

Manuale di gestione documentale

Versione 2024



Città di
Vicenza

Indice generale

0. Premessa.....	5
1. Aspetti organizzativi.....	7
1.1. Indice dei domicili digitali e codice IPA.....	7
1.2. L’Ufficio Protocollo: ruolo e compiti.....	8
1.3. Ruolo e compiti dei Responsabili.....	9
2. Richiami normativi.....	13
3. Il documento.....	15
3.1. Il documento: definizioni.....	15
3.2. Firme elettroniche, certificati di firma e validazione temporale.....	16
3.3. Sottoscrizione e verifica della firma.....	18
3.4. Copie e attestazioni di conformità.....	20
3.5. Redazione e formazione del documento informatico.....	21
3.6. Gli elementi essenziali di un documento amministrativo informatico del Comune di Vicenza, o diplomatica del documento contemporaneo.....	22
3.7. I formati dei documenti.....	24
4. La protocollazione.....	26
4.1. Premessa.....	26
4.2. Il sistema di protocollo informatico: Iride.....	26
4.3. Definizione di “registrazione informatica”.....	27
4.4. Gli elementi della registrazione informatica.....	28
4.5. La segnatura di protocollo.....	29
4.6. Il registro di protocollo informatico.....	30
4.7. Il registro giornaliero di protocollo.....	31
4.8. Il registro di emergenza, o protocollo di emergenza.....	31
4.9. La registrazione differita, o protocollo differito.....	32
4.10. I documenti soggetti e non soggetti alla registrazione.....	33
4.11. I documenti soggetti a registrazione particolare.....	34
4.12. L’annullamento delle registrazioni di protocollo.....	36
5. I flussi documentali.....	38
5.1. La distinzione dei documenti in base allo stato di trasmissione.....	38
5.2. La ricezione di un documento informatico.....	39
5.3. La ricezione di un documento analogico.....	40
5.4. L’assegnazione e lo smistamento di un documento protocollato.....	43
5.5. La trasmissione di un documento informatico.....	45
5.6. Le ricevute automatiche della Posta elettronica certificata.....	47
5.7. La trasmissione di un documento analogico.....	48
5.8. La trasmissione del documento interno.....	49
6. La classificazione.....	51
7. La formazione delle aggregazioni documentali, fascicoli e repertori.....	54
7.1. Definizione e tipologie di fascicolo.....	54
7.2. Definizione e metadati dell’aggregazione documentale informatica.....	56
7.3. La fascicolazione.....	58
7.4. Gestione dei fascicoli analogici.....	59
7.5. Il repertorio.....	60
7.6. Il repertorio dei fascicoli.....	60

8. Casi d'uso e comportamenti.....	62
8.1. Gestione della PEC istituzionale e indicazioni per la compilazione dell'oggetto e del corrispondente.....	62
8.2. Gestione della PEC non istituzionale.....	65
8.3. Gestione delle caselle PEO delle UOR o nominative.....	65
8.4. Il documento principale è l'oggetto - PEC.....	66
8.5. Il documento principale è il corpo del messaggio - PEC.....	67
8.6. Documenti diversi sono trasmessi con un unico messaggio - PEC.....	67
8.7. Avvisi di interesse: i documenti analogici in busta chiusa.....	67
8.8. Atti giudiziari: i documenti analogici in busta verde.....	68
8.9. Le notificazioni ai sensi della legge n. 53 del 1994 – PEC.....	68
8.10. La lettera contenente “valori”.....	69
8.11. I documenti anonimi.....	69
8.12. I documenti informatici danneggiati o non leggibili, con anomalie – PEC.....	70
8.13. I documenti informatici in formati non conformi, non accettati – PEC.....	70
8.14. Il documento che non compete al Comune di Vicenza.....	70
8.15. Uguali documenti pervengono da canali diversi.....	71
8.16. Ricevute di protocollazione delle PA.....	71
8.17. Le fatture passive dal Sistema di interscambio – SdI.....	71
8.19. I documenti intestati ai dipendenti comunali.....	73
8.20. I documenti informatici con allegati scorporati in invii successivi – PEC.....	73
8.21. I documenti prodotti dai portali.....	73
8.22. Le integrazioni ai documenti protocollati.....	74
8.23. Il documento informatico tratta più argomenti.....	74
8.24. Il documento in partenza con più destinatari.....	75
8.25. I protocolli riservati e i livelli di riservatezza.....	75
8.26. Dichiarazione di conformità: copie per immagini e copie informatiche.....	75
8.27. Registro accesso atti.....	76
8.28. Determine, delibere di Giunta e di Consiglio, ordinanze.....	76
8.29. Altri atti soggetti alla pubblicazione in Albo Pretorio.....	77
8.30. DURC <i>online</i> (documento unico di regolarità contributiva), o PEC che notificano la disponibilità di documenti.....	77
8.31. Il portale “Appalti e contratti”.....	78
8.32. Il portale degli acquisti in rete della PA.....	78
9. La gestione dell'archivio del Comune di Vicenza.....	81
9.1. Archivio corrente: definizione e prassi.....	81
9.2. Archivio di deposito: definizione e prassi.....	83
9.3. Archivio storico: definizione e prassi di consultazione.....	85
9.4. L'Ufficio Archivio: ruolo e responsabilità.....	88
10. Misure di sicurezza e di protezione dei dati personali.....	90
10.1. La tutela dei dati personali.....	90
10.2. Sicurezza dei sistemi informatici del Comune di Vicenza: misure e istruzioni.....	91
11. Elenco degli allegati.....	94

0. Premessa

Il Comune di Vicenza, in quanto pubblica amministrazione¹, è tenuto a redigere, nonché ad adottare con provvedimento formale e pubblicare sul proprio sito istituzionale (nell'area Amministrazione trasparente²), il manuale di gestione documentale. Il manuale è compilato conformemente alle *Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici*³ a cura del Responsabile della gestione documentale, e assolve l'obbligo normativo. Esso «descrive il sistema di gestione informatica dei documenti e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi»⁴, riportando, in particolare, gli aspetti organizzativi, i formati dei documenti, le informazioni relative al protocollo informatico, alle registrazioni particolari, alla classificazione, alla formazione delle aggregazione documentali, ai flussi di lavoro, all'organizzazione dei documenti stessi, alle misure di sicurezza informatica e protezione dati personali (in conformità con le disposizioni vigenti) e alla conservazione. Nel rispetto delle Linee Guida, quindi, il manuale rimanda anche al piano per la sicurezza informatica per la parte di competenza, fornisce il piano di classificazione e le indicazioni in materia di continuità operativa.

1 Cfr. D. lgs. 7 marzo 2005, n. 82 o *Codice dell'amministrazione digitale*, d'ora in poi CAD.

2 Cfr. D. lgs. 14 marzo 2013, n. 33 o *Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni*, art. 9.

3 Le *Linee Guida* sono state adottate da AgID con la determinazione n. 407/2020, ma entrate effettivamente in vigore dal 1° gennaio 2022, d'ora in poi LLGG o Linee Guida.

4 Cfr. LLGG, 3.5.

Il manuale si rivolge ai dipendenti del Comune di Vicenza (non solo i protocollisti), poiché descrive l'organizzazione dell'ente, fornendo delle istruzioni operative e definendo le corrette procedure di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione, archiviazione e conservazione dei documenti. Esso, tuttavia, inserito nella sezione Amministrazione trasparente del sito istituzionale, è anche un documento pubblico ed esterno rivolto al cittadino, redatto affinché possa comprendere la gestione documentale dell'ente. Il documento è capillarmente diffuso alle UOR del Comune di Vicenza, oggetto di aggiornamento e formazione continua.

Il manuale, su proposta del Responsabile della gestione documentale, è approvato con provvedimento della Giunta comunale, che vaglia e approva pure gli eventuali aggiornamenti sostanziali (come una modifica al piano di classificazione o al piano di conservazione). Al contrario, gli aggiornamenti sugli allegati, i cui contenuti sono elastici e adeguati frequentemente (per far fronte all'obsolescenza tecnologica e alla veloce evoluzione degli strumenti informatici), sono approvati con determina del dirigente del Settore Sistema informatico comunale.

1. Aspetti organizzativi

Il Comune di Vicenza è costituito da un'unica Area Organizzativa Omogenea (d'ora in poi AOO)⁵, identificata come "Protocollo Generale". Il Responsabile è individuato nell'ambito del Settore Sistema informatico comunale. All'AOO citata è associato un unico servizio per la tenuta del protocollo informatico, e un solo registro di protocollo. La AOO è costituita da Unità organizzative responsabili (d'ora in poi UOR), soggette a modifiche e integrazioni sulla base delle riorganizzazioni amministrative, e sono individuate in riferimento all'organigramma e al funzionigramma del Comune di Vicenza. Ad ognuna sono attribuite funzioni e competenze specifiche: vi si trattano affari, attività e procedimenti amministrativi peculiari. Per l'organigramma dell'ente, si rimanda all'Allegato 1.

1.1. Indice dei domicili digitali e codice IPA

AOO e UOR sono definite e accreditate nell'Indice dei domicili digitali della Pubblica Amministrazione e dei Gestori di Pubblici Servizi (d'ora in poi IPA). L'indice raccoglie gli indirizzi telematici e il domicilio digitale del Comune di Vicenza⁶, oltre che i codici univoci per UOR, ed è necessario comunicare tempestivamente i nuovi dati, in caso di modifiche (come, ad esempio, la soppressione di una AOO). Il codice IPA

5 Cfr. DPR 28 dicembre 2000, n. 445 o *Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa*, d'ora in poi TUDA, art. 50, c. 4.

6 Cfr. Indice dei domicili digitali della Pubblica Amministrazione e dei Gestori di Pubblici Servizi – IPA, Comune di Vicenza, www.indicepa.gov.it/ipa-portale/consultazione/domicilio-digitale/ricerca-domicili-digitali-ente/scheda-ente/10971 (ultimo accesso: maggio 2024).

del Comune è “c_1840”.

1.2. L’Ufficio Protocollo: ruolo e compiti

Nell’AOO è istituito l’Ufficio Protocollo, incaricato della tenuta del protocollo informatico e della gestione dei flussi documentali e dell’archivio corrente, affidato alla guida del Responsabile della gestione documentale. L’Ufficio svolge i compiti previsti dalla norma⁷:

- in collaborazione con i tecnici informatici, attribuisce il livello di autorizzazione per l’accesso alle funzioni della procedura (abilitazioni per consultare o modificare le informazioni);
- garantisce che le operazioni di registrazione e segnatura del protocollo siano effettuate nel rispetto delle disposizioni vigenti;
- garantisce la produzione e la corretta conservazione del registro giornaliero di protocollo;
- in collaborazione con i tecnici informatici, cura le funzionalità del sistema, ripristinandole nel più breve tempo possibile in caso di guasti e anomalie;
- garantisce il buon funzionamento degli strumenti e delle attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali;
- autorizza le operazioni di annullamento delle registrazioni di protocollo;
- attiva, se necessario, il registro di emergenza;
- collabora per adeguare il sistema di gestione documentale all’organigramma dell’ente, in base alle riorganizzazioni amministrative;

⁷ Cfr. TUDA, art. 61, *Servizio per la gestione informatica dei documenti dei flussi documentali e degli archivi*.

- aggiorna regolarmente il manuale di gestione documentale;
- vigila sull'osservanza delle disposizioni del TUDA, del CAD e delle Linee Guida del personale incaricato.

1.3. Ruolo e compiti dei Responsabili

Il **Responsabile della gestione documentale** è individuato dall'art. 61 del TUDA: è un funzionario in possesso di adeguati requisiti professionali e conoscenze tecnico-archivistiche, informatiche e giuridiche. Questi collabora con il Responsabile per la transizione digitale e il Responsabile della protezione dei dati personali, ed è incaricato con formale atto di nomina. Nel Comune di Vicenza, il Responsabile della gestione documentale è anche Responsabile della conservazione. Egli:

- redige e aggiorna regolarmente il manuale di gestione documentale, provvedendo alla massima diffusione dello stesso;
- vigila sulla corretta tenuta del protocollo informatico;
- garantisce il rispetto delle disposizioni normative vigenti in materia di gestione documentale;
- definisce criteri uniformi di trattamento dei documenti, di classificazione e archiviazione, validi per tutte le UOR, monitorando le fasi di formazione, gestione e versamento in conservazione dei documenti informatici;
- produce il pacchetto di versamento, contenente i documenti destinati alla conservazione;
- verifica l'avvenuta eliminazione dei protocolli di settore, dei protocolli multipli o diversi dal protocollo informatico previsto dal TUDA⁸.

⁸ Cfr. Linee Guida, cap. 3.4, *Compiti del responsabile della gestione documentale*.

Il **Responsabile della conservazione**⁹ effettua la conservazione dei documenti conformemente alle disposizioni vigenti, garantendone l'integrità. Nella Pubblica Amministrazione, è un ruolo previsto nell'organigramma, funzionario con idonee competenze giuridiche, informatiche e archivistiche, incarico che può essere svolto anche dal Responsabile della gestione documentale (o dal coordinatore della gestione documentale, ove nominato). Questi:

- definisce le politiche di conservazione e i requisiti funzionali del sistema di conservazione, in conformità alla normativa vigente e agli standard internazionali, analizzando gli oggetti digitali da conservare, l'attività dell'ente e le caratteristiche del sistema di gestione documentale;
- gestisce il processo di conservazione;
- redige e sottoscrive il rapporto di versamento, come previsto dal manuale di conservazione;
- genera e sottoscrive con firma digitale il pacchetto di distribuzione;
- effettua la verifica periodica della leggibilità e dell'integrità dei documenti informatici e delle aggregazioni documentarie;
- rileva con tempestività il degrado dei sistemi di memorizzazione e delle registrazioni, nonché l'obsolescenza dei formati;
- in relazione all'evolversi della tecnologia, provvede alla duplicazione dei documenti informatici;
- adotta le misure necessarie per la sicurezza fisica e logica del sistema di conservazione;
- assicura la presenza di un pubblico ufficiale, ove richiesto;
- assicura assistenza e risorse agli organismi competenti che

⁹ Cfr. CAD, art. 44, *Requisiti per la gestione e conservazione dei documenti informatici* comma 1-quater e LLGG, cap. 4.6, *Manuale della conservazione*.

espletino attività di verifica e vigilanza;

- versa i documenti informatici, le aggregazioni informatiche e gli archivi informatici all'Archivio di Stato competente;
- redige e aggiorna periodicamente il manuale di conservazione.

Il nominativo del Responsabile della conservazione è indicato nella convenzione di servizio con il Conservatore accreditato, in cui opera il Responsabile del servizio di conservazione.

Il **Responsabile della transizione al digitale** dirige l'ufficio che si occupa di transazione alla modalità operativa digitale e riorganizzazione dei processi, tali da creare un'amministrazione digitale e aperta, con servizi facili da utilizzare e di qualità¹⁰. Egli:

- coordina strategicamente lo sviluppo dei sistemi informativi, di telecomunicazione e telefonia, conformemente agli standard tecnici e organizzativi comuni;
- coordina lo sviluppo dei servizi;
- indirizza, pianifica, coordina e monitora la sicurezza informatica dei dati, dei sistemi e della infrastrutture, in relazione al sistema pubblico di connettività;
- promuove l'accessibilità dello strumento informatico;
- analizza periodicamente il rapporto dell'organizzazione con le tecnologie, per migliorare i servizi;
- coopera per la revisione delle riorganizzazione amministrativa, sempre in ottica di transazione al digitale;
- progetta iniziative per un'erogazione efficace di servizi in rete a cittadini e imprese;
- pianifica e coordina all'interno dell'amministrazione, in

¹⁰ Cfr. CAD, art. 17, *Responsabile per la transizione digitale e difensore civico digitale*.

collaborazione con il Responsabile della gestione documentale, la diffusione dei sistemi di identità e domicilio digitale, posta elettronica, protocollo informatico, firma digitale.

- coordina l'acquisto di sistema informatici e soluzioni che garantiscano la compatibilità con gli obiettivi dell'Agenda Digitale.

Il **Responsabile per la protezione dei dati personali**¹¹ è a sua volta contraddistinto da specifiche qualità professionali (quali una conoscenza profonda della normativa in materia di protezione dei dati); può essere un dipendente dell'Ente, oppure assolvere i suoi compiti in base a un contratto di servizi, come nel caso del Comune di Vicenza. Egli:

- è consulente per il titolare del trattamento (o il responsabile del trattamento, o i dipendenti) in merito al regolamento GDPR, o altre disposizioni in materia di protezione dei dati;
- sorveglia l'osservanza del GDPR, o di altre disposizioni UE, e delle politiche del titolare del trattamento (o del responsabile del trattamento) in materia di protezione dei dati personali;
- avanza un parere in merito alla valutazione di impatto sulla protezione dei dati;
- coopera con l'autorità di controllo, fungendo da punto di contatto per ciò che è connesso al trattamento.

