei documenti.

Questi documenti costituiscono delle serie archivistiche, ciascuna delle quali deve essere corredata da un repertorio contenente le seguenti informazioni:

- i dati identificativi di ciascun atto;
- i dati di classificazione e fascicolazione;
- il numero di repertorio che è un numero progressivo, annuale.

Tale tipo di registrazione consente comunque di eseguire su tali documenti tutte le operazioni previste nell'ambito della gestione dei documenti, in particolare la classificazione, la fascicolazione, la repertoriazione.

Art. 28 - Documenti inerenti a gare d'appalto e domande di partecipazione a concorsi

Le offerte inerenti a gare d'appalto e le domande di partecipazione a concorsi sono registrate al protocollo in busta chiusa. Gli estremi di protocollo sono riportati sulla busta medesima.

Nel caso in cui sussistano le condizioni di cui al precedente art. 26, il RSP può autorizzare, con motivato provvedimento, il differimento dei termini di registrazione.

Le offerte pervenute sono trattenute presso l'Ufficio Protocollo, che provvederà, a termini scaduti, a consegnarle all'Ufficio di competenza, accompagnate dal relativo elenco (che include tutta la corrispondenza relativa all'ufficio di competenza).

Dopo l'apertura delle buste sarà cura della UOR che gestisce la gara d'appalto, od il concorso, riportare gli estremi di protocollo su tutti i documenti in esse contenuti.

Per quanto riguarda la lettera d'invito, nella segnatura di protocollo non dovranno comparire i destinatari.

Art. 29 - RegISTRAZIONI di Protocollo particolari (riservate)

Sono previste particolari forme di riservatezza e di accesso controllato al protocollo unico per:

- documenti relativi a vicende di persone o a fatti privati o particolari (dati sensibili, come definiti dalla legge 31 dic. 1996, n. 675 e successive modificazioni);
- documenti di carattere politico e di indirizzo che, se resi di pubblico dominio, potrebbero ostacolare il raggiungimento degli obiettivi prefissati o procurare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell'attività amministrativa (tipologie documentarie definite dalla legge 7 agosto 1990, n. 241, art. 24 e DPR 27 giugno 1992, n. 352, art. 8; Regolamento dei Procedimenti Amministrativi e dell'accesso del Comune di Venezia, Regolamento per il trattamento dei dati sensibili e giudiziari).

I documenti registrati con tali forme appartengono al cosiddetto Protocollo particolare, costituito dalle registrazioni sul protocollo informatico unico del Comune il cui accesso è autorizzato solo alle persone appositamente autorizzate dal RSP, in apposito provvedimento, su indicazione congiunta del Segretario generale, del Direttore generale e del Capo di Gabinetto del Sindaco.

Le procedure adottate per la gestione dei documenti e dei procedimenti amministrativi ad accesso riservato, comprese la registrazione, la segnatura, la classificazione e la fascicolazione, sono le stesse adottate per gli altri documenti e procedimenti amministrativi.

I documenti registrati sul protocollo particolare divengono consultabili alla scadenza dei termini indicati dalla normativa vigente. Motivate richieste di consultazione potranno essere accolte prima della scadenza dei termini con le procedure previste dalla normativa vigente.

Art. 30 - Documenti su supporto cartaceo indirizzati nominativamente al personale dell'AOO

La posta indirizzata nominativamente a tutto il personale dell'apparato organizzativo e politico dell'Amministrazione Comunale di Venezia, così come individuata, quale AOO, al precedente art. 3, viene regolarmente aperta dagli uffici di protocollo generale e relativi distaccamenti territoriali, nonché dagli altri sportelli di protocollo di cui all'art. 9, e registrata al protocollo, a meno che sulla busta non sia riportata la dicitura "riservata" o "personale".

In questo caso viene recapitata in busta chiusa al destinatario il quale, dopo averla aperta e preso visione del contenuto, effettua le necessarie valutazioni a norma del presente manuale circa la non necessità di registrazione al protocollo (qualora il documento non riguardi l'attività dell'Amministrazione o nei casi di documenti esclusi dalla registrazione di cui all'Allegato 7) oppure il prosieguo dell'iter con la normale registrazione al protocollo (in tal caso riconsegna il documento al più vicino ufficio abilitato alla registrazione di protocollo dei documenti in arrivo).

Nei casi in cui sorgano dubbi circa la natura della comunicazione o circa l'eventuale necessità di ricorso al protocollo particolare (riservato), il destinatario si rivolgerà al RSP.

Art. 31 - Lettere anonime e documenti non firmati

Le lettere anonime sono registrate al protocollo se contengono informazioni o dati di interesse per l'Amministrazione; altrimenti vengono semplicemente inoltrate alle UOR di competenza per le conseguenti valutazioni.

I documenti ricevuti non firmati sono registrati al protocollo e identificati come tali, con la dicitura "Documento non sottoscritto" (campo oggetto) nel caso di mittente riconoscibile, oppure "Mittente sconosciuto" (campo mittente).

Art. 32- Documenti ricevuti via fax

I documenti ricevuti via fax sono registrati al protocollo.

Il documento ricevuto a mezzo telefax è un documento analogico a tutti gli effetti.

Il documento trasmesso da chiunque al Comune di Venezia tramite telefax, qualora ne venga accertata la fonte di provenienza, soddisfa il requisito della forma scritta e la sua trasmissione non deve essere seguita dalla trasmissione dell'originale (DPR 445/2000, art. 43, comma 5).

L'accertamento della fonte di provenienza spetta al RPA e avviene di norma per le vie brevi o con l'uso di sistemi informatici.

Qualora non sia possibile accertare la fonte di provenienza, dovrà essere rispettata la seguente procedura:

- sul telefax va apposta la dicitura «documento ricevuto via telefax» e successivamente il RPA provvede ad acquisire l'originale;
- nel caso che al telefax faccia seguito l'originale, poiché ogni documento deve essere individuato da un solo numero di protocollo, indipendentemente dal supporto e dal mezzo di trasmissione, l'addetto alla registrazione a protocollo, dopo aver registrato il telefax, deve attribuire all'originale la stessa segnatura del documento pervenuto via telefax. Si tratta infatti del medesimo documento pervenuto precedentemente via telefax, con un diverso mezzo di trasmissione.

Il RPA, una volta acquisito il documento originale e dopo essersi assicurato che siano stati riportati correttamente tutti i dati relativi alla segnatura (numero di protocollo, classificazione, etc.), provvede a conservarlo nel fascicolo allegandolo al documento originale.

Il responsabile della registrazione a protocollo deve comunque accertare che si tratti del medesimo documento: qualora vi fosse qualche correzione, anche minima, si tratterebbe di un documento diverso e quindi andrà registrato con un nuovo numero di protocollo.

La segnatura va apposta non sulla copertina di trasmissione, ma sul documento.

Nel caso in cui si accerti che il documento pervenuto via fax non sia di competenza dell'Ufficio ricevente, lo stesso verrà tempestivamente consegnato, per il regolare prosieguo

dell'iter di registrazione al protocollo e successivo smistamento, all'Ufficio Protocollo Generale territorialmente competente.

