



**Comune
di Verona**

Manuale di gestione documentale
Versione 3.0

MANUALE DI GESTIONE DOCUMENTALE E CONSERVAZIONE DEL COMUNE DI VERONA

VERSIONE 3.0

Indice generale

1. Introduzione.....	5
1.1. Premessa.....	5
Definizione di Sistema di gestione informatica dei documenti.....	5
1.2. Ambito di applicazione del Manuale.....	6
1.3. Contenuto e Struttura del Manuale.....	6
Struttura.....	7
1.4. Definizioni e norme.....	8
2. Gestione documentale: aspetti organizzativi.....	9
2.1. Unità organizzative responsabili delle attività di registrazione di protocollo (UOR) all'interno dell'Area organizzativa omogenea (AOO).....	9
2.2. <i>Ruoli</i>	9
2.3. <i>Servizio Gestione dei flussi documentali e Conservazione</i>	9
3. I documenti del Comune di Verona.....	10
3.1. Definizioni delle tipologie di documenti.....	10
3.2. Definizioni di documenti in entrata, in uscita, interni e comunicazioni informali.....	11
3.3. Formazione dei documenti informatici.....	12
Modalità di formazione.....	12
Formati e dimensioni.....	13
Integrità del documento informatico.....	13
3.4. Identificazione del documento informatico.....	13
3.5. Caratteristiche minime dei documenti formati dal Comune di Verona – aspetti diplomatici.....	15
4. Protocollo informatico del Comune di Verona.....	16
4.1. Registrazione di protocollo.....	16
Caratteristiche del Protocollo Informatico.....	17
4.2. Trattamento dei documenti con destinatari interni plurimi.....	18
4.3. Registrazione differita a protocollo.....	18
4.4. Lettere anonime.....	18
4.5. Lettere prive di firma.....	19
4.6. Corrispondenza cartacea personale o riservata.....	19

4.7. Annullamento delle registrazioni di protocollo.....	19
4.8. Modalità di utilizzo dei registri di emergenza.....	19
Registro di protocollo di emergenza.....	20
Repertori di emergenza.....	20
5. I flussi documentali nel Comune di Verona.....	21
5.1. <i>Documenti</i> informatici in entrata ed in uscita.....	21
Posta elettronica certificata.....	23
Le caselle PEC in carico alle Direzioni.....	23
<i>Posta elettronica non certificata</i>	24
<i>Portali e servizi interoperabili</i>	24
Piattaforma Notifiche Digitali.....	24
5.2. <i>Documenti cartacei in entrata</i>	24
5.3. Documenti cartacei - copia di originali digitali - in uscita.....	25
5.4. Documenti interni.....	26
5.5. Assegnazione e smistamento dei documenti.....	26
<i>Assegnazione</i> dei documenti protocollati: registrazione e smistamento delle attività.....	26
Scrivania virtuale del Sistema di gestione documentale.....	27
6. Registrazione nel Sistema di serie documentali di particolare rilevanza archivistica.....	28
6.1. Documenti soggetti a registrazione di repertorio.....	28
6.2. Registrazione dei documenti nell'Albo pretorio informatico.....	28
7. Classificazione dei documenti.....	28
7.1. Il piano di classificazione o titolario.....	29
8. Aggregazioni documentali.....	29
8.1. Fascicoli archivistici.....	29
8.2. Serie archivistiche.....	30
8.3. <i>Altre aggregazioni</i>	30
9. Misure di sicurezza e protezione dei dati personali adottate.....	31
9.1. I dati personali nei documenti amministrativi.....	31
Funzione omissis.....	31
Funzione Riservato.....	32
10. Tutela e conservazione degli archivi.....	33
10.1. Politiche di gestione e conservazione documentale.....	33

10.2. Conservazione dei documenti.....	33
10.3. Operazioni di scarto e versamento dei documenti su supporto analogico (cartacei).....	33
10.4. <i>Tenuta dei documenti cartacei da parte degli uffici</i>	34
10.5. Conservazione dei documenti su supporto informatico.....	34
11. La consultazione dei documenti del Comune di Verona.....	35
11.1. Il ciclo di vita dell'archivio cartaceo.....	35
11.2. Definizione delle tipologie di utenti.....	35
11.3. Consultazione dei documenti dell'archivio corrente e/o di deposito.....	35
Utenti interni.....	35
Utenti esterni.....	36
11.4. Consultazione dei documenti dell'archivio storico.....	36
Modalità di consultazione.....	36
Digitalizzazione archivi.....	37

1. Introduzione

1.1. Premessa

Il Manuale di gestione documentale fornisce le prescrizioni e le indicazioni per una corretta formazione, gestione e conservazione dei documenti, per la tenuta del protocollo informatico e degli archivi documentali nel Comune di Verona.

Il primo Manuale di gestione del Comune di Verona venne approvato dalla Giunta Comunale con deliberazione n. 449 del 2006; seguirono poi altre due versioni con cui si adeguava l'Ente alle innovazioni legislative e tecnologiche: la prima modifica fu approvata con deliberazione della Giunta n. 371 del 2011, la seconda con deliberazione della Giunta n. 151 del 2014.

Le “**Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici**” di Agid, entrate in vigore il 1 gennaio 2022, hanno aggiornato le regole tecniche concernenti la formazione, protocollazione, gestione e conservazione dei documenti informatici e di conseguenza prevedono l'aggiornamento del Manuale di Gestione in base all'art. 71 del Codice dell'Amministrazione digitale per le amministrazioni di cui all'articolo 2 comma 2 dello stesso Codice.

Il presente manuale è pubblicato sul sito internet istituzionale del Comune di Verona nella sezione “Trasparenza / Altri contenuti” e sostituisce le versioni precedenti.

Definizione di Sistema di gestione informatica dei documenti

L'art. 52 del Testo unico della documentazione amministrativa, d'ora in poi TUDA (Decreto del presidente della Repubblica n. 445 del 2000) definisce così il Sistema di gestione informatica dei documenti (d'ora in poi, Sistema), oggetto di descrizione di questo Manuale:

“Il Sistema di gestione informatica dei documenti, in forma abbreviata “Sistema” deve:

- a) garantire la sicurezza e l'integrità del Sistema;
- b) garantire la corretta e puntuale registrazione di protocollo dei documenti in entrata e in uscita;
- c) fornire informazioni sul collegamento esistente tra ciascun documento ricevuto dall'amministrazione e i documenti dalla stessa formati nell'adozione dei provvedimenti finali;

- d) consentire il reperimento delle informazioni riguardanti i documenti registrati;
- e) consentire, in condizioni di sicurezza, l'accesso alle informazioni del Sistema da parte dei soggetti interessati, nel rispetto delle disposizioni in materia di tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali;
- f) garantire la corretta organizzazione dei documenti nell'ambito del Sistema di classificazione d'archivio adottato.”

1.2. Ambito di applicazione del Manuale

Il Manuale è destinato alla più ampia diffusione interna ed esterna all'Ente; fornisce le istruzioni per la corretta gestione dei documenti descrivendo le attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione, archiviazione e conservazione degli stessi. Il Manuale è pubblicato sul sito istituzionale del Comune di Verona e nella rete Intranet e sarà oggetto di ampia attività di divulgazione e formazione per il personale dell'Ente.

