



Comune di Ischia  
Provincia di Napoli



---

## **Manuale di Gestione Documentale (art. 5 DPCM 3/12/2013) Procedura Organizzativa Uso della Posta Elettronica Certificata e tradizionale**

---

Cod. **MANGEDOC**

Rev. **1.0**

Data: 09-10-2015

---

**Sommario:** In questo documento viene fornita la procedura organizzativa per l'utilizzo della Posta Elettronica Certificata e tradizionale all'interno del Comune di Ischia.

---



Comune di Ischia  
Provincia di Napoli

Manuale di Gestione documentale (art. 5 DPCM 3/12/2013)  
PROCEDURA ORGANIZZATIVA  
USO DELLA POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA E TRADIZIONALE



### REVISIONI

Rev.	Data	Redattore/i	Descrizione
1.0	09-10-2015	Maria Pia Papa	Prima stesura



## INDICE

<b>1</b>	<b>SCOPO .....</b>	<b>4</b>
1.1	Applicabilità.....	4
1.2	Aree oggetto d'intervento.....	4
<b>2</b>	<b>RIFERIMENTI NORMATIVI.....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA ED AMBITO DI UTILIZZO .....</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>SOGGETTI DEL SERVIZIO DI PEC .....</b>	<b>5</b>
4.1	L'incaricato PEC.....	5
4.2	Il gestore e i suoi obblighi.....	5
4.3	L'utente PEC e i suoi obblighi .....	6
<b>5</b>	<b>ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO PEC .....</b>	<b>6</b>
5.1	Coordinamento con il protocollo informatico.....	7
5.2	Trattamento dei dati personali e segretezza della corrispondenza "PEC" .....	7
<b>6</b>	<b>MODALITA' OPERATIVE PER L'UTILIZZO DELLA PEC .....</b>	<b>7</b>
6.1	Utilizzo casella di PEC istituzionale .....	7
6.1.1	Posta in entrata .....	8
6.1.2	Posta in uscita.....	9
6.2	Utilizzo caselle di PEC assegnate ai responsabili.....	10
6.2.1	Posta in entrata .....	10
6.2.2	Posta in uscita.....	10
<b>7</b>	<b>CASELLE DI POSTA ELETTRONICA TRADIZIONALE .....</b>	<b>11</b>
7.1.1	Posta in entrata .....	11
7.1.2	Posta in uscita.....	11
<b>8</b>	<b>NORMA FINALE.....</b>	<b>11</b>



## 1 SCOPO

Questo documento fornisce la procedura organizzativa sull'utilizzo della Posta Elettronica Certificata, definendo le regole a cui gli operatori devono attenersi nell'utilizzare questo strumento tecnologico, quindi rappresenta una pratica guida operativa nella gestione del processo di protocollazione e trasmissione di documenti digitali attraverso lo strumento di Posta Elettronica Certificata.

### 1.1 Applicabilità

Il documento è applicabile alla specifica realtà del Comune di Ischia.

### 1.2 Aree oggetto d'intervento

Sono interessati tutti i settori e i servizi dell'Ente.

## 2 RIFERIMENTI NORMATIVI

Il presente regolamento disciplina le modalità di gestione e di utilizzo della Posta Elettronica Certificata nell'ambito del Comune di Ischia, ai sensi della Legge Bassanini nr. 59/1997, del D. Lgs. 7 marzo 2005, n. 82, del D. Lgs. 30 dicembre 2010, n. 235 e succ. modd. e intt..

## 3 POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA ED AMBITO DI UTILIZZO

La posta elettronica certificata è un sistema di posta elettronica nel quale è fornita al mittente documentazione elettronica, con valenza legale, attestante l'invio e la consegna dei documenti informatici al destinatario.

La casella di Posta Elettronica Certificata viene assegnata ad utenti per i soli fini istituzionali ed in considerazione del ruolo e della funzione ricoperti nell'ambito dell'Ente.