L'individuazione dei fax ricevuti e registrati al protocollo è resa possibile ed immediata dal sistema di gestione informatica dei documenti.

Art. 33 - Documenti di competenza di altre amministrazioni

Qualora pervenga all'Amministrazione un documento di competenza di un altro Ente, altra persona fisica o giuridica, lo stesso non deve essere protocollato bensì trasmesso a chi di competenza, se individuabile, o restituito al mittente.

Nel caso in cui un documento della fattispecie sopra indicata venga erroneamente registrato al protocollo, si provvederà ad annullare la registrazione, secondo la procedura di cui all'art. 23, ad apporre sul documento la dicitura "erroneamente pervenuto al Comune di Venezia il..... e protocollato per errore" e a spedirlo all'effettivo destinatario (se individuabile), oppure restituito al mittente.

Parte VI

Classificazione dei documenti e formazione e gestione dei fascicoli

Art. 34 - Titolare di classificazione (piano di classificazione)

Con l'entrata in vigore del protocollo unico è adottato un unico Titolare di classificazione corredato da un Indice alfabetico e da un Indice sistematico di classificazione (allegato n. 10). Tale titolare è quello elaborato dal Gruppo di lavoro per la formulazione di proposte e modelli per la riorganizzazione dell'archivio dei Comuni, nominato con decreto del direttore generale per gli archivi del Ministero per i beni e le attività culturali in data 18 luglio 2002.

L'aggiornamento del titolare compete esclusivamente al RSP. Le eventuali modifiche ed integrazioni entrano in vigore il 1° gennaio dell'anno seguente alla loro approvazione.

Tali modificazioni ed integrazioni devono essere elaborate nel rispetto di quanto disposto dalla normativa vigente in materia di formazione e conservazione degli archivi degli enti pubblici e devono tener conto delle indicazioni provenienti dal Ministero per i beni e le attività culturali e del mantenimento delle necessarie caratteristiche di interoperabilità con altre strutture della pubblica amministrazione. Con la stessa procedura sono redatti e aggiornati anche gli indici.

Dopo ogni modifica del titolare di classificazione, il RSP provvede ad informare tutti i soggetti abilitati all'operazione di classificazione dei documenti e a dare loro le istruzioni per il corretto utilizzo delle nuove classifiche.

Art. 35 - Classificazione dei documenti

Tutti i documenti registrati nel sistema di protocollo informatico, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, devono essere classificati in base al titolare riportato nell'allegato n. 10.

Art. 36 - Il fascicolo

Il fascicolo è individuato da quattro elementi:

- Anno di apertura (anno di inizio della pratica)
- Titolo e classe di appartenenza
- Numero di repertorio, cioè un numero sequenziale (da 1 a *n*), attribuito con cadenza annuale, all'interno dell'ultimo grado divisionale del titolare (classe)
- Oggetto, cioè una stringa di testo solitamente normalizzata per descrivere compiutamente un affare e/o un procedimento amministrativo.

Devono poi essere indicati la UOR e il nominativo del RPA.

Esempio di fascicolo: 2008 – VI/1.3 «Variante al Piano regolatore generale»

Si distinguono due tipologie di fascicolo:

- a. Fascicoli relativi ad affari o procedimenti amministrativi
- b. Fascicoli relativi a persone fisiche o giuridiche (ad esempio: personale dipendente, assistiti, associazioni, attività economiche, etc.)
- a. Fascicoli relativi ad affari o procedimenti amministrativi:

Qualora un documento dia luogo all'avvio di un autonomo affare o procedimento amministrativo, il RPA assegnatario del documento stesso, cura l'apertura di un nuovo fascicolo. Per esigenze pratiche, il fascicolo può essere distinto in sottofascicoli.

Gli elementi che individuano un fascicolo sono gestiti a cura del RPA.

Ogni documento, dopo la sua classificazione e/o registrazione, va inserito nel fascicolo (ed eventualmente nel sottofascicolo) di competenza. L'operazione deve essere effettuata a cura del RPA.

I documenti sono archiviati all'interno di ciascun fascicolo o sottofascicolo, secondo l'ordine cronologico di registrazione, in base cioè al numero di protocollo ad essi attribuito.

Il fascicolo viene chiuso al termine del procedimento amministrativo o all'esaurimento dell'affare. La data di chiusura si riferisce alla data dell'ultimo documento prodotto. Esso va

archiviato rispettando l'anno di apertura, la classificazione e il numero progressivo di fascicolo.

b. Fascicoli relativi a persone fisiche o giuridiche:

Per ogni persona fisica o giuridica deve essere aperto un fascicolo nominativo.

Il fascicolo viene aperto al momento dell'inizio del rapporto con il Comune di Venezia.

Il fascicolo viene chiuso al momento della cessazione del rapporto.

I fascicoli delle persone fisiche e giuridiche costituiscono una serie archivistica autonoma per ciascuna delle categorie di persone fisiche o giuridiche (serie dei fascicoli dei dipendenti, serie dei fascicoli degli assistiti, etc.). All'interno di ciascuna serie i fascicoli vanno conservati in ordine cronologico di instaurazione del rapporto (**a tal fine, quelli dei dipendenti dovranno essere ordinati con riferimento a numeri di matricola da attribuire anch'essi progressivamente e cronologicamente in base all'assunzione**) – e quindi devono essere corredati da indici onomastici che consentano il reperimento del fascicolo – oppure in ordine alfabetico per cognome e nome delle persone cui i fascicoli si riferiscono.

Art. 37 - Identificazione dei fascicoli

Tutti i documenti registrati nel sistema informatico e classificati, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, devono essere riuniti in fascicoli.

La formazione di un nuovo fascicolo avviene attraverso l'operazione di "apertura" che consente di registrare nel sistema informatico le seguenti informazioni:

- indice di classificazione;
- numero del fascicolo;
- oggetto del fascicolo;
- data di apertura;
- AOO e ufficio produttore.

Art. 38 - Processo di formazione dei fascicoli

In presenza di un documento da inserire in un fascicolo, l'ufficio abilitato all'operazione di fascicolazione:

- a) stabilisce, con l'ausilio delle funzioni di ricerca del sistema di protocollo informatico, se esso si colloca nell'ambito di un affare o procedimento in corso, oppure se dà avvio ad una nuova pratica;
- b) se si colloca nell'ambito di un affare o procedimento in corso:
 - seleziona il relativo fascicolo;
 - collega la registrazione di protocollo del documento al fascicolo selezionato;
 - invia il documento alla UOR cui è assegnata la pratica il quale, se si tratta di un documento su supporto cartaceo, assicura l'inserimento fisico dello stesso nel relativo carteggio.

c) se dà avvio ad una nuova pratica:

- esegue l'operazione di apertura del fascicolo di cui al precedente articolo;
- assegna la pratica ad una UOR su indicazione del RPA;
- collega la registrazione di protocollo del documento al fascicolo aperto;
- invia il documento ed il fascicolo alla UOR cui è assegnata la pratica.

