



# UNIONE DI COMUNI VERONA EST

## MANUALE DI GESTIONE DOCUMENTALE, DEL PROTOCOLLO, DELL'ARCHIVIO E DELLA CONSERVAZIONE

<b>Denominazione:</b>	Unione di Comuni Verona Est
<b>Web:</b>	<a href="http://www.unionevrest.it">www.unionevrest.it</a>
<b>PEC:</b>	protocollogenerale@pec.unionevrest.it
<b>Codice IPA:</b>	uc_vrest
<b>Codice Fiscale:</b>	03273550230

<b>SEZIONE "A"</b> .....	<b>5</b>
<b>DEFINIZIONE E FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO DI PROTOCOLLO GENERALE</b> .....	<b>5</b>
<b>I PRINCIPI GENERALI</b> .....	<b>5</b>
Art. 1 - Oggetto .....	5
Art. 2 - Definizioni e normative di riferimento.....	5
Art. 3 - Area Organizzativa Omogenea (AOO).....	7
Art. 4 - Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi .....	7
Art. 5 - Firma digitale qualificata.....	7
Art. 6 - Caselle di Posta elettronica .....	8
Art. 7 - Sistema di classificazione dei documenti .....	8
<b>II ELIMINAZIONE DEI PROTOCOLLI DIVERSI DAL PROTOCOLLO INFORMATICO</b> .....	<b>8</b>
Art. 8 - Eliminazione dei protocolli diversi dal protocollo informatico.....	8
<b>III TIPOLOGIE DI DOCUMENTI, SICUREZZA E PRIVACY</b> .....	<b>8</b>
Art. 9 - Tipologie dei documenti trattati .....	8
Art. 10 - Analisi dei rischi e misure di sicurezza a tutela dei dati personali .....	9
Art. 11 - Formazione del personale.....	9
<b>IV MODALITA' DI UTILIZZO DI STRUMENTI INFORMATICI PER LO SCAMBIO DI DOCUMENTI</b> .....	<b>10</b>
Art. 12 - Principi generali .....	10
Art. 13 - Documento ricevuto dall'Amministrazione.....	10
Art. 14 - Documento inviato dall'Amministrazione.....	11
Art. 15 - Documento interno.....	11
<b>V MODALITA' DI PRODUZIONE E CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO</b> .....	<b>11</b>
Art. 16 - Unicità del protocollo informatico.....	11
Art. 17 - Registro giornaliero di protocollo .....	11
Art. 18 - RegISTRAZIONI di protocollo.....	12
Art. 19 - Elementi facoltativi delle registrazioni di protocollo .....	12
Art. 20 - Segnatura di protocollo dei documenti.....	12
Art. 21 - Annullamento delle registrazioni di protocollo .....	13
Art. 22 - Documenti con più destinatari .....	13
Art. 23 - Protocollazione di telegrammi.....	14
Art. 24 - Protocollazione di fatture elettroniche .....	14
Art. 25 - Documenti anonimi o non firmati.....	14
Art. 26 - Integrazioni documentarie .....	15
<b>VI DESCRIZIONE DEL FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI</b> .....	<b>15</b>
Art. 27- Ricezione di documenti informatici sulla casella di posta istituzionale .....	15
Art. 28 - Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili.....	15

Art. 29 - Ricezione di documenti cartacei a mezzo posta convenzionale.....	15
Art. 30 - Documenti cartacei ricevuti a mezzo posta convenzionale e tutela dei dati personali .....	16
Art. 31 - Errata ricezione di documenti cartacei .....	16
Art. 32 - Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici.....	16
Art. 33 - Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti cartacei .....	16
Art. 34 - Conservazione dei documenti informatici .....	16
Art. 35 - Classificazione e assegnazione dei documenti .....	17
Art. 36 - Verifica formale dei documenti da spedire.....	17
Art. 37 - RegISTRAZIONI di protocollo e segnatura.....	17
Art. 38 - Trasmissione di documenti informatici.....	17
Art. 39- Spedizione di documenti cartacei a mezzo posta.....	17
Art. 40 - Descrizione del flusso di lavorazione dei documenti .....	17
VII REGOLE DI ASSEGNAZIONE E SMISTAMENTO DEI DOCUMENTI RICEVUTI .....	18
Art. 41 - Regole generali .....	18
Art. 42- Assegnazione e smistamento di documenti ricevuti in formato digitale.....	18
Art. 43 - Assegnazione e smistamento delle fatture elettroniche ricevute.....	18
Art. 44 - Assegnazione e smistamento di documenti ricevuti in formato cartaceo.....	18
VIII U.O. RESPONSABILI DELLE ATTIVITA' DI REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO, DI ORGANIZZAZIONE E TENUTA DEI DOCUMENTI .....	19
Art. 45 - Ufficio per la gestione del Protocollo e dell'Archivio dell'Ente .....	19
IX DOCUMENTI ESCLUSI DALLA REGISTRAZIONE O SOGGETTI A REGISTRAZIONE PARTICOLARE.....	19
Art. 46 - Documenti esclusi dalla registrazione di protocollo .....	19
X SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE E FASCICOLAZIONE.....	19
Art. 47 - Piano di gestione dell'archivio.....	19
Art. 48 - Protezione e conservazione degli archivi .....	20
Art. 49 - Misure di protezione e conservazione degli archivi pubblici .....	20
Art. 50 - Fascicolazione .....	20
Art. 51 - Tipologie di fascicoli.....	20
XI RILASCIO DELLE ABILITAZIONI DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI DOCUMENTALI .....	21
Art. 52 - Generalità.....	21
Art. 53 - Profili di accesso.....	21
XII MODALITA' DI UTILIZZO DEL REGISTRO DI EMERGENZA .....	21
Art. 54 - Registro di emergenza. Definizioni e modalità operative. ....	21
XIII NORME TRANSITORIE E FINALI.....	22
Art. 55 - Pubblicità del presente manuale ed entrata in vigore.....	22
XIV ALLEGATI .....	22
Art. 56 - Allegati .....	22

---

<b>SEZIONE "B"</b> .....	<b>23</b>
SISTEMA DI CONSERVAZIONE DIGITALE DEI DOCUMENTI INFORMATICI .....	23
I INTRODUZIONE .....	23
Art. 1 - Scopo del documento .....	23
Art. 2 - Responsabile del manuale operativo .....	23
Art. 3 - Definizioni.....	23
Art. 4 - Dati identificativi del manuale operativo.....	24
Art. 5 - Riferimenti normativi.....	25
II SOGGETTI .....	26
Art. 6 - Responsabile della conservazione .....	26
Art. 7 - Delegato per l'attività di conservazione .....	26
Art. 8 - Produttori e utenti .....	26
III TIPOLOGIA DEL SERVIZIO .....	27
Art. 9 - Il sistema di conservazione.....	27
Art. 10 - Oggetti conservati.....	27
Art. 11 - Metadati da associare .....	28
Art. 12 - Tipologie documentali.....	28
Art.13 - Elenco delle classi documentali .....	29
IV INSIEME MINIMO DI METADATI.....	29
V OBBLIGHI.....	33
Art. 14 - Obblighi e responsabilità del delegato alla conservazione .....	33
Art. 15 - Obblighi degli utenti.....	34
VI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO .....	34
Art. 16 - Affidamento del servizio .....	34
Art. 17 - Accesso al servizio.....	35
VII PROCESSI OPERATIVI .....	35
Art. 18 - Generalità processi operativi.....	35
Art. 19 - Esibizione.....	35
VIII MISURE DI SICUREZZA DEL SISTEMA .....	36
Art. 20 - Analisi dei rischi e misure di sicurezza a tutela dei dati personali.....	36
IX NORME TRANSITORIE E FINALI .....	36
Art. 21 - Pubblicità del presente manuale ed entrata in vigore.....	36

## SEZIONE "A"

### DEFINIZIONE E FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO DI PROTOCOLLO GENERALE

#### I PRINCIPI GENERALI

##### Art. 1 - Oggetto

1. Il presente Manuale di Gestione è adottato ai sensi delle nuove linee guida AGID, pubblicate in G.U del 19/10/2020 n. 259, ad oggetto "Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici" di cui al [decreto legislativo n. 82 del 2005, all'art. 71;](#)
2. Il presente Manuale, quindi, descrive il sistema di gestione, anche ai fini della conservazione, dei documenti informatici e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi dell'Unione di Comuni Verona Est. Nel Manuale di gestione documentale, secondo quanto previsto dal paragrafo 3.5. delle Linee Guida, sono riportati in particolare:
  - 1) *relativamente agli aspetti organizzativi:*
    - a) le modalità di utilizzo degli strumenti informatici per la formazione dei documenti informatici e per lo scambio degli stessi all'interno ed all'esterno dell'AOO, applicando le modalità di trasmissione indicate nell'allegato 6 "Comunicazione tra AOO di Documenti Amministrativi Protocollati" alle Linee Guida;
    - b) l'indicazione delle unità organizzative responsabili delle attività di registrazione di protocollo, di archiviazione dei documenti all'interno dell'AOO;
    - c) l'indicazione delle regole di assegnazione dei documenti ricevuti con la specifica dei criteri per l'ulteriore eventuale inoltro dei documenti verso aree organizzative omogenee della stessa Amministrazione o verso altre amministrazioni;
    - d) i criteri e le modalità per il rilascio delle abilitazioni di accesso, interno ed esterno all'Amministrazione, al sistema di gestione informatica dei documenti;
  - 2) *relativamente ai formati dei documenti:*
    - a) l'individuazione dei formati utilizzati per la formazione del documento informatico tra quelli indicati nell'Allegato 2 "Formati di file e riversamento" alle Linee Guida;
    - b) la descrizione di eventuali ulteriori formati utilizzati per la formazione di documenti in relazione a specifici contesti operativi che non sono individuati nell'Allegato 2 "Formati di file e riversamento";
    - c) le procedure per la valutazione periodica di interoperabilità dei formati e per le procedure di riversamento previste nell'Allegato 2 "Formati di file e riversamento";
  - 3) *relativamente al protocollo informatico e alle registrazioni particolari:*
    - a) le modalità di registrazione delle informazioni annullate o modificate nell'ambito delle attività di registrazione;
    - b) la descrizione completa e puntuale delle modalità di utilizzo della componente «sistema di protocollo informatico» del sistema di gestione informatica dei documenti;

- c) le modalità di utilizzo del registro di emergenza ai sensi dell'art. 63 del Testo Unico<sup>1</sup> inclusa la funzione di recupero dei dati protocollati manualmente;
  - d) l'elenco dei documenti esclusi dalla registrazione di protocollo, per cui è prevista registrazione particolare ai sensi dell'art. 53, comma 5, del Testo Unico;
  - e) determinazione dei metadati da associare ai documenti soggetti a registrazione particolare individuati, assicurando almeno quelli obbligatori previsti per il documento informatico;
  - f) i registri particolari individuati per la gestione del trattamento delle registrazioni particolari informatiche anche associati ad aree organizzative omogenee definite dall'Amministrazione sull'intera struttura organizzativa e gli albi, gli elenchi e ogni raccolta di dati concernente stati, qualità personali e fatti, riconosciuti da una norma;
- 4) *relativamente alle azioni di classificazione e selezione:*
- a) il piano di classificazione adottato dall'Amministrazione, con l'indicazione delle modalità di aggiornamento, integrato con le informazioni relative ai tempi, ai criteri e alle regole di selezione e conservazione, con riferimento alle procedure di scarto;
- 5) *relativamente alla formazione delle aggregazioni documentali:*
- a) le modalità di formazione, gestione e archiviazione dei fascicoli informatici e delle aggregazioni documentali informatiche con l'insieme minimo dei metadati ad essi associati;
- 6) *relativamente ai flussi di lavorazione dei documenti in uso:*
- a) la descrizione dei flussi di lavorazione interni all'Amministrazione, anche mediante la rappresentazione formale dei processi attraverso l'uso dei linguaggi indicati da AgID, applicati per la gestione dei documenti ricevuti, inviati o ad uso interno;
- 7) *relativamente alle misure di sicurezza e protezione dei dati personali adottate:*
- a) le opportune misure tecniche e organizzative per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio anche in materia di protezione dei dati personali;
- 8) *relativamente alla conservazione:*
- a) il piano di conservazione con l'indicazione dei tempi entro i quali le diverse tipologie di oggetti digitali devono essere trasferite in conservazione o scartati.