La trasmissione dei documenti per Posta Elettronica Certificata:

- disciplina la ricevuta di accettazione e di consegna;
- equivale alla notifica a mezzo posta (raccomandata A/R);
- garantisce autenticazione ed opponibilità ai terzi della data e dell'ora di trasmissione e di ricezione del messaggio;
- consente la gestione dei messaggi imbustati e firmati con la verifica della provenienza e dell'integrità dei messaggi stessi;
- consente la comunicazione dei documenti validi ai fini del procedimento amministrativo;
- permette lo scambio dei documenti informatici ed informazioni con i soggetti interessati che ne fanno richiesta e che hanno preventivamente dichiarato il proprio indirizzo di PEC. Ai sensi dell'art. 4 del D.P.R. n. 68/2005, per i privati che intendono utilizzare il servizio di posta elettronica certificata, il solo indirizzo valido, ad ogni effetto giuridico, è quello espressamente dichiarato ai fini di ciascun procedimento con le pubbliche amministrazioni. Tale dichiarazione obbliga solo il dichiarante e può essere revocata nella stessa forma.

La trasmissione del messaggio e la ricezione da parte del destinatario sono certificate dai gestori di posta elettronica certificata (PEC) del mittente e del destinatario, attraverso la



"ricevuta di accettazione" prodotta dal primo e la "ricevuta di avvenuta consegna" prodotta dal secondo.

Il documento informatico trasmesso mediante PEC, affinché soddisfi il requisito legale della forma scritta e possieda valore giuridico-probatorio opponibile ai terzi, deve essere sottoscritto con firma digitale.

Il Comune di Ischia, ai sensi dell'art. 14 del D.P.R. n. 68/2005, si avvale del servizio di PEC erogato da Gestori di Posta Elettronica Certificata iscritti nell'elenco dei gestori di PEC tenuto dall'ex Centro Nazionale per l'Informatica della Pubblica Amministrazione (CNIPA), ora Agenzia per l'Italia Digitale (AGID), ed i relativi contratti sono stipulati nel rispetto della normativa vigente in materia.

#### **4 SOGGETTI DEL SERVIZIO DI PEC**

I soggetti del servizio di posta elettronica certificata, secondo quanto stabilito dalla presente procedura organizzativa, sono:

- il mittente
- il destinatario
- i gestori del servizio di posta elettronica certificata

Nel processo di gestione interna del servizio di PEC dell'Ente agiscono:

- il Comune di Ischia in quanto proprietario del dominio di Posta Elettronica Certificata e titolare del contratto di fornitura stipulato con il Gestore;
- i Gestori, in conformità con le disposizioni contenute nel DPR 68/2005 e nel D.M. del 2.11.2005;
- l'utente PEC, inteso come il dipendente del Comune di Ischia o il soggetto che, ricoprendo una carica o svolgendo un compito istituzionale, debba essere assegnatario di una casella di PEC;
- l'incaricato PEC.

##### **4.1 L'incaricato PEC**

L'incaricato PEC amministra il dominio di Posta Elettronica Certificata dell'Ente creando, cancellando e gestendo le caselle di posta elettronica certificata ed i relativi utenti, a seguito di formali autorizzazioni.

L'incaricato PEC provvede inoltre a:

- fornire supporto nella redazione/aggiornamento delle presenti istruzioni;
- predisporre ed aggiornare l'elenco delle caselle di PEC e degli utenti PEC autorizzati all'utilizzo del servizio, sulla base delle direttive impartite dal Sindaco;
- supportare gli utenti PEC nell'utilizzo del sistema di PEC;
- monitorare i livelli di servizio erogati dal Gestore.

##### **4.2 Il gestore e i suoi obblighi**

I gestori di posta elettronica certificata, che devono essere inclusi in un apposito elenco pubblico gestito e controllato dall'AGID, devono garantire la riservatezza, la sicurezza e l'integrità nel tempo delle informazioni contenute nella cosiddetta "busta di trasporto".



Sono tenuti a trasmettere il messaggio dal mittente al destinatario, integro in tutte le sue parti, includendolo nella busta di trasporto; durante le fasi di trasmissione del messaggio i gestori mantengono traccia delle operazioni svolte su un apposito "log" dei messaggi per trenta mesi.

Per la tenuta del registro i gestori adottano le opportune soluzioni tecniche ed organizzative che garantiscono la riservatezza, la sicurezza, l'integrità e l'inalterabilità nel tempo delle informazioni in esso contenute.