11 Cfr. GDPR, art. 37 e art. 39.

2. Richiami normativi

Il manuale di gestione si compone di richiami a fonti normative. Nello specifico, si rimanda a:

1. Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) – Decreto legislativo del 7 marzo 2005, n. 82.
2. Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici e rispettivi n. 6 allegati tecnici (allegato 1: Glossario di termini e degli acronimi; allegato 2: Formati di file e riversamenti; allegato 3: Certificazione di processo; allegato 4: Standard e specifiche tecniche; allegato 5: Metadati; allegato 6: Comunicazione tra AOO di documenti amministrativi), in vigore dal 1° gennaio 2022.
3. Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa (TUDA) – Decreto del Presidente della Repubblica del 28 dicembre 2000, n. 445.
4. Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi – Legge del 7 agosto 1990, n. 241.
5. Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni – Decreto legislativo del 14 marzo 2013, n. 33.
6. Regolamento eIDAS (*electronic Identification Authentication and Signature*) – Regolamento UE n. 910/2014.
7. Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR) – Regolamento UE n. 679/2016.

8. Codice dei beni culturali e del paesaggio – Decreto legislativo del 22 gennaio 2004, n. 42.

3. Il documento

Durante l'attività istituzionale, gli uffici del Comune di Vicenza producono e acquisiscono documenti. Come pubblica amministrazione, il Comune forma gli originali dei documenti (anche quelli inerenti albi, elenchi e pubblici registri) con mezzi informatici, secondo le disposizioni del CAD e delle Linee Guida¹².

3.1. Il documento: definizioni

Il **documento informatico** è una «rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti»; esso si contrappone al **documento analogico**, ch'è una «rappresentazione *non* informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti»¹³. Quest'ultimo, in via di semplificazione, è un documento cartaceo, scritto manualmente, o redatto con un *text editor*, stampato ed eventualmente sottoscritto. Per completezza di terminologia, il documento analogico può essere distinto in documento originale unico, o in **documento originale non unico**, ovvero un documento per il quale sia possibile risalire al suo contenuto attraverso altre scritture, o documenti per cui è obbligatoria la conservazione (anche se in possesso di terzi)¹⁴.

Il **documento amministrativo** è «ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni, o comunque utilizzati ai fini dell'attività amministrativa»¹⁵; ne deriva che un **documento amministrativo**

12 Cfr. CAD, art. 40, *Formazione di documenti informatici*.

13 Cfr. CAD, art. 1, *Definizioni*.

14 *Ibidem*.

15 Cfr. TUDA, Capo 1, art. 1, *Definizioni*.

informatico è un atto formato da una PA (o dati e documenti detenuti da essa) con strumenti informatici¹⁶.

3.2. Firme elettroniche, certificati di firma e validazione temporale

La validità e l'efficacia probatoria del documento informatico sono strettamente connesse alla firma elettronica.

Esso, infatti, «soddisfa il requisito della forma scritta (e ha l'efficacia prevista dall'articolo n. 2702 del Codice Civile) quando vi è apposta una firma digitale, o altri tipo di firma elettronica qualificata o firma elettronica avanzata o, comunque, è formato, previa identificazione informatica del suo autore, attraverso un processo avente i requisiti fissati dall'AgID ai sensi dell'articolo 71 con modalità tali da garantire la sicurezza, integrità e immodificabilità del documento e, in maniera manifesta e inequivoca, la sua riconducibilità all'autore»¹⁷.

Per quanto concerne le firme elettroniche, si fa riferimento al Regolamento UE n. 910/2014, o Regolamento eIDAS. In particolare, si definisce:

- **firma elettronica:** dati in forma elettronica acclusi oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici e utilizzati dal firmatario per firmare¹⁸; al documento informatico firmato è associato un valore probatorio liberamente valutabile in giudizio, sulla base delle caratteristiche di sicurezza, integrità e immodificabilità; una firma elettronica può essere effettuata anche con l'uso di credenziali di accesso (uno *user ID* e una

¹⁶ Cfr. CAD, art. 23-ter, *Documenti amministrativi informatici*.

¹⁷ Cfr. CAD, art. 20, comma 1-bis, *Validità ed efficacia probatoria dei documenti informatici*.

¹⁸ Cfr. Regolamento eIDAS, art. 3, punto 10.

password), ma il suo livello di affidabilità sarà alquanto basso (si parla, in questo specifico caso, di firma elettronica “debole”);

- **firma elettronica avanzata (FeA):** la FeA è connessa unicamente al firmatario e lo identifica; è creata mediante dati per la creazione di una firma elettronica che il firmatario può utilizzare sotto il proprio controllo esclusivo; è inoltre collegata ai dati sottoscritti, in modo da consentire l'identificazione di ogni successiva modifica;
- **firma elettronica qualificata (FeQ):** è una FeA basata su un certificato qualificato per firme elettroniche e creata con un dispositivo di firma.
- **firma digitale:** è un particolare tipo di FeQ¹⁹, generata con un algoritmo crittografico asimmetrico.
- **firma digitale remota:** è un tipo di FeQ, generata su un *Hardware Security Module* (gestito da un prestatore di servizi fiduciari qualificato), che garantisce il controllo esclusivo delle chiavi private da parte dei titolari delle stesse. I firmatari non dispongono di un dispositivo di firma portatile: la generazione di una firma avviene in seguito a un processo di identificazione informatica e autenticazione basato su un elevato livello di sicurezza.

Nel Comune di Vicenza si utilizzano la firma digitale e la firma digitale remota.

Il certificato elettronico che sia revocato, scaduto o sospeso rende il documento mancante di sottoscrizione. Le firme elettroniche avanzate, qualificate o digitali rimangono valide, al contrario, se al documento

¹⁹ Cfr. CAD, art. 24, *Firma digitale*.

informatico è associato un riferimento temporale opponibile a terzi, che sia costituito dalla data e dall'ora determinata con un riferimento al Tempo Universale Coordinato – UTC. Tale indicazione è indispensabile per la verifica della validità degli strumenti di firma alla data dell'apposizione e per stabilire, di conseguenza, il valore probatorio del documento stesso. Un riferimento temporale che sia opponibile a terzi si ottiene:

- con una marca temporale (certificatori accreditati);
- con la data e l'ora di generazione della segnatura di protocollo;
- con la data e l'ora del rapporto di versamento generato con la procedura di conservazione digitale, in conformità alle norme vigenti;
- con la data e l'ora della ricevuta rilasciata dal servizio di Posta Elettronica Certificata – PEC.

Nel Comune di Vicenza, per associare il riferimento temporale opponibile a terzi si ricorre alla protocollazione (generazione della segnatura di protocollo), all'inoltro tramite PEC, e, in alcuni casi (si pensi ai contratti sottoscritti dal Segretario generale²⁰), si opta per la marca temporale.

3.3. Sottoscrizione e verifica della firma

Ai dirigenti, ai Responsabili di procedimento e ai funzionari che ne avanzino richiesta è consegnato un dispositivo di firma digitale. Quando prescritta, la sottoscrizione è ottenuta con un processo di firma digitale conforme alle disposizioni vigenti, tale da garantire l'integrità e l'immodificabilità del documento.

²⁰ Cfr. Delibera n. 119 del 15 marzo 2023, fascicolo ANAC n. 1653/2022. Per i contratti della PA vi è l'obbligo della forma scritta *ad substantiam*.

Nel Comune di Vicenza, l'apposizione della firma può avvenire in modalità CAdES, con l'ottenimento di un file (una busta contenente sia il documento firmato, sia il file con la firma digitale) con estensione “.p7m”, o in modalità PAdES, operazione che permette di sottoscrivere unicamente un documento in formato “.pdf”; il file ottenuto avrà estensione, appunto, “.pdf”, e permetterà di gestire diverse versioni dello stesso documento, senza invalidare le firme apposte precedentemente.

- È buona norma non sovrapporre le modalità di firma, poiché possono riscontrarsi anomalie durante la verifica dei certificati, o in sede di conservazione dei documenti.
- È altrettanto buona norma sottoscrivere unicamente documenti che siano in formato “.pdf” (convertiti prima del processo).

La firma in formato XAdES è lo standard per la sottoscrizione dei documenti in formato XML (le fatture elettroniche trasmesse al Sistema di Interscambio, ad esempio).

La verifica della firma digitale dei documenti prodotti o ricevuti avviene con l'utilizzo di applicazioni online o software rilasciati gratuitamente da enti certificatori, elencati dall'Agenzia per l'Italia digitale²¹, o attraverso il software attualmente in uso presso il Comune.

Il sistema di protocollo, infatti, prevede delle funzioni automatiche di verifica della firma digitale:

- la busta virtuale contenente il documento firmato è aperta;
- la validità del certificato è verificata;
- nel momento della sottoscrizione digitale, è verificata la presenza

²¹ Cfr. Software di verifica, link: <https://www.agid.gov.it/it/piattaforme/firma-elettronica-qualificata/software-verifica> (ultimo accesso: maggio 2024).

della *Certification Authority* (che emette il certificato di firma)
nell'elenco pubblico dei certificatori accreditati;

- è segnalato al protocollista l'esito della verifica.

3.4. Copie e attestazioni di conformità

La **copia²² per immagine su supporto informatico di documento analogico** è un documento informatico avente contenuto e forma identico a quelli del documento analogico da cui è tratto, previo raffronto (o certificazione di processo). Ha la stessa efficacia probatoria dell'originale se la conformità è attestata da notaio o da un pubblico ufficiale autorizzato (o da funzionario incaricato), o non è espressamente disconosciuta.

La **copia informatica di documento analogico** è un documento informatico avente contenuto identico a quello del documento analogico da cui è tratto, previo raffronto (o certificazione di processo). Ha la stessa efficacia probatoria dell'originale se la conformità è attestata da notaio o da un pubblico ufficiale autorizzato (o da funzionario incaricato), o non è espressamente disconosciuta. L'attestazione di conformità sottoscritta con firma digitale è inserita nel documento informatico contenente la copia, o, eventualmente, è prodotta con un documento separato, che contenga un riferimento temporale e l'impronta digitale d'ogni copia.

La **copia informatica di documento informatico** è un documento informatico avente contenuto identico al documento da cui è tratto, con diversa sequenza di valori binari o evidenza informatica (s'intenda un differente formato); la copia ha la stessa efficacia probatoria se la conformità all'originale è attestata da pubblico ufficiale autorizzato (o da

²² Cfr. CAD, dall'art. 23.

funzionario incaricato), o non è espressamente disconosciuta. Il **duplicato informatico di documento informatico** è un documento informatico avente contenuto identico al documento da cui è tratto, medesima sequenza di valori binari, nonché stesso valore giuridico. Non necessita, pertanto, di attestazione di conformità all'originale.

La **copia analogica di documenti informatici** ha la stessa efficacia probatoria dell'originale da cui è tratto, a patto che la conformità all'originale sia attestata da pubblico ufficiale o funzionario autorizzato, o non sia espressamente disconosciuta. Sulle copie analogiche può essere apposto un contrassegno, o glifo, tramite cui sia possibile accedere e visualizzare il documento informatico originale. Il glifo sostituisce a tutti gli effetti di legge la sottoscrizione autografa del pubblico ufficiale. Ove non sia possibile apporre un glifo, è necessario allegare un'attestazione di conformità della copia al documento originale (si veda l'Allegato 9).

L'**estratto** del documento informatico è una copia con una riproduzione parziale del contenuto del documento stesso. Anche l'estratto necessita di sottoscrizione mediante firma digitale o FeQ: in questo modo, infatti, ha la stessa efficacia probatoria dell'originale, a patto che tale conformità non sia espressamente disconosciuta.

3.5. Redazione e formazione del documento informatico

Tutti i documenti prodotti dal Comune di Vicenza sono documenti informatici, formati secondo le seguenti quattro modalità²³:

- sono creati utilizzando software di *office automation* o editor di testo o servizi cloud qualificati, tali da assicurare la produzione dei documenti nei formati e nel rispetto delle regole di interoperabilità;

²³ Cfr. LLGG, 2.1.1, *Formazione del documento informatico*.

- sono acquisiti per via telematica (tramite casella PEC o PEO) o su supporto informatico (si pensi a una *pendrive*), o sono acquisite delle copie per immagine su supporto informatico (con una scansione) o delle copie informatiche di un documento analogico;
- le informazioni che derivino da transazioni o processi informatici o dalla presentazione telematica di dati attraverso moduli resi disponibili all'utente sono memorizzate su supporto informatico in formato digitale;
- un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più banche dati, anche appartenenti a più soggetti interoperanti, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica, sono generati e raggruppati (anche in via automatica).

Oltre ad essere identificato univocamente, il documento informatico ha caratteristiche di immodificabilità e integrità, garantite dall'apposizione di una FeA, una FeQ, una firma digitale o un sigillo elettronico qualificato, dalla memorizzazione su un sistema di gestione documentale (che adotti idonee misure di sicurezza) e dalla registrazione nel registro di protocollo, dal versamento a un sistema di conservazione, o dal trasferimento a soggetti terzi attraverso un servizio di PEC o di recapito certificato qualificato.

3.6. Gli elementi essenziali di un documento amministrativo informatico del Comune di Vicenza, o diplomatica del documento contemporaneo

Elementi del primo gruppo ²⁴	Autore <ul style="list-style-type: none"> - Denominazione dell'Amministrazione, stemma e dicitura del Comune di Vicenza - Unità organizzativa responsabile, con indirizzo, recapito telefonico, indirizzi mail delle UOR o PEC istituzionale
	Data <ul style="list-style-type: none"> - Data della sottoscrizione, o, eventualmente, data del protocollo
	Destinatario <ul style="list-style-type: none"> - Denominazione, indicando, a seconda dei casi, l'indirizzo di recapito postale, il domicilio digitale o, eventualmente, l'indirizzo di posta elettronica ordinaria
	Testo <ul style="list-style-type: none"> - Oggetto sintetico e preciso - Corpo del testo (premessa e dispositivo) - Indicazione degli allegati, se presenti - Numero di pagina
	Sottoscrizione <ul style="list-style-type: none"> - Cognome e nome del Responsabile del procedimento amministrativo - Firma digitale

²⁴ La proposta per una diplomatica del documento contemporaneo deriva da Paola Carucci, che ha suddiviso gli elementi intrinseci del documento in tre gruppi, a seconda del loro uso.

Elementi del secondo e del terzo gruppo	<ul style="list-style-type: none"> - Data e numero della registrazione di protocollo, o repertorio - Eventuali numeri tecnici - Eventuale indice di classificazione - Eventuale indicazione del fascicolo cui pertiene il documento - Segnatura
---	--

È buona prassi far in modo che la data della sottoscrizione e la data della protocollazione coincidano.

Il documento amministrativo informatico è firmato digitalmente prima del suo inserimento nel registro di protocollo; le informazioni inerenti la classificazione, la fascicolazione e il numero di allegati, invece, precedono la sottoscrizione.

Il documento amministrativo analogico, che può essere scritto a mano o con editor di testo, e poi stampato, contiene gli elementi sopraelencati (a eccezione della firma digitale), tali da fornire informazioni chiare in termini di mittente, destinatario e contenuto. In genere, è redatto in doppio esemplare: un originale su carta intestata e una minuta, che rimane agli atti. La firma autografa è posta prima della protocollazione.

3.7. I formati dei documenti

Per la formazione e la gestione dei documenti informatici, il Comune di Vicenza opta per dei formati²⁵ standard, coerenti con quanto specificato

²⁵ Il formato elettronico è un insieme di regole che organizza e dà un significato alla sequenza binaria che costituisce il documento informatico. Mediante un apparato hardware e software, le regole sopracitate permettono la visualizzazione a stampa o video della sequenza binaria, e dunque del contenuto del documento.

nell'Allegato 2 delle *Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici*. Per i formati utilizzati, si rimanda all'Allegato 2 del presente manuale.

In genere, è buona prassi prediligere formati non vincolati a piattaforme tecnologiche, aperti e standard *de iure* (le cui specifiche siano liberamente accessibili), non proprietari e caratterizzati da robustezza (affinché i file corrotti siano recuperabili), accuratezza, usabilità, stabilità e sicurezza. È bene, inoltre, che non ammettano macroistruzioni all'interno del file. Si guarda costantemente all'interoperabilità tra sistemi differenti, ma anche all'evoluzione tecnologica, che porta con sé l'inevitabile obsolescenza degli strumenti e degli standard internazionali.