## Art. 2 - Definizioni e normative di riferimento

1. Ai fini del presente manuale di gestione si fa riferimento alle seguenti normative:
  - a. [RD 1163/1911](#), Regolamento per gli archivi di Stato;
  - b. [DPR 1409/1963](#), Norme relative all'ordinamento ed al personale degli archivi di Stato;
  - c. [DPR 854/1975](#), Attribuzioni del Ministero dell'interno in materia di documenti archivistici non ammessi alla libera consultabilità;
  - d. [Legge 241/1990](#), Nuove norme sul procedimento amministrativo;
  - e. [DPR 445/2000](#), Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa;
  - f. [DPR 37/2001](#), Regolamento di semplificazione dei procedimenti di costituzione e rinnovo delle Commissioni di sorveglianza sugli archivi e per lo scarto dei documenti degli uffici dello Stato;
  - g. [D.lgs. 196/2003](#) e s.m.i. recante il Codice in materia di protezione dei dati personali;
  - h. [D.lgs. 42/2004](#), Codice dei beni culturali e del paesaggio, ai sensi dell'[articolo 10 della legge 6 luglio 2002, n. 137](#);
  - i. [Legge 9 gennaio 2004, n. 4](#) aggiornata dal [decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 106](#),

- disposizioni per favorire e semplificare l'accesso degli utenti e, in particolare, delle persone con disabilità agli strumenti informatici;
- j. [D.lgs. 82/2005](#) e s.m.i., Codice dell'amministrazione digitale - CAD;
  - k. [D.lgs. 33/2013](#), Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni;
  - l. [DPCM 22 febbraio 2013](#), Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali, ai sensi degli articoli 20, comma 3, 24, comma 4, 28, comma 3, 32, comma 3, lettera b), 35, comma 2, 36, comma 2, e 71;
  - m. [DPCM 21 marzo 2013](#), Individuazione di particolari tipologie di documenti analogici originali unici per le quali, in ragione di esigenze di natura pubblicistica, permane l'obbligo della conservazione dell'originale analogico oppure, in caso di conservazione sostitutiva, la loro conformità all'originale deve essere autenticata da un notaio o da altro pubblico ufficiale a ciò autorizzato con dichiarazione da questi firmata digitalmente Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici 9 – 41 ed allegata al documento informatico, ai sensi dell'[art. 22, comma 5, del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82](#) e successive modificazioni;
  - n. [Reg. UE 910/2014](#), in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno e che abroga la direttiva 1999/93/CE - Regolamento eIDAS;
  - o. [Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013](#), contenente "Regole tecniche per il protocollo informatico", artt. 2, 6, 9, 18, 20 e 21;
  - p. [Reg. UE 679/2016 \(GDPR\)](#), relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE;
  - q. [Circolare 18 aprile 2017, n. 2/2017](#) dell'Agenzia per l'Italia Digitale, recante le misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni;
  - r. Circolare n. 2 del 9 aprile 2018, recante i criteri per la qualificazione dei Cloud Service Provider per la PA;
  - s. Circolare n. 3 del 9 aprile 2018, recante i criteri per la qualificazione di servizi SaaS per il Cloud della PA;
  - t. Reg. UE 2018/1807, relativo a un quadro applicabile alla libera circolazione dei dati non personali nell'Unione Europea;
  - u. [DPCM 19 giugno 2019, n. 76](#), Regolamento di organizzazione del Ministero per i beni e le attività culturali, degli uffici di diretta collaborazione del Ministro e dell'Organismo indipendente di valutazione della performance.
  - v. [Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici emanate dall'AGID il 10 settembre 2020](#) secondo le disposizioni dell'art. 71 del D. Lgs. 82/2005 come integrate e modificate dal D. Lgs. 217/2017 e pubblicate sulla G.U. 19.10.2020 n. 259;
2. Di seguito sono riportate le definizioni di riferimento:
- a. AMMINISTRAZIONE – l'Unione di Comuni Verona Est;
  - b. AOO – l'Area Organizzativa Omogenea, cioè un insieme di funzioni e di strutture, individuate dall'Amministrazione, che opera su tematiche omogenee e che presenta esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato ai sensi dell'[articolo 50, comma 4, del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445](#);
  - c. UOR – Unità organizzativa Responsabile: un insieme di uffici che, per tipologia di mandato istituzionale e competenza, di funzione amministrativa perseguita, di obiettivi e di attività svolta, presentano esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato;
  - d. UOP – Unità organizzativa di registrazione del Protocollo: rappresenta l'ufficio che svolge attività di registrazione di protocollo;
  - e. RPA – il Responsabile del Procedimento Amministrativo;
  - f. RSP – il Responsabile per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi

- documentali e degli archivi;
- g. CLASSIFICAZIONE – attività di organizzazione logica di tutti i documenti secondo uno schema e articolato in voci individuate attraverso specifici metadati;
  - h. ARCHIVIO – complesso organico di documenti, di fascicoli e di aggregazioni documentali di qualunque natura e formato, prodotti o comunque acquisiti da un soggetto produttore durante lo svolgimento dell’attività;
  - i. ARCHIVIO INFORMATICO – archivio costituito da documenti informatici, fascicoli informatici nonché aggregazioni documentali informatiche gestiti e conservati in ambiente informatico;
  - j. AUTENTICITA’ – caratteristica di un documento informatico che garantisce di essere ciò che dichiara di essere, senza aver subito alterazioni o modifiche. L’autenticità può essere valutata analizzando l'identità del sottoscrittore e l'integrità del documento informatico;
  - k. CONSERVATORE ACCREDITATO – soggetto, pubblico o privato, che svolge attività di conservazione al quale sia stato riconosciuto, dall’Agenzia per l’Italia digitale, il possesso dei requisiti del livello più elevato, in termini di qualità e di sicurezza, dall’Agenzia per l’Italia digitale;
  - l. DESTINATARIO – identifica il soggetto/sistema al quale il documento informatico è indirizzato;
  - m. EVIDENZA INFORMATICA – una sequenza di simboli binari (bit) che può essere elaborata da una procedura informatica;
  - n. FORMATO – modalità di rappresentazione della sequenza di bit che costituiscono il documento informatico, comunemente è identificato attraverso l’estensione del file;
  - o. METADATI – insieme di dati associati a un documento informatico, o a un fascicolo informatico, o ad un’aggregazione documentale informatica per identificarlo e descriverne il contesto, il contenuto e la struttura, nonché per permetterne la gestione nel tempo nel sistema di conservazione.

### Art. 3 - Area Organizzativa Omogenea (AOO)

1. Per la gestione unica e coordinata dei documenti, l’Amministrazione ha individuato un’unica Area Organizzativa Omogenea (AOO) denominata Unione di Comuni Verona Est. Il codice identificativo dell’area è *uc\_vrest*, così come indicato anche nell’Indice delle Pubbliche Amministrazioni.

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

1. Ai sensi della normativa vigente, l’Amministrazione ha istituito il servizio denominato “Ufficio Protocollo” per la gestione informatica dei documenti, dei flussi documentali e degli archivi, di seguito denominato “Ufficio”;
2. Al Servizio è preposto il Responsabile, individuato dall’Amministrazione;
3. Il Responsabile di Servizio svolge i seguenti compiti:
  - a. attribuisce il livello di autorizzazione per l’accesso alle funzioni della procedura, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione e abilitazioni all’inserimento e alla modifica delle informazioni;
  - b. garantisce che le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo si svolgano nel rispetto della normativa vigente;
  - c. garantisce la produzione e conservazione del registro giornaliero di protocollo;
  - d. cura la conservazione delle copie di cui alla normativa vigente in tema di conservazione sostitutiva a norma come specificato in apposito manuale;
  - e. garantisce 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 e le attività di gestione degli archivi;

- f. autorizza, con appositi provvedimenti, le operazioni di annullamento delle registrazioni di protocollo;
  - g. vigila sull'osservanza delle disposizioni del presente manuale da parte del personale autorizzato e degli incaricati;
  - h. cura il costante aggiornamento del presente manuale di tutti i suoi allegati.
4. L'Ufficio Protocollo è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 12:30.

#### Art. 5 - Firma digitale qualificata

1. Per l'espletamento delle attività istituzionali, l'Amministrazione è dotata, nei suoi Responsabili di Servizio, nel Segretario Comunale, nel Presidente, di firma digitale.
2. L'Unione di Comuni Verona Est si avvale dei servizi di un'autorità di certificazione iscritta nell'elenco pubblico dei certificatori accreditati tenuto dall'Agenzia per l'Italia Digitale.

#### Art. 6 - Caselle di Posta elettronica

1. L'AOO è dotata di una casella di Posta Elettronica Certificata istituzionale per la corrispondenza, sia in ingresso che in uscita, pubblicata sull'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA); tale casella costituisce l'indirizzo virtuale dell'AOO e di tutti gli uffici che ad essa fanno riferimento.
2. L'indirizzo di Posta Elettronica certificata è il seguente: [protocollogenerale@pec.unionevrest.it](mailto:protocollogenerale@pec.unionevrest.it)
3. La casella di Posta Elettronica Certificata è accessibile, per la ricezione di documenti, solo agli utenti abilitati alla protocollazione in arrivo.
4. La casella di Posta Elettronica Certificata è accessibile, per la spedizione di documenti, a tutti gli utenti abilitati dell'Ente.

#### Art. 7 - Sistema di classificazione dei documenti

1. Il Titolario o Piano di classificazione è un sistema precostituito di partizioni astratte gerarchicamente ordinate, individuato sulla base dell'analisi delle funzioni dell'ente, al quale viene ricondotta la molteplicità dei documenti prodotti. Si suddivide, di norma, in titoli, classi. Il titolo individua per lo più funzioni primarie e di organizzazione dell'Ente, mentre le classi corrispondono a specifiche competenze che rientrano nella funzione descritta dal titolo, articolandosi gerarchicamente tra loro in una struttura ad albero. Titoli, classi, sono prestabilite dal titolare di classificazione e non sono modificabili né nel numero né nell'oggetto. Detto "Titolario di classificazione dei documenti" è allegato al presente manuale come Allegato 2.