1.3. Contenuto e Struttura del Manuale

Il Manuale di Gestione si pone l'obiettivo di raggiungere, utilizzando i sistemi che l'Ente ha a disposizione per la gestione documentale, una corretta ed uniforme metodologia per il trattamento dei documenti sia analogici che digitali, una serie di procedure condivise per la gestione dei procedimenti amministrativi, l'accesso ai documenti, l'archiviazione e la conservazione degli stessi.

Il manuale affronta le seguenti tematiche:

- per la parte dedicata alla gestione documentale:
 - la struttura del Servizio gestione flussi documentali e conservazione (d'ora in poi, Servizio);
 - le responsabilità e i ruoli all'interno del Sistema;
 - le procedure di formazione, acquisizione e tenuta dei documenti; le modalità di registrazione, classificazione e fascicolazione (attraverso il piano di classificazione o titolario); le norme generali di gestione della corrispondenza (in entrata, in uscita, interna) e delle altre tipologie documentarie;

- il piano di conservazione dei documenti;
- il piano per la sicurezza informatica del Sistema;
- le procedure e le regole per la consultazione dei documenti;
- per la parte dedicata alla conservazione documentale:
 - il processo di conservazione;
 - l'organizzazione, i soggetti coinvolti, i ruoli e le responsabilità;
 - la descrizione delle architetture e delle infrastrutture utilizzate, le misure di sicurezza e la struttura dell'archivio;

Struttura

Il Manuale è composto da un corpo centrale, contenente i principi di carattere generale, e da un cospicuo numero di allegati che saranno aggiornati costantemente.

Allegati parte integrante del Manuale:

1. Delibera di approvazione del manuale;
2. Glossario dei termini;
3. Riferimenti normativi;
4. Responsabilità e ruoli;
5. Elenco delle tipologie documentarie soggette a registrazioni particolari (comprende repertori e registrazioni extra protocollo);
6. Elenco dei documenti non soggetti a registrazione di protocollo né di repertorio;
7. Regole per la denominazione degli oggetti di protocollo e degli allegati;
8. Linee guida sulla dimensione e sui formati elettronici dei *file* da registrare nel Sistema di gestione informatica dei documenti;
9. Piano di classificazione;

10. Linee guida sulla classificazione e fascicolazione;
11. Piano di conservazione;
12. Linee guida per la gestione, conservazione e la consultazione degli archivi storici del Comune di Verona;
13. Regolamento dell'Albo Pretorio informatico del Comune di Verona;
14. Manuale di conservazione;
15. Manuale di conservazione del Polo Archivistico Emilia-Romagna (ParER);
16. Schema di accordo di collaborazione per lo svolgimento della funzione di conservazione dei documenti informatici per gli Enti collocati fuori dal territorio della Regione Emilia Romagna;
17. Modello disciplinare tecnico del Polo Archivistico Emilia-Romagna (ParER) - Comune di Verona;
18. Piano della sicurezza del Sistema di gestione informatica dei documenti;
19. Manuale operativo del software del Sistema di gestione informatica dei documenti.

1.4. Definizioni e norme

Ai fini di facilitare la comprensione e consultazione del Manuale si fornisce nell'allegato 2 un glossario di definizioni e nell'allegato 3 un elenco delle norme di riferimento.

2. Gestione documentale: aspetti organizzativi

2.1. Unità organizzative responsabili delle attività di registrazione di protocollo (UOR) all'interno dell'Area organizzativa omogenea (AOO)

Ai fini della gestione unica e coordinata dei documenti, il Comune di Verona è costituito da un'unica area organizzativa omogenea (AOO unica), formalmente definita con deliberazione di Giunta Comunale n. 313 del 18 novembre 2002.

Il Comune di Verona, avendo individuato un'unica AOO, si serve di un unico Sistema di gestione documentale utilizzato da tutte le unità organizzative responsabili (UOR) dell'Ente.

Il Sistema di gestione documentale garantisce l'unicità della numerazione di protocollo e dei repertori e consente ad ogni unità organizzativa la registrazione in autonomia della corrispondenza in entrata, in uscita e interna, dei provvedimenti e delle serie documentali indicate nell'allegato 5 elenco A.

Le UOR definite nel Sistema corrispondono alle Direzioni previste dalla macrostruttura (organigramma) del Comune di Verona pubblicata sul portale del Comune.

2.2. Ruoli

I soggetti con i ruoli e le definizioni corrispondenti ai livelli di responsabilità vengono identificati nell'allegato 4.

2.3. Servizio Gestione dei flussi documentali e Conservazione

A norma dell'art. 61 del TUDA, la Giunta Comunale con deliberazione n. 313 del 18 novembre 2002 istituì il "Servizio per la Tenuta del protocollo informatico, della Gestione dei flussi documentali e degli Archivi", ora denominato "Servizio Gestione flussi documentali-Conservazione"

Al Servizio per la Gestione dei flussi documentali e Conservazione (d'ora in poi, Servizio) sono demandati il controllo, la supervisione e il monitoraggio del Sistema, che comprende:

- il coordinamento e la supervisione delle attività effettuate utilizzando il Sistema, vale dire delle operazioni di registrazione, classificazione, assegnazione, fascicolazione dei documenti;

- la gestione delle autorizzazioni di accesso al Sistema per gli utenti interni come descritto nell'allegato 18 – Piano sicurezza del Sistema di Gestione informatica dei documenti
- la gestione del servizio archivistico comunale, che coordina la gestione degli archivi correnti, cura i procedimenti di selezione e scarto dei documenti, gestisce l'Archivio Generale dell'Ente (conservazione, inventariazione, accesso e valorizzazione).

Come previsto dalle normativa vigente spetta al Responsabile della gestione documentale la predisposizione del Manuale di Gestione d'intesa con il Responsabile della Conservazione, il Responsabile per la Transizione digitale e acquisito il parere del Responsabile della protezione dei dati.

Spetta inoltre al Responsabile della gestione documentale:

- adottare le misure organizzative ed operative necessarie e opportune per garantire la piena e corretta applicazione delle disposizioni contenute nel Manuale, anche proponendo e programmando, in collaborazione con la Direzione Generale, gli opportuni interventi formativi del personale;
- garantire il rispetto delle disposizioni normative durante le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali;
- garantire la corretta produzione e conservazione del registro giornaliero di protocollo;
- in collaborazione con la Direzione ICT, garantire la sicurezza e la conformità alla normativa del Sistema;
- autorizzare le operazioni di annullamento delle registrazioni effettuate nel Sistema;
- aprire e chiudere i Registri di emergenza.

3. I documenti del Comune di Verona

3.1. Definizioni delle tipologie di documenti

Sono riportate di seguito le definizioni delle diverse tipologie di documenti secondo la normativa vigente (Codice Amministrazione Digitale e Linee Guida documento informatico) :

- Documento elettronico: qualsiasi contenuto conservato in forma elettronica, in particolare testo o registrazione sonora, visiva o audiovisiva;
- Documento informatico: documento elettronico che contiene la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti;
- Documento amministrativo informatico: ogni rappresentazione, grafica, fotocinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie, del contenuto di atti, anche interni, formati dalle pubbliche amministrazioni, o, comunque, da queste ultime utilizzati ai fini dell'attività amministrativa;
- Documento analogico: è la rappresentazione, diversa da quella informatica, di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti. Si intende quindi un atto redatto o manualmente o con strumenti informatici e poi stampato, comprendente di tutti gli elementi formali in grado di definirlo autentico e quindi dotato delle informazioni di mittente, destinatario, datazione e di sottoscrizione autografa.