Art. 39 - Modifica delle assegnazioni dei fascicoli

Nel caso di un'assegnazione errata di un fascicolo, o di una sua successiva riassegnazione, l'ufficio abilitato all'operazione di fascicolazione provvede a correggere le informazioni inserite nel sistema informatico e ad inviare il fascicolo alla UOR di competenza.

Il sistema di gestione informatica dei documenti tiene traccia di questi passaggi, memorizzando per ciascuno di essi l'identificativo dell'operatore che effettua la modifica con la data e l'ora di esecuzione.

Parte VII

Assegnazione, recapito e presa in carico dei documenti

Art. 40 - Il processo di assegnazione dei documenti

Per assegnazione di un documento si intende l'operazione di individuazione della UOR cui compete la trattazione del relativo affare o procedimento amministrativo. Tale ufficio nel seguito sarà denominato "UOR di competenza".

Gli uffici di protocollo generale inquadrati organicamente nel Servizio Archivio e Protocollo ed eventuali altri sportelli di protocollo di altre Direzioni Comunali (Sportelli Unici, Municipalità), o ancora eventuali altre unità di smistamento autorizzate dal RSP, provvedono a smistare i documenti in arrivo alle unità di smistamento interno presenti in ciascuna direzione dell'Amministrazione, così come individuate nell'allegato 11.

Le unità di smistamento interno provvedono, quindi, ad assegnare, a loro volta, i documenti alle UOR di competenza.

Le Unità di smistamento interno di cui all'allegato 11, possono essere modificate e/o integrate, soltanto con provvedimento del Direttore Generale, su proposta del RSP, in relazione alla peculiare organizzazione e/o ripartizione territoriale di ciascuna Direzione Comunale.

Art. 41 - Recapito e presa in carico dei documenti ricevuti su supporto cartaceo

I documenti ricevuti dall'AOO su supporto cartaceo, anche se acquisiti in formato immagine con l'ausilio di scanner, al termine delle operazioni di registrazione, segnatura di protocollo ed assegnazione, **sono fatti pervenire in originale** alle UOR di competenza, esclusivamente a cura dell'ufficio che ha protocollato il documento in entrata.

Il ritiro giornaliero della posta ricevuta su supporto cartaceo avviene presso gli uffici di protocollo generale tutti i giorni lavorativi dalle ore 10.00 alle ore 13.00.

Le UOR di competenza, al momento della ricezione dei documenti cartacei, con una funzione del sistema informatico, eseguono l'operazione di "presa in carico" che determina la data d'ingresso dei documenti nelle strutture incaricate della loro trattazione.

Art. 42 - Recapito e presa in carico dei documenti ricevuti su supporto informatico

I documenti ricevuti dall'Amministrazione per via telematica, o comunque su supporto informatico, sono trasmessi alle UOR di competenza attraverso la rete interna dell'Amministrazione al termine delle operazioni di:

- registrazione, segnatura di protocollo, memorizzazione su supporti informatici in modo non modificabile, smistamento alle unità di smistamento interno, a cura degli uffici protocollo generale;
- assegnazione all'ufficio competente, a cura dell'unità di smistamento interno.

La "presa in carico" dei documenti informatici viene registrata dal sistema in modo automatico e la data di ingresso dei documenti nelle UOR di competenza coincide con la data di assegnazione degli stessi.

Art. 43 - Modifica delle operazioni di smistamento ed assegnazione

Nel caso di uno smistamento errato, l'unità di smistamento interno provvede a restituire il documento all'ufficio protocollo generale per la modifica delle operazioni.

Nel caso di un'assegnazione errata, la trasmissione del documento alla UOR di competenza avviene a cura del dirigente della direzione qualora il documento afferisca a competenze attribuite ad altra unità operativa della stessa direzione.

Il sistema di gestione informatica dei documenti tiene traccia di tutti questi passaggi, memorizzando, per ciascuno di essi, l'identificativo dell'utente che effettua l'operazione con la data e l'ora di esecuzione.

Parte VIII

Scansione dei documenti su supporto cartaceo

Art. 44 - Documenti soggetti a scansione ed uffici abilitati

I documenti ricevuti su supporto cartaceo, di formato inferiore od uguale all'A3, dopo le operazioni di registrazione e segnatura protocollo, sono acquisiti in formato immagine con l'ausilio di scanner.

I documenti di formato superiore all'A3 vengono inoltrati dall'ufficio Protocollo generale in formato cartaceo all'unità di smistamento interno e saranno acquisiti in formato immagine dalla UOR di competenza anche avvalendosi eventualmente dei servizi del Centro di produzione multimediale del Comune di Venezia.

Il RSP individua gli uffici abilitati all'operazione di scansione dei documenti, concorda di concerto con i Responsabili delle direzioni comunali le modalità e i tempi di attuazione degli adempimenti di cui al presente articolo, nonché i documenti da sottrarre al processo di scansione; per questi documenti egli è tenuto a specificare le modalità ed i tempi, diversi da quelli ordinari, con cui si procederà alla loro digitalizzazione.

In ogni caso non vengono riprodotti in formato immagine i certificati medici contenenti la diagnosi.

Art. 45 - Modalità di svolgimento del processo di scansione

Il processo di scansione si articola nelle seguenti fasi:

- acquisizione delle immagini in modo tale che ad ogni documento, anche composto da più pagine, corrisponda un unico file in un formato standard abilitato alla conservazione;
- verifica della leggibilità delle immagini acquisite e della loro esatta corrispondenza con gli originali cartacei;
- collegamento delle immagini alle rispettive registrazioni di protocollo, in modo non modificabile;
- memorizzazione delle immagini, in modo non modificabile.

Parte IX

Spedizione dei documenti

Art. 46 - Spedizione dei documenti su supporto cartaceo

I documenti da spedire su supporto cartaceo sono trasmessi all'ufficio centrale di spedizione dopo che, a cura della UOR, sono state eseguite le operazioni di registrazione di protocollo, segnatura di protocollo, classificazione e fascicolazione.

Tali documenti sono trasmessi in busta corredata, a cura della UOR di provenienza, dei dati identificativi della UOR medesima, del destinatario e del numero di protocollo del documento contenuto.

Nel caso di spedizioni per raccomandata, posta celere, corriere, o altro mezzo che richiede una qualche documentazione da allegare alla busta, questa modulistica viene compilata a cura della UOR di provenienza.

All'ufficio centrale di spedizione competono le seguenti operazioni:

- pesatura, calcolo delle spese postali e tenuta della relativa contabilità;

Le UOR devono far pervenire la posta in partenza all'ufficio centrale di spedizione dalle ore 9.00 alle ore 12.00 di ogni giorno lavorativo. Per la posta che dovrà essere spedita nella stessa giornata il termine di ricezione è fissato alle ore 10.00 di ogni giorno lavorativo. Eventuali situazioni di urgenza saranno valutate dal RSP che potrà autorizzare, in via eccezionale, procedure diverse da quella standard descritta.