Formati differenti da quelli indicati sono utilizzabili, previa periodica (se non annuale) valutazione di interoperabilità, effettuata sulla base delle indicazioni dell'Allegato 2 delle *Linee Guida*.

Talvolta, è opportuno effettuare un riversamento dei file da un formato all'altro.

4. La protocollazione

Il capitolo intende illustrare le modalità di produzione e conservazione delle registrazioni di protocollo informatico, nonché le modalità di registrazione delle informazioni annullate.

4.1 Premessa

La registrazione segue all'acquisizione del documento nel sistema di gestione documentale (è il caso del documento in entrata) o precede la spedizione dello stesso (è il caso del documento in partenza).

Registrare un documento equivale a introdurlo nella memoria dell'ente produttore, identificandolo e descrivendolo con dei metadati utili alla ricerca, al reperimento e alla conservazione. Una volta inserito nell'archivio digitale, il documento confluisce in un fascicolo informatico, o aggregazione documentale informatica (ADI).

4.2. Il sistema di protocollo informatico: Iride

Il sistema di protocollo informatico attualmente in uso presso il Comune di Vicenza è il software IRIDE, integrato nella suite Sicraweb del Gruppo Maggioli, che ha struttura modulare ed è ampiamente impiegata dalle UOR.

Il sistema, nel rispetto dell'art. 52 e dell'art. 65 del TUDA²⁶, garantisce la sicurezza e l'integrità, nonché la puntuale registrazione di protocollo dei documenti in entrata e in uscita, fornisce informazioni sul collegamenti

²⁶ Cfr TUDA, art. 52, *Il sistema di gestione informatica dei documenti* e art. 65, *Requisiti del sistema per la gestione dei flussi documentali*.

tra i documenti ricevuti e formati dall'amministrazione, consente il reperimento delle informazioni riguardanti i documenti registrati e l'accesso alle informazioni del sistema dei soggetti interessati (nel rispetto delle disposizioni in materia di tutela dei dati personali), assicura la corretta organizzazione dei documenti nell'ambito del sistema di classificazione. Esso, inoltre, fornisce le informazioni sul legame che unisce documento, fascicolo e procedimento, consente il rapido reperimento di informazioni riguardanti i fascicoli, il procedimento e il responsabile, elabora informazioni statistiche sull'attività dell'ufficio e assicura lo scambio di informazioni con i sistemi per la gestione dei flussi documenti delle altre amministrazioni. Il sistema di protocollo informatico garantisce anche che le informazioni relative all'oggetto e al corrispondente non siano modificabili, al contrario dell'assegnazione interna e della classificazione, e che le azioni di annullamento provvedano alla storicizzazione dei dati annullati (con le relative informazioni visibili)²⁷. Gli utenti sono altresì soggetti a univoca identificazione e autenticazione, e l'accesso alle risorse è consentito ai soli profili abilitati. Ogni modifica delle informazioni è tracciata (*log di sistema*), e l'autore individuato²⁸.

4.3. Definizione di “registrazione informatica”

La registrazione informatica del documento consiste nell'associare o connettere in modo permanente e immutabile un insieme di dati in forma elettronica al documento stesso, così da identificarlo *univocamente* e individuarne data, forma, provenienza certa²⁹. Tali dati sono detti

²⁷ Cfr. LLGG, 3.1.5, *Annullamento delle informazioni registrate in forma immutabile*.

²⁸ Cfr. *Ibi*, 3.1.6, *Requisiti minimi di sicurezza dei sistemi di protocollo informatico*.

²⁹ Cfr. *Ibi*, 3.1.3, *Registrazione di protocollo e altre forme di registrazione* e 3.1.4, *Formato della registrazione e della segnatura di protocollo*.

“metadati”, associati al documento in un’unica operazione all’interno del Registro di protocollo informatico: sono informazioni fondamentali inerenti il contenuto, l’autore, la modalità di trasmissione.

Da quanto sopra esplicitato, si evince che ad ogni documento (con allegati) è associato uno, ed un solo numero di protocollo non modificabile, composto di n. 7 cifre. Per questo motivo non è permesso assegnare manualmente numeri di protocollo già attribuiti, né protocollare documenti già protocollati, salvo le debite eccezioni e i casi particolari.

Nel Comune di Vicenza, la registrazione è effettuata entro 24 ore lavorative dal ricevimento o, nel caso di giorni festivi e chiusure dell’ente, nel primo giorno lavorativo utile.

La registrazione per documento è effettuata tramite la memorizzazione di:

- elementi obbligatori immutabili;
- elementi obbligatori modificabili;
- elementi non obbligatori e modificabili.

4.4. Gli elementi della registrazione informatica

Gli **elementi obbligatori immutabili** attribuiscono al documento una data e una provenienza certe. Essi sono:

- il numero di protocollo progressivo, composto da sette cifre;
- la data di registrazione;
- l’oggetto;
- il mezzo d’invio;
- il corrispondente, ovvero il mittente per un documento di arrivo, il destinatario per un documento in partenza (completo dei

recapiti);

- l'impronta del documento informatico;
- il numero degli allegati;
- la descrizione (denominazione) degli allegati.

Gli elementi obbligatori modificabili sono:

- l'assegnazione all'UOR competente;
- l'UOR responsabile della registrazione, detta "mittente interno";
- la classificazione archivistica;
- la fascicolazione;

Gli elementi non obbligatori sono:

- il numero di protocollo del documento ricevuto (non modificabile);
- la tipologia di documento (impostato di default come "generico"), utile per definire tempi e modi di conservazione;
- il collegamento con documenti precedenti;
- il livello di riservatezza, quando opportuno;
- il collegamento con fascicoli differenti, rispetto a quello di inserimento;
- le annotazioni eventuali;

4.5. La segnatura di protocollo

È l'associazione ai documenti amministrativi informatici in forma permanente e non modificabile delle informazioni riguardanti i documenti stessi, in ingresso e in uscita al sistema di protocollo, utile all'identificazione univoca e certa³⁰. Le informazioni minime, individuate

³⁰ Cfr. LLGG, 3.1.4, *Formato della registrazione e della segnatura di protocollo*.

dall'art. 55 del TUDA, sono il numero progressivo di protocollo, la data e l'identificazione, in forma sintetica, dell'amministrazione o dell'AOO e il codice identificativo del registro. Può includere anche il codice identificativo dell'ufficio (UOR destinataria o produttrice), la classificazione o altre informazioni utili.

I dati della segnatura di protocollo di un documento trasmesso sono associati, come già asserito, al documento stesso e contenuti in un file conforme alle specifiche dell'*Extensible Markup Language* - XML.

Il Comune di Vicenza rispetta le istruzioni fornite dall'Allegato 6 delle Linee Guida in termini di segnatura di protocollo. La comunicazione tra AOO di documenti protocollati prevede l'associazione della segnatura al documento principale e agli allegati del messaggio. La segnatura contiene l'impronta dei documenti e la sua autenticità e integrità è garantita dal sistema informatico, che vi applica un sigillo elettronico qualificato.

Sui documenti cartacei, la segnatura equivale al timbro (o all'etichetta) riportante numero progressivo di protocollo, data, identificazione dell'amministrazione, ufficio di riferimento e firma del protocollista.

4.6. Il registro di protocollo informatico

Da definizione, è il «registro informatico ove sono memorizzate le informazioni prescritte dalla normativa per tutti i documenti ricevuti e spediti da un ente e per tutti i documenti informatici dell'ente stesso»³¹. Poiché gli elementi basilari sono imm modificabili, il registro di protocollo è un atto pubblico giuridicamente rilevante, con natura di fede privilegiata, e garantisce la data di ricezione e spedizione del documento.

³¹ Cfr. LLGG, Allegato 1, *Glossario dei termini e degli acronimi*.

Il registro di protocollo informatico del Comune di Vicenza è unico, con decorrenza annuale, come previsto dalle norme vigenti. I protocolli interni e settoriali, infatti, sono cessati: se ne deduce che registrazioni di protocollo su registri non autorizzati non hanno valore giuridico probatorio.

4.7. Il registro giornaliero di protocollo

È l'elenco delle registrazioni di protocollo effettuate dall'AOO nell'arco di un solo giorno. Questo è estratto e riversato automaticamente nel sistema di conservazione entro la giornata lavorativa successiva, con il fine di garantire la non modificabilità delle operazioni di registrazione, quindi del contenuto.

4.8. Il registro di emergenza, o protocollo di emergenza

Se per cause tecniche (blocchi accidentali o programmati, un lasso di tempo ampio e significativo) non sia possibile utilizzare la procedura informatica, il Responsabile della gestione documentale autorizza all'uso e attiva il registro di emergenza, dandone comunicazione³². Per cause eccezionalmente gravi, l'uso del registro può essere prolungato per più giorni, ma mai oltre la settimana. L'attivazione del registro è auspicabile in caso di scadenze inderogabili, quali bandi, concorsi e gare.

La chiusura del registro, al termine dell'emergenza, è comunicata altrettanto tempestivamente.

Qualora sia possibile adoperare i PC, il registro d'emergenza è un modulo in formato *.ods*: i dati sono immessi in una tabella (il numero, la data, il

³² Cfr. TUDA, art. 63, *Registro di emergenza*

tipo di documento, l'oggetto, il mittente o il destinatario, il numero e la descrizione degli allegati, il protocollo mittente, se presente, la classificazione e il fascicolo). Se l'uso dello strumento informatico non è invece possibile, si utilizza un registro cartaceo, compilato manualmente. Su questo vi sono indicate le informazioni relative all'interruzione e al ripristino del servizio, quali la data, l'ora, le cause, ed altre utili annotazioni.

I documenti sono così individuati dal numero assegnato nel registro di emergenza, dall'UOR, dall'anno di registrazione, dal numero di protocollo (un esempio: REG-EM-01-2024-0000001).

Una volta ripristinato il sistema di gestione, si provvede ad inserire le registrazioni, a cui è attribuito il numero di protocollo progressivo: in questo modo, ed eccezionalmente, i documenti recano due numeri.

Il numero del registro di emergenza è il riferimento per l'avvio dei termini del procedimento amministrativo.

L'Allegato 3 riporta l'esempio d'una pagina del registro di protocollo di emergenza.

4.9. La registrazione differita, o protocollo differito

L'operazione è specifica e possibile per i soli documenti di arrivo (la corrispondenza, o documenti omogenei), se, a causa del carico di lavoro e dell'impossibilità di registrare un documento nel corso del medesimo giorno lavorativo, venisse meno il diritto di terzi. La registrazione differita è possibile quando è autorizzata e motivata con un provvedimento dal Responsabile della gestione documentale, ma non si applica ai documenti informatici pervenuti via PEC, per i quali fa fede la data di invio (allo stesso modo in cui il timbro postale fa fede per una

raccomandata A/R). Nello specifico, il provvedimento indica quali documenti sono ammessi alla registrazione differita, le cause e il termine ultimo di registrazione.

A seguito del provvedimento, i documenti sono custoditi in luogo sicuro e chiuso; una volta registrati a protocollo, il campo “note” riporta gli estremi del provvedimento adottato.

4.10. I documenti soggetti e non soggetti alla registrazione

Sono oggetto di registrazione obbligatoria i documenti ricevuti e spediti dall'amministrazione e tutti i documenti informatici, da cui nascono diritti, doveri, legittime aspettative di terzi.

I documenti non soggetti a registrazione, indicati anche nell'art. 53 del *Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa* (d'ora in poi TUDA), sono le gazzette ufficiali, i bollettini ufficiali e i notiziari della pubblica amministrazione, le note di ricezione delle circolari e altre disposizioni, i materiali statistici, gli atti preparatori interni (bozze, proposte non ufficiali), i giornali, le riviste, i libri, i materiali pubblicitari, gli inviti a manifestazioni e tutti i documenti già soggetti a registrazione particolare dell'amministrazione³³. Nel caso delle registrazioni particolari, si applicano comunque i requisiti fissati per le registrazioni di protocollo³⁴.

Ai documenti non soggetti a registrazione indicati all'art 53 del TUDA, si aggiungono:

- i biglietti di auguri per le festività e le occasioni;

³³ Cfr. TUDA, Decreto del Presidente della Repubblica del 28 dicembre 2000, n. 445, art. 53, *Registrazione di protocollo*, comma 5.

³⁴ Cfr. LLGG, 3.1.3, *Registrazione di protocollo e altre forme di registrazione*.

- gli estratti conto e le comunicazioni di bonifici bancari, nonché documentazione di sintesi;
- le offerte di corsi di formazione o convegni non concordati preventivamente con l'Ufficio Formazione del Comune (e non provenienti da ANCI, Ministeri, Regione e Provincia);
- le comunicazioni promozionali o di carattere prettamente informativo da parte di soggetti privati che non richiedano esplicitamente l'inserimento in un albo fornitori, o d'essere inclusi tra gli operatori economici da invitare nelle procedure a invito diretto;
- le offerte, i preventivi o listini prezzi non richiesti;
- la corrispondenza indirizzata alla Via Santa Giuseppina Bakhita;
- le segnalazioni troppo generiche dei cittadini.

Questi documenti, a discrezione e a seconda della valutazione dell'Ufficio Protocollo, sono inoltrati alle UOR competenti tramite posta elettronica ordinaria, per presa visione, o registrati nel sistema di gestione documentale come documento generico.

Ricevute di consegna e accettazione, nonché notifiche di avvenuta protocollazione provenienti da altre PA, non sono protocollate, ma collegate alla registrazione di protocollo di riferimento.

4.11. I documenti soggetti a registrazione particolare

Le tipologie documentarie raccolte in appositi repertori e registri sono escluse dalla registrazione di protocollo generale e soggette a registrazione particolare. Queste sono elencate nell'Allegato 4 del presente manuale.

Tali documenti possono essere prodotti con strumenti informatici e

seguire un iter all'interno del sistema di gestione documentale, oppure nascere al di fuori del software ed essere trattati con le operazioni di altri applicativi, idonei alla specificità degli atti. Sui documenti dev'essere comunque possibile eseguire delle operazioni di carattere documentale, come la classificazione e la fascicolazione.

Le informazioni necessarie che le registrazioni particolari devono contenere sono:

- la tipologia di registro o repertorio;
- il numero attribuito, rinnovato ogni anno, o progressivo;
- la data;
- gli elementi che identificano l'atto (come l'oggetto);
- un riferimento alla classificazione e alla fascicolazione;
- le possibili annotazioni.

I predetti metadati identificano il documento in modo certo.

La serie, se ottenuta nel sistema di gestione documentale, ha rilevanza giuridica, i documenti sono conservati in originale, ed eventuali copie possono essere inserite, per esigenze d'ufficio, nei fascicoli.

Gli altri applicativi informatici che producono e gestiscono i documenti soggetti a registrazione particolare, invece, devono:

- garantire l'identificazione univoca e certa degli atti;
- rispondere ai requisiti di immodificabilità del documento;
- apporre un riferimento temporale certo;
- garantire le medesime modalità di sicurezza del protocollo informatico;
- associare i metadati richiesti alle ADI.

4.12. L'annullamento delle registrazioni di protocollo

Secondo l'art. 54 del TUDA, «le informazioni non modificabili [...] sono annullabili [...] e le informazioni annullate devono rimanere memorizzate nella base di dati per essere sottoposte alle elaborazioni previste dalla procedura»³⁵. Queste sono memorizzate nel registro informatico di protocollo e sono liberamente consultabili, assieme agli estremi di autorizzazione dell'annullamento.

La richiesta di annullamento, possibile con una funzione del sistema, è idonea se accompagnata da valida motivazione dai referenti delle UOR, ed è approvata o respinta dal Responsabile della gestione documentale.

L'annullamento è possibile, per le registrazioni dei documenti in entrata o interni, se:

- sono stati protocollati due volte;
- sono stati protocollati, ma, in seguito a verifica, si accerta la non competenza del Comune di Vicenza;
- contengono gravi errori materiali o necessitano di modifiche sostanziali nell'ambito degli elementi obbligatori immodificabili (ad esempio in oggetto, nel campo "corrispondente", nell'inserimento del documento principale o degli allegati) e non hanno dato seguito a procedimenti o attività dell'ente.