3.2. Definizioni di documenti in entrata, in uscita, interni e comunicazioni informali

- Documenti in entrata: documenti di rilevanza giuridico-probatoria acquisiti dall'Ente nell'esercizio delle proprie funzioni e provenienti da un diverso soggetto, pubblico o privato;
- Documenti in uscita: documenti di rilevanza giuridico-probatoria prodotti dall'Ente nell'esercizio delle proprie funzioni e indirizzati ad un diverso soggetto, pubblico o privato;
- Documenti formali interni o tra uffici: documenti scambiati tra le diverse UOR dell'Ente. I documenti interni di preminente carattere giuridico-probatorio sono quelli redatti dal personale nell'esercizio delle proprie funzioni al fine di documentare fatti inerenti all'attività svolta e alla regolarità delle azioni amministrative o qualsiasi altro documento dal quale possano nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi. Il documento interno formale è

registrato nel Sistema come protocollo interno. La registrazione dei documenti interni a rilevanza giuridica è di competenza dell'ufficio che forma il documento.

- Comunicazioni informali tra uffici: scambio di informazioni, con o senza documenti allegati, delle quali è facoltativa la conservazione. Questo genere di comunicazione è ricevuta e trasmessa per posta elettronica interna ordinaria (non PEC) e generalmente non è protocollata.

3.3. Formazione dei documenti informatici

Modalità di formazione

Il Comune di Verona forma gli originali dei propri documenti con mezzi informatici ai sensi dell'art. 40 del Codice Amministrazione Digitale:

“Le pubbliche amministrazioni formano gli originali dei propri documenti, inclusi quelli inerenti ad albi, elenchi e pubblici registri, con mezzi informatici secondo le disposizioni di cui al presente codice e le Linee Guida”

In ottemperanza a quanto indicato dal Codice dell'Amministrazione Digitale che prevede l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione per organizzare la propria attività amministrativa, il Comune di Verona adotta tutte le misure necessarie per completare la digitalizzazione nei processi di formazione, gestione e conservazione dei documenti.

Il documento informatico nell'Ente viene formato mediante:

- l'utilizzo di appositi strumenti software, ad esempio documenti creati con la Suite Open Office integrata al Sistema o attraverso funzionalità di gestione documentale fornite dagli applicativi in dotazione alle Direzioni del Comune;
- applicazioni specifiche per la formazione di documenti in formato XML, ad esempio: fatture, elenchi per la pubblicazione e lo scambio di flussi informativi verso piattaforme certificate;
- acquisizione di un documento informatico per via telematica attraverso i portali di servizi online o su supporto informatico;
- acquisizione della copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico;
- memorizzazione su supporto informatico in formato digitale delle informazioni risultanti da transazioni o processi informatici o dalla presentazione telematica di dati attraverso moduli

o formulari resi disponibili all'utente;

- generazione o raggruppamento anche in via automatica di 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.

Formati e dimensioni

Ai fini del processo di conservazione a norma dei documenti informatici sia i documenti in entrata che i documenti formati in originale nell'Ente devono avere un formato adatto alla conservazione come descritto nell'allegato 8.

Si raccomanda fortemente l'utilizzo del formato PDF/A, formato in grado di garantire la conservazione nel tempo dei documenti.

Il Servizio approva e periodicamente aggiorna, in accordo con la Direzione ICT, l'elenco dei formati utilizzabili per la formazione dei documenti informatici dell'Ente adatti alla conservazione e fruizione nel tempo.

La dimensione dei documenti informatici da registrare a Sistema non deve superare il limite indicato nell'allegato 8.

Integrità del documento informatico

L'immodificabilità e l'integrità del documento informatico, acquisito o formato internamente, sono garantite da una o più delle seguenti operazioni, come indicato dalle Linee Guida:

- apposizione di firma elettronica qualificata, digitale o sigillo elettronico qualificato o firma elettronica avanzata;
- memorizzazione su Sistema che adotti misure idonee di sicurezza e metadattazione conforme all'allegato 5 delle Linee Guida;
- il trasferimento a soggetti terzi attraverso un servizio di posta elettronica certificata o un servizio elettronico di recapito certificato qualificato, come definito dal regolamento UE 23 luglio 2014 n. 910 del Parlamento europeo e del Consiglio in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno (regolamento eIDAS), valido ai fini delle comunicazioni elettroniche aventi valore legale;
- versamento in un sistema di conservazione

3.4. Identificazione del documento informatico

Il documento informatico deve essere identificato in modo univoco e persistente.

L'identificazione univoca del documento, ai sensi della normativa vigente può essere realizzata tramite:

- registrazione del documento nel registro di protocollo informatico;
- registrazione del documento in altro registro descritto nell'allegato 5 del presente Manuale;
- mediante associazione al documento di una sua impronta crittografica basata su funzioni di *hash* ritenute sicure.

3.5. Caratteristiche minime dei documenti formati dal Comune di Verona – aspetti diplomatici

I documenti prodotti dall'Ente e registrati nel suo Sistema devono riportare le seguenti informazioni:

- stemma del Comune e dicitura “Comune di Verona”, nelle forme stabilite dall'Amministrazione;
- unità organizzativa responsabile (Direzione di macrostruttura) con eventuale indicazione dell'ufficio (Servizio di microstruttura);
- indirizzo completo: via/piazza, numero civico, cap, città;
- partita IVA;
- numero di telefono;
- url del sito istituzionale del Comune – comune.verona.it;
- indirizzo istituzionale di posta elettronica;
- indirizzo di posta elettronica certificata;
- codice univoco ufficio.

Deve essere curata, per quanto possibile, la standardizzazione della forma e dei contenuti dei documenti, attenendosi a formulari tipici in relazione alle diverse tipologie documentali pubblicati sulla intranet del Comune.

4. Protocollo informatico del Comune di Verona

4.1. Registrazione di protocollo

La registrazione di protocollo è l'insieme dei metadati che il registro di protocollo deve memorizzare relative al contenuto, alla forma, all'autore e alla modalità di trasmissione di un documento. La segnatura di protocollo e' l'associazione ai documenti amministrativi informatici in forma permanente e non modificabile di informazioni riguardanti i documenti stessi, utile alla sua identificazione univoca e certa.

Il Comune di Verona ha adottato fin dal 2003 un modello decentrato di protocollazione in cui la registrazione dei documenti avviene autonomamente presso le Direzioni dell'Ente. Questo modello e' stato adottato per migliorare l'efficienza e la tempestività nella gestione dei documenti ma necessita di particolare attenzione e condivisione di regole comuni al fine di garantire registrazioni uniformi e corrette. Il personale autorizzato alla protocollazione decentralizzata deve essere opportunamente formato e seguire le indicazioni dettate dal presente Manuale e dal Servizio di gestione documentale.