Art. 47 - Spedizione dei documenti informatici

Lo scambio dei documenti soggetti alla registrazione di protocollo è effettuato mediante messaggi conformi ai sistemi di posta elettronica compatibili con il protocollo SMTP/MIME definito nelle specifiche pubbliche RFC 821-822, RFC 2045-2049 e successive modificazioni ed integrazioni (cfr. art. 15, comma 1, del DPCM 31 ottobre 2000).

Le modalità di composizione e scambio dei messaggi, il formato della codifica, le misure di sicurezza, sono conformi alle disposizioni contenute nella Circolare AIPA 7 maggio 2001, n. 28.

I documenti informatici sono trasmessi all'indirizzo elettronico dichiarato dai destinatari, ovvero abilitato alla ricezione della posta per via telematica (cfr. art. 14, del DPR 445/2000).

Per la spedizione dei documenti informatici, il Comune di Venezia si avvale di un servizio di "posta elettronica istituzionale" offerto da un soggetto in grado di assicurare la riservatezza e la sicurezza del canale di comunicazione; di dare certezza sulla data di spedizione e di consegna dei documenti, facendo ricorso al "time stamping" e prevedendo il rilascio di "ricevute di ritorno elettroniche".

L'operazione di spedizione di un documento informatico è eseguita attraverso la casella istituzionale di posta elettronica autonomamente dalle singole UOR, a cura dei rispettivi RPA, dopo che sono state completate le operazioni di verifica della validità amministrativa della firma, registrazione di protocollo, segnatura di protocollo, classificazione e fascicolazione.

Gli uffici che effettuano la spedizione dei documenti informatici curano anche l'archiviazione delle ricevute elettroniche di ritorno.

Parte X

Flusso di lavorazione dei documenti

Art. 48 - Flusso di lavorazione dei documenti ricevuti

Le fasi della gestione dei documenti ricevuti, esattamente nell'ordine in cui devono essere eseguite, sono elencate nei seguenti punti:

- a) ricezione (cfr. parte IV)
- b) registrazione e segnatura di protocollo (cfr. parte V)
- c) classificazione (cfr. parte VI)
- d) scansione, se si tratta di documenti su supporto cartaceo (cfr. parte VIII)
- e) smistamento (cfr. parte VII)
- f) assegnazione (cfr. parte VII)
- g) fascicolazione (cfr. parte VI)

Art. 49 - Flusso di lavorazione dei documenti spediti

Le fasi della gestione dei documenti spediti, esattamente nell'ordine in cui devono essere eseguite, sono elencate nei seguenti punti:

- a) produzione (cfr. parte III)
- b) registrazione e segnatura di protocollo (cfr. parte V)
- c) classificazione (cfr. parte VI)
- d) fascicolazione (cfr. parte VI)
- e) spedizione (cfr. parte IX).

Art. 50 - Flusso di lavorazione dei documenti interni

Le fasi della gestione dei documenti interni, esattamente nell'ordine in cui devono essere eseguite, sono elencate nei seguenti punti:

- a) produzione (cfr. parte III)
- b) registrazione e segnatura di protocollo (cfr. parte V)
- c) classificazione (cfr. parte VI)
- d) fascicolazione (cfr. parte VI).

Parte XI

Gestione dei flussi documentali

Art. 51 - Documenti in entrata

La ricezione dei documenti in entrata e il loro smistamento alle competenti UOR sono organizzati come segue.

Tutti i documenti pervenuti al Comune di Venezia devono essere registrati, segnati, classificati e smistati alla UOR di competenza.

Documenti analogici ricevuti tramite il servizio postale

Il Protocollo generale provvede all'apertura della corrispondenza pervenuta tramite il servizio postale, tranne di quella espressamente esclusa da tale procedura (procedure per l'aggiudicazione di servizi e appalti e domande di partecipazione a concorsi, delle quali si protocollerà l'involto su cui il mittente dovrà indicare obbligatoriamente, pena l'esclusione, i dati indicati dal bando; buste recanti la dicitura "riservata", "personale", etc. che verranno trattate come descritto nell'art. 30 di questo manuale), separa il materiale escluso dalla registrazione a protocollo (vedi allegato 7) e provvede alla registrazione, segnatura, classificazione e smistamento alle unità di smistamento interno dei singoli documenti dando priorità a quelli individuabili come urgenti.

Il responsabile di ciascuna UOR provvede sotto la propria responsabilità e con cadenza quotidiana a ritirarli all'ufficio Protocollo e a prenderli in carico tramite il sistema informatico.

L'ufficio Protocollo provvede, una volta concluse le operazioni di smistamento, a confezionare un plico contenente tutta la corrispondenza smistata a ciascuna UOR. Tale plico è corredato di un elenco riassuntivo in due esemplari, uno dei quali dovrà essere firmato per ricevuta dall'addetto al ritiro, e include anche i documenti presentati direttamente allo sportello del Protocollo generale.

Documenti analogici presentati direttamente allo sportello del Protocollo generale e/o relativi distaccamenti territoriali (Municipalità)

I documenti analogici presentati direttamente allo sportello del Protocollo generale e/o relativi distaccamenti territoriali (Municipalità) durante l'orario di apertura al pubblico opportunamente pubblicizzato sono registrati, segnati, classificati e assegnati alle unità di smistamento interno o alle UOR di competenza nello stesso giorno di ricezione.

Della ricezione degli stessi viene rilasciata contestuale ricevuta mediante il programma di protocollo informatico (cfr. art. 15).

Documenti analogici ricevuti direttamente dagli sportelli delle UOR

I documenti analogici ricevuti direttamente dalle UOR sono da loro registrati sul protocollo informatico unico del Comune, segnati, classificati e assegnati al RPA nella stessa giornata di ricezione.

Assegnazione del documento al RPA

Una volta pervenuto nella UOR di competenza il documento analogico viene assegnato al RPA, individuato dal Dirigente della UOR stessa, in base all'organizzazione interna da esso definita.

Documenti informatici in entrata

I documenti informatici sono ricevuti dalla **casella istituzionale di posta elettronica** istituita presso il Protocollo generale. Per la loro ricezione si veda l'art. 14 di questo manuale.

Art. 52 - Documenti in uscita

I documenti prodotti dal Comune di Venezia, indipendentemente dalla forma nella quale sono redatti, devono sempre riportare gli elementi essenziali, elencati nell'art. 11 di questo manuale.

Deve essere curata, per quanto possibile, la normalizzazione della forma e dei contenuti dei documenti, attenendosi alle modalità di formazione degli stessi ed ai contenuti minimi (cfr. art. 11 del presente manuale), sulla base del modello tipo (allegato 4).

La redazione, registrazione, classificazione e fascicolazione dei documenti in uscita spetta ai singoli RPA.

Redazione dei documenti in uscita

Ogni documento in uscita va redatto in due esemplari: l'**originale** e la **minuta**. L'originale va spedito al destinatario, la minuta è trattenuta "agli atti", cioè nel fascicolo relativo all'affare o al procedimento amministrativo trattato. Sia l'originale sia la minuta vanno corredati con firma autografa, che nella minuta può essere solamente la sigla. Sulla minuta va apposta la dicitura "minuta".