L'annullamento è possibile, per le registrazioni dei documenti in partenza, se:

- è errato il campo "mezzo invio", che inibisce l'inoltro della PEC;
- l'inoltro non è andato a buon fine (nei casi in cui si riceve un messaggio d'errore);
- contengono gravi errori materiali o necessitano di modifiche

³⁵ Cfr. TUDA, Decreto del Presidente della Pubblica del 28 dicembre 2000, n. 445, art. 54, *Informazioni annullate o modificate*.

sostanziali nell'ambito degli elementi obbligatori immodificabili, *solo se* è stata data opportuna comunicazione al corrispondente (e tale operazione deve essere dichiarata nella richiesta di annullamento³⁶) e la richiesta è fatta in termini consoni³⁷.

Non è ammissibile una richiesta di annullamento per un errore nell'ambito degli elementi obbligatori o non obbligatori modificabili, quale, ad esempio, un errato smistamento del documento, né una richiesta che riguardi un numero di protocollo registrato da una UOR diversa rispetto a quella che domanda l'annullamento stesso, o, ancora, che interessi un documento già ampiamente diffuso.

Non è consigliabile, inoltre, l'annullamento di un protocollo pervenuto in entrata attraverso i canali digitali.

Il sistema traccia data, ora e nominativi dell'annullamento, e, a seguito dell'operazione, appone a margine della registrazione una dicitura rossa evidente.

³⁶ Solitamente, si produce un documento registrato che “annulla e sostituisce il precedente”, con il riferimento del numero di protocollo da annullare.

³⁷ Si richiama l'Allegato 6 delle LLGG, *Comunicazione tra AOO di Documenti Amministrativi Protocollati*, e in particolare, il capitolo 3, *Flussi di comunicazione*.

5. I flussi documentali

5.1. La distinzione dei documenti in base allo stato di trasmissione

I documenti, siano essi informatici o analogici, si distinguono in base allo stato di trasmissione: il documento è ricevuto (o in arrivo, o in entrata), inviato (o in partenza, o in uscita) e interno, categoria biforcata a propria volta in “interno formale” e “interno informale”.

- I **documenti ricevuti** sono prodotti da soggetti pubblici o privati all'esterno del Comune di Vicenza e acquisiti dal personale delle UOR durante l'esercizio delle funzioni amministrative. I documenti in entrata hanno rilevanza giuridica probatoria.
- I **documenti inviati** sono documenti formali e con rilevanza giuridico probatoria, prodotti attraverso strumenti informatici dal Comune. Essi «documentano» fatti inerenti l'attività amministrativa svolta (e la regolarità delle azioni amministrative di competenza) e sono trasmessi a soggetti pubblici o privati, nonché ai dipendenti comunali, intesi come persone fisiche.
- I **documenti interni formali** sono formati con strumenti informatici, sottoscritti digitalmente, e scambiati, una volta registrati con protocollo interno, tra le UOR dell'AOO del Comune. Hanno carattere giuridico probatorio, perché sono redatti dal personale per l'espletamento delle funzioni amministrative. Da questi nascono diritti, doveri, legittime aspettative.
- I **documenti interni informali** sono scambiati tra le UOR, ma hanno carattere meramente informativo, pari ad appunti o note.

La conservazione è facoltativa. Sono trasmessi tramite posta elettronica interna e non sono protocollati.

5.2. La ricezione di un documento informatico

Quando i documenti sono validi ai fini del procedimento amministrativo, è effettuata la registrazione di protocollo. Prima dell'operazione, è necessario verificare la provenienza del documento, nonché attestare l'integrità, l'autenticità e la leggibilità dello stesso.

Il modello organizzativo del Comune di Vicenza è accentrato per gli atti che pervengono all'indirizzo PEC istituzionale: la registrazione e la prima assegnazione del documento sono a cura dell'Ufficio Protocollo.

Il modello è invece decentrato per gli atti che pervengono da portali, caselle PEO e indirizzi PEC non istituzionali: in questo caso, registrazione e smistamento sono a cura delle UOR competenti (gli utenti, infatti, sono abilitati alla protocollazione in ingresso).

I documenti informatici sono acquisiti:

1. A mezzo posta elettronica certificata o in cooperazione applicativa (PEC istituzionale, monitorata dall'Ufficio Protocollo, o PEC specifica per servizio, la cui casella è integrata al sistema documentale); i domicili sono adeguatamente pubblicizzati sul sito del Comune, con le indicazioni necessarie per l'invio dei documenti; la PEC istituzionale, infatti, riceve unicamente comunicazioni provenienti da altrettante PEC, al contrario degli altri domicili digitali dell'amministrazione, detti "aperti".
2. A mezzo posta elettronica ordinaria (PEO specifica per ufficio o servizio, pubblicizzata sul sito del Comune), monitorata dalla UOR

competente.

3. Attraverso gli sportelli telematici e i canali web, o altri canali informativi; i documenti ottenuti dalla compilazione di form online confluiscono nel sistema di gestione documentale, perlopiù inseriti in un iter di protocollazione e smistamento automatico.
4. Con supporti rimovibili, consegnati *brevi manu* o trasmessi con posta convenzionale, o raccomandata.
5. Tramite fax, ammessi solo se provenienti da soggetti diversi dalla pubblica amministrazione; lo strumento, tuttavia, è in disuso.

L'addetto del protocollo opera sull'elenco dei documenti ricevuti in forma digitale, registrandoli solitamente in ordine d'arrivo. Verifica, tramite la lettura del documento e dei suoi allegati, la pertinenza dell'invio al Comune (si veda, nello specifico, il capitolo dedicato ai casi d'uso), lo registra a protocollo, memorizzando i dati necessari, e lo smista alla UOR di competenza.

5.3. La ricezione di un documento analogico

Come per i documenti informatici, pure per i documenti analogici è opportuno verificare provenienza e completezza formale. In particolare, i documenti analogici sono acquisiti:

1. Con posta convenzionale, posta raccomandata o corriere, quando sono immessi nella casella postale del Comune di Vicenza e consegnati tramite il servizio dedicato di Poste Italiane; in questo primo caso, la registrazione a protocollo e lo smistamento dei documenti sono a cura dell'Ufficio Protocollo.

2. *Brevi manu*, quando sono consegnati direttamente dall'interessato (o da un suo delegato) all'Ufficio Protocollo o agli altri uffici delle UOR (durante le operazioni di sportello), negli orari di apertura al pubblico; a seconda dei casi, la registrazione e lo smistamento sono a cura o dell'Ufficio Protocollo o dell'UOR competente.

Un documento è ricevuto in formato ibrido quando è presentato in parte in forma analogica (si pensi a una lettera accompagnatoria), e in parte in forma digitale (un file allegato contenuto in una chiavetta USB).

Poste Italiane consegna quotidianamente una cassetta contenente la **posta convenzionale**, la posta raccomandata, gli atti giudiziari, il materiale pubblicitario, le riviste e le ricevute di ritorno.

L'addetto alla posta cartacea:

1. compara la lista dei codici delle lettere raccomandate consegnata dalle Poste ai codici delle lettere effettivamente pervenute, segnalando eventuali mancanze o anomalie;
2. appone sulle buste il timbro, che indica "Presentato, in data...", e sigla le lettere (con le debite eccezioni: le lettere destinate all'Ufficio Elettorale, spesso contenenti tessere, non sono né da timbrare, né da firmare, così come i giornali e le riviste);
3. individua le lettere da smistare e non aprire (ad esempio le lettere con destinatario barrato, la pubblicità, le ricevute di ritorno, le lettere destinate al Settore Polizia Locale, all'Ufficio Elettorale, all'Ufficio Anagrafe, o a cittadini residenti in Santa Bakhita, nonché tutte le lettere nominative o destinate al Sindaco o alla "Segreteria del Sindaco") e quelle da aprire e protocollare;
4. inserisce nel casellario le lettere da smistare, senza protocollazione;

5. apre, una ad una, le buste contenenti le lettere da protocollare;
6. individua il documento principale e gli eventuali allegati, acquisendo una copia per immagine degli stessi (ad eccezione dei documenti non scansionabili, come gli elaborati tecnici o i plichi consistenti; in questo caso, è apposta una nota descrittiva durante l'operazione di registrazione);
7. procede con la registrazione di protocollo, metadatando i documenti e inserendo le copie acquisite; appone una nota, se presenti i cosiddetti "valori" (quali denaro liquido, lettere affrancate, francobolli);
8. con l'apposito timbro (indicante "Comune di Vicenza - Protocollo Generale n. e data"), appone la segnatura sul documento analogico e sulla busta, indicando il numero di protocollo attribuito dal sistema e la data della registrazione, e firmando a lato;
9. compila il registro destinato ai cosiddetti "valori", controfirmato dall'usciera che preleva la documentazione smistata nel casellario;
10. allega la busta alla lettera (la cui conservazione compete all'UOR di destinazione) e inserisce nel casellario, nella casella riportante la denominazione del Settore, la stessa.

Una volta inserite nel casellario, le lettere sono prelevate dal servizio degli uscieri e consegnate alle UOR competenti.

I documenti possono essere consegnati anche *brevi manu* all'Ufficio Protocollo o alle UOR, durante le ore di apertura al pubblico. I documenti originali sono ritirati e protocollati nel giro di ventiquattr'ore.

Come per la posta convenzionale, è acquisita una copia per immagine del

documento principale e dei suoi allegati. Segue la registrazione di protocollo, con l'inserimento dei metadati, e lo smistamento all'UOR o all'istruttore competente.

La prima pagina del documento originale è fotocopiata dopo l'apposizione del timbro "Presentato, in data..." o "Comune di Vicenza - Protocollo Generale n. e data", firmata dall'addetto dell'Ufficio Protocollo, e consegnata come prova di avvenuto ritiro al cittadino.

5.4. L'assegnazione e lo smistamento di un documento protocollato

"Assegnare" significa identificare la UOR competente per ogni documento pervenuto: l'operazione è effettuata sia per i documenti informatici, che per i documenti analogici, e da questa deriva un conferimento di responsabilità del procedimento amministrativo.

L'assegnazione, d'altra parte, è un elemento modificabile obbligatorio da inserire durante la registrazione del protocollo. Il sistema, grazie all'apposita funzione, permette di smistare il documento alle strutture e agli utenti dell'organigramma del Comune di Vicenza.

Le indicazioni del corrispondente e la materia del documento fungono da spunto per l'Ufficio Protocollo: gli addetti interpretano il contenuto del testo, rifacendosi al funzionigramma dell'ente e all'analisi dei precedenti, e individuano la competenza unica³⁸. L'Ufficio Protocollo effettua l'assegnazione di 1° livello, selezionando il Settore o l'Ufficio competente e gli eventuali Settori interessati (inseriti "per conoscenza"),

38 Per "competenza unica", il Comune di Vicenza intende l'identificazione dell'UOR che cura il procedimento e, da un punto di vista documentale, popola e forma il fascicolo. Per alcuni documenti (ad esempio, quelli di natura politica), non è possibile individuare un'unica competenza. Se alla corresponsabilità di un documento partecipano più UOR, la tenuta dei documenti originali e del fascicolo spetta all'UOR con competenza prevalente sul procedimento amministrativo.

mentre le UOR riceventi smistano capillarmente il documento, estendendone competenza e conoscenza.

I documenti smistati sono depositati nella cassetta delle attività degli assegnatari, strumento proprio del software in uso, da monitorare costantemente. Se richiesto, l'assegnazione è accompagnata da una notifica inoltrata all'indirizzo e-mail del dipendente o alla casella di posta elettronica dell'UOR, priva di allegati.

Unicamente gli assegnatari (siano essi inseriti per competenza o per conoscenza) sono abilitati a visualizzare il documento e a variare gli elementi modificabili della registrazione. Essi possono:

- Nel giro di ventiquattr'ore, restituire il documento all'Ufficio Protocollo, con un'operazione di rifiuto o rigetto, se non pertinente alle funzioni dell'UOR. Se il rigetto interessa documenti analogici, gli originali devono essere riconsegnati con una nota, e in ogni caso è utile indicare l'ufficio idoneo alla trattazione. Le tempistiche di rifiuto devono essere considerate nel rispetto dei termini procedurali.
- Prendere in carico il documento e procedere con un'assegnazione di 2° livello (sotto-Ufficio o utente); il responsabile dell'UOR individua il Responsabile del procedimento amministrativo - Rpa.
- Prendere in carico il documento ed espletare la propria funzione, sistemando, se errata, la classificazione assegnata in fase di protocollazione e fascicolando opportunamente gli atti.

A seguito di erronea assegnazione di competenza, l'Ufficio Protocollo procede con un nuovo smistamento.

Modifiche all'assegnazione di documenti in entrata sono concordate con l'Ufficio Protocollo, con e-mail o contatto telefonico. Ogni operazione,

infatti, è tracciata dal sistema, memorizzata dai *log* (che cristallizzano responsabilità, tempi di risposta e modalità di gestione).

Alcun documento può rimanere in carico all'Ufficio Protocollo. Qualora si verificasse un conflitto di competenze, il Responsabile della gestione documentale ricorre al Direttore del Settore sistema informatico comunale, e, in seconda battuta, al Direttore generale, che dispone lo smistamento definitivo (un'assegnazione d'autorità).

5.5. La trasmissione di un documento informatico

I documenti informatici trasmessi dal Comune di Vicenza sono protocollati: le modalità di composizione e trasmissione sono conformi alla normativa vigente. Ogni UOR gestisce la protocollazione e l'invio dei documenti digitali, secondo un modello organizzativo decentrato.

I documenti informatici, una volta protocollati, sono trasmessi di norma con posta elettronica certificata (PEC istituzionale, o PEC specifica per servizio), con posta elettronica ordinaria o in cooperazione applicativa, se la trasmissione di documenti avviene con altre pubbliche amministrazioni (quasi mai via fax). Si richiama l'art. 3-bis del CAD³⁹, *Identità digitale e Domicilio digitale*, secondo cui i professionisti iscritti ad albi ed elenchi hanno l'obbligo di dotarsi di un domicilio digitale, mentre le persone fisiche possono eleggerlo, avvalendosi del servizio reso disponibile online dall'Anagrafe nazionale della popolazione residente – ANPR. Il Comune di Vicenza, ai sensi dell'art. 3-bis, comma 4, del CAD, comunica con il cittadino tramite il domicilio digitale, ove dichiarato, o, in alternativa, ricorre a una casella di posta elettronica ordinaria.

³⁹ Cfr. CAD, art. 3-bis, *Identità digitale e Domicilio digitale*.

In alcuni casi, per i soggetti che non hanno un domicilio digitale, il documento informatico sottoscritto con firma digitale è conservato negli archivi, ed è prodotto un documento analogico – copia conforme all’originale – inviato con posta ordinaria o raccomandata con avviso di ricevimento. Al documento analogico è allegata una certificazione di conformità della copia analogica di un documento originale redatto su supporto informatico, firmata dal Responsabile del procedimento. Vi è contenuta inoltre una dicitura «che specifichi che il documento informatico, da cui la copia è tratta, è stato predisposto come documento nativo digitale ed è disponibile presso l'amministrazione»⁴⁰.

Ogni UOR gestisce, come sopraindicato, la protocollazione e l’invio dei documenti digitali. Nello specifico:

1. L’istruttore produce il documento in carta intestata, tramite un *editor* di testo o nelle modalità esplicitate nel sottocapitolo “Redazione e formazione del documento informatico” (in ogni caso, il documento generato è un file *.pdf*).
2. Il Responsabile del procedimento sottoscrive digitalmente l’atto.
3. L’istruttore procede con la registrazione di protocollo, immettendo i metadati e caricando i documenti.
4. Il documento è inviato telematicamente. Si ricorre alle liste di destinatari, se l’invio è massivo.

Il sistema PEC è integrato al sistema di gestione documentale, pertanto l’inoltro del documento è operazione successiva alla registrazione di protocollo. Esiste la possibilità di compilare il campo *body*, una sorta di lettera accompagnatoria, per rendere la comunicazione più esplicativa.

A volte, le UOR richiedono delle integrazioni di dati: a seconda del caso e

⁴⁰ Cfr. CAD, art. 3-bis, *Identità digitale e Domicilio digitale*.

del procedimento amministrativo in essere, si valuta la registrazione di protocollo (la produzione di un documento in carta intestata o l'invio del solo campo *body*) o la comunicazione informale tramite PEO, propedeutica alla stesura dell'atto finale.

I documenti inoltrati formalmente:

- trattano un solo argomento, espresso in maniera sintetica – ma esaustiva e precisa – nell'oggetto;
- sono identificati univocamente da un solo numero di protocollo;
- sono classificati nel rispetto del titolare di classificazione;
- sono fascicolati elettronicamente a cura dell'UOR che li ha prodotti.