Tutti i documenti del Comune di Verona dai quali possano nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi devono essere registrati nel protocollo informatico unico, registro riconosciuto come atto pubblico di fede privilegiata¹, ad eccezione dei documenti indicati nell'allegato 5 elenco B.

Sono inoltre esclusi dalla registrazione di protocollo i documenti elencati nell'allegato 6.

Gli elementi **obbligatori della registrazione** sono:

- data e numero di protocollo calcolati automaticamente dal Sistema;
- oggetto del documento;
- mittente per il documento in entrata - destinatario per il documento in uscita;
- numero e descrizione degli allegati;
- classificazione secondo il piano di classificazione dell'ente.
- Il numero del fascicolo al quale il documento appartiene :

- per i protocolli in entrata se disponibile, e comunque **obbligatoriamente** non appena disponibile. Il numero del fascicolo è necessario per completare l'attività sulla scrivania virtuale del Sistema;
- per i protocolli interni e in uscita **obbligatoriamente**.

Gli elementi **non obbligatori, ma funzionali** alla registrazione di protocollo, qualora disponibili, sono:

- numero e data di protocollo del documento ricevuto;
- modalità di trasmissione;
- annotazioni.

In fase di protocollazione il Sistema provvede a calcolare l'impronta informatica del documento e registrare i metadati associati secondo le specifiche descritte nell'allegato 5 delle 'Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici'.

Protocollazione messaggi pec : Il Sistema fornisce la funzionalità per la protocollazione dei messaggi ricevuti nelle caselle di posta elettronica certificata correttamente configurate. Nel caso di messaggi pec in uscita sono automaticamente associate alla registrazione di protocollo le ricevute di accettazione e consegna.

Protocollazione dei documenti cartacei (documento principale e allegati): vengono acquisiti mediante scansione (copia per immagine di documento analogico) all'interno del Sistema sia il documento principale che gli allegati, salvo che vi ostino ragioni oggettive (ad es. eccessivo volume) da indicare nelle note della registrazione di protocollo. In questi casi si deve comunque effettuare la descrizione degli allegati con l'apposita funzione dell'applicativo di protocollo informatico.

Le modalità operative per la protocollazione dei documenti sono descritte nello specifico manuale pubblicato nella sezione dedicata alla gestione documentale della intranet comunale.

Caratteristiche del Protocollo Informatico

- La numerazione di protocollo è unica e progressiva nell'anno di riferimento; si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia dal primo gennaio dell'anno successivo.

- Il numero di protocollo individua un unico documento e, di conseguenza, ogni documento reca un solo numero di protocollo.
- Non è consentita l'identificazione dei documenti mediante l'assegnazione manuale di numeri di protocollo che il Sistema ha già attribuito ad altri documenti, anche se questi documenti sono strettamente correlati tra loro.
- Non è consentita la protocollazione di un documento già protocollato, salvo casi inevitabili di invii multipli da parte del mittente.
- Il registro giornaliero di protocollo è trasmesso al sistema di conservazione entro la giornata lavorativa successiva, garantendo l'immodificabilità del contenuto.
- Il protocollo informatico integrato nel Sistema di gestione documentale utilizzato attualmente dal Comune di Verona è descritto nell'allegato 19.

4.2. Trattamento dei documenti con destinatari interni plurimi

Ogni documento in entrata o interno, anche se in più esemplari, deve essere individuato da un solo e unico numero di protocollo, indipendentemente dal fatto che sia indirizzato a una o più strutture amministrative e/o organi politici all'interno del Comune di Verona. Di conseguenza, qualora pervenga un documento nel quale sono espressamente indicati più destinatari, l'addetto alla registrazione, prima di protocollarlo, deve verificare – attraverso le funzioni di ricerca del Sistema - che esso non sia già stato registrato dagli altri destinatari. Qualora il documento sia già stato registrato, si deve riportare la stessa segnatura – ovvero l'insieme dei dati registrati a protocollo - anche sugli altri esemplari analogici, mentre non è necessario acquisire nuovamente nel Sistema un documento digitale.

Qualora il documento sia stato comunque protocollato con numeri diversi, ai fini del calcolo dei tempi del procedimento amministrativo si tiene conto della data di protocollo di quello protocollato per primo.

4.3. Registrazione differita a protocollo

Nel caso di temporaneo, eccezionale e imprevisto carico di lavoro, che non permetta di evadere la corrispondenza ricevuta nella medesima giornata lavorativa, e qualora dalla mancata registrazione di protocollo del documento nella medesima giornata lavorativa di ricezione possa venire meno un diritto di terzi (ad esempio, per la registrazione di un consistente numero di domande di

partecipazione ad un bando in scadenza), con motivata autorizzazione del Responsabile del Servizio è consentita la registrazione differita a protocollo.

4.4. Lettere anonime

La comunicazione anonima proveniente tramite qualunque canale, una volta aperta e attestata l'assenza di ogni riferimento al mittente, verificata l'opportunità del trattamento, viene posta all'attenzione del Dirigente o di persona dallo stesso delegata, che fornirà istruzioni in merito al suo trattamento. Nel caso in cui si effettui la registrazione a protocollo, la procedura prevede l'utilizzo della funzione di riservatezza, per limitare la visibilità del documento anonimo.

4.5. Lettere prive di firma

Le lettere e le comunicazioni con mittente, prive di firma, vanno protocollate e vengono identificate come tali.

È poi compito della UOR di competenza e, in particolare, del Responsabile del Procedimento valutare se il documento privo di firma debba ritenersi valido e come tale trattato dall'ufficio assegnatario.

4.6. Corrispondenza cartacea personale o riservata

La corrispondenza cartacea personale in entrata con indicazione del nome e cognome (es. nome cognome c/o Comune di Verona) non viene aperta e viene smistata nella cassetta del casellario dell'ufficio di appartenenza del destinatario indicato sulla busta.

In generale, non è consentito far recapitare spedizioni di carattere personale presso l'Ente, se non per lo svolgimento di funzioni istituzionali.

4.7. Annullamento delle registrazioni di protocollo

Le informazioni non modificabili della registrazione di protocollo sono annullabili ai sensi dell'art. 54 del TUDA, ma devono rimanere memorizzate nel registro informatico del protocollo per essere sottoposte alle elaborazioni previste dalla procedura, ivi comprese le visualizzazioni e le stampe, nonché la data, l'ora e l'autore dell'annullamento.

La procedura di annullamento di una registrazione è di competenza del Servizio e il Responsabile autorizza, eventualmente anche con provvedimento successivo, gli annullamenti effettuati all'interno del Sistema.

4.8. Modalità di utilizzo dei registri di emergenza

Una situazione si considera "di emergenza" qualora non sia possibile utilizzare il Sistema per oltre due ore o comunque quando la sospensione del servizio pregiudica la registrazione a protocollo in giornata o la creazione e repertoriatura di provvedimenti digitali.

Nel caso in cui vi siano scadenze inderogabili e prescrittive (es: bandi, concorsi, ecc...) o ci sia necessità immediata e inderogabile di applicare l'effetto giuridico dell'atto (ordinanze del Sindaco, determinazioni dirigenziali...) la registrazione di protocolli o la repertoriatura di provvedimenti possono avvenire su supporti cartacei, detti rispettivamente "registro di protocollo di emergenza" e "repertorio di emergenza".