I gestori devono prevedere operazioni di emergenza che in ogni caso assicurino la trasmissione ed il rilascio delle ricevute.

#### 4.3 L'utente PEC e i suoi obblighi

L'utente PEC è tenuto ad attenersi alle disposizioni tecnico-organizzative riportate nel presente regolamento e ad assicurare la diligente custodia delle proprie credenziali di autorizzazione ed il corretto utilizzo della casella di PEC assegnata.

L'utente PEC è responsabile in sede civile, penale ed amministrativa del contenuto dei messaggi inviati e usa la PEC per i soli fini istituzionali.

L'utente PEC deve assicurarsi che i messaggi inviati e ricevuti e le corrispondenti ricevute siano periodicamente salvati su supporti informatici che ne consentano la conservazione nel tempo.

## 5 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO PEC

### Tipologie di caselle PEC

Le caselle PEC definite sono distinte in:

- **casella istituzionale:** è quella che identifica l'Ente ed è accessibile solo all'Ufficio protocollo;
- **caselle di struttura:** sono quelle assegnate a strutture dell'Ente. In tal caso, l'utente PEC autorizzato ad accedere alla casella è il responsabile pro tempore della struttura, a meno che quest'ultimo non autorizzi, per iscritto, altro dipendente afferente alla propria struttura;
- **caselle personali:** sono quelle assegnate a un soggetto fisico con provvedimento del Responsabile di Settore. In questo caso, l'utente PEC autorizzato ad accedere alla casella è l'assegnatario della stessa.

### Creazione di una casella PEC ed attivazione dell'utente PEC

La creazione di una casella PEC comporta l'attivazione dell'utente PEC le cui credenziali di autenticazione informatica al servizio sono fornite all'assegnatario della casella personale oppure, nel caso di casella istituzionale e di struttura, al responsabile pro tempore della struttura ed, eventualmente, all'incaricato formalmente designato.

### Cessazione di una casella PEC e disattivazione dell'utente PEC

La cessazione di una casella PEC comporta la disattivazione dell'utente PEC. La disattivazione dell'utente PEC associato ad una casella di struttura avviene in seguito a cessazione o decadenza dall'incarico del responsabile. La disattivazione dell'utente PEC associato ad una casella personale avviene con provvedimento del Sindaco.



## Caselle PEC attivate

All'interno dell'Ente sono state attivate una "casella di PEC istituzionale", assegnata all'Ufficio protocollo:

Nr. 1 casella di PEC istituzionale	protocollo@pec.comuneischia.it
------------------------------------	--------------------------------

n. 13 caselle di struttura di cui si riporta l'elenco:

Nr. 1 casella assegnata all'area Economico-Finanziaria	dirigenteef@pec.comuneischia.it
Nr. 1 casella assegnata all'ufficio Gare e Contratti	gare.contratti@pec.comuneischia.it
Nr. 1 casella assegnata all'ufficio Tecnico	dirigenteutc@pec.comuneischia.it
Nr. 1 casella assegnata all'ufficio Legale	contenzioso@pec.comuneischia.it
Nr. 1 casella assegnata all'ufficio Elettorale	elettorale@pec.comuneischia.it
Nr. 1 casella assegnata all'ufficio Condono Edilizio	ufficiocondonoedilizio@pec.comuneischia.it
Nr. 1 casella assegnata alla Segreteria Generale	segreteria generale@pec.comuneischia.it
Nr. 1 casella assegnata alla Polizia Municipale	poliziamunicipale@pec.comuneischia.it
Nr. 1 casella assegnata al CED	ced@pec.comuneischia.it
Nr. 1 casella assegnata all'ufficio Anagrafe	anagrafe@pec.comuneischia.it
Nr. 1 casella assegnata all'ufficio Servizi Sociali	servizisociali@pec.comuneischia.it
Nr. 1 casella assegnata all'ufficio Stato Civile	statocivile@pec.comuneischia.it
Nr. 1 casella assegnata all'ufficio Tributi	tributi@pec.comuneischia.it

### 5.1 Coordinamento con il protocollo informatico

Il documento informatico ricevuto da un ente o soggetto esterno o spedito dall'Ente ad un altro ente o soggetto esterno, ancorché trasmesso a mezzo PEC, ai sensi dell'art. 53, comma 5, del D.P.R. 445/2000, deve essere protocollato mediante il sistema del protocollo informatico ed includere la segnatura di protocollo secondo quanto previsto dalla normativa suddetta e successive modificazioni.