5.6. Le ricevute automatiche della Posta elettronica certificata

La ricevuta di **accettazione** è prodotta dal punto di accesso del gestore PEC, una volta analizzato il messaggio in ingresso, inoltrato dal Comune di Vicenza ad altro domicilio digitale. Vi sono riportati i dati di certificazione, quali la data e l'ora di invio, il mittente, il destinatario, l'oggetto e l'identificativo del messaggio. La ricevuta è sottoscritta digitalmente, ed è una prova di avvenuta spedizione.

La ricevuta di **consegna** è rilasciata dal punto di ricezione del gestore PEC del destinatario, una volta verificata l'integrità della busta di trasporto. Sottoscritta digitalmente, è prova di avvenuta ricezione e presa in carico (ma non di lettura). In caso di anomalie, la ricevuta di consegna non è prodotta: il gestore PEC destinatario produce invece una busta di errore, specificando la natura dei problemi riscontrati.

Se il messaggio è inoltrato tramite PEC a una casella PEO, è prodotta la

sola ricevuta di accettazione.

Le ricevute sono associate automaticamente dal sistema alle registrazioni di protocollo in uscita.

5.7. La trasmissione di un documento analogico

Il documento analogico trasmesso è la copia conforme all'originale informatico, firmato dal Responsabile del procedimento, a cui è apposta la segnatura di protocollo. Se l'originale nasce come documento analogico, invece, la registrazione di protocollo contiene una copia conforme, cui è allegata la certificazione di conformità della copia informatica di un documento originale redatto su supporto analogico.

I documenti analogici sono trasmessi con il servizio di posta convenzionale, o sono consegnati *brevi manu*, con l'operazione di notifica.

Nel caso di spedizione convenzionale, l'istruttore dell'UOR:

1. Produce il documento ed esegue le operazioni di registrazione a protocollo (allegando, a seconda dei casi, la certificazione di conformità firmata digitalmente), associando i metadati.
2. Appone la segnatura sul documento analogico con timbro meccanico, o produce una copia con il software in uso.
3. Se necessario, pone alla firma del Responsabile del procedimento il documento analogico prodotto.
4. Inserisce il documento in una busta (posta ordinaria, raccomandata con ricevuta di ritorno, atto giudiziario) e aggiunge i dati del destinatario, ricalcanti quelli inseriti nella registrazione di protocollo.

5. Pone la lettera nella casella della “posta in partenza”.

Il servizio uscieri raccoglie la posta in partenza dai vari uffici. Trasportate le lettere all’Ufficio Protocollo, entro gli orari stabiliti, gli uscieri le dividono sugli scomparti del casellario destinato alle spedizioni.

L’addetto dell’Ufficio Protocollo:

1. Affranca le lettere.
2. Appone i codici a barra e i bollini sulle lettere raccomandate, compilando i relativi elenchi.
3. Effettua le operazioni necessarie a chiudere il conto postale giornaliero.

Il gestore incaricato del servizio postale raccoglie le bollette.

Le **ricevute di ritorno** delle lettere raccomandate non sono protocollate, ma, una volta apposto il timbro con la dicitura “Presentato, in data...”, sono smistate alle UOR competenti, incaricate della conservazione.

5.8. La trasmissione del documento interno

Il documento interno è scambiato tra due UOR del Comune di Vicenza.

Se rilevante per la gestione del procedimento amministrativo, ma non esternamente all’ente, è registrato e fascicolato a cura dell’UOR competente. Solitamente, è prodotto con *editor* di testo, con modulo intestato, o generato attraverso un *workflow* nel sistema di gestione documentale.

L’Allegato 5 descrive attraverso dei diagrammi il flusso di lavorazione dei documenti ricevuti, inviati ed interni, definendo anche le regole di

gestione documentale.

6. La classificazione

L'operazione di classificazione, parallelamente alle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo, è un'operazione necessaria e sufficiente per la tenuta del sistema di gestione informatica dei documenti dalle PA⁴¹.

La classificazione organizza logicamente i documenti amministrativi informatici prodotti o acquisiti dal Comune di Vicenza durante l'esercizio delle sue funzioni, pertanto è obbligatoria, e le informazioni che ne derivano sono parte integrante dei metadati previsti per la formazione dei documenti stessi⁴².

La classificazione è il presupposto all'operazione di fascicolazione, perché guida la formazione dell'archivio, integrando il piano di organizzazione delle aggregazioni documentali, e non è mai applicata a posteriori o retroattiva, ovvero su un archivio già formato.

Il Comune di Vicenza si avvale, dal 2004, del titolare o piano di classificazione elaborato dal Gruppo di lavoro per la formulazione di proposte e modelli per la riorganizzazione dei Comuni, edito nel 2005 nella seconda edizione. Il titolare in uso presenta alcune differenze, concentrate nel Titolo IV, *Risorse finanziari e patrimonio*, e nel Titolo VII, *Servizi alla persona*, rispetto al Titolare diffuso tra gli enti locali.

L'Allegato 6 del presente manuale riporta il Piano di classificazione in uso negli Uffici.

Il titolare o piano di classificazione è «un sistema precostituito di

41 Cfr. TUDA, art. 56, *Operazioni ed informazioni minime del sistema di gestione informatica dei documenti*.

42 Cfr. LLGG, capitolo 3.2, *Classificazione dei documenti informatici*.

partizioni astratte gerarchicamente ordinate, individuato sulla base dell'analisi delle competenze dell'ente, al quale deve ricondursi la molteplicità dei documenti prodotti, per organizzarne la sedimentazione secondo un ordine logico che rispecchi storicamente lo sviluppo dell'attività svolta»⁴³. Strutturato ad albero, sulla base delle funzioni del Comune di Vicenza, il titolario permette di individuare i documenti inerenti uno stesso procedimento, affare o attività.

È organizzato secondo uno schema di 1° e 2° livello, e risponde ai criteri di generalità e completezza: i titoli identificano le funzioni primarie del Comune, o le macrofunzioni, e le classi identificano precise competenze per singola UOR. La struttura è modificabile e aggiornabile solamente con un provvedimento della Giunta comunale, per mutate esigenze normative o modifiche all'organigramma dell'ente, e solo su proposta del Responsabile della gestione documentale. La modifica è attuata a partire dal 1° gennaio dell'anno successivo.

Il sistema di protocollo garantisce la storicizzazione delle versioni dello schema di classificazione, in modo da poter ricostruire, nel tempo, le voci corrispondenti, e mantiene i legami dei fascicoli e dei documenti alla struttura del titolario vigente.

L'operazione di classificazione è condotta in base alla materia del documento, confrontato il funzionigramma del Comune di Vicenza. Poiché ogni utente abilitato all'operazione di registrazione di protocollo deve necessariamente classificare, il Gruppo di lavoro sopraddetto ha predisposto un prontuario⁴⁴, ovvero un aiuto operativo e concreto.

43 Cfr. Carucci Paola, *Le fonti archivistiche: ordinamento e conservazione*, Roma, La Nuova Italia Scientifica, 1983, p. 229.

44 Cfr. Gruppo di lavoro per la formulazione di proposte e modelli per la riorganizzazione dell'archivio dei Comuni, *Prontuario per la classificazione*, 2005 (link: <https://sab->

L'uso del Titolo XIV "Oggetti diversi" è da usare con «parsimonia mai sufficientemente raccomandata», come suggerito dagli stessi autori del *Piano di classificazione per gli archivi dei Comuni italiani*. In particolare:

L'uso arbitrario e ingiustificato di tale titolo compromette gravemente la corretta stratificazione e sedimentazione dell'archivio e denota incapacità di comprendere la natura e il contenuto dei documenti, oltre che mancanza di impegno responsabile nello svolgimento della gestione archivistica.⁴⁵

[toscana.cultura.gov.it/fileadmin/risorse/materiali/Comuni_-_Prontuario_classificazione_2005_.pdf](https://sab-toscana.cultura.gov.it/fileadmin/risorse/materiali/Comuni_-_Prontuario_classificazione_2005_.pdf), ultimo accesso: maggio 2024)

- 45 Cfr. Gruppo di lavoro per la formulazione di proposte e modelli per la riorganizzazione dell'archivio dei Comuni, *Piano di classificazione per gli archivi dei Comuni italiani (seconda edizione)*, Titolo XIV. Oggetti diversi, p. 35 (link: https://sab-toscana.cultura.gov.it/fileadmin/risorse/materiali/Comuni_-_Piano_di_classificazione_dic.2005_.pdf, ultimo accesso: maggio 2024).

7. La formazione delle aggregazioni documentali, fascicoli e repertori

L'operazione di fascicolazione riconduce logicamente un documento a un'unità archivistica che già raccoglie i documenti precedenti, nel rispetto del vincolo archivistico⁴⁶. Una buona prassi di fascicolazione garantisce la possibilità di consultare il patrimonio (per necessità interne e procedimentali, o per rispondere a richieste d'accesso agli atti), evita la frammentazione delle pratiche ed è necessaria sia per guidare e controllare la sedimentazione del patrimonio archivistico. L'operazione, inoltre, garantisce la pronta reattività documentale delle UOR.

7.1. Definizione e tipologie di fascicolo

Il fascicolo è l'unità di base dell'archivio e **si distingue per tipologia:**

- **Affare:** raccoglie e conserva i documenti relativi a una competenza non proceduralizzata, ma, in genere, portata a buon fine dal Comune; ha una data d'apertura, durata circoscritta.
- **Attività:** raccoglie e conserva i documenti relativi a una competenza proceduralizzata, ovvero a un'attività amministrativa semplice, con poche risposte obbligate e adempimenti, senza l'adozione di un provvedimento finale; in genere, ha durata annuale.
- **Procedimento (amministrativo):** raccoglie e conserva una pluralità di documenti, rappresentanti azioni amministrative

⁴⁶ Il vincolo archivistico è un filo invisibile che lega i documenti di un procedimento. L'insieme è indivisibile, perché il documento non è entità autonoma. Se non gestiti correttamente, i documenti trattati come unità indipendenti minano la memoria dell'ente.

omogenee, concluse con un provvedimento amministrativo.

- **Persona fisica:** raccoglie e conserva i documenti che si riferiscono a una persona fisica, anche con classificazioni diverse; in genere, i fascicoli di persona fisica sono correnti per molti anni.
- **Persona giuridica:** raccoglie e conserva i documenti che si riferiscono a una persona giuridica, anche con classificazioni diverse; in genere, i fascicoli di persona giuridica sono correnti per molti anni.

Eccezion fatta per i fascicoli di persona fisica e di persona giuridica, la classificazione è omogenea.

I fascicoli sono numerati progressivamente, e i sottofascicoli, che raccolgono documenti inerenti un sub-procedimento, sono numerati a un livello gerarchicamente inferiore rispetto alla numerazione del fascicolo stesso (un esempio: 1.2, o 1.3...)

I documenti sono organizzati secondo l'ordine di registrazione e sedimentazione: il più recente è cronologicamente il primo, soggetto per ultimo a registrazione di protocollo. La struttura è la medesima anche per i sottofascicoli e gli eventuali inserti. Il documento finale sancisce il termine della pratica, dunque la chiusura del fascicolo.

Nel Comune di Vicenza i **fascicoli analogici** raccolgono i documenti originali nativi su supporto cartaceo. Per identificarli, è necessario che siano indicati l'amministrazione titolare del procedimento, o le altre amministrazioni partecipanti, il responsabile del procedimento, l'oggetto, l'elenco dei documenti, l'indice di classificazione, il numero di fascicolo, inserito in una catena numerica, la data d'apertura e quella di chiusura.

Il **fascicolo informatico** è «una aggregazione documentale informatica strutturata e univocamente identificata contenente atti, documenti o dati informatici prodotti e funzionali all’esercizio di una attività o allo svolgimento di uno specifico procedimento»⁴⁷, conserva i documenti informatici del Comune di Vicenza, comprese le copie per immagine o informatiche dei documenti nati su supporto analogico.

Il **fascicolo ibrido** dà luogo a due unità archivistiche *fisicamente* differenti, conservate rispettivamente in un luogo fisico e in un *device*. Dorso e camicia del fascicolo analogico riportano le opportune informazioni in merito all’esistenza del fascicolo informatico. Il fascicolo analogico, inoltre, raccoglie i documenti nativi analogici e – in fase di istruttoria – le copie dei documenti informatici. Gli elementi identificativi del fascicolo garantiscono l’unitarietà.

7.2. Definizione e metadati dell’aggregazione documentale informatica

Il sistema di gestione informatica dei documenti dispone di funzioni finalizzate alla gestione e all’uso della aggregazioni documentali informatiche (d’ora in poi ADI), corredate di opportuni metadati⁴⁸.

Le ADI possono essere fascicoli, ma anche serie che aggregano i documenti (dette serie documentarie: si guarda alla singola tipologia documentaria), o serie che aggregano fascicoli, accorpati in base alla classe di riferimento o alla tipologia. Richiamando la definizione delle Linee Guida AgID, per “aggregazione documentale informatica” si intende un «insieme di documenti informatici o insieme di fascicoli

⁴⁷ Cfr Allegato 5 delle LLGG, *Metadati*, capitolo 4, *Metadati delle aggregazioni documentali informatiche*.

⁴⁸ Cfr. LLGG, capitolo 3,3, *Aggregazioni documentali informatiche*.

informatici riuniti per caratteristiche omogenee, in relazione alla natura e alla forma dei documenti o in relazione all'oggetto e alla materia o in relazione alle funzioni dell'ente.»⁴⁹.

I **metadati**, individuati dall'Allegato 5 delle Linee Guida, identificano e descrivono il contenuto delle ADI.

Tra le informazioni imprescindibili, figurano l'amministrazione titolare del procedimento, l'indicazione del Responsabile del procedimento, l'oggetto, l'elenco dei documenti contenuti, la classificazione, il numero attribuito al fascicolo stesso, la data d'apertura e la data di chiusura.

Nello specifico, i metadati necessari sono:

- Codice identificativo dell'ADI (un valore alfanumerico).
- Tipologia del fascicolo (affare, attività, procedimento, persona fisica o persona giuridica).
- Soggetto (ovvero l'amministrazione titolare, le eventuali amministrazioni partecipanti, il soggetto intestatario, il RUP per UOR corrispondente).
- Assegnazione (per competenza, o conoscenza).
- Data di apertura dell'ADI.
- Classificazione (titolo e classe)
- Oggetto dell'ADI.
- Data di chiusura dell'ADI.
- Procedimento amministrativo (indica il procedimento, lo stato di avanzamento e le fasi).
- Indice dei documenti amministrativi informatici.
- Posizione fisica dell'ADI, in caso di fascicoli ibridi.

Il "Tempo di conservazione" è un metadato non obbligatorio, ma utile ai

⁴⁹ Cfr. Allegato 1 delle LLGG, *Aggregazione documentali informatiche*.

fini della selezione archivistica, desunto dal piano di conservazione integrato al piano di classificazione.

7.3. La fascicolazione

L'operazione di fascicolazione avviene con l'inserimento d'un valore alfanumerico nella maschera di registrazione di protocollo. Questa è in capo all'UOR che ha in carico il procedimento amministrativo. Il Responsabile del procedimento, infatti, o un istruttore delegato e abilitato informaticamente, cura l'apertura del fascicolo, lo popola, se esistente, e chiude l'unità al termine del procedimento, nel rispetto dei criteri stabiliti.

La visibilità informatica sui fascicoli gestiti dall'UOR è garantita ai dipendenti dell'UOR stessa (al netto di vincoli di riservatezza specifici), all'Ufficio Protocollo-Archivio, nonché agli utenti amministratori del sistema.

Si sottolinea che la responsabilità della tenuta del fascicolo, tanto analogico, quanto elettronico, spetta esclusivamente all'UOR che ha la competenza prevalente sul procedimento amministrativo.

Quando un documento è assegnato all'UOR dall'Ufficio Protocollo o da una segreteria decentrata, l'istruttore:

- Individua il fascicolo o il sottofascicolo del procedimento, se esistente, lo seleziona e vi collega la registrazione di protocollo.
- Apre il fascicolo o il sottofascicolo del procedimento o del sub-procedimento, se non esistente, lo seleziona e vi collega la registrazione di protocollo.

Nel Comune di Vicenza, i fascicoli informatici sono predisposti secondo il piano di classificazione e il relativo piano di organizzazione delle ADI⁵⁰, soggetto a continua implementazione e adeguamento. L'Allegato 7 del presente manuale, o *Piano di fascicolazione*, è elaborato sulla base delle *Linee guida per l'organizzazione dei fascicoli e delle serie* del Gruppo di lavoro per gli archivi dei comuni.