Registro di protocollo di emergenza

L'utilizzo del registro deve essere autorizzato dal Responsabile del Servizio che vi riporterà la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione, nonché eventuali annotazioni che ritenga rilevanti.

Ogni documento registrato durante l'interruzione del Sistema sarà individuato dal numero assegnato nel registro di emergenza.

Una volta ripristinata la piena funzionalità del Sistema, il Responsabile del Servizio provvederà alla chiusura del registro di emergenza, annotandovi il numero di registrazioni effettuate, la data e l'ora di chiusura.

Al momento del ripristino delle funzionalità del Sistema, i dati ed i documenti oggetto delle registrazioni di emergenza dovranno essere inseriti nel registro interno al Sistema.

Ad ogni registrazione recuperata dal registro di emergenza sarà attribuito un numero dal Sistema, seguendo senza soluzioni di continuità la numerazione raggiunta al momento dell'interruzione. A tale registrazione dovranno essere associati nel Sistema anche il numero e la data di registrazione nel registro di emergenza.

I documenti annotati nel registro di emergenza e trasferiti nel Sistema riceveranno, pertanto, due numeri: uno del registro di emergenza e uno dato automaticamente dal Sistema. Per l'avvio dei

termini del procedimento amministrativo si fa riferimento al numero attribuito dal registro di emergenza.

Repertori di emergenza

Si prevede l'esistenza di un repertorio di emergenza per ciascuna tipologia documentale prevista dall'allegato 5 elenco A.

Per la gestione dei repertori di emergenza valgono le stesse indicazioni fornite per il registro di protocollo di emergenza nel precedente paragrafo.

5. I flussi documentali nel Comune di Verona

Il Comune di Verona, come già descritto nei precedenti capitoli, ha adottato un modello decentrato per la registrazione, protocollazione e repertoriazione dei documenti, siano essi in entrata, interni o in uscita dall'Ente. Di conseguenza ogni UOR provvede a gestire i flussi documentali di propria competenza, nel rispetto delle indicazioni dettate dal presente Manuale di Gestione documentale.

Nei successivi paragrafi sono specificate le caratteristiche dei flussi dei documenti trattati dall'Ente ricordando, come già descritto nel precedente paragrafo 3.2, che per:

- documenti in Entrata si intendono documenti con mittente esterno all'Ente e destinatario il Comune di Verona
- documenti in Uscita si intendono i documenti con mittente il Comune di Verona e destinatari esterni all'Ente
- documenti Interni si intendono i documenti con mittente e destinatario interno al Comune di Verona

5.1. Documenti informatici in entrata ed in uscita

I documenti informatici sono inviati e ricevuti utilizzando diversi canali telematici:

- Posta elettronica certificata
- Posta elettronica non certificata
- Portali e servizi interoperabili

In base alla normativa vigente è obbligatorio per le pubbliche amministrazioni l'utilizzo di canali telematici per l'invio di documenti informatici verso:

- Pubbliche Amministrazioni, come previsto dall'art. 47 del CAD;
- Imprese iscritte al Registro Imprese e verso professionisti iscritti in albi ed elenchi i cui domicili digitali siano consultabili nel Sistema INI-PEC;
- Soggetti privati che hanno registrato il proprio domicilio digitale nell'indice dei domicili digitali, detto INAD.

Posta elettronica certificata

Il Comune di Verona gestisce circa 80 caselle di posta certificata con dominio @pec.comune.verona.it

Le caselle PEC con dominio "@pec.comune.verona.it" sono integrate nel Sistema e questo consente la protocollazione diretta dei messaggi in entrata e l'invio dei documenti protocollati in uscita con la registrazione automatica delle ricevute di invio e consegna.

Il domicilio digitale dell'Ente, dichiarato nell'Indice delle Pubbliche Amministrazione (IPA) è la casella di posta elettronica certificata protocollo.informatico@pec.comune.verona.it.

L'ufficio incaricato del presidio della casella istituzionale protocollo.informatico@pec.comune.verona.it provvede allo smistamento dei messaggi in entrata agli uffici destinatari anche senza registrare a protocollo il messaggio. L'operazione di protocollazione e' a carico della Direzione destinataria del messaggio e deve essere eseguita possibilmente nella giornata di ricezione, se non festiva.

Le caselle PEC in carico alle Direzioni

I responsabili delle UOR che ritengano necessario l'utilizzo di una casella di posta certificata dedicata alla propria Direzione ne richiedono l'attivazione e l'eventuale iscrizione all'IPA (Indice Pubbliche Amministrazioni) al Servizio Responsabile della gestione documentale, segnalando i nomi dei dipendenti autorizzati ad accedere alla casella ed ogni eventuale variazione delle autorizzazioni che si renda in seguito necessaria. Il Dirigente della Direzione alla quale viene

assegnata la casella di posta certificata diviene responsabile del presidio e del corretto utilizzo della stessa.

I dipendenti autorizzati dai rispettivi dirigenti alla gestione delle caselle di posta certificata sono responsabili delle operazioni di ricezione e gestione dei messaggi pec ricevuti compreso il processo di verifica della loro autenticità, provenienza, integrità, leggibilità e, in generale, dell'ammissibilità alla registrazione di protocollo.

Le caselle di posta certificata devono essere presidiate giornalmente dalla Direzione competente mediante le operazioni di aggiornamento, protocollazione e completamento dei messaggi anche al fine di evitare problemi di spazio di memoria della casella stessa con conseguenti malfunzionamenti.

Posta elettronica non certificata (PEO)

La casella di posta non certificata istituzionale del Comune di Verona è protocollo.informatico@comune.verona.it.

Sono istituite inoltre le caselle di posta elettronica istituzionale dei rispettivi settori, il cui elenco è pubblicato sul portale del Comune nella sezione "Amministrazione Trasparente". I messaggi ricevuti sulle caselle di posta non certificata possono essere protocollati se ritenuti di interesse nella gestione dei procedimenti e degli affari dell'Ente.

Portali e servizi interoperabili

Il Comune di Verona utilizza servizi on-line per la presentazione di istanze e documentazione in formato digitale. La maggior parte di questi servizi interagisce con il Sistema di gestione documentale per la protocollazione automatica dei documenti.

Nel caso di documenti giuridicamente rilevanti formati da software diversi dal Protocollo Informatico si deve provvedere alla registrazione di questi ultimi nel Sistema utilizzando le funzioni di protocollazione automatica. La modalità di interazione con il Sistema va sempre concordata con il Responsabile della gestione documentale e deve rispettare le regole per la corretta protocollazione e fascicolazione.

La registrazione dei documenti nel Sistema garantisce la corretta metadattazione dei documenti, come previsto dalle Linee guida e la loro conservazione.

Piattaforma Notifiche Digitali

Per la notificazione di atti, provvedimenti, avvisi e comunicazioni è possibile utilizzare la piattaforma nazionale SEND.