### 5.2 Trattamento dei dati personali e segretezza della corrispondenza "PEC"

Il Comune di Ischia è il titolare, per il perseguimento dei propri fini istituzionali, tra gli altri, del trattamento dei dati personali connesso al servizio di PEC.

Se richiesto dal Gestore, il Comune di Ischia comunica allo stesso i dati personali degli utenti, secondo il principio di pertinenza, non eccedenza e di necessità rispetto alle finalità perseguite.

Ai sensi dell'art. 49 del D. Lgs. n.82/2005, il Gestore garantisce la segretezza della corrispondenza trasmessa.

## 6 MODALITA' OPERATIVE PER L'UTILIZZO DELLA PEC

Si rappresentano in questo capitolo le modalità operative per il corretto funzionamento delle caselle di PEC assegnate all'interno del Comune di Ischia e sopra specificate.

### 6.1 Utilizzo casella di PEC istituzionale



In questo paragrafo vengono descritte le modalità per la trasmissione di documenti in formato digitale attraverso la casella di PEC istituzionale, integrata al protocollo elettronico.

#### 6.1.1 *Posta in entrata*

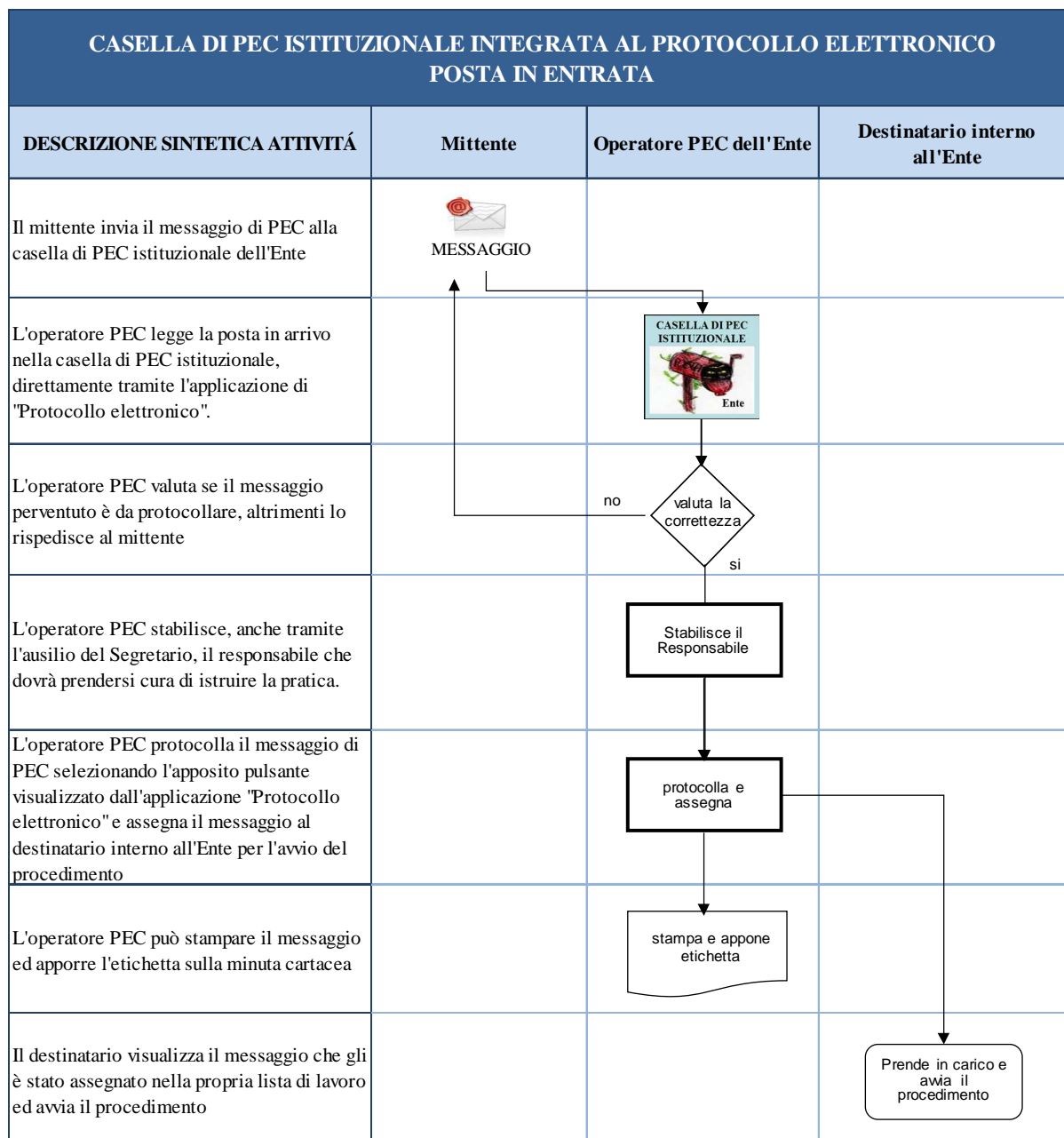
La casella viene gestita da un unico operatore/utente autorizzato (in seguito detto "Operatore PEC"), addetto dell'Ufficio "*Protocollo, Gestione documentale e Archivio*", da individuare con specifico atto a cura del Responsabile del Servizio per la Gestione documentale.