Tutti i documenti registrati a protocollo, una volta classificati, sono inseriti in fascicoli, con apposita e sopraddetta funzione del sistema, organizzati ed elencati cronologicamente (dal più recente).

Ogni ADI è curata, non frammentata, non sovrappopolata, perché basata sull'analisi dei processi e delle funzioni delle UOR, e non sul destinatario. L'oggetto del fascicolo informatico è un campo modificabile: se il fascicolo ha un corrispondente analogico, tuttavia, la denominazione sulla camicia dev'essere modificata manualmente.

I dossier e le cartelle condivise non sono fascicoli, ma strumenti di lavoro, propedeutici alla buona tenuta dei fascicoli informatici. Non sono destinati alla conservazione.

7.4. Gestione dei fascicoli analogici

Dopo la chiusura dell'unità, il fascicolo analogico è conservato almeno per un anno presso l'UOR, in modo che sia disponibile alla consultazione. In genere, il fascicolo è raccolto in un faldone che riporta gli estremi di identificazione dell'unità. Il numero del fascicolo elettronico è sempre ben visibile e individuabile.

⁵⁰ Cfr. TUDA, art. 64, *Sistema di gestione dei flussi documentali*.

7.5. Il repertorio

Nel rispetto dell'art. 53, comma 5, del *Testo Unico sulla documentazione amministrativa*, i documenti prodotti o ricevuti dal Comune di Vicenza sono registrati nel sistema di protocollo informatico, oppure repertoriati.

Il repertorio è un'aggregazione documentale che raccoglie i documenti aventi la stessa forma e provenienza: la diversità consta nel contenuto. La sequenza è cronologica, il numero progressivo.

Il repertorio è dunque una forma differente di registrazione, parallela al registro di protocollo, o un registro con valenza probatoria assimilabile. Esso è formato, gestito e trasferito in conservazione ai sensi della normativa vigente.

I documenti repertoriati possono essere inseriti anche in fascicoli archivistici. L'elenco dei documenti soggetti a registrazione particolare, e quindi repertoriata, è riportato nel già citato Allegato 4.

7.6. Il repertorio dei fascicoli

Il repertorio dei fascicoli è un registro con cadenza annuale ove sono annotati con numerazione progressiva i fascicoli, secondo l'ordine cronologico di apertura. Lo strumento certifica l'effettiva produzione e organizzazione dei fascicoli e permette il monitoraggio dell'attività documentale del Comune di Vicenza.

Elementi che identificano il repertorio sono l'anno di apertura, l'indice di classificazione, i numeri dei fascicoli (con annesse date di apertura e, eventualmente, di chiusura), l'oggetto dei fascicoli, altre annotazioni (ad esempio, dati relativi alla movimentazione del fascicolo).

Il repertorio è gestito automaticamente dal sistema di gestione

informatica dei documenti.

8. Casi d'uso e comportamenti

8.1. Gestione della PEC istituzionale e indicazioni per la compilazione dell'oggetto e del corrispondente

La Posta Elettronica Certificata – PEC è un servizio che assicura alle comunicazioni elettroniche le stesse garanzie del servizio di posta raccomandata con ricevuta di ritorno. La PEC istituzionale del Comune di Vicenza è integrata nel sistema di gestione documentale ed è di tipo “chiuso”: ciò vuol dire che possono pervenire documenti informatici unicamente da mittenti PEC, non da caselle PEO.

In merito ai messaggi in entrata, come già indicato, la registrazione è effettuata entro 24 ore lavorative dal ricevimento o, nel caso di giorni festivi e chiusure dell'ente, nel primo giorno lavorativo utile.

L'Ufficio Protocollo procede alla registrazione conferendo priorità alle comunicazioni dei Ministeri, della Regione Veneto, della Provincia di Vicenza, della Prefettura e della Questura, del MEF e della Corte dei Conti, nonché agli atti giudiziari notificati. Gli addetti proseguono poi cronologicamente, registrando i messaggi dal meno al più recente. I documenti pervenuti tramite PEC hanno priorità sui documenti pervenuti tramite PEO.

La registrazione è indipendente all'esito della verifica della validità della firma: è il Responsabile del procedimento, infatti, ad accettare o meno il documento informatico, e, a richiedere, dove necessario, un nuovo invio al mittente. Qualora la documentazione pervenuta via PEC non sia

completa – e non sia evidente all’Ufficio Protocollo – è l’UOR competente a richiedere un’integrazione.

Oggetto e mittente sono compilati guardando alle *Raccomandazioni di AURORA*, a cura del Gruppo di lavoro interistituzionale ALBA, aggiornate nel giugno 2023⁵¹, con gli opportuni adeguamenti derivanti dalla prassi di registrazione del Comune di Vicenza. Le indicazioni sono valide tanto per le registrazioni di protocollo in entrata, che per quelle in partenza (o interne).

Sommariamente, in merito alla compilazione del **campo “oggetto”**:

- Si procede dal generale al particolare, in un equilibrio tra analisi e sintesi, individuando l’azione, gli elementi principali del testo e le parole chiave.
- Si utilizzano unicamente abbreviazioni approvate e sigle senza punti, privilegiando lo scioglimento degli acronimi.
- Si evita l’uso dei caratteri speciali (&, /, \, <, >, #, |...), poiché potrebbero generare anomalie sia nel sistema di gestione documentale, sia nel sistema di conservazione, che in fase di migrazione delle banche dati.
- Si privilegia la leggibilità delle date, che sono scritte per esteso (3 gennaio 2024).
- Si utilizzano punteggiatura e accenti in modo normalizzato, evitando apostrofo e apocope per vocali accentate.
- È depennato dall’oggetto il mezzo invio del documento, quale “POSTA CERTIFICATA” o “ANOMALIA MESSAGGIO” per le comunicazioni che pervengono tramite posta elettronica

⁵¹ Cfr. Gruppo di lavoro interistituzionale ALBA, *ALBA di AURORA*, EUT (Edizioni Università di Trieste), giugno 2023 (sito web, consultato in data 20 febbraio 2024: <https://www.procedamus.it/8-eventi/425-albadiauroralibro2023.html>).

ordinaria; il mezzo, infatti, è uno dei campi di registrazione.

- Si evita quanto possibile l'uso di termini tecnici, evitando neologismi.
- Si rispettano le disposizioni vigenti in materia di protezione dei dati personali.
- Si evitano i riferimenti normativi muti o non espliciti.
- Non si inserisce il punto a fine frase.

Invece, in merito alla compilazione del **campo “corrispondente”**:

- La denominazione dei corrispondenti è descritta per esteso (con aggiunta dell'acronimo, se presente, dopo “-”).
- I nomi di persona fisica si indicano trascrivendo prima il cognome, poi il nome.
- Non si utilizzano titoli di deferenza o qualificazione nel corrispondente.
- Si utilizzano sigle senza punti.
- Per i documenti con firma plurima, si indica il primo firmatario (e non più di tre).
- Per i documenti con firma illeggibile, ove non figurano altri elementi per identificare il mittente, si riporta “Firma illeggibile”.
- Se non è possibile individuare il mittente, si compila con la parola “Anonimo”.
- Il titolare dell'indirizzo di posta elettronica non sempre coincide con il mittente del documento.

I messaggi inviati dal Comune di Vicenza tramite PEC istituzionale devono rispettare la dimensione massima di **100 Mb** per il messaggio (e **70 Mb** per gli allegati). I limiti non sono posti dal software per la

protocollazione, ma dalla casella di posta certificata. File troppo pesanti possono provocare un mancato invio, o errori di ricezione.

8.2. Gestione della PEC non istituzionale

Il Comune di Vicenza ha attivato delle caselle PEC per specifiche UOR e per determinati servizi. Le caselle PEC sono integrate nel sistema di gestione documentale e perlopiù di tipo “aperto”: ciò vuol dire che possono pervenire documenti informatici sia da mittenti PEC, che da mittenti PEO.

Valgono le medesime raccomandazioni valide per la gestione della PEC istituzionale, con un'accortezza ulteriore: è consigliabile verificare che i messaggi non siano già stati protocollati, se inviati a più indirizzi del Comune di Vicenza.

Le PEC non istituzionali attualmente attive e integrate nel sistema di gestione documentale sono elencate nell'Allegato 8 del presente manuale.

8.3. Gestione delle caselle PEO delle UOR o nominative

Il Comune di Vicenza ha attivato delle caselle di posta elettronica ordinaria - PEO per specifiche UOR e per determinati servizi. Le caselle individuano particolari uffici, oppure delle attività, utilizzate sotto il controllo di un responsabile designato; sono abilitate all'invio e alla ricezione anche all'esterno del Comune di Vicenza, pertanto è opportuno attenersi a uno stile di scrittura corretto e a un linguaggio formale.

Alcune caselle sono integrate nel sistema di gestione documentale, altre, invece, sono gestite dalle singole UOR, utili allo snellimento dei processi. Le caselle sono stilate nel sopracitato Allegato 8 e pubblicizzate sul sito

istituzionale.

Per le caselle PEO non integrate nel sistema di gestione, i responsabili delle UOR riceventi analizzano e registrano a protocollo autonomamente i messaggi. In linea generale, le mere richieste di informazioni non sono soggette a registrazione di protocollo⁵², al contrario delle segnalazioni, da considerare caso per caso, o dei documenti amministrativi.

Al dipendente è assegnata una casella di posta elettronica nominativa, in modo che il titolare sia identificato in modo univoco. La posta elettronica è uno strumento di lavoro agile e sostituisce la comunicazione scritta.

Non è opportuno, tuttavia, che lo scambio di documenti all'esterno del Comune di Vicenza avvenga mediante caselle di posta elettronica nominative. Se ciò avvenisse, i documenti concernenti affari o procedimenti amministrativi devono essere tempestivamente protocollati (inoltrati all'Ufficio Protocollo, o, preferibilmente, in autonomia).

8.4. Il documento principale è l'oggetto** - PEC**

Qualora il messaggio sia contenuto nell'oggetto, con presenza (o meno) di allegati, l'addetto al protocollo effettua delle minime sistemazioni grammaticali e sintattiche, evidenziando in nota l'assenza di un documento principale e l'intenzione del mittente di riassumere il contenuto della mail nell'oggetto stesso.

⁵² Si citano, a mero titolo informativo, tutte le richieste di precisazioni dei cittadini in merito a un verbale di violazione del Codice della Strada – CDS.

8.5. Il documento principale è il **corpo del messaggio - PEC**

Il messaggio contenuto nel corpo della PEC funge da documento sottoscritto e valido a tutti gli effetti di legge. Si procede con l'ordinaria prassi di protocollazione.

8.6. Documenti diversi sono trasmessi con un unico messaggio - PEC

Qualora documenti afferenti a procedimenti differenti pervengano con un unico messaggio, è opportuno effettuare tante registrazioni quanti sono i documenti pervenuti, inserendo delle annotazioni di richiamo.

8.7. Avvisi di interesse: i documenti analogici in busta chiusa

Per motivi organizzativi, l'Ufficio Protocollo è tempestivamente informato di scadenze imminenti e procedure competitive aperte.

Non si aprono le buste che riportino la dicitura "avviso di interesse", o che rinviino alla partecipazione ad una procedura competitiva. L'addetto al protocollo riceve la busta, vi appone il timbro "Presentato, in data...", avendo cura di annotare l'ora d'arrivo e aggiungendo a lato la propria firma; al cittadino è consegnata una fotocopia della busta timbrata, che certifica l'avvenuta consegna del plico all'Ufficio.

L'Ufficio Protocollo conserva in armadietto chiuso a chiave i plichi dei partecipanti agli avvisi indetti, fino alla scadenza della presentazione delle domande e il recupero delle buste da parte dell'UOR competente.

Se la presentazione delle domande avviene in modalità elettronica, i documenti sono soggetti a registrazione di protocollo, inseriti nel sistema di gestione documentale.

8.8. Atti giudiziari: i documenti analogici in busta verde

Le lettere verdi riportanti la dicitura “Notificazione ai sensi della legge 890/82” sono oggetto di analisi, e la prassi può variare di caso in caso. In linea generale, è buona abitudine richiedere indicazioni al Settore Avvocatura.

Le lettere destinate al Comune di Vicenza sono solitamente aperte e registrate a protocollo (ovvero quando la notifica è effettuata direttamente all’Amministrazione, con la consegna dell’atto da parte dell’ufficiale giudiziario). La data di notifica corrisponde con il giorno di ritiro della raccomandata.

Ciò non avviene per le lettere indirizzate a cittadini residenti presso Santa Bakhita (la via fittizia istituita dal Comune di Vicenza), che sono raccolte solo se presente la delega al ritiro, firmata dal cittadino e inserita nel sistema di gestione documentale con certificazione di conformità all’originale analogico.

8.9. Le notificazioni ai sensi della legge n. 53 del 1994 – PEC

Le notificazioni di atti in materia civile, amministrativa o stragiudiziale trasmesse a mezzo PEC sono trattate secondo una prassi specifica. Dopo aver individuato il documento principale, la compilazione dell’oggetto è guidato dalla necessaria presenza di alcuni elementi, tra cui l’indicazione dell’organo giudiziario in frontespizio, l’argomento dell’atto, il ricorrente e, se presente, il numero di registro.

Il mittente è il legale delegato con procura alle liti, che agisce in nome e per conto del soggetto interessato.

Il documento, una volta registrato, è assegnato all’Avvocatura, tramite

procedura di protocollo riservato: sarà poi cura del Settore fornire indicazioni di smistamento.

8.10. La lettera contenente “valori”

Denaro liquido, lettere affrancate e francobolli costituiscono i cosiddetti “valori” contenuti nelle lettere cartacee.

L’addetto alla registrazione a protocollo della posta:

1. Riconosce i valori, una volta aperta la busta (busta affrancata, francobollo, marca da bollo, denaro liquido, coupon, assegno o altro);
2. Registra a protocollo il documento, secondo la procedura indicata al sottocapitolo “5.3. La ricezione di un documento analogico”.
3. Registra la quantità dei valori (in euro) su un apposito modulo numerato progressivamente (R. V. n.).
4. Riporta gli estremi del modulo su un registro destinato alla firma dell’usciera delegato a prelevare i documenti con valori;
5. Nella registrazione di protocollo, appone una nota che evidenzia la presenza di valori, riportando, per la seconda volta, gli estremi del modulo.

8.11. I documenti anonimi

I documenti pervenuti privi di sottoscrizione, o firmati genericamente, sono valutati caso per caso:

- **PEC:** si procede alla registrazione di protocollo, lasciando l’indirizzo PEC nel campo “mittente”.
- **PEO:** ove non sia possibile identificare il nome e il cognome dell’autore della mail, il documento è trattato come anonimo,

pertanto non si procede alla registrazione di protocollo; i documenti sono trasmessi alla UOR competente, che, a propria discrezione, registra o prende visione del messaggio.

- **Posta cartacea:** non si procede alla registrazione di protocollo; i documenti sono trasmessi alla UOR competente, che, a propria discrezione, registra o prende visione della comunicazione.

Nel caso di documenti sottoscritti con nome collettivo, si procede con la registrazione di protocollo: in genere, è inserito il primo firmatario, o il nome collettivo utilizzato.

8.12. I documenti informatici **danneggiati o non leggibili, con anomalie – PEC**

Qualora pervenisse un documento informatico danneggiato o non leggibile, l'addetto al protocollo o dell'UOR competente chiede un nuovo invio di *file* al mittente. Il documento con anomalie è inoltrato al servizio, senza protocollazione.

8.13. I documenti informatici in **formati non conformi, non accettati – PEC**

I formati devono essere stabili e idonei alla conservazione. Qualora pervenga un documento informatico in formato non congruente, l'addetto al protocollo o dell'UOR competente chiede un nuovo invio di *file* al mittente.

8.14. Il documento che non compete al Comune di Vicenza

- **Documenti pervenuti tramite PEC.** Se erroneamente indirizzati

al Comune di Vicenza, i documenti sono inoltrati al destinatario corretto, qualora esplicito e individuabile (il mittente inserito in copia conoscenza). Altrimenti, i documenti sono restituiti al mittente con una nota.

- **Documenti analogici.** Se possibile, sono restituiti. Altrimenti, i documenti sono protocollati e al mittente, nuovamente se possibile, è comunicato l'errore. Si prevede altrimenti l'archiviazione in un apposito fascicolo, nonché l'annullamento del documento registrato.