5.2. Documenti cartacei in entrata

I documenti in entrata su supporto analogico (cartacei) possono essere recapitati al Comune di Verona attraverso:

- **posta convenzionale o corriere:** i documenti analogici ricevuti tramite il servizio postale pervengono all'ufficio postale interno presso Palazzo Barbieri, che provvede a smistare la posta alle UOR destinatarie tramite inserimento nelle rispettive caselle postali. Il personale che effettua lo smistamento e' autorizzato ad aprire la corrispondenza e a prenderne visione se l'indirizzo sulla busta non individua in modo univoco l'ufficio o la persona destinatari.
- **brevi manu (Sportelli):** consegna diretta da parte dell'interessato o tramite una persona dallo stesso delegata ad uno degli sportelli aperti al pubblico. Gli operatori di sportello provvedono alla registrazione e segnatura dei documenti nel protocollo informatico, con relativo smistamento alle UOR di competenza nello stesso giorno di ricezione. Viene sempre rilasciata all'interessato apposita ricevuta della avvenuta registrazione. Qualsiasi timbro di ricezione o qualsiasi attestazione scritta di avvenuta ricezione diversi dalla registrazione di cui sopra sono privi di validità. É fatto divieto di apporre timbri di ricezione con o senza numero di protocollo su documenti in possesso degli utenti. Qualora il documento sia consegnato dal mittente a persona non addetta alla registrazione, quest'ultima deve tempestivamente consegnare il documento ricevuto all'addetto alla registrazione affinché possa provvedervi entro il giorno lavorativo successivo;
- **fax:** i documenti ricevuti tramite fax sono da considerarsi a tutti gli effetti analogici, poiché solo la loro modalità di trasmissione è telematica. In considerazione di quanto disposto all'art. 47 del CAD, si ricorda che la trasmissione a mezzo fax tra Pubbliche Amministrazioni non è ammessa.

5.3. Documenti cartacei - copia di originali digitali - in uscita

I documenti informatici destinati a soggetti che non siano pubbliche amministrazioni e che non siano titolari di un domicilio digitale o utenti registrati di un servizio informativo telematico, sono trasmessi in modalità analogica previa stampa di copia dell'originale informatico conforme alla normativa vigente.

I canali di trasmissione delle copie analogiche di originali informatici possono essere trasmesse al destinatario tramite:

- servizio postale o corriere
- consegna *brevi manu*
- messo notificatore

5.4. Documenti interni

Come già indicato nel precedente paragrafo 3.2, i documenti formali scambiati fra uffici interni all'Ente sono formati digitalmente e registrati nel Sistema come protocolli interni.

Non è consentito lo scambio di messaggi PEC fra uffici interni.

5.5. Assegnazione e smistamento dei documenti

Assegnazione dei documenti protocollati: registrazione e smistamento delle attività

Per assegnazione di un documento protocollato si intende l'individuazione dell'ufficio di competenza per la trattazione dell'affare o procedimento amministrativo rappresentato dal documento.

Al momento della registrazione di un documento nel Sistema vanno indicate le UOR a cui il documento stesso e' assegnato.

- per i protocolli in entrata e interni, esiste l'**obbligo** di assegnare "in originale" il documento ad una UOR e la **facoltà** di assegnarlo "in copia" ad una o più UOR ritenute interessate. L'assegnazione del documento genera un'attività sulle scrivanie virtuali dei destinatari, come descritto nel paragrafo successivo;
- per i protocolli in uscita: vi è la **facoltà** di assegnare il documento in uscita ad una UOR "in originale" ed una o più UOR "in copia".

Nel caso di documenti indirizzati a più UOR, in fase di protocollazione verrà indicata come destinatario del documento "in originale" l'UOR di effettiva competenza, mentre le altre UOR

riceveranno il documento “in copia”. Le UOR destinatarie della copia mantengono comunque tutta la responsabilità di trattamento del procedimento collegato alla registrazione di protocollo.

L’UOR assegnataria in originale del documento può riassegnarlo ad altra UOR o aggiungere in copia altri destinatari. L’UOR assegnataria in copia può solo estendere la visibilità in copia ad altri destinatari.

L’assegnazione di un documento ad una UOR genera nel Sistema un’attività sulla scrivania virtuale corrispondente consentendo agli utenti abilitati l’accesso al documento principale e allegati e quindi il successivo trattamento.

Nel caso di uno smistamento errato, l’ufficio che riceve il documento è tenuto a smistare al corretto destinatario il documento oppure a rimandare il documento all’ufficio responsabile dello smistamento, in maniera da consentire la correzione dell’assegnazione ed il tempestivo trattamento del documento.

In fase di registrazione di protocollo l’assegnazione del documento deve essere rivolta alle UOR e non ai singoli dipendenti, se non in modo aggiuntivo rispetto alle UOR, al fine di evitare inevitabili ritardi nel trattamento del documento assegnato in caso di assenza dal lavoro di un unico dipendente destinatario.

L’assegnazione al singolo dipendente è consigliata in caso di documenti riservati.

Solo nell’ultima fase di smistamento delle diverse attività internamente ad una Direzione può essere utile l’assegnazione al singolo dipendente.

Scrivania virtuale del Sistema di gestione documentale

Le scrivanie virtuali del Sistema sono lo strumento fondamentale per la gestione dei documenti e dei flussi documentali e devono essere costantemente presidiate.

Le scrivanie virtuali sono definite in base alla Macrostruttura dell’Ente e, se richiesto dal Dirigente responsabile, sono definite sottoscrivanie funzionali utili per lo smistamento dei documenti e l’assegnazione di attività.

Quotidianamente gli operatori e/o i responsabili del procedimento amministrativo devono verificare le scrivanie a loro assegnate, valutare i documenti pervenuti e gestirli. Si raccomanda l’immediata protocollazione dei messaggi ricevuti provenienti dalla casella istituzionale protocollo@pec.comune.verona.it non ancora registrati a Sistema.

Il Sistema memorizza tutte le operazioni effettuate sulle scrivanie - quali ad esempio l'assegnazione di documenti, smistamento, chiusura dell'attività - e memorizza l'identificativo dell'utente che effettua l'operazione, la data e l'ora di esecuzione.

La traccia risultante definisce, ai fini normativi e regolamentari e con valore probatorio, i tempi e le modalità di gestione del flusso documentale ed i conseguenti riflessi sotto il profilo della responsabilità. Nel caso di smistamento di un documento da una UOR ad un'altra, la data di smistamento si considera come data di assegnazione del documento, indipendentemente dalla data di "presa in carico" da parte della UOR assegnataria.

Una volta terminate le attività sui documenti assegnati alla propria scrivania virtuale, gli operatori provvedono alla loro chiusura.

I documenti rimangono disponibili alla consultazione degli utenti abilitati alle scrivanie virtuali su cui i documenti erano stati smistati anche successivamente alla chiusura dell'attività, mediante le funzionalità di ricerca del Sistema.

Ogni operatore è tenuto a liberare la propria scrivania virtuale personale prima della cessazione del rapporto di lavoro, chiudendo o smistando a un'altra scrivania tutti i documenti ubicati su di essa.

6. Registrazione nel Sistema di serie documentali di particolare rilevanza archivistica

6.1. Documenti soggetti a registrazione di repertorio

Le serie documentali costituite da documenti aventi stessa forma (ad esempio: deliberazioni, determinazioni, ordinanze...), secondo la dottrina archivistica tradizionale soggette a registrazione di repertorio, nel Sistema di gestione documentale del Comune di Verona vengono registrate anche a protocollo, ai fini della conservazione.