L'Operatore PEC riceve la posta nella casella di PEC istituzionale e la consulta direttamente attraverso l'applicazione di "Protocollo Elettronico", selezionando l'apposita funzione di menù.

L'Operatore PEC esamina il messaggio, decide se è da protocollare, seleziona l'apposito pulsante e lo protocolla, quindi lo inoltra al destinatario interno per l'avvio della pratica; se necessario stampa il corpo del messaggio ed appone l'etichetta.

Nella figura seguente viene rappresentato graficamente il flusso appena descritto.



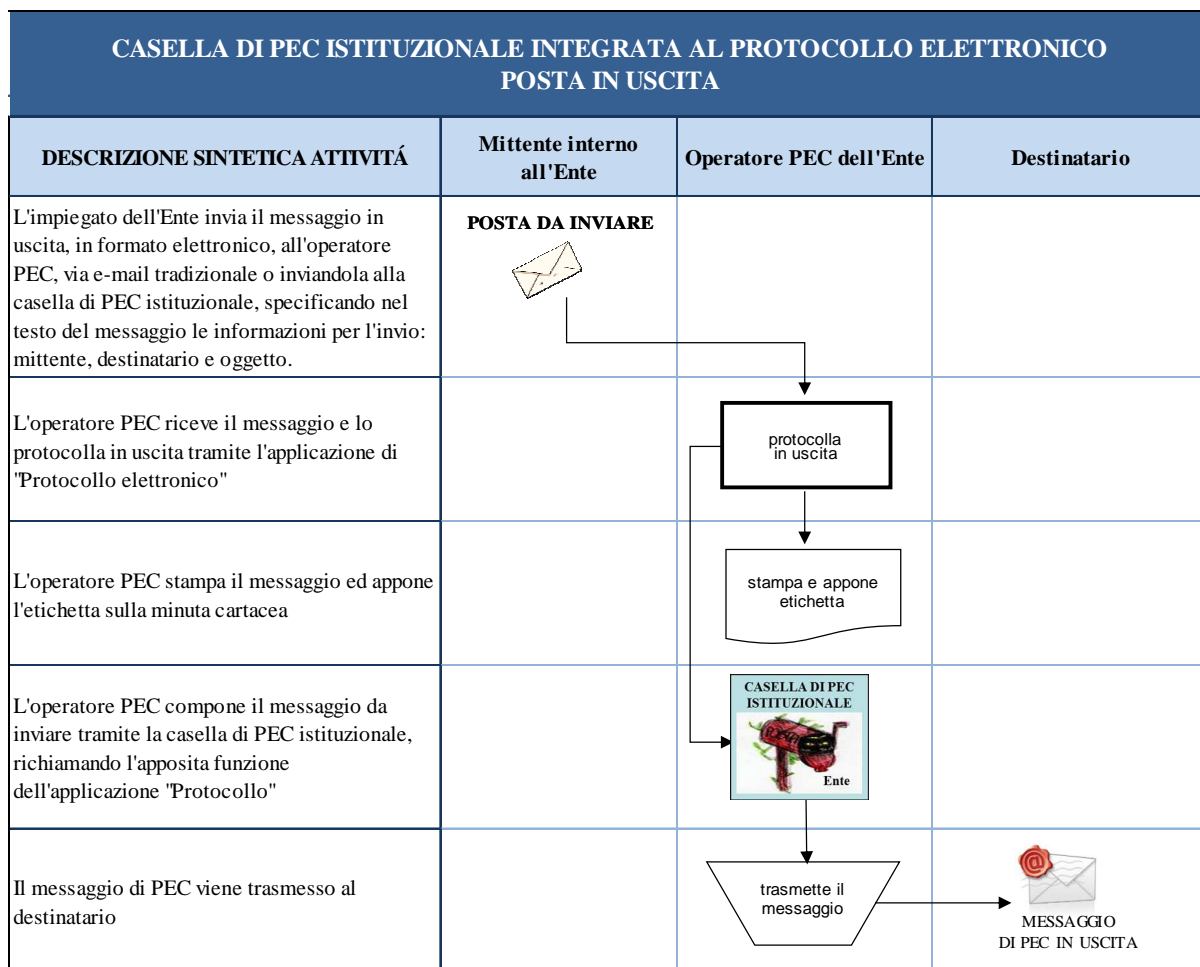


### 6.1.2 Posta in uscita

La posta da inviare viene fatta pervenire all'Operatore PEC in formato elettronico.

L'operatore PEC protocolla in uscita tramite l'applicazione "Protocollo elettronico", se necessario effettua una stampa e appone l'etichetta sulla minuta cartacea; quindi, effettua l'invio elettronico richiamando l'apposita funzione di menù che trasmette automaticamente il messaggio attraverso la casella di PEC istituzionale.

Nella figura seguente viene rappresentato graficamente il flusso appena descritto.



## 6.2 Utilizzo caselle di PEC assegnate ai responsabili

### 6.2.1 Posta in entrata

**Per il protocollo in entrata questo Comune adotta una soluzione basata sul protocollo centralizzato**

Il responsabile riceve la posta nella casella di PEC assegnata alla propria struttura e la inoltra all'operatore di protocollo nella casella di PEC istituzionale, specificando nel corpo del messaggio le informazioni minime, necessarie per la protocollazione all'Operatore PEC: *mittente, destinatario e oggetto*.