## **II ELIMINAZIONE DEI PROTOCOLLI DIVERSI DAL PROTOCOLLO INFORMATICO**

#### Art. 8 - Eliminazione dei protocolli diversi dal protocollo informatico

1. Come richiesto dall'[art.3 comma 1 lett. d\) del DPCM 31.10.2000](#), l'Unione di Comuni Verona Est ha già eliminato qualsiasi altra forma di registrazione del protocollo che non sia quello informatico.
2. Tutti i documenti inviati e ricevuti dall'Amministrazione sono registrati all'interno del registro di protocollo informatico; pertanto, non sono possibili altri registri per la tenuta dei documenti protocollati.

## **III TIPOLOGIE DI DOCUMENTI, SICUREZZA E PRIVACY**

Art. 9 - Tipologie dei documenti trattati

1. Le due tipologie gestite sono:
  - a. Documento informatico: per documento informatico s'intende "la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti";
  - b. documento analogico: per documento analogico s'intende "documento formato usando una grandezza fisica che assume valori continui, come le tracce su carta (documenti cartacei) [...]".
2. Entrambe le tipologie riportate al comma 1 sono suddivise in documenti in arrivo, documenti in partenza e documenti interni.
  - a. Documenti in arrivo: tutti i documenti acquisiti dall'Unione di Comuni Verona Est nell'esercizio delle proprie funzioni.
  - b. Documenti in partenza: tutti i documenti prodotti dal personale dell'Unione di Comuni Verona Est nell'esercizio delle proprie funzioni.
  - c. Documenti interni: tutti i documenti scambiati tra le Aree dell'Unione di Comuni Verona Est, o tra uffici appartenenti ad una medesima Area.
3. La tipologia di cui al comma 2 lett. c) si distinguono in documenti di carattere:
  - a. Informativo: memorie informali, appunti, brevi comunicazioni di rilevanza meramente informativa scambiate tra UOR e di norma non vanno protocollati.
  - b. Giuridico-probatorio: redatti dal personale dell'Unione di Comuni Verona Est al fine di documentare fatti inerenti all'attività svolta e alla regolarità delle azioni amministrative, o qualsiasi altro documento dal quale possono nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi: come tali devono essere protocollati.

Art. 10 - Analisi dei rischi e misure di sicurezza a tutela dei dati personali.

Il trattamento dei dati personali avviene in conformità al [Regolamento \(UE\) 2016/679 \(GDPR\)](#) e al [D.lgs. 196/2003](#) e s.m.i., nel rispetto del principio di "responsabilizzazione" ("accountability"), come definito dall'art 24 GDPR, e in linea al principio di "data protection by design e by default" delineata dall'art 25 GDPR.

Il titolare del trattamento mette in atto misure tecniche ed organizzative adeguate al fine di garantire l'attuazione dei principi di protezione dei dati conformemente al [Regolamento \(UE\) 2016/679](#) e garantire, altresì, un livello di sicurezza adeguato al rischio, così come previsto in particolare dagli articoli 25 e 32 del GDPR.

Art. 11 - Formazione del personale

1. Per una corretta gestione dei documenti informatici, l'Amministrazione favorisce l'attività formativa per il personale dell'Unione di Comuni Verona Est relativa alla formazione, gestione, trasmissione, accesso e conservazione dei documenti.
2. Periodicamente è cura del Responsabile rilevare necessità formative in accordo con i vari responsabili dei servizi.

**IV MODALITA' DI UTILIZZO DI STRUMENTI INFORMATICI PER LO SCAMBIO DI DOCUMENTI**

Art. 12 - Principi generali

1. Nel rispetto di quanto previsto dall'[art. 40 del D.Lgs 82/2005](#), l'Amministrazione forma gli originali dei propri documenti con mezzi informatici. I documenti informatici prodotti dall'Unione di Comuni Verona Est, indipendentemente dal software utilizzato per la loro redazione, prima della sottoscrizione con firma digitale, sono convertiti nel formato standard PDF o PDF/A, al fine di garantirne l'immodificabilità e la corretta archiviazione. La firma digitale viene utilizzata

dall'Amministrazione come forma di sottoscrizione per garantire i requisiti di integrità, riservatezza e non ripudiabilità nei confronti di entità esterne.

2. Fermo restando quanto previsto al comma 1, la redazione di documenti originali su supporto cartaceo, nonché la copia di documenti informatici sul medesimo supporto è consentita solo ove risulti necessaria.
3. Ogni documento per essere inoltrato in modo formale, all'esterno o all'interno dell'Amministrazione:
  - a. deve trattare un unico argomento indicato in modo sintetico ma esaustivo, a cura dell'autore, nello spazio riservato all'oggetto;
  - b. deve riferirsi ad un solo protocollo;
  - c. può fare riferimento a più fascicoli/pratiche/protocolli precedenti.
4. Le firme necessarie alla redazione e perfezione giuridica del documento in partenza devono essere apposte prima della sua protocollazione.
5. Il documento deve consentire l'identificazione dell'Amministrazione mittente attraverso le seguenti informazioni:
  - a. la denominazione e il logo dell'Amministrazione;
  - b. l'indirizzo completo dell'Amministrazione;
  - c. l'indicazione completa dell'ufficio dell'Amministrazione che ha prodotto il documento corredata dai numeri di telefono e indirizzo di Posta Elettronica Certificata;
6. Il documento, inoltre, deve recare almeno le seguenti informazioni:
  - a. il luogo di redazione del documento;
  - b. la data (giorno, mese, anno);
  - c. il numero di protocollo;
  - d. il numero degli allegati (se presenti);
  - e. l'oggetto del documento;
  - f. se trattasi di documento informatico, la firma elettronica qualificata da parte del RPA e/o del responsabile del provvedimento finale;
  - g. se trattasi di documento cartaceo, la sigla autografa da parte del RPA e/o del responsabile del provvedimento finale.

#### Art. 13 - Documento ricevuto dall'Amministrazione

1. Il documento informatico può essere recapitato all'Amministrazione:
  - a. a mezzo posta elettronica convenzionale o certificata;
  - b. su supporto rimovibile (cd rom, dvd, chiave usb, etc.) consegnato direttamente all'Amministrazione o inviato per posta convenzionale, posta raccomandata o corriere;
  - c. tramite servizi di e-government on line/form di caricamento precompilati.
2. Il documento su supporto cartaceo può essere recapitato:
  - a. a mezzo posta convenzionale, posta raccomandata o corriere;
  - b. a mezzo telegramma;
  - c. a mezzo consegna diretta all'Amministrazione.

#### Art. 14 - Documento inviato dall'Amministrazione

1. I documenti informatici, compresi gli eventuali allegati, anch'essi informatici, sono inviati, di norma, per mezzo della posta certificata.
2. In alternativa, il documento informatico può essere riversato su supporto rimovibile non modificabile e trasmesso con altri mezzi di trasporto al destinatario.
3. I documenti su supporto cartaceo sono inviati:
  - a. a mezzo posta convenzionale, posta raccomandata o corriere
  - b. a mezzo telegramma;
  - c. a mezzo consegna diretta al destinatario.

### Art. 15 - Documento interno

1. I documenti interni dell'Amministrazione sono formati con tecnologie informatiche.
2. Ove risultasse necessaria la trasmissione di documenti all'interno dell'Ente medesimo, il documento interno formale può essere di tipo analogico e lo scambio può aver luogo con i mezzi tradizionali all'interno dell'Amministrazione; in questo caso il documento viene prodotto con strumenti informatici, stampato e sottoscritto.

## **V MODALITA' DI PRODUZIONE E CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO**

### Art. 16 - Unicità del protocollo informatico

1. Nell'ambito della AOO l'Amministrazione istituisce un unico registro di protocollo generale, articolato in modo tale che sia possibile determinare se il documento sia in arrivo o in partenza, ovvero se si tratti di un documento interno.
2. La registrazione è l'operazione di memorizzazione delle informazioni fondamentali relative al contenuto, alla forma, all'autore e alla modalità di trasmissione di un documento. Tale operazione serve a identificare in modo univoco un documento individuandone data, forma e provenienza certa.
3. La numerazione progressiva delle registrazioni di protocollo è unica, si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia dal 1° gennaio dell'anno successivo.
4. Ai sensi della normativa vigente, il numero di protocollo è costituito da almeno sette cifre numeriche (ANNO/NUMERO PROGRESSIVO); esso individua un solo documento e, pertanto, ogni documento deve recare un solo numero di protocollo.
5. Non è consentita la protocollazione di documenti mediante l'assegnazione manuale di numeri di protocollo che il sistema informatico ha già attribuito ad altri documenti, anche se questi documenti sono strettamente correlati tra loro.
6. Non è consentita, in nessun caso, né la protocollazione di un documento già protocollato, né la cosiddetta "registrazione a fronte", vale a dire l'utilizzo di un unico numero di protocollo per il documento in arrivo e per il documento in partenza.

### Art. 17 - Registro giornaliero di protocollo

1. Il registro di protocollo è un atto pubblico originario che fa fede della tempestività e degli effettivi ricevimento e spedizione di un documento, indipendentemente dalla regolarità del documento stesso, ed è idoneo a produrre effetti giuridici. Tale registro è soggetto alle forme di pubblicità e di tutela di situazioni giuridicamente rilevanti previste dalla normativa vigente.
2. La produzione del registro giornaliero di protocollo avviene, quotidianamente, mediante creazione automatica, su supporto informatico, dell'elenco dei protocolli e delle informazioni ad essi connesse, registrati nell'arco di uno stesso giorno.
3. Il registro giornaliero di protocollo è trasmesso, a cura del responsabile della conservazione ed entro la giornata lavorativa successiva, al sistema di conservazione digitale a norma, garantendone l'immodificabilità del contenuto.
4. Per finalità di consultazione e ricerca interna viene inoltre prodotta annualmente una copia consolidata del registro di protocollo.

### Art. 18 - RegISTRAZIONI DI PROTOCOLLO

1. Ai sensi della normativa vigente e del presente manuale, su ogni documento ricevuto o spedito dall'AOO e sui documenti interni formali, viene effettuata una registrazione di protocollo con il

sistema di gestione del protocollo informatico, consistente nella memorizzazione dei seguenti dati obbligatori:

- a. il numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
  - b. la data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
  - c. il mittente per i documenti ricevuti o, in alternativa, il destinatario o i destinatari per i documenti spediti, registrati in forma non modificabile;
  - d. l'oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
  - e. la data e il numero di protocollo del documento ricevuto, se disponibili;
  - f. l'impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica, costituita dalla sequenza di simboli binari in grado di identificarne univocamente il contenuto, registrata in forma non modificabile;
  - g. copia elettronica del documento, se l'originale viene presentato all'Ufficio in forma cartacea;
  - h. la classificazione del documento.
2. La registrazione di protocollo di un documento informatico/cartaceo viene effettuata a seguito delle procedure previste dal presente manuale.