Queste tipologie documentarie rivestono un particolare interesse archivistico e sono perciò registrate nel Sistema e collegate a registri di repertorio che ne garantiscono una numerazione autonoma che decorre dal 1 gennaio e si conclude il 31 dicembre di ogni anno.

Le serie archivistiche a repertorio sono riportate nell'allegato 5 elenco A.

6.2. Registrazione dei documenti nell'Albo pretorio informatico

Per ogni informazione sulla registrazione dei documenti all'Albo pretorio informatico del Comune di Verona si rimanda al regolamento nell'allegato 13.

7. Classificazione dei documenti

La classificazione è una attività che consente di organizzare tutti i documenti dell'ente in relazione alla funzione esercitata secondo lo schema di voci previste dal piano di classificazione, detto anche Titolario.

Serve ad ordinare i documenti e contestualizzarli, collegandoli ad un procedimento o altra unità logica e semplificare le ricerche.

Tale operazione indica immediatamente la posizione logica che il documento andrà ad assumere all'interno dei fascicoli che compongono il complesso documentale, cartaceo e/o digitale, del Comune.

L'assegnazione della classifica è obbligatoria in fase di protocollazione e riguarda tutti i documenti del Comune di Verona, sia ricevuti sia spediti sia interni.

Le istruzioni per la corretta classificazione sono state inserite nell'allegato 9.

7.1. Il piano di classificazione o titolario

Lo strumento necessario alla classificazione è il Piano di classificazione o Titolario, un elenco gerarchico di voci che vanno dal generale (titolo) al particolare (classe e sottoclasse), finalizzato alla categorizzazione del fascicolo cui dovrà essere attribuito il singolo documento.

Il Piano di classificazione del Comune di Verona è riportato nell'allegato 9.

8. Aggregazioni documentali

8.1. Fascicoli archivistici

I documenti protocollati e classificati devono essere riuniti in aggregazioni documentali. La più comune è il fascicolo, unità di base e indivisibile dell'archivio.

Il fascicolo si forma durante l'operazione di **fascicolazione**, un'attività di riconduzione logica - e, nel caso dei documenti cartacei, anche fisica - di un documento all'interno dell'unità archivistica che ne raccoglie i precedenti, al fine di mantenere vivo il vincolo che lega i singoli documenti di una stessa pratica. Questa attività permette di costruire un archivio basato sull'organizzazione funzionale dei documenti in unità complesse stabili nel tempo (i fascicoli) che riflettono la concreta attività dell'Ente.

Quindi la fascicolazione, così come la classificazione, deve essere effettuata per tutti i documenti, ricevuti, spediti e interni, pena lo smarrimento dei documenti stessi.

Il Responsabile del procedimento è anche responsabile della fascicolazione, cioè della corretta gestione del fascicolo relativo all'affare o/e al procedimento amministrativo. La funzione può essere delegata.

Il Comune di Verona realizza il fascicolo archivistico secondo le linee guida descritte nell'allegato 10, in conformità ai principi di una corretta gestione documentale e alla normativa vigente.

8.2. Serie archivistiche

Per questa tipologia di aggregazione documentale, si rimanda al capitolo 6 "Registrazione nel Sistema di serie documentali di particolare rilevanza archivistica".

8.3. Altre aggregazioni

Il Comune di Verona forma anche aggregazioni logiche di più documenti gestiti da sistemi esterni all'Ente indicati nell'allegato 5 elenco B. E' definita, in accordo con il Responsabile della conservazione, la modalità di registrazione e conservazione dei documenti se non già garantita dalla piattaforma utilizzata.

9. Misure di sicurezza e protezione dei dati personali adottate

Le misure di sicurezza adottate dal Comune di Verona al fine di garantire le caratteristiche di qualità, sicurezza, immodificabilità, integrità dei documenti formati e trattati dall'Ente sono descritte nell'allegato 18, "Piano della sicurezza del Sistema di gestione informatica dei documenti".

9.1. I dati personali nei documenti amministrativi

La protezione dei dati personali nella gestione documentale è un aspetto fondamentale per garantire la privacy e la sicurezza delle informazioni trattate. La gestione documentale quindi deve essere organizzata in modo tale da prevenire accessi non autorizzati, perdita o alterazione dei dati personali.

Uno dei principi fondamentali per una corretta applicazione della normativa in materia di protezione dei dati personali è quello comunemente conosciuto come "principio di necessità" o minimizzazione dei dati, vale a dire effettuare trattamenti utilizzando soltanto i dati che siano necessari al trattamento.

Questo principio va applicato a qualunque trattamento che comporti l'utilizzo di dati personali, anche al caso in cui si rediga un atto amministrativo.

Applicare questo principio generale alla redazione di un atto, concretamente significa che l'atto deve contenere **dati adeguati, pertinenti e limitati alle finalità dell'atto stesso**.

Documenti pubblicati

Un documento pubblicato, all'Albo e/o nella Sezione Trasparenza dell'Ente, non deve contenere dati personali a meno delle informazioni previste da una norma di legge.

A tutela della riservatezza dei dati in fase di pubblicazione gli atti possono essere pubblicati per estratto o con omissis.

L'oggetto del documento NON deve contenere dati personali non diffondibili.

Le indicazioni date valgono anche per gli allegati che costituiscono parte integrante dei documenti e che saranno quindi pubblicati con le stesse tempistiche e regole dell'atto principale.

Funzione omissis

Il Sistema di gestione documentale consente, utilizzando l'apposta funzionalità omissis al momento della redazione dei Provvedimenti, di creare in maniera automatica una doppia versione

del testo dell'atto: una versione integrale del Provvedimento che rimarrà nel Sistema ed una versione con *omissis* che verrà pubblicata in automatico all'Albo Pretorio e potrà essere utilizzata per la pubblicazione nella sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale.

Funzione Riservato

Al fine di tutelare la particolare riservatezza di informazioni contenute nei documenti e' possibile utilizzare la funzione '*riservato*' che il Sistema mette a disposizione. Questa funzionalità consente di restringere la visibilità dei documenti rispetto alle normali policy di visibilità dei documenti descritte nell'allegato 18.

10. Tutela e conservazione degli archivi

10.1. Politiche di gestione e conservazione documentale

Il Comune di Verona ha adottato e manterrà nel futuro politiche di gestione e conservazione in linea con la normativa vigente.

La gestione e la conservazione hanno come obiettivo:

- la tutela dei documenti nel loro valore giuridico-probatorio, mantenendone integrità e affidabilità;
- la valorizzazione finalizzata alla fruibilità a scopi storici delle informazioni e dei dati contenuti nei documenti.
- la digitalizzazione della documentazione per fini conservativi, l'accessibilità e il veloce reperimento delle informazioni utili necessarie alle richieste di accesso agli atti, permettendo così di rispettare i termini di procedimento.

10.2. Conservazione dei documenti

Il piano di conservazione (allegato 11), collegato al piano di classificazione (allegato 9) ed elaborato tenendo conto dei flussi documentali gestiti dall'Ente nell'espletamento delle funzioni, definisce i tempi di conservazione dei documenti e dei fascicoli individuando, per ogni voce di titolare, la documentazione destinata alla conservazione permanente trasferibile, nel caso di documentazione analogica, all'Archivio Generale, e quella da proporre per lo scarto.