Gestione e trasmissione dei documenti in uscita

La registrazione, la segnatura, la classificazione e la fascicolazione dei documenti in uscita sono effettuate a cura di ogni singolo RPA. Le singole UOR provvedono quotidianamente alla spedizione dei documenti analogici in uscita.

Art. 53 - Documenti interni di carattere informativo

Per documenti interni di carattere informativo si intende lo scambio di informazioni tra uffici, con o senza documenti allegati, delle quali è facoltativa la conservazione. Questo genere di comunicazioni sono ricevute e trasmesse per posta elettronica interna e non interessano il sistema di protocollo (cfr. art. 19 del presente manuale).

Ogni UOR produce documenti di preminente carattere informativo che trasmette esclusivamente in forma digitale tramite e-mail all'interno dell'AOO. La UOR ricevente, che non ha la responsabilità legale della conservazione di tali documenti, può organizzarli in forma libera utilizzando le risorse informatiche del sistema.

Per le comunicazioni interne di rilevanza limitata ed esclusivamente interna, quali i procedimenti interni di routine (ad esempio, richieste di materiale di largo uso e consumo,

richiesta di interventi di manutenzione, avvisi di scadenze di adempimenti interni, quali termine per le valutazioni, compilazione delle schede del Peg, etc.) si utilizzano le caselle ordinarie di posta elettronica. Il sistema può provvedere a fornire al mittente ricevuta del messaggio.

Art. 54 - Documenti interni di preminente carattere giuridico-probatorio

Gli elementi e le modalità di redazione e di gestione dei documenti interni di preminente carattere giuridico-probatorio sono gli stessi dei documenti in uscita.

I documenti interni di preminente carattere giuridico-probatorio devono essere registrati sul protocollo informatico unico del Comune, classificati, fascicolati e inviati a cura del RPA. La loro registrazione deve essere effettuata una sola volta a cura del RPA mittente.

Il destinatario del documento interno non deve effettuare una nuova registrazione del documento in arrivo.

Art. 55 - Procedure per la trasmissione dei documenti interni di carattere preminentemente giuridico-probatorio

Si presenta l'esempio pratico della UOR1 che deve richiedere un parere alla UOR2.

La UOR1 invia alla UOR2 la richiesta di parere obbligatorio:

- La UOR1 redige il documento in formato analogico o informatico, attenendosi alla deliberazione AIPA 51/2000
- La UOR1 registra il documento sul protocollo informatico unico del Comune in modalità "documenti tra uffici", provvedendo a classificarlo e fascicolarlo
- La UOR1 invia alla UOR2 l'originale del documento e trattiene la minuta. La UOR2 riceve il documento inviato dalla UOR1 e lo prende in carico senza protocollarlo
- La UOR2 tratta l'affare

La UOR2 risponde alla UOR1, rilasciando il parere:

- La UOR2 redige il documento di risposta in formato analogico o informatico
- La UOR2 registra il documento sul protocollo informatico unico del Comune in modalità "documenti tra uffici", avendo cura di collegarlo al documento di richiesta e di assegnargli la medesima classificazione e il medesimo fascicolo
- La UOR2 invia l'originale del documento di risposta alla UOR1 e trattiene la minuta.
- La UOR1 riceve il documento di risposta inviato dalla UOR2, lo prende in carico, senza protocollarlo
- A cura del RPA la UOR1 acquisisce il parere e lo inserisce nel fascicolo cui si riferisce.

Parte XII

Archiviazione dei documenti

Art. 56 - Tenuta e conservazione dei fascicoli cartacei dell'archivio corrente

I fascicoli cartacei dell'archivio corrente sono conservati nelle UOR di competenza e formati a cura dei RPA.

Art. 57 - Versamento dei fascicoli cartacei nell'archivio di deposito

Periodicamente (di norma una volta all'anno) ogni singolo RPA facente capo ad una UOR deve consegnare al RSP, per il versamento all'Archivio di deposito, i fascicoli relativi ad affari e procedimenti amministrativi conclusi o comunque non più necessari ad una trattazione corrente.

Tali fascicoli dovranno essere preventivamente sfoltiti a cura del RPA, che dovrà anche curare la redazione di un loro elenco di versamento, con il supporto del sistema informatico.

Il trasferimento deve essere effettuato rispettando l'organizzazione che i fascicoli e le serie hanno nell'archivio corrente (cfr. art. 67, comma 2, del DPR 445/2000).

Il RSP cura la formazione e la conservazione di un elenco dei fascicoli e delle serie trasferite nell'Archivio di deposito (cfr. art. 67, comma 3, del DPR 445/2000).

Le serie e i repertori delle deliberazioni di Giunta e Consiglio e i verbali delle sedute sono conservati per cinque anni presso la Segreteria generale; trascorso tale termine vengono versati all'Archivio di deposito.

Per l'archiviazione e la custodia dei documenti contenenti dati personali, si applicano le disposizioni di legge sulla tutela della riservatezza dei dati personali (cfr. art. 68, comma 3, del DPR 445/2000).

Art. 58 - La movimentazione dei fascicoli

L'affidamento temporaneo di un fascicolo già versato all'Archivio di deposito ad una UOR deve avvenire solamente per il tempo strettamente necessario all'esaurimento di una procedura o di un procedimento amministrativo.

Tale affidamento temporaneo avviene solamente mediante richiesta espressa, redatta su un apposito modello (allegato 12) e in duplice esemplare, contenente gli estremi identificativi della documentazione richiesta, il nominativo del richiedente, la sua UOR e la sua firma. Un esemplare della richiesta viene conservato all'interno del fascicolo, l'altro nella posizione fisica occupata dal fascicolo in Archivio.

Tale movimentazione deve essere registrata in un apposito Registro di carico e scarico a cura del RSP o di suo incaricato presso l'Archivio di deposito. In esso egli deve

riportare, oltre ai dati contenuti nella richiesta, anche la data di consegna/invio e quella di restituzione, nonché eventuali note sullo stato della documentazione al momento della consegna e della restituzione.

Con periodicità almeno mensile il RSP o suo incaricato presso l'Archivio di deposito deve verificare che avvenga la restituzione puntuale dei fascicoli affidati temporaneamente.

L'affidatario non deve estrarre i documenti originali dal fascicolo, né alterarne l'ordine.

Art. 59 - Selezione dei documenti per la conservazione e lo scarto

Nell'Archivio di deposito viene effettuata la selezione della documentazione da conservare perennemente e lo scarto degli atti che il Comune di Venezia, in base alla normativa vigente, non ritiene più opportuno conservare ulteriormente, allo scopo di garantire il corretto mantenimento e la funzionalità dell'archivio, nell'impossibilità pratica di conservare indiscriminatamente ogni documento.

Un documento si definisce scartabile quando ha perso totalmente la sua rilevanza amministrativa, legale e non riveste particolare interesse storico.