#### Art. 19 - Elementi facoltativi delle registrazioni di protocollo

1. La registrazione di protocollo di un documento, oltre ai dati obbligatori, può contenere i seguenti elementi facoltativi:
  - a. il luogo/ora di provenienza o di destinazione del documento;
  - b. il collegamento ad altri documenti;
  - c. il riferimento agli allegati;
  - d. le annotazioni.
2. In caso di errore di registrazione gli elementi facoltativi di cui al comma precedente sono modificabili, fermo restando che il sistema informatico di protocollo registra tali modifiche.

#### Art. 20 - Segnatura di protocollo dei documenti

1. La segnatura di protocollo è l'apposizione o l'associazione all'originale del documento, in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso.
2. L'operazione di segnatura di protocollo è effettuata contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo.
3. Su ogni documento cartaceo in arrivo registrato deve essere apposta/associata, in forma permanente non modificabile, la segnatura di protocollo che contiene le informazioni riguardanti il documento stesso. Le informazioni previste sono:
  - a. progressivo di protocollo;
  - b. data di protocollo;
  - c. identificazione dell'amministrazione (l'AOO);
  - d. la classificazione;
4. L'acquisizione dei documenti cartacei in formato immagine è effettuata solo dopo che l'operazione di segnatura di protocollo è stata eseguita in modo da acquisire con l'operazione di scansione, come immagine, anche il segno sul documento; in tali casi il segno deve essere apposto sulla prima pagina dell'originale.
5. I documenti in partenza, indipendentemente dal supporto sul quale sono prodotti, devono riportare i seguenti elementi:
  - a. logo dell'Unione;
  - b. UOR;
  - c. indirizzo completo dell'Unione;

- d. numero di telefono;
  - e. indirizzo istituzionale di posta elettronica;
  - f. data;
  - g. numero di protocollo;
  - h. numero di collegamento ad eventuale protocollo precedente;
  - i. oggetto;
6. Se i documenti informatici soddisfano i requisiti del Testo Unico e delle nuove linee guida, le informazioni della registratura sono già associate al documento e quindi vengono recepite automaticamente dal sistema informatico.

#### Art. 21 - Annullamento delle registrazioni di protocollo

1. Ai sensi della normativa vigente, l'annullamento e/o la modifica anche di uno solo dei dati obbligatori della registrazione di protocollo di cui al comma 1 dell'articolo 18 devono essere richieste al RSP o suoi delegati che sono i soli che possono autorizzare lo svolgimento delle relative operazioni; le modifiche effettuate direttamente dal RSP equivalgono implicitamente ad autorizzazione, fermo restando che, in ogni caso, per l'annullamento di un numero di protocollo, occorre comunque l'adozione di apposito provvedimento.
2. I dati annullati e/o modificati rimangono memorizzati nella procedura del protocollo informatico unitamente alle informazioni relative all'ora, alla data, al nominativo dell'operatore che effettua l'operazione.
3. L'annullamento del numero di protocollo comporta l'annullamento di tutta la registrazione di protocollo.

#### Art. 22 - Documenti con più destinatari

1. Le circolari, le disposizioni generali e tutte le altre comunicazioni interne che abbiano più destinatari si registrano con un solo numero di protocollo generale; i destinatari, se in numero consistente, sono contenuti in appositi elenchi allegati alla minuta del documento.
2. Le stesse disposizioni di cui al comma precedente si applicano per i documenti in partenza con più destinatari.

#### Art. 23 - Protocollazione di telegrammi

1. I telegrammi ricevuti dall'Amministrazione, ad eccezione di quelli esclusi dalla registrazione di cui all'allegato 1 del presente manuale, sono regolarmente protocollati e su di essi viene apposta la segnatura di protocollo.
2. I telegrammi spediti dall'Amministrazione, con le medesime eccezioni di cui al comma precedente, vengono anch'essi protocollati, tuttavia, poiché su di essi non è possibile apporre la segnatura di protocollo, gli elementi obbligatori di tale segnatura faranno parte del testo del telegramma medesimo.

#### Art. 24 - Protocollazione di fatture elettroniche

1. L'Amministrazione, secondo la normativa vigente in materia, riceve solo fatture in formato elettronico.
2. Per ottemperare agli obblighi di cui al comma 1 del presente articolo, l'Amministrazione può dotarsi di uno o più uffici di fatturazione elettronica, con relativi Codici Univoci Ufficio. L'Unione di Comuni Verona Est è dotata dei seguenti codici univoci:

- uff – TZ6WG1: Area I – Affari Generali
  - uff – GZWELT: Area II – Economico Finanziaria
  - uff – SCJKVX: Area III – Servizi Sociali
  - uff – XVIBFN: Area IV – Polizia Locale
  - uff – 8ARQQB: Area V – Servizi Tecnici
3. Le fatture elettroniche vengono protocollate seguendo quanto previsto dal presente Manuale.

#### Art. 25 - Documenti anonimi o non firmati

1. I documenti anonimi non sono sottoposti alle operazioni di registrazione di protocollo e di segnatura.
2. Relativamente ai documenti di cui al comma precedente, spetta all'ufficio di competenza, e in particolare al RPA, valutare la loro validità e trattarli di conseguenza.

#### Art. 26 - Integrazioni documentarie

1. Gli addetti al ricevimento della corrispondenza e alle registrazioni di protocollo non sono tenuti a verificare la completezza formale e sostanziale della documentazione pervenuta, ma unicamente a protocollare, se previsto, i documenti e gli eventuali allegati.
2. La verifica di cui al comma 1 spetta all'ufficio competente o al RPA che, qualora ritenga necessario acquisire documenti che integrino quelli già pervenuti, provvede a richiederli al mittente con le comunicazioni del caso.

## **VI DESCRIZIONE DEL FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI**

#### Art. 27 - Ricezione di documenti informatici sulla casella di posta istituzionale

1. Il flusso di lavorazione dei documenti è conforme a quanto previsto dal sistema informativo adottato dall'Ente.
2. La casella di posta elettronica istituzionale (certificata) è accessibile all'Ufficio Protocollo per la ricezione dei documenti, che procede alla registrazione di protocollo, previa verifica della provenienza, integrità e leggibilità dei documenti stessi.
3. La casella di posta elettronica istituzionale (certificata) è accessibile a tutti gli uffici per l'invio dei documenti. (protocollo in partenza decentrato).
4. Qualora il messaggio di posta elettronica non sia conforme agli standard indicati dalla normativa vigente, la valenza giuridico-probatoria di un messaggio così ricevuto è assimilabile a quella di una missiva non sottoscritta e comunque valutabile dal RPA.
5. Le disposizioni di cui al precedente comma 2 si applicano anche a tutte le caselle di posta elettronica attive, certificate o meno, per consentire ai cittadini l'accesso e la comunicazione dall'esterno.

#### Art. 28 - Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili

1. Considerata l'assenza di standard tecnologici e formali in materia di registrazione di file digitali, l'Amministrazione si riserva la facoltà di acquisire e trattare tutti i documenti informatici ricevuti su supporto rimovibile che riesce a decifrare e interpretare con le tecnologie a sua disposizione; superata questa fase il documento viene inserito nel flusso di lavorazione e sottoposto a tutti i controlli e gli adempimenti del caso.
2. Qualora il documento informatico su supporto rimovibile venga consegnato direttamente all'Amministrazione e sia accompagnato da una lettera di trasmissione, è quest'ultima ad essere

protocollata; nel caso in cui non vi sia la nota di trasmissione sarà protocollato il frontespizio del documento consegnato.

#### Art. 29 - Ricezione di documenti cartacei a mezzo posta convenzionale

1. Il personale dell'Ufficio Protocollo provvede a ritirare e protocollare la corrispondenza quotidiana nelle varie forme in cui essa viene trasmessa all'Ente.
2. Le buste o contenitori sono inizialmente esaminati per una preliminare verifica dell'indirizzo e del destinatario sugli stessi apposti, e successivamente aperti per gli ulteriori controlli preliminari alla registrazione.
3. La corrispondenza recante la dicitura "RISERVATA" o "PERSONALE" non viene protocollata, ma consegnata direttamente al destinatario. Quest'ultimo, dopo aver verificato il documento, può richiederne o meno la registrazione di protocollo informatico e l'eventuale scansione;
4. La corrispondenza ricevuta via telegramma o via telefax, per ciò che concerne la registrazione di protocollo, viene trattata con le modalità descritte nel presente Manuale.

#### Art. 30 - Documenti cartacei ricevuti a mezzo posta convenzionale e tutela dei dati personali

1. Il personale preposto all'apertura e alla registrazione della corrispondenza deve essere regolarmente autorizzato al trattamento dei dati personali.

#### Art. 31 - Errata ricezione di documenti cartacei

1. Nel caso in cui pervengano erroneamente documenti indirizzati ad altri soggetti, le buste o i contenitori si restituiscono alla posta.

#### Art. 32 - Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici

1. Nel caso di ricezione di documenti informatici mediante la casella di posta elettronica certificata, la notifica al mittente dell'avvenuto recapito del messaggio è assicurata dagli specifici standard del servizio di posta elettronica certificata dell'AOO. Non si è tenuti, pertanto, alla registrazione di tali documenti.

#### Art. 33 - Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti cartacei

1. Gli addetti non possono, di norma, rilasciare ricevute per i documenti che non sono soggetti a protocollazione.
2. Quando il documento cartaceo non soggetto a protocollazione è consegnato direttamente ad un Ufficio ed è richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, l'Ufficio che lo riceve è autorizzato a fotocopiare gratuitamente la prima pagina del documento e apporvi il timbro dell'Amministrazione con la data e l'ora d'arrivo e la sigla dell'operatore.
3. La semplice apposizione del timbro dell'Amministrazione con la data e l'ora d'arrivo e la sigla dell'operatore sulla copia non ha alcun valore giuridico e non comporta alcuna responsabilità del personale dell'Ufficio in merito alla ricezione e all'assegnazione del documento.
4. Nel caso, invece, si tratti di documenti soggetti a protocollazione, quando il documento cartaceo è consegnato direttamente ad un Ufficio ed è richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, l'Ufficio che deve rilasciare la ricevuta in questione è l'Ufficio Protocollo;
5. Se quanto previsto al comma precedente non fosse possibile per motivi tecnici, l'Ufficio è autorizzato a fotocopiare gratuitamente la pagina del documento su cui è stata apposta la segnatura di

#### Art. 34 - Conservazione dei documenti informatici

1. I documenti informatici sono archiviati, secondo le norme vigenti, su supporti di memorizzazione, in modo non modificabile, contestualmente alle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo.
2. I documenti ricevuti in via telematica sono resi disponibili agli uffici dell'Amministrazione, attraverso la rete interna, subito dopo l'operazione di smistamento e di assegnazione.

#### Art. 35 - Classificazione e assegnazione dei documenti

1. Gli addetti provvedono ad una congrua classificazione della corrispondenza ricevuta ed in partenza, nel rispetto di quanto indicato nel titolario di riferimento (Allegato 2).

#### Art. 36 - Verifica formale dei documenti da spedire

1. I documenti da spedire sono sottoposti a verifica formale dei loro requisiti essenziali ai fini della spedizione (ad esempio: corretta indicazione del mittente o destinatario; sottoscrizione digitale o autografa; presenza di allegati se dichiarati, etc.).
2. Se il documento è completo, esso è protocollato e su di esso viene apposta la segnatura di protocollo.