8.15. Uguali documenti pervengono da canali diversi

Qualora un documento pervenisse ripetutamente al Comune di Vicenza, via PEC e tramite posta cartacea, non deve essere protocollato doppiamente. Il primo documento pervenuto è registrato a protocollo. Ai successivi è apposto il medesimo numero e la medesima data già assegnata.

Se un documento pervenisse da più canali elettronici, è imprescindibile la cooperazione e la coordinazione tra le differenti UOR.

8.16. Ricevute di protocollazione delle PA

I messaggi di conferma di protocollazione (o di ricezione) delle PA non sono protocollati, ma collegati ai documenti spediti via PEC.

8.17. Le fatture passive dal Sistema di interscambio – SdI

La fattura elettronica è trasmessa e ricevuta attraverso il Sistema di interscambio, e rispetta i requisiti, in termini di formato e contenuto,

prescritti dal Decreto Ministeriale del 3 aprile 2013, n. 55. Il Comune di Vicenza è obbligato ad emettere fatture elettroniche nei confronti di tutte le PA italiane, ma non verso i soggetti non tenuti a rispettare l'obbligo di fatturazione elettronica.

La fattura perviene attraverso lo SdI in cooperazione applicativa, in formato *.xml*, tramite i canali dichiarati e registrati sull'indice IPA. La registrazione a protocollo è automatica: la fattura è classificata e assegnata, trasmessa poi al sistema di contabilità (che ne verifica la correttezza).

- **Notifica di scarto esito:** si tratta di un messaggio che il SdI invia al destinatario per segnalare un'eventuale situazione di non ammissibilità o non conformità della notifica di esito committente. Non si procede alla protocollazione, ma al collegamento (tramite codice identificativo).

8.18. Notifica eccezione dai Tribunali

Il messaggio PEC con oggetto "Notifica eccezione" riportante un codice di errore che inizia con "e" e proveniente dai sistemi dei Tribunali identifica errori o inconsistenze relative ai messaggi PEC inviati dal Comune di Vicenza.

Solitamente, qualora il messaggio sia predisposto manualmente, è importante verificare che il formato del messaggio aderisca al formato previsto dalle specifiche tecniche⁵³, che l'oggetto abbia una forma specifica, che sia allegato un unico file *.enc* e il messaggio di PEC sia impostato come solo testo.

I messaggi "Notifica eccezione" non sono protocollati, ma collegati alla

⁵³ Si rimanda al documento *Formato messaggi di Posta Elettronica Certificata e descrizione dettagliata del flusso di deposito* del Ministero della giustizia. Link: https://pst.giustizia.it/PST/resources/cms/documents/Formato_messaggi_e_descrizione_flusso_di_deposito_2.pdf (ultimo accesso: maggio 2024).

PEC in uscita del Comune di Vicenza.

L'addetto dell'UOR che ha prodotto il documento e spedito tramite PEC istituzionale è avvertito con posta elettronica interna, in modo che abbia possibilità di effettuare un nuovo inoltramento.

8.19. I documenti intestati ai dipendenti comunali

Non si aprono le buste che siano destinate nominativamente a dipendenti comunali. I documenti concernenti procedimenti amministrativi sono registrati a protocollo dal destinatario, o rinviati per la registrazione all'Ufficio Protocollo.

8.20. I documenti informatici con allegati scorporati in invii successivi – PEC

Se il mittente fa pervenire i documenti informatici e gli allegati con invii successivi (il caso è dovuto soprattutto alla limitazione applicata al peso dei messaggi), l'Ufficio registra con un unico numero di protocollo i documenti pervenuti. Ciò è possibile se gli inoltri sono ravvicinati. Qualora non lo fossero, ogni e-mail ricevuta è soggetta a protocollazione, in ordine cronologico. I documenti registrati, inoltre, devono rinviare l'uno all'altro.

8.21. I documenti prodotti dai portali

I documenti inseriti e convalidati dai portali del Comune di Vicenza, redatti dal cittadino compilando un modulo online, sono inseriti in un flusso di lavoro automatico. I servizi di *web service* sono progettati affinché i documenti siano protocollati, classificati, fascicolati dal

sistema e assegnati all'UOR di competenza.

Prima di attivare una procedura automatica, il Responsabile della gestione documentale collabora con il Responsabile del procedimento e il Responsabile dei sistema informativi, affinché siano stabilite le modalità del flusso e le condizioni per la protocollazione automatica.

8.22. Le integrazioni ai documenti protocollati

L'addetto al protocollo non è tenuto a controllare la completezza formale e sostanziale della documentazione: ciò compete al Responsabile del procedimento amministrativo. L'Ufficio Protocollo, tuttavia, deve registrare ogni documento o allegato pervenuti in un momento successivo, riconosciuto quale "integrazione".

Il termine "integrazione" è inserito in oggetto, e il documento registrato è collegato elettronicamente al precedente.

8.23. Il documento informatico tratta più argomenti

Qualora il documento informatico tratti argomenti disparati e si individuino competenze di UOR diverse, si procede redigendo un oggetto esaustivo, che individui le informazioni necessarie. È scelta, inoltre, la classificazione archivistica prevalente. Il caso trattato è ammissibile per i soli documenti in entrata.

Il documento amministrativo prodotto dal Comune di Vicenza, infatti, tratta un solo argomento, chiaramente espresso in oggetto. È a cura del responsabile UOR verificare il rispetto dell'indicazione.

8.24. Il documento in partenza con più destinatari

Qualora un documento sia indirizzato a più destinatari, i nominativi sono inseriti nell'apposito campo. Se i destinatari dovessero essere un numero consistente, un elenco è aggiunto alla registrazione; è riportato e registrato a protocollo il primo destinatario, e fondamentale è indicare la presenza del documento allegato.

8.25. I protocolli riservati e i livelli di riservatezza

I documenti inerenti procedimenti amministrativi coinvolgenti minori, di pertinenza della polizia giudiziaria o dei Servizi Sociali, riguardanti procedimenti disciplinari, pignoramenti dei dipendenti, contenziosi interni al Comune di Vicenza (o altri casi analizzati di volta in volta, che abbiano i dati sensibili come comune denominatore) sono soggetti a forme di riservatezza e di accesso impostate dal sistema di gestione documentale.

Qualora i documenti riservati pervengano tramite lettera, una volta protocollati sono reinseriti in busta chiusa, ove è riportato la segnatura di protocollo e l'UOR destinataria.

8.26. Dichiarazione di conformità: copie per immagini e copie informatiche

I documenti analogici sono inseriti nel sistema di gestione documentale come copie per immagine o copie informatiche. Laddove opportuno, è inserita l'attestazione di conformità all'originale, sottoscritta digitalmente dal delegato.

Con la dichiarazione si certifica che la copia è conforme all'originale

conservato agli atti in Comune.

Questa è caricata come allegato al documento, o inserita in coda all'ultima pagina dello stesso.

L'Allegato 9 del presente manuale riporta un esempio dell'attestazione di conformità (all'originale analogico, nonché all'originale informatico).

8.27. Registro accesso atti

Il Registro accesso atti è una struttura dell'organigramma, istituita con lo scopo di migliorare la compilazione e la pubblicazione periodica del registro degli accessi agli atti del Comune di Vicenza.

Le richieste di accesso agli atti pervenute e le relative risposte (di accoglimento, diniego, differimento) sono assegnate per conoscenza a tale struttura, in modo che sia possibile il tracciamento.

8.28. Determine, delibere di Giunta e di Consiglio, ordinanze

La creazione di determinazioni dirigenziali, delibere di Giunta e di Consiglio Comunale e ordinanze è subordinata all'utilizzo degli applicativi in *Jiride*. Gli atti, una volta redatti, sono inseriti in un iter approvativo (*workflow*) organizzato in fasi. La conclusione dell'iter è la pubblicazione automatica in Albo Pretorio online.

Poiché l'utilizzo degli specifici applicativi è imprescindibile per una corretta gestione documentale – determine, delibere e ordinanze sono oggetto di registrazione particolare – è scorretto procedere con un'ordinaria registrazione di protocollo.

8.29. Altri atti soggetti alla pubblicazione in Albo Pretorio

Qualora il documento debba essere pubblicato in Albo Pretorio, ma non rientri in un iter automatico⁵⁴, è necessario assegnarlo manualmente, tramite registrazione di protocollo, all'Ufficio Albo pretorio. Se richiesto il referto di avvenuta pubblicazione, l'UOR compila il campo "note" della registrazione, esplicitando l'esigenza.

Per la redazione e la pubblicazione dell'atto si rimanda alle *Linee guida sulla pubblicità legale dei documenti e sulla conservazione dei siti web delle PA*⁵⁵, elaborate da un gruppo di lavoro AgID.

L'attenzione è rivolta, in particolare, alla pubblicazione all'albo pretorio di dati personali, necessaria solo se espressamente prevista da norma di legge, o regolamento. È pertanto fondamentale verificare quando sia necessario pubblicare tali dati, e quando, invece, è sufficiente diffondere un documento che descriva la circostanza dell'azione amministrativa del Comune di Vicenza.

Il criterio a cui attenersi è quello di pertinenza e non eccedenza.

8.30. DURC *online* (documento unico di regolarità contributiva), o PEC che notificano la disponibilità di documenti

Ai sensi dell'art. 4 della Legge 78/2014, la verifica della regolarità contributiva avviene in modalità telematica.

Le notifiche di disponibilità dei documenti pervenute all'Ufficio Protocollo tramite PEC istituzionale sono registrate come "documento generico" e inoltrate agli Uffici competenti.

54 Ad esempio: documenti informativi o graduatorie di bandi di concorso, permessi di costruire, abusi edilizi e autorizzazione paesaggistiche (ove è bene indicare i soli dati territoriali, senza la diffusione di dati personali), bandi di concorsi di altre PA, avvisi di appalti aggiudicati o ai creditori...

55 Cfr. AgID, *Linee guida sulla pubblicità legale dei documenti e sulla conservazione dei siti web delle PA*, 2016.

I documenti scaricati dalle singole UOR (INPS e INAIL), invece, sono protocollati autonomamente e inseriti nel fascicolo di riferimento.

La prassi vale per tutte le PEC che notificano la disponibilità di un documento, senza contenere, di fatto, alcun atto.

8.31. Il portale “Appalti e contratti”

La piattaforma “Appalti e contratti” è configurata per spedire e ricevere dei documenti protocollati. Il collegamento con il sistema di gestione documentale, infatti, permette di procedere con una registrazione automatica dei documenti in uscita e in ingresso del portale. Ciò è possibile solamente con la creazione di un fascicolo informatico associato all'affidamento, ove gli atti confluiscono.

Per questo motivo, comunicazioni inoltrate dal Responsabile unico di procedimento (RUP) tramite piattaforma devono essere curate nella composizione dell'oggetto e nel corpo del messaggio.

I documenti riguardanti la procedura d'affidamento nati e spediti al di fuori del portale sono oggetto di protocollazione e inserimento nel fascicolo informatico da parte del RUP stesso.

8.32. Il portale degli acquisti in rete della PA

Acquisti in Rete è il portale operativo ove si svolgono le attività del Programma per la razionalizzazione degli acquisti nella PA, dallo svolgimento delle gare all'abilitazione delle imprese, dalla pubblicazione dei cataloghi delle offerte agli acquisti delle PA.

La piattaforma gestita da *Consip* per conto del Ministero dell'economia e delle finanze offre degli strumenti di acquisto e vendita:

- Le Convenzioni sono dei contratti che il Comune può utilizzare

per acquistare o noleggiare beni e servizi. L'Amministrazione emette un ordine diretto e il fornitore lo evade.

- Gli Accordi Quadro sono contratti quadro aggiudicati da *Consip* a uno o più fornitori, utilizzabili per l'acquisto di prodotti e servizi. La modalità d'acquisto si traduce in ordine diretto (che il fornitore evade) o appalto specifico (a cui i fornitori partecipano).
- Il Mercato Elettronico (MePa) è il mercato digitale adibito per gli acquisti sotto soglia di beni, servizi e lavori. Il Comune sceglie le offerte pubblicate del catalogo, o negoziando con i fornitori. Di fatto, pubblica le proprie gare (raccogliendo le offerte dei fornitori e aggiudicando) o emette ordini diretti (evasi dal fornitore).

Gli **ordini diretti** – ovvero la selezione di un articolo dal catalogo dei fornitori e l'ordine di acquisto – si traducono in una prima fase di redazione della bozza dell'ordine e in una seconda fase di sistemazione della bozza, cui seguono la generazione di un file PDF/A (il documento d'ordine), il download e la sottoscrizione elettronica del documento, la registrazione del documento sul sistema di gestione documentale (come protocollo interno) e l'upload sulla piattaforma.

Anche per le **Convenzioni**, cui il Comune aderisce, il processo è simile: è effettuato un ordine al fornitore. Una volta selezionata la convenzione, è redatta una bozza dell'ordine. La fase seguente prevede la sistemazione della bozza, la generazione di un file PDF/A (il documento d'ordine), il download e la sottoscrizione elettronica del documento, la registrazione del documento sul sistema di gestione documentale (come protocollo interno) e l'upload sulla piattaforma.

Nel caso di **negoziazioni**, è espletata una gara telematica. Il flusso che conduce alla creazione di una richiesta di offerta prevede anche la possibilità di allegare documenti prodotti dal Comune, utili ai fornitori.

Le buste pervenute su MePa sono aperte solamente alla scadenza della gara telematica. I documenti di gara sono registrati sul sistema di gestione documentale. Alla stipula del contratto, la piattaforma genera un file PDF/A che, una volta firmato e registrato a protocollo, è nuovamente ricaricato.

Se è effettuata un'indagine di mercato che punti a un affidamento diretto, sono registrata sul sistema di gestione documentale unicamente i documenti dell'aggiudicatario.

9. La gestione dell'archivio del Comune di Vicenza

Convenzionalmente, si distinguono nella vita d'un archivio tre età: l'archivio corrente, l'archivio di deposito e l'archivio storico.

9.1. Archivio corrente: definizione e prassi

L'archivio corrente è il complesso di documenti che riguardano procedimenti, attività o affari in corso, non ancora esauriti. In questa fase, il Responsabile del procedimento dell'UOR apre, popola e cura i fascicoli⁵⁶, monitorando la corretta e ordinata sedimentazione dell'archivio. Un archivio corrente organizzato, infatti, è efficace ed efficiente sia per preservare la memoria dell'ente, sia per garantire il regolare svolgimento dell'attività giuridico-amministrativa.

I fascicoli, come asserito nel capitolo "Formazione delle aggregazioni documentali, fascicoli e repertori", sono:

- Informatici.
- Ibridi.
- Analogici.

Indipendentemente dal supporto, i fascicoli devono essere creati e gestiti correttamente, conservati presso l'UOR competente. Nel caso di fascicoli informatici (e ibridi), la visibilità dei documenti è garantita dal Sistema di gestione documentale per tutti gli istruttori che curino i procedimenti

⁵⁶ Si richiama l'art. 64, comma 4, del TUDA, secondo cui «le amministrazioni determinato autonomamente e in modo coordinato per AOO le modalità di attribuzione dei documenti ai fascicoli che li contengono e ai relativi procedimenti, definendo adeguati piano di classificazione d'archivio per tutti i documenti, compresi quelli non soggetti a registrazione di protocollo». La fascicolazione deve essere sistematica e generalizzata.

in essere.

Nel caso di fascicoli analogici, questi sono raccolti in faldoni, unità di conservazione che riporta riferimenti e indicazioni chiare. In particolare, i faldoni:

1. Sono numerati progressivamente, se afferiscono a uno stesso procedimento, attività, affare.
2. Riportano sul dorso l'UOR del Comune di Vicenza e il Responsabile del procedimento interessati.
3. Riportano sul dorso un oggetto completo, non muto o parziale.
4. Riportano sul dorso riferimenti temporali corretti.
5. Riportano sul dorso la classificazione archivistica, come da titolare.
6. Riportano sul dorso gli estremi dei fascicoli contenuti.

Gli strumenti dell'archivio corrente sono il registro di protocollo, il piano di fascicolazione e il repertorio dei fascicoli, il titolare di classificazione e il piano di conservazione.

Il trasferimento dell'archivio corrente. Qualora gli uffici comunali siano trasferiti, specie in seguito a riorganizzazioni e ridefinizioni dell'organigramma dell'ente, il Responsabile dell'UOR deve dare tempestiva comunicazione al Responsabile dell'Ufficio Archivio, nonché fornire l'elenco dei fascicoli o delle serie soggette a spostamento. L'archivista rimane a disposizione sia per fornire utili suggerimenti, che per verificare l'idoneità della nuova sistemazione dei documenti.