Ogni anno il RSP o suo incaricato presso l'Archivio di deposito redige, sulla base del Piano di conservazione (allegato 13), un elenco della documentazione da versare all'Archivio storico e un elenco del materiale che si propone di scartare secondo il modello predisposto dal Comune di Venezia (allegato 14).

Il RSP propone al dirigente della Direzione Affari Istituzionali e Supporto Organi la determinazione con l'elenco del materiale da scartare e acquisisce la prescritta autorizzazione della Soprintendenza archivistica per il Veneto, ex art. 21 D.Lgs. 42/2004.

Art. 60 - Memorizzazione dei documenti informatici

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

Le rappresentazioni digitali dei documenti cartacei, acquisite con l'ausilio di scanner, sono memorizzate nel sistema, in modo non modificabile, al termine del processo di scansione e dopo il collegamento con le relative registrazioni di protocollo.

Art. 61 - Archiviazione ottica dei documenti informatici

Il personale preposto alla gestione dell'Archivio di deposito, a seguito del versamento dei fascicoli da parte delle UOR, effettua l'operazione di archiviazione su supporti ottici in conformità alle disposizioni di cui all'articolo 7 della deliberazione AIPA 23 novembre 2000, n. 51.

Le informazioni relative alla gestione informatica dei documenti costituiscono parte integrante del sistema di indicizzazione ed organizzazione dei documenti che sono oggetto delle procedure di conservazione (cfr. art. 62, comma 4, del DPR 445/2000).

Art. 62 - Conservazione dei documenti informatici

Il Comune di Venezia si farà carico di regolamentare, ad integrazione del presente manuale, le modalità di conservazione dei documenti informatici in ossequio alla normativa vigente. Tale regolamento verrà redatto dal RSP, di concerto con il Responsabile dei servizi informativi.

Art. 63 - Obbligo di conservazione, ordinamento e inventariazione dell'archivio storico (sezione separata)

I documenti che costituiscono l'archivio storico del Comune di Venezia (quelli relativi ad affari esauriti da oltre quarant'anni, giudicati degni di conservazione permanente) sono conservati, ex art. 67 del DPR 445/2000, dalla sezione separata, alla quale sono versati unitamente agli strumenti che ne garantiscono la consultazione.

Parte XIII

Gestione dei procedimenti amministrativi

Art. 64 - Banca dati dei procedimenti amministrativi

Il Comune di Venezia si impegna a costituire, quale allegato al regolamento dei procedimenti amministrativi, una banca dati dei procedimenti amministrativi registrando, per ciascuno di essi, al minimo, le seguenti informazioni:

- la denominazione;
- la UOR di competenza
- il RPA;
- il tempo massimo di esecuzione;
- la sequenza delle fasi operative e dei subprocedimenti che ne compongono l'iter amministrativo, unitamente ai tempi massimi di esecuzione stimati per ciascun passaggio.

Art. 65 - Avvio dei procedimenti amministrativi e registrazione dei loro stati di avanzamento

Nell'ambito dell'operazione di assegnazione dei fascicoli alle UOR di competenza, gli uffici abilitati provvedono a dare avvio ai relativi procedimenti amministrativi selezionandoli dalla banca dati appositamente costituita dal Comune di Venezia.

In questo modo, il sistema di gestione informatica dei documenti fissa automaticamente per ogni procedimento i seguenti dati:

- il RPA;
- il termine di scadenza;
- l'iter procedimentale.

La registrazione degli stati di avanzamento avviene a cura dei RPA, in modo manuale o automatico. Nel primo caso, gli stati di avanzamento sono aggiornati dal personale che svolge le pratiche; nel secondo caso, è il software che muove i fascicoli e registra automaticamente l'evolversi dell'azione amministrativa.

Parte XIV

Accessibilità al sistema di gestione informatica dei documenti

Art. 66 - Accessibilità da parte degli utenti appartenenti all'AOO

La riservatezza delle registrazioni di protocollo e dei documenti informatici è garantita dal sistema attraverso l'uso di profili utente e password.

L'operatore che effettua la registrazione di protocollo di un documento inserisce preventivamente il livello di riservatezza ritenuto necessario, se diverso da quello standard applicato automaticamente dal sistema.

In modo analogo, l'ufficio che effettua l'operazione di apertura di un nuovo fascicolo ne fissa anche il livello di riservatezza.

Il livello di riservatezza applicato ad un fascicolo è ereditato automaticamente da tutti i documenti che vi confluiscono, se a questi è stato assegnato un livello di riservatezza minore od uguale. Quelli che invece hanno un livello di riservatezza superiore lo mantengono.

Al minimo, sono da considerarsi riservati i documenti:

- legati a vicende di persone o a fatti privati particolari;
- dalla cui contestuale pubblicità possa derivare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell'azione amministrativa.

I livelli di riservatezza gestiti dal sistema, il livello standard applicato automaticamente e le relative abilitazioni all'accesso alle informazioni documentali da parte delle UOR sono riportati nell'allegato 3.

Art. 67 - Accesso da parte di utenti esterni al Comune di Venezia

L'accesso al sistema di gestione informatica dei documenti da parte di utenti esterni al Comune di Venezia è realizzato mediante l'impiego di sistemi di riconoscimento ed autenticazione basati sulla carta d'identità elettronica o sulla firma digitale.

Agli utenti riconosciuti ed abilitati per via telematica sono rese disponibili tutte le informazioni necessarie e sufficienti all'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi (cfr. art. 59, del DPR 445/2000).

Art. 68 - Accesso da parte di utenti appartenenti ad altre Pubbliche Amministrazioni

L'accesso al sistema di gestione informatica dei documenti da parte di altre pubbliche amministrazioni è realizzato applicando le norme ed i criteri tecnici emanati per la realizzazione della rete unitaria delle pubbliche amministrazioni (cfr. art. 60 del DPR 445/2000).

In questi casi, sono rese disponibili le seguenti informazioni (cfr. art. 60, comma 2, del DPR 445/2000):

- il numero e la data di protocollo, ottenuti attraverso l'indicazione alternativa o congiunta dell'oggetto, della data di spedizione, del mittente, del destinatario;
- il numero e la data di protocollo del documento ricevuto, ottenuti attraverso il numero e data di protocollo attribuiti dal Comune di Venezia al documento spedito.

Parte XV

Piano di sicurezza informatica relativo alla formazione, gestione, trasmissione, interscambio, accesso e conservazione dei documenti informatici

In questa sezione è riportato il piano per la sicurezza informatica di cui all'art. 4, comma 1, lettera c), del DPCM 31 ottobre 2000 e all'articolo 10, della deliberazione AIPA 51/2000.

Questo piano è sviluppato dal RSP d'intesa con il Responsabile dei sistemi informativi nel rispetto della sicurezza dei dati personali di cui alla legge 675/96, e successive modificazioni ed integrazioni, e nel rispetto delle misure minime di sicurezza previste dal regolamento di attuazione emanato con DPR 318/99 (cfr. art. 4, comma 1, lettera c), DPCM 31 ottobre 2000).