#### Art. 37 - Registrazioni di protocollo e segnatura

1. Le operazioni di registrazione e di apposizione della segnatura del documento in partenza sono effettuate da ogni Ufficio.
2. In nessun caso gli operatori di protocollo sono autorizzati a prenotare numeri di protocollo per documenti non ancora resi disponibili.
3. La compilazione dei moduli se prevista (ad esempio: ricevute di ritorno per raccomandate, posta celere, corriere) è a cura dell'Ufficio Protocollo.

#### Art. 38 - Trasmissione di documenti informatici

1. I documenti informatici da inviare all'esterno dell'Amministrazione sono trasmessi, a cura di ogni singolo ufficio, previa le verifiche di cui al presente manuale, mediante la casella di posta elettronica certificata di cui al precedente art. 6.
2. Se il documento informatico da spedire è su supporto rimovibile, la trasmissione avviene a mezzo posta ordinaria.

#### Art. 39 - Spedizione di documenti cartacei a mezzo posta

1. Gli uffici provvedono direttamente alla predisposizione dei documenti che devono essere spediti. La spedizione, di norma, viene effettuata dall'Ufficio Protocollo.
2. Eventuali situazioni di urgenza saranno valutate dal RSP che potrà autorizzare, in via eccezionale, procedure diverse da quella standard descritta.

#### Art. 40 - Descrizione del flusso di lavorazione dei documenti

1. Per la protocollazione in arrivo, i documenti, sia informatici che analogici ricevuti

dall'Ufficio Protocollo, dopo essere stati registrati e classificati vengono consegnati secondo quanto previsto dall'allegato 3 – Processi documentali con riferimento alla tipologia B, salvo per le particolari casistiche previste dal presente manuale.

2. Per la protocollazione in partenza i documenti analogici vengono consegnati, già protocollati, da ogni ufficio entro le ore 12:00 all'ufficio di spedizione secondo le modalità indicate dall'allegato 3 – Processi documentali con riferimento alla tipologia E. La posta pervenuta entro il predetto orario viene spedita almeno due volte alla settimana secondo l'organizzazione dell'ufficio protocollo.
3. Per i documenti informatici in partenza ogni ufficio provvede alla predisposizione ed all'invio del documento secondo quanto previsto dall'allegato 3 – Processi documentali con riferimento alla tipologia D.

## ***VII REGOLE DI ASSEGNAZIONE E SMISTAMENTO DEI DOCUMENTI RICEVUTI***

### ***Art. 41 - Regole generali***

1. Con l'assegnazione si procede all'individuazione dell'Utente o dell'Ufficio destinatario del documento, mentre l'attività di smistamento consiste nell'inviare il documento protocollato e segnato all'Ufficio medesimo, come meglio specificato negli articoli successivi.
2. L'assegnazione può essere estesa a tutti i soggetti ritenuti interessati.
3. L'Ufficio destinatario, mediante il sistema di protocollo informatico, provvede alla presa in carico dei documenti assegnati.
4. I termini per la definizione del procedimento amministrativo che, eventualmente, prende avvio dal documento, decorrono:
  - a. dalla data di ricevuta, per i documenti ricevuti tramite Posta Elettronica Certificata;
  - b. dalla data di protocollazione per le altre tipologie di documenti.
5. La traccia risultante dalle operazioni di cui al comma precedente definisce, ai fini normativi e regolamentari, i tempi del procedimento amministrativo ed i conseguenti riflessi sotto il profilo della responsabilità.

### ***Art. 42 - Assegnazione e smistamento di documenti ricevuti in formato digitale***

1. I documenti ricevuti dall'Amministrazione per via telematica, o comunque disponibili in formato digitale, sono assegnati e smistati agli Uffici competenti attraverso i canali telematici interni al termine delle operazioni di registrazione, segnatura di protocollo e memorizzazione su supporti informatici in forma non modificabile.
2. L'Ufficio competente ha notizia dell'arrivo della posta ad esso indirizzato tramite il sistema di protocollo informatico.
3. Qualora l'ufficio competente o l'RPA verifichi che il messaggio sia stato erroneamente inviato all'Ente, provvede a rispedirlo al mittente indicando nell'oggetto "PERVENUTO PER ERRORE".

### ***Art. 43 - Assegnazione e smistamento delle fatture elettroniche ricevute***

1. Le fatture elettroniche, il cui obbligo è entrato in vigore il 31 marzo 2015, ricevute dall'Amministrazione vengono protocollate automaticamente dal sistema operativo, associate ai codici univoci come indicato nel presente Manuale all'art. 25 c.2. ed inoltrate dall'Ufficio Protocollo, tramite il programma gestionale, per la loro acquisizione contabile alle singole Aree.

### ***Art. 44 - Assegnazione e smistamento di documenti ricevuti in formato cartaceo***

1. Per l'assegnazione e lo smistamento dei documenti cartacei, la procedura sarà la seguente:
  - a. i documenti vengono registrati, su di essi viene apposta la segnatura di protocollo, quindi vengono scansionati ed allegati sul sistema informatico dell'Ente, al relativo numero di registrazione. Verranno acquisiti solo documenti corrispondenti ai requisiti fisici (dimensione, assenza di rilegatura e/o graffettatura, etc.) necessari per essere processati dall'hardware di acquisizione ottica (scanner).
  - b. dopo lo svolgimento delle operazioni di cui al precedente punto a) da parte dell'Ufficio, i documenti vengono smistati depositandoli nelle apposite caselle fisiche, istituite per ogni Ufficio dell'Amministrazione, ai fini del successivo prelievo, o consegna, da parte dei relativi addetti;

## **VIII U.O. RESPONSABILI DELLE ATTIVITA' DI REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO, DI ORGANIZZAZIONE E TENUTA DEI DOCUMENTI**

### Art. 45 - Ufficio per la gestione del Protocollo e dell'Archivio dell'Ente

1. Secondo quanto stabilito al precedente articolo 4, viene istituito il Servizio per la tenuta del Protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi, individuandolo nell'Ufficio Protocollo dell'Ente;
2. Inoltre, l'Ufficio di cui al comma 1, svolge le seguenti funzioni:
  - a. costituisce il punto principale di apertura al pubblico per il ricevimento della corrispondenza indirizzata all'Amministrazione;
  - b. cura il ritiro della corrispondenza cartacea indirizzata all'Amministrazione;
  - c. cura la consegna, agli uffici postali, della corrispondenza cartacea in partenza dall'Amministrazione;
  - d. cura lo smistamento agli uffici competenti di destinazione della corrispondenza ricevuta dall'Amministrazione e di quella interna tra gli uffici;
  - e. gestisce la casella di Posta Elettronica Certificata dell'AOO, relativamente alla posta in arrivo e in partenza;

## **IX DOCUMENTI ESCLUSI DALLA REGISTRAZIONE O SOGGETTI A REGISTRAZIONE PARTICOLARE**

### Art. 46 - Documenti esclusi dalla registrazione di protocollo

1. Le tipologie di documenti esclusi dalla registrazione di protocollo sono riportate nell'allegato 1 del presente manuale.

## **X SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE E FASCICOLAZIONE**

### Art. 47 - Piano di gestione dell'archivio

1. Il Piano di gestione dell'Archivio dell'Unione di Comuni Verona Est è formato dall'insieme delle indicazioni del "Titolario" (o Piano di Classificazione) Allegato 2 al presente Manuale, ed il "Piano di conservazione", approvati con questo Manuale.
2. Il Titolario è uno schema generale di voci logiche, che recepisce il modello nazionale approvato dal "Ministero per i beni e le attività culturali" e l'A.N.C.I., che consente la sedimentazione razionale e ordinata di tutta la documentazione prodotta e ricevuta dall'ente stesso. Si tratta di uno schema

gerarchico che va dal generale al particolare, finalizzato all'identificazione del fascicolo cui dovrà essere attribuito il singolo documento.

3. Lo schema di Titolario, ad integrazione del presente, è riportato nell'allegato 2 del presente manuale.

#### Art. 48 - Protezione e conservazione degli archivi

1. Ai sensi dell'[art. 30 del D. Lgs. 42/2004](#) e s.m.i., dell'[art. 30 del DPR 30 settembre 1963, n. 1409](#), "Norme relative all'ordinamento ed al personale degli archivi di Stato" e s.m.i., e dell'[art. 67 del DPR 445/2000](#) e s.m.i., l'Unione di Comuni Verona Est, ha l'obbligo di:
  - a. garantire la sicurezza e la conservazione del suo archivio e di procedere al suo ordinamento;
  - b. costituire uno, o più archivi di deposito nei quali trasferire annualmente i fascicoli relativi agli affari conclusi;
  - c. istituire una sezione separata d'archivio per i documenti relativi ad affari esauriti da più di 40 anni (archivio storico) e di redigerne l'inventario.
2. L'archivio è un'entità unitaria, che consta di tre fasi:
  - a. archivio corrente, composto dai documenti relativi ad affari in corso conservati presso gli uffici;
  - b. archivio di deposito, composto dai documenti relativi ad affari cessati da meno di 40 anni conservati presso l'archivio di deposito;
  - c. archivio storico, composto dai documenti relativi ad affari cessati da più di 40 anni, selezionati per la conservazione permanente conservati presso l'Archivio generale dell'Ente, se documenti cartacei, o nel sistema di conservazione digitale a norma se documenti informatici.
3. La classificazione dei documenti, destinata a realizzare una corretta organizzazione dell'archivio, è obbligatoria per legge e si avvale del piano di classificazione (titolario). Il piano di conservazione, collegato con il titolario definisce i tempi di conservazione dei documenti e dei fascicoli, è descritto all'Allegato 4.

#### Art. 49 - Misure di protezione e conservazione degli archivi pubblici

1. Gli archivi e i singoli documenti degli enti pubblici sono beni culturali inalienabili ai sensi dell'[art. 10, c. 2 del D. Lgs. 42/2004](#). Quindi, tutti i documenti acquisiti e prodotti nel sistema di gestione documentale sono inalienabili e appartengono all'archivio dell'Unione di Comuni Verona Est, dislocato non solo nella sede centrale dell'Ente, ma anche nelle sedi decentrate dell'Unione. La gestione e l'integrità degli stessi è garantita dai singoli RPA.

#### Art. 50 - Fascicolazione

1. I documenti registrati e classificati nel sistema informatico, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, vengono riuniti in fascicoli.
2. I documenti sono archiviati all'interno di ciascun fascicolo o, all'occorrenza, sotto fascicolo o inserto, secondo l'ordine cronologico di registrazione.

#### Art. 51 - Tipologie di fascicoli

1. I fascicoli si distinguono in due tipologie distinte tra loro:
  - a. Fascicoli relativi ad affari o procedimenti amministrativi.

Quando un documento in entrata, in uscita o interno all'Ente, genera un nuovo procedimento amministrativo o è implicato in un procedimento esistente. Il fascicolo viene chiuso al termine del procedimento amministrativo.

b. Fascicoli relativi a persone fisiche o giuridiche.