Lo spostamento degli archivi correnti non è soggetto all'autorizzazione della Soprintendenza archivistica e bibliografica del Veneto e del Trentino-Alto Adige, come si evince dall'art. 21, comma 3, del Dlgs

42/2004.

9.2. Archivio di deposito: definizione e prassi

L'archivio di deposito, età intermedia, si colloca tra l'archivio corrente e l'archivio storico. È una fase caratterizzata da transitorietà, ove i documenti, non più attivi, sono consultati sporadicamente ed esauriscono a poco a poco la loro funzione.

Il trasferimento dei documenti all'archivio di deposito. Almeno una volta all'anno fascicoli e serie archivistiche relativi a procedimenti conclusi sono trasferiti all'archivio di deposito⁵⁷, nel rispetto dell'organizzazione data nell'archivio corrente, senza manipolazioni o alterazioni. Allo stesso modo, almeno una volta l'anno il Responsabile della gestione documentale produce e trasmette al sistema di conservazione (nel caso del Comune di Vicenza, un soggetto esterno) i pacchetti di versamento.

Premessa a una corretta gestione e conservazione documentale è l'operazione di **sfoltimento dei fascicoli**, a cura dell'UOR che li ha creati, curati e popolati. L'operazione consiste nell'estrazione, una volta chiuso il fascicolo, della documentazione strumentale (quale la normativa, i documenti generali o privi di valore a seguito del provvedimento finale, le copie, le bozze e gli appunti), prima del versamento all'archivio di deposito.

Contestualmente allo sfoltimento, è compilato, a cura del Responsabile del procedimento, l'**elenco di versamento**. L'Allegato 10 del presente manuale riporta il modulo dell'elenco attualmente in uso, da completare nella sua interezza e da trasmettere all'Ufficio Archivio, senza

⁵⁷ Cfr. TUDA, art. 67, *Trasferimento dei documenti all'archivio di deposito*.

protocollazione.

Con il riversamento dei fascicoli all'archivio di deposito, la gestione degli stessi passa all'Ufficio Archivio, ma la responsabilità delle unità archivistiche rimane comunque in capo all'UOR: la consultazione, ad ogni modo, passa per una richiesta interna, formulata tramite casella di posta elettronica. È bene ricordare che:

- Consultazione e prelievo avvengono esclusivamente su richiesta scritta.
- L'accesso all'archivio di deposito (e storico) è consentito al solo personale dell'Ufficio Archivio, a chi detiene un'autorizzazione esplicita e scritta o agli addetti delle pulizie.

Selezione e scarto archivistico. In archivio di deposito si effettuano le operazioni di selezione e scarto archivistico. La selezione è un momento valutativo che mira ad individuare i documenti essenziali, con conservazione a lungo termine o permanente. I documenti transitori sono scartati, e dunque destinati alla distruzione.

Per affrontare la selezione, al Comune di Vicenza è in uso il *Piano di conservazione redatto dal Gruppo di lavoro per la formulazione di proposte e modelli per la riorganizzazione dell'archivio dei Comuni nel 2005* (Allegato 11), congiuntamente ai pareri richiesti alla Soprintendenza Archivistica del Veneto e del Trentino Alto-Adige (in merito ai titoli IX.2 e IX.4).

Il piano, contenente il massimario di scarto, identifica i documenti da mantenere e i documenti che, avendo esaurito la loro funzione amministrativa e non avendo contestualmente valore storico, possono essere eliminati. Nell'elenco ufficiale, i documenti sono indicati per tipologia, in riferimento ai procedimenti.

L'archivista del Comune:

1. In collaborazione con gli uffici, redige l'elenco di scarto, servendosi dell'applicativo *scartUP* (l'elenco contiene la classificazione dei documenti, la descrizione degli atti, gli estremi cronologici, il numero di pezzi, il peso approssimativo ed eventuali osservazioni che motivino lo scarto).
2. Con determina dirigenziale, predispone l'operazione di scarto.
3. Trasmette la proposta di scarto (elenco e determina firmati dal dirigente) alla Soprintendenza archivistica e bibliografica del Veneto e del Trentino-Alto Adige, chiedendo l'autorizzazione⁵⁸; la Soprintendenza conclude il procedimento entro sessanta giorni dalla ricezione, a patto che non siano domandate delucidazioni.

Poiché **non è applicabile la norma del silenzio-assenso**, è necessario ottenere un'autorizzazione (totale o parziale) o un diniego esplicito e formale. Una volta ottenuta l'autorizzazione, è avviata la procedura per il ritiro e l'eliminazione dei documenti. Il macero è affidato a una ditta specializzata che garantisca la distruzione, con un occhio di riguardo per i documenti contenenti dati sensibili, e produca un verbale di esecuzione.

Entro sessanta giorni, è data comunicazione alla Soprintendenza archivistica dell'effettivo macero, per la conclusione del procedimento.

Mai – per alcuna ragione – Uffici e Settori possono procedere autonomamente alla selezione e allo scarto della documentazione: responsabile del procedimento è infatti l'archivista del Comune.

9.3. Archivio storico: definizione e prassi di consultazione

L'archivio storico tutela, conserva e valorizza i documenti che abbiano

⁵⁸ Cfr. Codice dei beni culturali e del paesaggio (D. lgs. 22 gennaio 2004, n. 42), art. 21, *Interventi soggetti ad autorizzazione*.

valore storico, culturale e giuridico-amministrativo. È costituito da documenti relativi a procedimenti, affari o attività esauriti da oltre quarant'anni⁵⁹, e su di esso è esercitata la vigilanza della Soprintendenza archivistica.

Consultazione dei documenti di interesse storico. Il cittadino che, per motivi di studio, ricerca e pubblicazione, abbia interesse a consultare i documenti dell'archivio storico del Comune di Vicenza, è invitato a presentare richiesta al Responsabile dell'Ufficio Archivio, o archivista del Comune, tramite servizio online.

Il preavviso è necessario per organizzare l'accesso, ch'è libero e gratuito, ma solo su prenotazione.

Non tutto il materiale documentario è consultabile: alcuni fondi non sono ordinati, e dei pezzi sono fortemente deteriorati, o eccessivamente fragili, necessitanti d'un restauro conservativo.

Al momento della consultazione, il cittadino è invitato a compilare un modulo, poi registrato a protocollo per tracciare l'accesso, allegato alla richiesta espressa tramite mail.

Le riproduzioni fotografiche e digitali, utilizzando degli apparecchi propri, sono permesse per uso personale o motivi di studio e valorizzazione (senza scopo di lucro), a patto che non interessino documenti sottoposti a restrizioni di consultabilità⁶⁰.

Consultazione dei documenti da parte delle UOR. Previa domanda scritta, i fascicoli sono prelevati dagli addetti dell'Ufficio Archivio e consegnati all'UOR richiedente. Il database è aggiornato sulla base delle

⁵⁹ Cfr. Codice dei beni culturali e del paesaggio (D. lgs. 22 gennaio 2004, n. 42), art. 30, comma 4, *Obblighi conservativi*.

⁶⁰ *Ibi*, art. 108, *Canoni di concessione, corrispettivi di riproduzione, cauzione* e art. 122, *Archivi di Stato e archivi storici degli enti pubblici: consultabilità dei documenti*.

richieste ed è depositata nel faldone traccia del prelievo. Le UOR si impegnano a:

- Non estrarre i documenti originali dal fascicolo, mantenendo l'ordine secondo la sedimentazione, nel rispetto del vincolo archivistico.
- Trattenere il fascicolo solo per il tempo necessario alla consultazione, e mai più di quattordici giorni.
- Non riaprire e popolare i fascicoli, né smembrarli.

Prestiti e concessioni di documenti storici per mostre ed esposizioni. Archivi e singoli documenti degli enti pubblici sono beni culturali, ai sensi dell'art. 10, comma 2, del Codice dei beni culturali e del paesaggio. Il prestito per mostre ed esposizioni è soggetto ad autorizzazione ministeriale⁶¹.

Una volta ricevuta la richiesta di prestito, almeno cinque mesi prima dell'evento, l'Ufficio Archivio deve presentare una formale richiesta di autorizzazione alla Soprintendenza Archivistica e Bibliografica del Veneto e del Trentino Alto-Adige (il cui procedimento si conclude entro novanta giorni).

Alla richiesta di prestito sono allegati:

- il *report* della sede dell'esposizione, compilato a cura dell'organizzatore e indicante il responsabile della custodia dei documenti in prestito;
- il progetto scientifico della mostra;
- la copia della polizza assicurativa stipulata, nella formula da "chiodo a chiodo".

La documentazione è concessa per il tempo della mostra o

⁶¹ Cfr. Codice dei beni culturali e del paesaggio (D. lgs. 22 gennaio 2004, n. 42), art. 48, *Autorizzazione per mostre ed esposizioni*.

dell'esposizione. Il richiedente rispetta le prescrizioni indicate dall'Ufficio Archivio e dalla Soprintendenza.

9.4. L'Ufficio Archivio: ruolo e responsabilità

L'Ufficio Archivio è coordinato dal Responsabile funzionario archivista del Comune. Gli addetti sono impegnati nel servizio di ricerca documentale, effettuato su richiesta delle UOR o di soggetti esterni, che consiste nel prelievo del fascicolo e nella trasmissione dei documenti originali. Oltre a ciò, l'Ufficio Archivio:

- Assiste le UOR durante le operazioni di versamento dei documenti all'archivio di deposito, fornendo istruzioni operative sui fascicoli e sugli elenchi.
- Organizza gli spostamenti periodici della documentazione.
- Mantiene la concentrazione ordinata dei documenti, curando fascicoli e aggregazioni documentali.
- In collaborazione con le UOR, seleziona la documentazione, basandosi sul piano di conservazione e il massimario di scarto.
- Segue le operazioni di selezione e scarto archivistico.
- Riordina e ricostruisce le serie originarie.
- Svolge manutenzione, sostituendo o riparando le unità di condizionamento.
- Aggiorna le banche date che gli competono.
- Gestisce progetti di schedatura e censimento della documentazione.
- Monitora sulla sicurezza della documentazione, in termini di ordinamento, sistema antincendio e antintrusione, temperatura e umidità relativa, manutenzione, pulizia e spolveratura periodica.

10. Misure di sicurezza e di protezione dei dati personali

10.1. La tutela dei dati personali

I dipendenti del Comune di Vicenza, in conformità a quanto previsto dal decreto del Sindaco⁶², sono autorizzati a trattare i dati necessari allo svolgimento delle proprie mansioni lavorative, sulla base delle esigenze del servizio e le finalità dell'ente, nel rispetto del **principio di liceità, correttezza e trasparenza**.

L'accesso è circoscritto alle informazioni necessarie per adempiere ai compiti istituzionali assegnati, nel rispetto del **principio di necessità, pertinenza e non eccedenza**, nonché del **principio di minimizzazione**.

Gli autorizzati assicurano l'esattezza dei dati, e che questi sono conservati in una forma che identifica gli interessati per un arco di tempo coerente con le finalità per cui sono trattati. Nessuna informazione è trattata, comunicata o diffusa all'esterno del Comune di Vicenza, fatta eccezione per i casi esplicitamente previsti.

Gli autorizzati ricevono indicazioni precise sul tipo di trattamento dati⁶³

62 Cfr. *Nomina designati ed autorizzati al trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 29 del Regolamento UE 679/2016 e dell'art. 2-quaterdecies del D. lgs. n. 196/2003 del 1° febbraio 2024.*

63 Ove per "trattamento" si intende una qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, anche se non registrati in una banca dati, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'elaborazione, la selezione, il blocco, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, la diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione di dati personali.

consentito: la lista dei trattamenti, fondata sull'organigramma dell'ente, è periodicamente aggiornata. Il registro delle attività di trattamento è curato dal Sistema informatico comunale.

Il Comune, al fine di garantire la sicurezza e riservatezza dei dati personali, anche nel rispetto del principio di *accountability* di cui al Regolamento UE 679/16, ha adottato il "Protocollo per la rilevazione, valutazione e gestione delle violazioni di dati personali ai sensi degli articoli 33 e seguenti Regolamento UE 679/2016" contenente le procedure da seguire in caso di avvenuta violazione di sicurezza, nonché le indicazioni per valutarne i rischi, contenerne gli effetti negativi e porvi rimedio.

Si rimanda alla sezione in Amministrazione trasparente per la nomina del Responsabile della Protezione dei Dati personali (detto DPO).

10.2. Sicurezza dei sistemi informatici del Comune di Vicenza: misure e istruzioni

Per la presente sezione, si fa riferimento al "Regolamento per l'utilizzo del Sistema Informatico Comunale" presente nella sezione online dei Regolamenti del Comune di Vicenza. Al documento si rinvia per ogni opportuno approfondimento.

Il sistema informatico comunale è costituito dall'insieme degli strumenti tecnologici per il trattamento delle informazioni (hardware e software) e dalle reti telematiche. Su strumenti e reti opera unicamente il CED, o dal Settore Sistema informativo comunale.

Il sistema gestisce i dati conformemente a quanto previsto dalla legge. La memorizzazione dei documenti è effettuata sui sistemi del Comune. La prima fase consiste nel salvataggio immediato nelle cartelle di rete presenti nel server del Comune. In seconda battuta, il CED effettua periodiche copie di salvataggio degli archivi, garantendo la memorizzazione delle informazioni.

Si assicura per i documenti informatici l'autenticità, la non ripudiabilità, la validità temporale (e la sua estensione).

I dipendenti del Comune di Vicenza sono tenuti al rispetto delle *Istruzioni e misure di sicurezza nell'utilizzo di strumenti informatici e analogici* (nonché agli aggiornamenti della circolare e alle istruzioni impartite dal Titolare, alle disposizioni in materia di dati personali e ai provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali e delle altre Autorità europee competenti).

La postazione di lavoro e l'accesso ai dati. I dipendenti osservano le misure di protezione e sicurezza atte ad evitare rischi di distruzione, perdita di dati (anche accidentale), accessi non autorizzati e trattamenti non consentiti, o conformi alle finalità⁶⁴.

Accedono alle cartelle di rete e alle banche dati solo se qualificati e abilitati, poiché le risorse del sistema sono sottoposte a un controllo differenziato, a seconda dell'utente o del gruppo di utenti.

I dipendenti hanno cura di non lasciar accessibile o incustodito uno strumento elettronico durante una sessione di trattamento di dati.

L'accesso ai dispositivi in uso è possibile con credenziali di

⁶⁴ Si agisce nel rispetto del principio *privacy by default*.

autenticazione di tipo *username* e *password*, parola chiave da aggiornare ogni tre mesi, di adeguata complessità.

L'accesso al sistema di gestione documentale. Le abilitazioni di accesso al sistema di gestione documentale sono domandate per iscritto (*e-mail*) dai Dirigenti dei Settori al CED, così come la richiesta e la revoca delle credenziali. La creazione dei nuovi utenti, ad ogni modo, è regolata dal Settore Sistema informatico comunale, in collaborazione con il Responsabile della gestione documentale.

I dipendenti, infatti, operano solo se in possesso di *username* e *password* (un identificativo utente e una parola chiave), dati segreti che consentono l'accesso alle sole risorse informatiche per cui si è autorizzati. L'uso del profilo è strettamente personale, e le attività sono tracciate ai fini della sicurezza.

Le registrazioni di protocollo sono riservate perché è prevista l'identificazione dell'utente.

Sono assegnati profili di autorizzazione differenti (*access control list - ACL*), tali da disciplinare accesso e operazioni svolte, in rapporto alle funzioni e al ruolo svolto dal dipendente. I profili agiscono anche sui diritti di visibilità.

Il Comune è dotato di sistemi automatici di filtraggio degli indirizzi Internet, nonché d'un software antivirus regolarmente aggiornato, per contrastare l'intrusione ad opera di programmi.

11. Elenco degli allegati

- Allegato 1: Organigramma del Comune di Vicenza
- Allegato 2: Formati dei documenti ammessi
- Allegato 3: Registro di emergenza
- Allegato 4: Documenti soggetti a registrazione particolare
- Allegato 5: Schemi dei flussi documentali
- Allegato 6: Titolare di classificazione
- Allegato 7: Piano di fascicolazione
- Allegato 8: PEC e PEO attive
- Allegato 9: Certificazione di conformità – esempio
- Allegato 10: Schema dell'elenco di versamento
- Allegato 11: Piano di conservazione e massimario di scarto