10.3. Operazioni di scarto e versamento dei documenti su supporto analogico (cartacei)

Lo scarto archivistico è l'operazione con cui la documentazione che ha superato i tempi di conservazione previsti viene eliminata.

Le tempistiche sono definite dal piano di conservazione riportato all'allegato 11.

Si fa presente che la documentazione prodotta e acquisita da ogni ufficio, intesa come atti o fatti giuridicamente rilevanti registrati su un supporto è tutelata, fin dalla sua formazione, come bene culturale (Codice dei Beni Culturali, art. 10, c. 2, lett. b) e in quanto tale va trattata. La sua eliminazione deve pertanto essere autorizzata dal Ministero competente.

Le modalità di scarto ed eventuale versamento di documentazione cartacea sono descritte nell'allegato 12 *“Linee guida per la gestione, conservazione e la consultazione degli archivi storici del Comune di Verona”*.

10.4. Tenuta dei documenti cartacei da parte degli uffici

Si raccomanda di limitare al minimo l'uso del cartaceo ed utilizzare possibilmente i documenti in formato digitale.

Le eventuali copie cartacee “di lavoro”, ovvero che non costituiscono documento analogico come definito al paragrafo 3.1 (normativa in copia, fotocopie, stampe per uso personale e di studio...) devono essere correttamente custodite al fine di evitare accessi non legittimi ai dati ed alle informazioni personali contenute nei documenti. Questo materiale cartaceo, una volta esaurita la sua utilità, deve essere distrutto in modo che eventuali dati personali non siano più accessibili. Se disponibile, va utilizzato un apparecchio distruggi-documenti per documenti contenenti dati particolari/sensibili.

Per il materiale cartaceo che invece costituisce documento analogico (rappresentazione di atti o fatti giuridicamente rilevanti) valgono invece le modalità di scarto ed eventuale versamento di documentazione cartacea al deposito archivistico comunale, detto Archivio Generale, descritte nell'allegato 12. Si specifica che il versamento al deposito è consentito solo dopo che la documentazione ha superato i 10 anni di vita, salvo eccezioni.

10.5. Conservazione dei documenti su supporto informatico

Nel Manuale di conservazione, riportato nell'allegato 14, sono illustrati il modello di funzionamento, l'architettura e le infrastrutture utilizzate al fine di garantire nel tempo autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità e reperibilità dei documenti e dei fascicoli informatici che formano l'archivio digitale del Comune di Verona.

La descrizione dei processi di conservazione per i documenti informatici è contenuta nell'allegato 14.

11. La consultazione dei documenti del Comune di Verona

11.1. Il ciclo di vita dell'archivio cartaceo

Le fasi di vita dell'archivio cartaceo sono:

- **corrente:** conserva documentazione ancora necessaria all'espletamento di procedimenti, affari e attività;
- **di deposito:** conserva documentazione non più immediatamente necessaria alle pratiche in essere ma che ancora non può essere liberamente consultata da utenti esterni, i quali devono presentare domanda di accesso agli atti, o che non può ancora essere scartata.
- **storico:** ne fa parte solamente la documentazione che ricopre interesse culturale e storico e che può essere consultata liberamente da chiunque, ad eccezione di alcune tipologie documentarie particolari definite dal Codice dei Beni Culturali.

11.2. Definizione delle tipologie di utenti

Ai fini della consultazione dei documenti del Comune di Verona si definisce:

- utente interno: qualsiasi dipendente del Comune di Verona;
- utente esterno: qualsiasi cittadino, ricercatore, studente e professionista esterno all'Ente.

11.3. Consultazione dei documenti dell'archivio corrente e/o di deposito

Utenti interni

L'archivio corrente dell'Ente è formato digitalmente e registrato nel Sistema. Gli utenti interni, nel rispetto delle autorizzazioni assegnate, hanno la possibilità di accedere ai documenti e fascicoli mediante ricerche all'interno del Sistema.

L'archivio di deposito è invece ibrido: per la consultazione della parte digitale, vale quanto scritto sopra; per la consultazione della parte cartacea già versata al deposito archivistico, si rimanda alle modalità descritte nell'allegato 12.

Utenti esterni

Per l'utenza esterna, le diverse tipologie di accesso ai documenti conservati in archivi correnti e/o di deposito sono:

- **Accesso agli atti:** procedimento su istanza per la consultazione di documenti già formati la cui pubblicazione in "Amministrazione Trasparente" non è obbligatoria per legge. Tale richiesta è necessaria per la consultazione di documenti con meno di 40 anni, salvo specifici casi previsti dalla legge.
- **Accesso civico** (detto "semplice"): procedimento su istanza per la consultazione di documenti, dati o informazioni la cui pubblicazione in "Amministrazione Trasparente" è obbligatoria per legge o i cui termini normativi di pubblicazione di 5 anni sono scaduti.¹ La richiesta deve essere inoltrata al responsabile indicato nella sezione "Amministrazione Trasparente" del portale web dell'Ente. La richiesta non necessita di motivazione.
- **Accesso civico generalizzato:** procedimento su istanza per la consultazione di documenti, dati o informazioni ulteriori a quelli già pubblicati in "Amministrazione Trasparente".
La richiesta deve essere inoltrata al responsabile indicato nella sezione "Amministrazione Trasparente" del portale web dell'Ente. La richiesta non necessita di motivazione.

I criteri e le modalità organizzative per l'esercizio del diritto di accesso sono disciplinati dal *Regolamento per l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi e per l'attuazione delle disposizioni sull'accesso civico* del Comune di Verona.

11.4. Consultazione dei documenti dell'archivio storico

Per archivio storico dell'Ente s'intende il cosiddetto "Archivio Generale del Comune di Verona" e le informazioni qui riportate si riferiscono a esso. L'elenco e la descrizione di altri depositi archivistici comunali sono consultabili all'allegato 12.

Modalità di consultazione

Le consultazione della documentazione storica è libera sia per gli utenti interni che esterni e avviene presso la sala di consultazione gestita dal Servizio Archivio Generale. Le modalità sono descritte nell'allegato 12.

¹ D. Lgs. n. 33/2013, art. 8, c. 3

Per facilitare le modalità di consultazione dei documenti conservati presso l'archivio di deposito, il Servizio archivistico lavora sull'acquisizione di documenti tramite scansioni o fotografie in alta risoluzione e il loro trasferimento all'utente tramite posta elettronica.

La sala di consultazione presso Palazzo Barbieri rimane il luogo dove poter consultare il materiale originale *de visu* e usufruire della consulenza di personale tecnico.

Digitalizzazione archivi

Il Comune di Verona ha concluso diversi i progetti di digitalizzazione ed indicizzazione di alcune serie archivistiche, anche grazie a contributi di fondazioni locali. Gli indici ed i documenti digitalizzati dell'Archivio Generale sono consultabili *on-line* sul sito *archivio.comune.verona.it*.

E' in fase di realizzazione la digitalizzazione dell'Archivio della Direzione Edilizia Privata con processo certificato approvato dalla Soprintendenza archivistica e bibliografica del Veneto e del Trentino Alto Adige, secondo quanto previsto dall'allegato 3 delle Linee Guida.