Per ogni persona fisica o giuridica che ha un rapporto con l'Ente (ad esempio: personale dipendente, assistiti, associazioni, attività economiche, etc.) viene istruito un fascicolo nominativo. Il fascicolo viene aperto al momento dell'inizio del rapporto con l'Amministrazione e viene chiuso al momento della cessazione del rapporto.

## **XI RILASCIO DELLE ABILITAZIONI DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI DOCUMENTALI**

### Art. 52 - Generalità

1. Il controllo degli accessi è attuato al fine di garantire l'impiego del sistema informatico di protocollo esclusivamente secondo modalità prestabilite.

### Art. 53 - Profili di accesso

1. I diversi livelli di autorizzazione ed i conseguenti differenti profili sono assegnati agli utenti dal RSP il quale, inoltre, provvede all'assegnazione di eventuali nuove autorizzazioni, alla revoca o alla modifica di quelle già assegnate avvalendosi dell'ufficio dedicato alla manutenzione e alla gestione del sistema informativo comunale.

## **XII MODALITA' DI UTILIZZO DEL REGISTRO DI EMERGENZA**

### Art. 54 - Registro di emergenza. Definizioni e modalità operative.

1. Qualora si verificassero interruzioni, accidentali o programmate, nel funzionamento del sistema di protocollo informatico, in cui la sospensione dello stesso si protragga oltre le 48 ore, nel caso in cui vi siano scadenze inderogabili e prescrittive (es: bandi, concorsi, ecc.), l'AOO è tenuta, ai sensi della normativa vigente, ad effettuare le registrazioni di protocollo su un registro di emergenza.
2. Presso l'Ufficio Protocollo, predisposto un registro di emergenza in formato cartaceo.
3. Al ripristino della funzionalità del sistema di protocollo informatico tutte le registrazioni effettuate mediante i registri di emergenza vengono recuperate dal sistema, continuando la numerazione del protocollo generale raggiunta al momento dell'interruzione del servizio.
4. 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.
5. Il RSP autorizza, con proprio provvedimento, l'avvio dell'attività di protocollo sul registro di emergenza.
6. Sul registro di emergenza sono riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione del funzionamento del sistema informatico di protocollo.
7. La sequenza numerica utilizzata su un registro di emergenza può essere liberamente scelta ma deve comunque garantire l'identificazione univoca dei documenti registrati.
8. Il formato della registrazione del protocollo di emergenza, ovvero i campi obbligatori, è lo stesso previsto per il protocollo informatico.
9. Per ogni giornata di registrazione di emergenza è riportato sul relativo registro il numero totale di operazioni registrate.
10. Quando viene ripristinata la piena funzionalità del sistema di protocollo informatico, l'Ufficio Protocollo provvede alla chiusura del registro di emergenza, annotando sullo stesso il numero delle

### ***XIII NORME TRANSITORIE E FINALI***

#### ***Art. 55 - Pubblicità del presente manuale ed entrata in vigore***

1. Il presente Regolamento viene pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente nell'apposita sezione dedicata.
2. Il presente Regolamento entra in vigore il giorno successivo alla data di esecutività della delibera di adozione da parte della Giunta dell'Unione.
3. Ogni ulteriore adeguamento e aggiornamento derivante dalla normativa in materia si ritiene parte integrante del presente provvedimento.

### ***XIV ALLEGATI***

#### ***Art. 56 - Allegati***

1. Al presente regolamento si allegano gli schemi:
  - Allegato 1 – elenco documenti esclusi dalla registrazione di protocollo;
  - Allegato 2 – Titolario di classificazione;
  - Allegato 3 – flussi di lavorazione dei documenti;
  - Allegato 4 – piano di conservazione e selezione;
  - Allegato 5 – modello provvedimenti e registro di emergenza
  - Allegato 6 – linee guida inserimento anagrafiche
  - Allegato 7 – Documenti da non scansionare

## SEZIONE "B"

### SISTEMA DI CONSERVAZIONE DIGITALE DEI DOCUMENTI INFORMATICI

#### I INTRODUZIONE

##### Art. 1 - Scopo del documento

1. Il presente manuale descrive il sistema di conservazione ai sensi della normativa vigente in materia di conservazione dei documenti digitali. Esso definisce, in particolare:
  - a. i soggetti coinvolti nel processo di conservazione;
  - b. l'oggetto della conservazione;
  - c. gli obblighi e le responsabilità;
  - d. il processo di conservazione;
  - e. le modalità da attuare per garantire la conservazione permanente dei documenti;
  - f. le modalità per ottenere l'esibizione di un documento conservato.

##### Art. 2 - Responsabile del manuale operativo

1. Il presente manuale operativo è stato elaborato dal Responsabile della Conservazione dei documenti digitali dell'Unione di Comuni Verona Est.
2. Eventuali modifiche devono essere approvate dalla Giunta dell'Unione di Comuni Verona Est tramite un proprio atto deliberativo.
3. Il Responsabile del presente Manuale Operativo è il responsabile della conservazione dei documenti digitali dell'Unione di Comuni Verona Est.

##### Art. 3 - Definizioni

**Archiviazione elettronica:** processo di memorizzazione, su un qualsiasi idoneo supporto, di documenti informatici, anche sottoscritti, così come individuati nella normativa vigente, univocamente identificati mediante un codice di riferimento, antecedente all'eventuale processo di conservazione.

**Blocco di conservazione:** raggruppamento di pacchetti informativi presi in carico per la conservazione dal sistema di conservazione.

**Conservazione:** processo che assicura, dalla presa in carico dal produttore fino all'eventuale scarto, la conservazione, tramite l'adozione di regole, procedure e tecnologie, di documenti informatici, garantendone le caratteristiche di autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità, reperibilità nel tempo.

**Delegato per l'attività di conservazione:** la persona fisica o giuridica tenuta a svolgere le attività di conservazione dei documenti in forza di apposita delega conferita dal responsabile della conservazione.

**Documento:** rappresentazione informatica o in formato analogico di atti, fatti e dati intelligibili direttamente o attraverso un processo di elaborazione elettronica

**Documento informatico:** rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti ([D. Lgs. n. 82/05](#) e s.m.i. e norme collegate).

**Documento statico non modificabile:** documento informatico redatto adottando modalità che ne garantiscono l'integrità e l'immodificabilità durante le fasi di accesso e di conservazione; a tal fine il documento informatico non deve contenere macroistruzioni o codici eseguibili, tali da attivare funzionalità che possano modificare gli atti, i fatti o i dati nello stesso rappresentati.

**Esibizione:** operazione che consente di visualizzare un documento conservato o di ottenerne copia.

**Evidenza informatica:** una sequenza di simboli binari (bit) che può essere elaborata da una procedura informatica.

**Firma elettronica:** l'insieme dei dati in forma elettronica, allegati oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici, utilizzati come metodo di identificazione informatica.

**Firma elettronica qualificata:** la firma elettronica ottenuta attraverso una procedura informatica che garantisce la connessione univoca al firmatario, 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, che sia basata su un certificato qualificato e realizzata mediante un dispositivo sicuro per la creazione della firma.

**Firma digitale:** un particolare tipo di firma elettronica qualificata basata su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate tra loro, che consente al titolare 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.

**Funzione di hash:** una funzione matematica che genera, a partire da una generica sequenza di simboli binari (bit), una impronta in modo tale che risulti di fatto impossibile, a partire da questa, determinare una sequenza di simboli binari (bit) per le quali la funzione generi impronte uguali.

**Impronta di una sequenza di simboli binari (bit):** la sequenza di simboli binari (bit) di lunghezza predefinita generata mediante l'applicazione alla prima di un'opportuna funzione di hash.

**Marca temporale:** un'evidenza informatica che consente la validazione temporale.

**Pacchetto di archiviazione:** pacchetto informativo composto dalla trasformazione di uno o più pacchetti di versamento secondo le modalità riportate nel manuale di conservazione del sistema di conservazione.

**Pacchetto di distribuzione:** pacchetto informativo inviato dal sistema di conservazione all'utente in risposta ad una sua richiesta.

**Pacchetto di versamento:** pacchetto informativo inviato dall'utente al sistema di conservazione secondo un formato predefinito e concordato, descritto nel manuale di conservazione del sistema di conservazione.

**Pacchetto informativo:** contenitore che racchiude uno o più oggetti da conservare (documenti informatici, fascicoli informatici, aggregazioni documentali informatiche).

**Responsabile della conservazione:** il soggetto che svolge le attività di conservazione avvalendosi del servizio offerto dal delegato per l'attività di conservazione, in conformità a quanto disposto dal presente manuale operativo e dalle disposizioni normative vigenti in materia.

**Riferimento temporale:** informazione, contenente la data e l'ora, che viene associata ad uno o più documenti informatici.

**Riversamento diretto:** processo che trasferisce uno o più documenti conservati da un supporto ottico di memorizzazione ad un altro, non alterando la loro rappresentazione informatica. Per tale processo non sono previste particolari modalità.

**Riversamento sostitutivo:** processo che trasferisce uno o più documenti conservati da un supporto ottico di memorizzazione ad un altro, modificando la loro rappresentazione informatica.

**Sistema di memorizzazione:** sistema tecnologico per la tenuta a lungo termine dei documenti conservati in modo non modificabile, in base agli ultimi standard tecnologici.

**Sistema di conservazione a norma dell'Unione di Comuni Verona Est:** l'unione dei sistemi di conservazione di cui sono responsabili i delegati su un'infrastruttura tecnologica qualificata.

**Utente:** il responsabile della conservazione o i soggetti espressamente abilitati dal medesimo ad accedere al sistema di conservazione o a fruire dei suoi servizi.

**Validazione temporale:** il risultato della procedura informatica con cui si attribuiscono, ad uno o più documenti informatici, una data ed un orario opponibili ai terzi.