Esso è sottoposto a verifica ed aggiornamento con cadenza annuale e deve considerare almeno i seguenti aspetti: analisi dei rischi, politiche di sicurezza ed interventi operativi (cfr. art. 10, commi 3 e 4, deliberazione AIPA 51/2000).

Nel piano di sicurezza informatica sono state incluse le misure atte a garantire la corretta gestione e conservazione delle copie di sicurezza dell'archivio informatico.

Tale piano sarà integrato, con l'emanazione di ulteriori disposizioni di dettaglio, a cura del Responsabile dei Sistemi Informativi, in occasione dell'emanazione del DPS (Documento Programmatico sulla Sicurezza) di cui al Dlgs 196/2003 allegato b).

I - Misure di carattere generale

Il Responsabile dei Sistemi informativi, al fine di assicurare la sicurezza dell'impianto tecnologico del Comune di Venezia, la riservatezza delle informazioni registrate nelle banche dati, l'univoca identificazione degli utenti interni ed esterni, adotta le misure tecniche e organizzative di seguito specificate:

- assegnazione ad ogni utente del sistema di un USER ID e PASSWORD;
- cambio delle password con frequenza almeno trimestrale;
- protezione della rete dell'Amministrazione con sistemi FIREWALL;
- backup dei dati e dei documenti con frequenza giornaliera;
- tenuta delle copie di sicurezza in locali diversi da quelli in cui è installato il sistema;
- archiviazione giornaliera, in modo non modificabile, dei file di log contenenti le informazioni sulle operazioni effettuate da ciascun utente durante l'arco della giornata, comprese le operazioni di backup e maintenance del sistema.

II - Formazione dei documenti informatici

Contenuti

In ogni documento informatico, al minimo, è riportata, in modo facilmente leggibile, l'indicazione del soggetto che lo forma e dell'Amministrazione (che coincide con l'AOO) di riferimento.

Per agevolare il processo di formazione dei documenti informatici e consentire al tempo stesso la trattazione automatica dei dati in essi contenuti, l'Amministrazione rende disponibili per via telematica moduli e formulari elettronici validi ad ogni effetto di legge.

Al fine di tutelare la riservatezza dei dati personali di cui agli articoli 22 e 24 della L. 675/96 e successive modificazioni ed integrazioni, i certificati e i documenti trasmessi ad altre Amministrazioni contengono soltanto le informazioni relative a stati, fatti e qualità personali previste da legge o da regolamento e strettamente necessarie per il perseguimento delle finalità per le quali vengono acquisite.

Formati

Per la produzione dei documenti informatici si adottano formati che al minimo possiedono i requisiti di: leggibilità, interscambiabilità, non alterabilità, immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura. In via preferenziale si adottano i formati PDF, XML e TIFF.

Sottoscrizione

La sottoscrizione dei documenti informatici di rilevanza interna o esterna è eseguita con una firma elettronica basata su un certificato qualificato, generata mediante un dispositivo sicuro e rilasciata da un certificatore accreditato.

Datazione

Per attribuire una data certa a un documento informatico prodotto dal Comune di Venezia, ci si avvale del servizio di marcatura temporale (time stamping) fornito da un certificatore accreditato. L'esecuzione del processo di marcatura temporale avviene con le procedure previste dal certificatore accreditato, nei tempi e con le garanzie di sicurezza di cui al DPCM 13 gennaio 2004.

I documenti così formati, prima di essere inviati a qualunque altra stazione di lavoro interna all'AOO, sono sottoposti ad un controllo antivirus onde eliminare qualunque forma di contagio che possa arrecare danno diretto o indiretto all'Amministrazione.

III - Gestione dei documenti informatici

Sistema di protocollo informatico

Il sistema operativo dell'elaboratore, su cui è realizzato il sistema di protocollo informatico, è conforme alle specifiche previste dalla classe ITSEC F-C2/E2 o a quella C2 delle norme TCSEC e loro successive evoluzioni. Esso assicura:

- l'univoca identificazione ed autenticazione degli utenti;
- la protezione delle informazioni relative a ciascun utente nei confronti degli altri;
- la garanzia di accesso alle risorse esclusivamente agli utenti abilitati;
- la registrazione delle attività rilevanti ai fini della sicurezza svolte da ciascun utente, in modo tale da garantire l'identificabilità dell'utente stesso. Tali registrazioni sono protette da modifiche non autorizzate.

Il sistema di protocollo informatico:

- consente il controllo differenziato dell'accesso alle risorse del sistema per ciascun utente o gruppi di utenti;
- assicura il tracciamento di qualsiasi evento di modifica delle informazioni trattate e l'individuazione del suo autore. Tali registrazioni sono protette da modifiche non autorizzate.

Sicurezza fisica dei documenti

L'accesso in lettura e scrittura alle directory di rete utilizzate come deposito dei documenti è effettuato dal processo server dell'applicativo di protocollo informatico, mai dalle stazioni di lavoro.

Il sistema operativo che ospita la directory di rete utilizzata come deposito dei documenti è configurato in modo tale da consentire l'accesso esclusivamente al server del protocollo informatico. In questo modo qualsiasi altro utente (ad eccezione degli operatori

addetti alla manutenzione del sistema e all'esecuzione delle copie di backup) non potrà mai accedere ai documenti al di fuori del sistema di gestione documentale.

Il Responsabile dei Sistemi informativi garantisce la puntuale esecuzione delle operazioni di backup dei dati e dei documenti registrati, su supporti informatici non riscrivibili, da parte di personale appositamente autorizzato.

Ogni operazione di manutenzione o di backup effettuata sul sistema di protocollo informatico è registrata su un file di log periodicamente controllato.

Le copie di backup dei dati e dei documenti sono conservate, a cura del Responsabile dei Sistemi informativi, in locali sicuri e differenti.

IV - Accessibilità ai documenti informatici

Gestione della riservatezza

Ad ogni documento, all'atto della registrazione nel sistema di protocollo informatico, si può associare una Access Control List (ACL) che consente di stabilire quali utenti o gruppi di utenti hanno accesso ad esso. Per default il sistema segue la logica dell'organizzazione, nel senso che ciascun utente può accedere solamente ai documenti che sono stati assegnati alla sua struttura di appartenenza, o agli uffici ad esso subordinati.

Il sistema consente altresì di associare un livello differente di riservatezza per ogni tipo di documento trattato dall'Amministrazione.

I documenti protetti da una Access Control List non vengono mai visualizzati agli utenti privi di diritti di accesso, neanche a fronte di una ricerca generale nell'archivio o di una ricerca full text.

Accesso da parte di utenti interni all'Amministrazione

Il livello di autorizzazione per l'accesso alle funzioni del sistema di gestione informatica dei documenti, distinto per abilitazioni alla consultazione e abilitazioni all'inserimento e alla modifica delle informazioni, è attribuito dal RSP.

Il controllo degli accessi è assicurato utilizzando le password e gli altri sistemi di riconoscimento ed autenticazione implementati dal Servizio Sistemi informativi.