#### Art. 4 - Dati identificativi del manuale operativo

1. Il presente manuale operativo è consultabile per via telematica sul sito Internet dell'Unione di Comuni Verona Est all'indirizzo [www.unionevrest.it](http://www.unionevrest.it)

---

Art. 5 - Riferimenti normativi

1. La normativa di riferimento del presente regolamento è la seguente:
  - a. [RD 1163/1911](#), Regolamento per gli archivi di Stato;
  - b. [DPR 1409/1963](#), Norme relative all'ordinamento ed al personale degli archivi di Stato;
  - c. [DPR 854/1975](#), Attribuzioni del Ministero dell'interno in materia di documenti archivistici non ammessi alla libera consultabilità;
  - d. [Legge 241/1990](#), Nuove norme sul procedimento amministrativo;
  - e. [DPR 445/2000](#), Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa;
  - f. [DPR 37/2001](#), Regolamento di semplificazione dei procedimenti di costituzione e rinnovo delle Commissioni di sorveglianza sugli archivi e per lo scarto dei documenti degli uffici dello Stato;
  - g. [D.lgs. 196/2003](#) recante il Codice in materia di protezione dei dati personali;
  - h. [D.lgs. 42/2004](#), Codice dei beni culturali e del paesaggio, ai sensi dell'[articolo 10 della legge 6 luglio 2002, n. 137](#);
  - i. [Legge 9 gennaio 2004, n. 4](#) aggiornata dal [decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 106](#), disposizioni per favorire e semplificare l'accesso degli utenti e, in particolare, delle persone con disabilità agli strumenti informatici;
  - j. [D.lgs. 82/2005](#) e s.m.i., Codice dell'amministrazione digitale;
  - k. [D.lgs. 33/2013](#), Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni;
  - l. [DPCM 22 febbraio 2013](#), Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali, ai sensi degli articoli 20, comma 3, 24, comma 4, 28, comma 3, 32, comma 3, lettera b), 35, comma 2, 36, comma 2, e 71;
  - m. [DPCM 21 marzo 2013](#), Individuazione di particolari tipologie di documenti analogici originali unici per le quali, in ragione di esigenze di natura pubblicistica, permane l'obbligo della conservazione dell'originale analogico oppure, in caso di conservazione sostitutiva, la loro conformità all'originale deve essere autenticata da un notaio o da altro pubblico ufficiale a ciò autorizzato con dichiarazione da questi firmata digitalmente Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici 9 – 41 ed allegata al documento informatico, ai sensi dell'[art. 22, comma 5, del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82](#) e successive modificazioni;
  - n. Reg. UE 910/2014, in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno e che abroga la direttiva 1999/93/CE - Regolamento eIDAS;
  - o. Reg. UE 679/2016 (GDPR), relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE;
  - p. Circolare 18 aprile 2017, n. 2/2017 dell'Agenzia per l'Italia Digitale, recante le misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni;
  - q. Circolare n. 2 del 9 aprile 2018, recante i criteri per la qualificazione dei Cloud Service Provider per la PA;
  - r. Circolare n. 3 del 9 aprile 2018, recante i criteri per la qualificazione di servizi SaaS per il Cloud della PA;
  - s. Reg. UE 2018/1807, relativo a un quadro applicabile alla libera circolazione dei dati non personali nell'Unione Europea;
  - t. [DPCM 19 giugno 2019, n. 76](#), Regolamento di organizzazione del Ministero per i beni e le

attività culturali, degli uffici di diretta collaborazione del Ministro e dell'Organismo indipendente di valutazione della performance.

- v. [Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici emanate dall'AGID il 10 settembre 2020](#) secondo le disposizioni dell'art. 71 del D. Lgs. 82/2005 come integrate e modificate dal D. Lgs. 217/2017 e pubblicate sulla G.U. 19.10.2020 n. 259;

## **II SOGGETTI**

### Art. 6 - Responsabile della conservazione

1. Il Responsabile della conservazione viene nominato con atto deliberativo della Giunta dell'Unione.
2. Il responsabile della conservazione può essere svolto dal responsabile della gestione documentale ovvero dal coordinatore della gestione documentale.
3. Il responsabile della conservazione definisce e attua le politiche complessive del sistema di conservazione e ne governa la gestione agendo d'intesa con il responsabile della gestione documentale, con il responsabile della sicurezza e con il responsabile dei sistemi informativi, in relazione al modello organizzativo adottato dall'ente.
4. Il responsabile della conservazione, sotto la propria responsabilità, può delegare lo svolgimento del processo di conservazione o di parte di esso ad uno o più soggetti di specifica competenza ed esperienza in relazione alle attività ad essi delegate. Tale delega è formalizzata, esplicitando chiaramente il contenuto della stessa, ed in particolare le specifiche funzioni e competenze affidate al delegato.
5. Il responsabile della conservazione cura l'aggiornamento periodico del presente manuale di conservazione in presenza di cambiamenti normativi, organizzativi, procedurali o tecnologici rilevanti in collaborazione con il responsabile della gestione documentale ovvero con il coordinatore della gestione documentale, ove nominato.

### Art. 7 - Delegato per l'attività di conservazione

1. Il delegato per l'attività di conservazione è il soggetto pubblico o privato nominato dal responsabile della conservazione a cui viene affidata in modo totale o parziale la conservazione dei documenti digitali.
2. Il delegato deve offrire idonee garanzie organizzative e tecnologiche per lo svolgimento delle funzioni affidategli.
3. Il delegato, a cui è affidata la conservazione, sottoscrive un contratto o convenzione di servizio con l'Unione di Comuni Verona Est che deve prevedere l'obbligo del rispetto delle norme di legge.
4. Le imprese che svolgono il servizio di conservazione come delegate od incaricate dalle prime devono essere accreditate presso l'Agenzia per l'Italia Digitale.
5. Il manuale tecnico aggiornato del soggetto incaricato alla Conservazione digitale a norma è reperibile al seguente indirizzo web: <https://www.agid.gov.it/it/piattaforme/conservazione/conservatori-accreditati>.

### Art. 8 - Produttori e utenti

1. I ruoli di produttore e utente sono svolti indifferentemente da persone fisiche o giuridiche interne o esterne al sistema di conservazione, secondo il modello organizzativo scelto dall'Unione di Comuni Verona Est. Il produttore, responsabile del contenuto del pacchetto di versamento, trasmette tale pacchetto al sistema di conservazione secondo le modalità operative di versamento condivise con il delegato.

2. L'utente richiede al sistema di conservazione l'accesso ai documenti per acquisire le informazioni di interesse nei limiti del livello di autorizzazione attribuito dal responsabile della conservazione. Tali informazioni vengono fornite dal sistema di conservazione secondo le modalità previste dal presente manuale.

### III TIPOLOGIA DEL SERVIZIO

#### Art. 9 - Il sistema di conservazione

1. Il sistema di conservazione assicura, dalla presa in carico dal produttore fino all'eventuale scarto, la conservazione, tramite l'adozione di regole, procedure e tecnologie, degli oggetti in esso conservati, garantendone le caratteristiche di autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità, immodificabilità e reperibilità dei seguenti:
  - a. documenti informatici e documenti amministrativi informatici con i metadati ad essi associati;
  - b. documenti analogici originali unici dei quali si intende adottare la conservazione sostitutiva informatica.
2. Le componenti funzionali del sistema di conservazione assicurano il trattamento dell'intero ciclo di gestione dell'oggetto conservato nell'ambito del processo di conservazione.
3. Il sistema di conservazione garantisce l'accesso all'oggetto conservato indipendentemente dall'evolversi del contesto tecnologico, a tempo indeterminato o fino al momento dell'eventuale scarto o cessazione del contratto.

#### Art. 10 - Oggetti conservati

1. La selezione conservativa dei documenti informatici deve riguardare tutti i documenti informatici prodotti dall'Amministrazione secondo le indicazioni previste dalla normativa vigente.
2. I documenti informatici devono essere statici, non modificabili e possono essere anche muniti di sottoscrizione elettronica e/o di marca temporale.
3. Sono accettati, per la conservazione, i formati che soddisfino caratteristiche di apertura, sicurezza, portabilità, funzionalità, diffusione, leggibilità nel tempo e supporto allo sviluppo.
4. Sono privilegiati i formati che siano standard internazionali (de jure e de facto) o, quando necessario, formati proprietari le cui specifiche tecniche siano pubbliche.
5. Ulteriore elemento di valutazione nella scelta del formato è il tempo di conservazione previsto dalla normativa per le singole tipologie di documenti informatici.
6. I formati, indicati nella tabella seguente, costituiscono un elenco di formati che possono essere usati per la conservazione:

<b>TIPOLOGIA DI DOCUMENTI - FORMATI UTILIZZABILI</b>	<b>ESTENSIONE</b>
Documenti di testo Pdf, Pdf/A	.pdf
Documenti di testo Office Open XML (OOXML)	.docx, .xlsx, .pptx
Documenti di testo Open Document Format	.odt, .ods, .odp, .odg
Immagini raster TIFF	.tif

Immagini JPEG	.jpeg, .jpg
File non binari "in chiaro" XML e i suoi derivati	.xml
TXT con specifica della codifica del carattere adottata (Character Encoding)	.txt
Messaggi di posta elettronica Eml e tutti i formati conformi allo standard RFC 2822/MIME	.eml
Messaggi di posta elettronica Msg e tutti i formati conformi allo standard RFC 2822/MIME	.msg
Formato di archiviazione dei dati pensato per il salvataggio di pagine web e i documenti ipertestuali.	.mht

7. I documenti sottoscritti digitalmente e la marcatura temporale sono rispettivamente accettati nei formati P7M, M7M e P7S.

#### Art. 11 - Metadati da associare

1. I metadati costituiscono gli insiemi di dati da associare a un documento informatico, o a un fascicolo informatico, o ad un'aggregazione documentale informatica per identificarlo e descriverne il contesto, il contenuto, la struttura, nonché per permetterne la gestione e la ricerca nel tempo nel sistema di conservazione.
2. I metadati generali od oggettivi da associare a tutte le tipologie di documenti da conservare devono fornire le informazioni base relative al pacchetto di archiviazione, al suo contenuto e al processo di produzione dello stesso.
3. In ogni caso i metadati minimi da associare devono essere almeno quelli previsti, nel tempo, dalla normativa vigente.
4. I metadati devono essere inclusi nel pacchetto di archiviazione ottenuto dalla trasformazione del pacchetto di versamento all'atto della messa in conservazione.

#### Art. 12 - Tipologie documentali

1. Il sistema di gestione documentale e il sistema di conservazione utilizzati dall'Ente sono organizzati in classi documentali.
2. Le tipologie documentali sono definite nel contratto di convenzione con l'ente conservatore all'atto della stipula.
3. La classe documentale specifica tutte le caratteristiche relative ad una tipologia di documento da sottoporre a conservazione, individuando le informazioni necessarie a qualificare ed identificare univocamente ogni singolo documento. Ha parametri propri di comportamento ed attributi o metadati caratteristici.

Art.13 - Elenco delle classi documentali

Sono state individuate 15 tipologie documentali denominate:

1. Contratti.
2. Deliberazioni.
3. Determinazioni.
4. Fascicolo Elettorale elettronico.
5. Registro Giornaliero di Protocollo.
6. Fattura emessa PA.
7. Fattura ricevuta PA.
8. Ordinanze.
9. Decreti.
10. Liquidazioni.
11. Allegati al Protocollo
12. Liste elettorali.
13. Documenti Generali
14. Documenti Fiscali.
15. Documenti Risorse Umane.

Per ognuno di questi è previsto un insieme minimo di metadati.

**IV INSIEME MINIMO DI METADATI**

1) CONTRATTI

ID univoco
Codice identificativo dell'amministrazione
Codice identificativo dell'amministrazione dell'AOO
Numero di repertorio
Oggetto
Data del documento
Contraente
Importo registrazione
Indice di classificazione
Data stipula
Data registrazione
Numero registrazione
Serie registrazione

2) DELIBERAZIONI

ID univoco
Codice identificativo dell'amministrazione
Codice identificativo dell'amministrazione dell'AOO
Organo deliberante
Numero di repertorio
Data del documento
Oggetto
Responsabile procedimento
Indice di classificazione

3) DETERMINAZIONI

ID univoco
Codice identificativo dell'amministrazione
Codice identificativo dell'amministrazione dell'AOO
Dirigente
Numero di repertorio
Numero di registro particolare
Data del documento
Oggetto
Responsabile procedimento
Indice di classificazione

4) FASCICOLO ELETTORALE ELETTRONICO

ID univoco
Data documento
Codice identificativo dell'amministrazione
Codice identificativo dell'amministrazione dell'AOO
Destinatario
Cognome e Nome
Data di nascita elettore
Data cancellazione elettore
Indice di classificazione
Mittente
Oggetto
Numero protocollo
Data protocollo

5) REGISTRO GIORNALIERO PROTOCOLLO

ID univoco
Codice identificativo dell'amministrazione
Codice identificativo dell'amministrazione dell'AOO
Tipo di registro
Data documento
Numero fine
Numero inizio
Oggetto
Indice di classificazione

6) FATTURE EMESSE PA

Periodo di imposta
Data documento
Data inizio periodo di imposta
Serie numerazione
Codice CIG
Codice CUP
Codice fiscale emittente
Codice fiscale
Codice IPA
Denominazione emittente
Denominazione
Indirizzo e-mail
Identificativo SDI
Località
Nome file SOGEI

Note
Numero documento
Partita IVA emittente
Partita IVA
Provincia
Totale importo
Via

7) FATTURE RICEVUTE PA

Periodo di imposta
Data documento
Codice CIG
Codice CUP
Codice fiscale emittente
Codice fiscale
Codice IPA
Numero protocollo ricevente
Data protocollo ricevente
Denominazione emittente
Denominazione
Identificativo SDI
Nome file SOGEI
Numero fattura
Partita IVA emittente
Partita IVA
Stato della fattura
ID flusso di alimentazione

8) ORDINANZE

ID univoco
Codice identificativo dell'amministrazione
Codice identificativo dell'amministrazione dell'AOO
Dirigente
Numero di repertorio
Numero di registro particolare
Data del documento
Oggetto
Responsabile procedimento
Indice di classificazione

9) DECRETI

ID univoco
Codice identificativo dell'amministrazione
Codice identificativo dell'amministrazione dell'AOO
Dirigente
Numero di repertorio
Numero di registro particolare
Data del documento
Oggetto
Responsabile procedimento
Indice di classificazione

10) LIQUIDAZIONI

ID univoco
Codice identificativo dell'amministrazione
Codice identificativo dell'amministrazione dell'AOO
Dirigente
Numero di repertorio
Numero di registro particolare
Data del documento
Oggetto
Responsabile procedimento
Indice di classificazione

11) ALLEGATI AL PROTOCOLLO

Data documento
Oggetto
Codice identificativo AOO
Numero protocollo
Data protocollo
Mittente
Destinatario
Indice di classificazione
Tipo protocollo E/U/i

12) LISTE ELETTORALI

Data verbale
Numero verbale
Descrizione verbale
Numero sezione
Tipo
Sesso
Tipologia
Descrizione lista
Oggetto
Soggetto produttore
Destinatario
Responsabile procedimento
Codice identificativo dell'amministrazione
Codice identificativo AOO
ID univoco

13) DOCUMENTI GENERALI

Data documento
Oggetto
Soggetto produttore
Destinatario
Responsabile procedimento
Codice identificativo dell'amministrazione
Codice identificativo AOO
Descrizione
ID univoco

14) DOCUMENTI FISCALI

Data documento
Oggetto
Codice identificativo AOO
Numero protocollo
Data protocollo
Mittente
Destinatario
Indice fascicolo
Codice Fiscale
Partita Iva
Denominazione
Periodi di Imposta
Mese di Imposta
Numero di repertorio o registro
Descrizione
ID univoco
Tipo documento
Tipo allegato

15) DOCUMENTI RISORSE UMANE

Data documento
Oggetto
Codice identificativo AOO
Numero protocollo
Data protocollo
Mittente
Destinatario
Indice fascicolo
Codice Fiscale
Nominativo
Denominazione
Periodi di Imposta
Mese di Imposta
Numero di repertorio o registro
Descrizione
ID univoco
Tipo documento
Tipo allegato

**V OBBLIGHI**

Art. 14 - Obblighi e responsabilità del delegato alla conservazione

1. Il delegato Infocert S.p.a. per l'attività di conservazione ha l'obbligo di:
  - a. predisporre un sistema atto alla conservazione dei documenti informatici per conto dell'Unione di Comuni Verona Est nel rispetto della normativa vigente;
  - b. archivia e rende disponibili, relativamente ad ogni pacchetto di archiviazione, le informazioni minime previste dalla normativa vigente;
  - c. fornire un rapporto di versamento a fronte di ogni pacchetto di versamento generato dagli utenti produttori del pacchetto attraverso le soluzioni di gestione documentale adottate per gli specifici tipi di documenti;

- d. mantenere e rende accessibile un archivio del software dei programmi di gestione e un archivio degli standard dei formati ammessi;
  - e. verificare la corretta funzionalità del sistema e dei programmi in gestione, delle logiche di tracciatura e documentazione del sistema stesso;
  - f. adottare le misure necessarie per la sicurezza fisica e logica del sistema preposto al processo di conservazione e delle copie di sicurezza dei supporti di memorizzazione;
  - g. documentare le procedure di sicurezza rispettate per l'apposizione della marca temporale;
  - h. rendere disponibili all'Unione di Comuni Verona Est i documenti conservati nel caso di scadenza e/o risoluzione e/o cessazione del contratto di gestione secondo le clausole indicate nella convenzione/contratto sottoscritto tra le parti;
2. Il delegato per l'attività di conservazione non è tenuto ad eseguire un controllo sul contenuto e sulla integrità dei documenti ricevuti per la conservazione e a verificare le eventuali firme elettroniche o marche temporali apposte ai documenti oggetto di conservazione.
  3. Il delegato per l'attività di conservazione verifica che il formato dei documenti trasmessi sia tra quelli ammessi rifiutando la conservazione di documenti in formati diversi da quelli fissati dal presente manuale operativo.

#### Art. 15 - Obblighi degli utenti

1. L'Unione di Comuni Verona Est ha l'obbligo di:
  - a. inviare esclusivamente documenti leggibili e conformi a quanto previsto dal presente manuale;
  - b. controllare che i certificati di firma digitale dei documenti non aventi un riferimento temporale certo (marca temporale o segnatura di protocollo o registrazione particolare) contenuti nel pacchetto di versamento siano validi almeno fino alla generazione del pacchetto di archiviazione, ovvero fino alla avvenuta memorizzazione e conservazione a norma;
  - c. archiviare il pacchetto di versamento inviato, se è disponibile la funzionalità nel sistema;
  - d. controllare che il pacchetto informativo indicato nella ricevuta di conservazione corrisponda a quello del pacchetto di archiviazione;
  - e. accettare o annullare il processo di conservazione (prenotazione automatizzata o manuale) avviato entro e non oltre il giorno stesso; in assenza di alcuna comunicazione entro l'indicato termine, il processo sarà considerato validamente concluso salvo cause di forza maggiore (interruzione del sistema di comunicazione, blackout, etc.);
2. In caso di esito negativo la procedura deve comunque essere ripetuta.

## **VI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

#### Art. 16 - Affidamento del servizio

1. Il responsabile della conservazione affida il processo di conservazione ad un delegato attraverso la sottoscrizione del contratto o convenzione di servizio e atto di delega parziale o totale del processo stesso. Tale delegato dovrà essere individuato tra i conservatori regolarmente accreditati presso L'Agenzia per l'Italia Digitale.

Art. 17 - Accesso al servizio

1. L'accesso al servizio di conservazione deve avvenire mediante un canale sicuro attivato dagli applicativi di gestione documentale o via web.

**VII PROCESSI OPERATIVI**

Art. 18 - Generalità processi operativi

1. Il processo di conservazione, nel dettaglio, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, prevede:
  - a. l'acquisizione da parte del sistema di conservazione del pacchetto di versamento per la sua presa in carico;
  - b. la verifica che il pacchetto di versamento e gli oggetti contenuti siano coerenti con le modalità previste dal manuale di conservazione;
  - c. il rifiuto del pacchetto di versamento, nel caso in cui le verifiche di cui alla lettera b) abbiano evidenziato delle anomalie;
  - d. la generazione, anche in modo automatico, del rapporto di versamento relativo ad uno o più pacchetti di versamento, univocamente identificato dal sistema di conservazione e contenente un riferimento temporale, specificato con riferimento al Tempo universale coordinato (UTC), e una o più impronte, calcolate sull'intero contenuto del pacchetto di versamento, secondo le modalità descritte nel manuale di conservazione;
  - e. l'eventuale sottoscrizione del rapporto di versamento con la firma digitale o firma elettronica qualificata apposta dal responsabile della conservazione, ove prevista nel manuale di conservazione;
  - f. la preparazione, la sottoscrizione con firma digitale del responsabile della conservazione e la gestione del pacchetto di archiviazione sulla base delle specifiche della struttura dati e secondo le modalità riportate nel manuale della conservazione;
  - g. la preparazione e la sottoscrizione con firma digitale o firma elettronica qualificata, ove prevista nel manuale di conservazione, del pacchetto di distribuzione ai fini dell'esibizione richiesta dall'utente;
  - h. la produzione di duplicati informatici o di copie informatiche effettuati su richiesta degli utenti in conformità a quanto previsto dalle regole tecniche in materia di formazione del documento informatico;
  - i. lo scarto del pacchetto di archiviazione dal sistema di conservazione alla scadenza dei termini di conservazione previsti dalla norma, dandone informativa al produttore, previa autorizzazione del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo rilasciata al produttore secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia.
2. Per ogni riferimento tecnico, relativo ai processi operativi posti in essere per la gestione del sistema di conservazione digitale a norma, si rimanda al manuale del soggetto delegato ai servizi di conservazione stessa, quale parte integrante e sostanziale del presente regolamento, reperibile al seguente link: <https://www.agid.gov.it/it/piattaforme/conservazione/conservatori-accreditati>

Art. 19 - Esibizione

1. Il sistema di conservazione permette ai soggetti autorizzati l'accesso diretto, anche da remoto, al documento informatico conservato, attraverso la produzione di un pacchetto di distribuzione selettiva.

2. L'adozione di formati standard consolidati e riconosciuti a livello internazionale nella rappresentazione dei dati conservati ne garantiscono l'accesso attraverso sistemi esterni o software di terzi basati sui medesimi standard.

## **VIII MISURE DI SICUREZZA DEL SISTEMA**

### Art. 20 - Analisi dei rischi e misure di sicurezza a tutela dei dati personali.

1. Per quanto riguarda l'analisi dei rischi e le misure minime di sicurezza a tutela dei dati personali si faccia riferimento a quanto previsto nell'art. 10 sezione A del presente manuale.

## **IX NORME TRANSITORIE E FINALI**

### Art. 21 - Pubblicità del presente manuale ed entrata in vigore

1. Il presente Regolamento viene pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente all'interno della sezione di amministrazione trasparente dedicata ai regolamenti.
2. Il presente Regolamento entra in vigore il giorno successivo alla data di esecutività della delibera di adozione da parte della Giunta dell'Unione.
3. Sarà compito del Responsabile della gestione documentale ogni ulteriore adeguamento e aggiornamento del presente manuale derivante dalle variazioni della normativa vigente in materia.