Accesso da parte di pubbliche amministrazioni

L'accesso al sistema di gestione informatica dei documenti del Comune di Venezia da parte di altre pubbliche amministrazioni avviene nel rispetto dei principi della cooperazione applicativa, secondo gli standard e il modello architetturale della Rete Nazionale della Pubblica Amministrazione.

Il sistema presenta le funzioni minime di accesso di cui all'articolo 60, comma 2, del DPR 445/2000.

Accesso da parte di utenti esterni

L'accesso per via telematica al sistema di protocollo informatico da parte di utenti esterni all'Amministrazione è consentito solo con strumenti tecnologici che permettono di

identificare in modo certo il soggetto richiedente: firme elettroniche, firme digitali, CNS (Carta Nazionale dei Servizi), CIE (Carta d'Identità Elettronica), sistemi di autenticazione riconosciuti dal Comune di Venezia.

V - Trasmissione e interscambio dei documenti informatici

Sistema di posta elettronica

La trasmissione dei documenti informatici avviene attraverso un servizio di posta elettronica certificata conforme agli standard della Rete Nazionale.

Il server di posta certificata di cui si avvale il Comune di Venezia, oltre alle funzioni di un server SMTP tradizionale, svolge anche le seguenti operazioni:

- accesso alle Certification Authority per la verifica dei Message Authentication Code (MAC) presenti sui messaggi ricevuti;
- tracciamento delle attività nel file di log della posta
- gestione automatica delle ricevute di ritorno.

Cifratura dei messaggi

Lo scambio di dati e documenti attraverso reti non sicure avviene attraverso l'utilizzo dei sistemi di autenticazione e cifratura basati su chiave pubblica, che consentono:

- al destinatario di verificare l'autenticità della provenienza e l'integrità del messaggio, con particolare riferimento alle parti non firmate (ad esempio la segnatura di protocollo)
- di garantire la riservatezza del messaggio per la protezione dei dati personali sensibili previsti dalla L. 675/96 e successive modificazioni ed integrazioni

Lo scambio di dati e documenti attraverso reti sicure, come la Rete Nazionale delle Pubbliche Amministrazioni o le reti interne, può avvenire anche senza adottare le misure di sicurezza di cui al precedente comma in quanto esse non sono ritenute necessarie.

VI - Conservazione dei documenti informatici

Supporti di memorizzazione

Per l'archiviazione ottica dei documenti sono utilizzati i supporti di memorizzazione digitale che consentono la registrazione mediante la tecnologia laser (Worm, CD-R, magneto-ottici, DVD).

E' inoltre consentito l'utilizzo di qualsiasi altro supporto di memorizzazione digitale, comunque idoneo a garantire la conformità dei documenti agli originali.

Procedure di conservazione

La conservazione dei documenti digitali avviene nei modi e con le tecniche specificate nella Deliberazione AIPA 42/2001.

Tenuta dell'archivio informatico

Il Responsabile del procedimento di conservazione digitale:

- adotta le misure necessarie per garantire la sicurezza fisica e logica del sistema preposto al processo di conservazione digitale e delle copie di sicurezza dei supporti di memorizzazione, utilizzando gli strumenti tecnologici e le procedure descritte nelle precedenti sezioni
- definisce i contenuti dei supporti di memorizzazione e delle copie di sicurezza
- verifica periodicamente, con cadenza non superiore ai cinque anni, l'effettiva leggibilità dei documenti conservati provvedendo, se necessario, al riversamento diretto o sostitutivo del contenuto dei supporti.

Parte XVI

Funzionalità del sistema di gestione informatica dei documenti

Il presente capitolo contiene la descrizione funzionale ed operativa del sistema di gestione informatica dei documenti adottato dal Comune di Venezia con particolare riferimento alle modalità di utilizzo dello stesso.

Di seguito viene fornita una elencazione sintetica delle principali funzioni del programma:

- funzionalità di accesso al programma
- funzionalità di amministrazione del programma
- funzionalità di registrazione a protocollo
- funzionalità di accesso ai dati del registro di protocollo
- gestione dei fascicoli.

Per le modalità operative si rinvia a quanto dettagliatamente previsto nel Manuale utente che costituisce allegato esterno al presente Manuale.

Parte XVII

Approvazione e aggiornamento del Manuale, norme transitorie e finali

Art. 69 - Modalità di approvazione e aggiornamento del Manuale

Il Comune di Venezia adotta nelle forme previste dalla vigente normativa il presente "Manuale di gestione" su proposta del RSP.

Il presente Manuale potrà essere aggiornato a seguito di:

- normativa sopravvenuta;
- introduzione di nuove pratiche tendenti a migliorare l'azione amministrativa in termini di efficacia, efficienza e trasparenza;
- inadeguatezza delle procedure rilevate nello svolgimento delle attività correnti;
- modifiche apportate negli allegati.

Considerato che gli allegati del presente Manuale sono stati, in taluni casi, redatti con contenuti minimi nelle more dell'attivazione del nuovo programma informatico e relative funzionalità, e che necessitano pertanto di prossima revisione, gli stessi saranno aggiornati direttamente con disposizione del Direttore Generale su proposta del RSP.

Con l'entrata in vigore del presente Manuale devono intendersi annullate tutte le eventuali disposizioni interne al Comune di Venezia nelle parti contrastanti con lo stesso.

Art. 70 - Pubblicità del Manuale

Il presente Manuale, a norma dell'art. 22 della L. 241/1990, è reso disponibile alla consultazione del pubblico che ne può prendere visione in qualsiasi momento attraverso il sito internet del Comune di Venezia sul quale è pubblicato.

Inoltre il presente Manuale è reso disponibile a tutto il personale dell'AOO mediante la rete intranet e copia dello stesso è inviata, per opportuna conoscenza, al CNIPA (Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione).

Art. 71 - Operatività del manuale

Il presente regolamento è operativo il primo giorno del mese successivo a quello della sua approvazione.

Parte XVIII **Allegati**

Allegato 1 - Struttura organizzativa del Comune di Venezia

Allegato 2 – Schema di Deliberazione di Giunta Comunale relativa all'istituzione del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi e individuazione dei compiti allo stesso attribuiti

Allegato 3 - Abilitazioni all'utilizzo del sistema di gestione informatica dei documenti

Allegato 4 - Modello per la redazione di lettera della AOO

Allegato 5 - Documenti prodotti dalla AOO soggetti o meno alla sottoscrizione elettronica

Allegato 6 - Modello della ricevuta di protocollo

Allegato 7 - Documenti esclusi dalla registrazione di protocollo

Allegato 8 - Documenti soggetti a registrazione particolare

Allegato 9 - Modello del registro di emergenza

Allegato 10 - Titolario di classificazione e Indice sistematico di classificazione

Allegato 11 - Unità di smistamento interno

Allegato 12 - Modello di richiesta per l'affidamento temporaneo di un fascicolo già versato all'Archivio di deposito

Allegato 13 - Piano di conservazione

Allegato 14 - Modello di elenco dei documenti proposti per lo scarto