L'operatore delegato alla gestione della casella di PEC istituzionale prende in carico il messaggio ed attua il procedimento indicato al precedente paragrafo 6.1.1.

### 6.2.2 Posta in uscita

**Per il protocollo in uscita questo Comune adotta una soluzione basata sul protocollo decentrato.**

Invio documento con firma digitale: Il responsabile appone la firma digitale sul documento, protocolla direttamente ed effettua l'invio elettronico attraverso la propria casella di PEC, inserendo il numero di protocollo nell'oggetto della mail.



Invio documento senza firma digitale: il responsabile stampa il documento da inviare, appone la firma autografa, protocolla direttamente acquisendo via scanner il documento in formato digitale ed effettua l'invio elettronico attraverso la propria casella di PEC.

In alternativa, il responsabile può spedire il messaggio tramite la casella di PEC istituzionale, nel qual caso la modalità operativa rientra nel caso descritto al paragrafo 6.1.2.

## **7 CASELLE DI POSTA ELETTRONICA TRADIZIONALE**

L'amministrazione ha dotato i propri dipendenti di caselle di posta elettronica tradizionale. La protocollazione dei messaggi che pervengono a queste caselle di e-mail è regolamentata come segue.

Innanzitutto, viene creata la casella di posta elettronica di appoggio, assegnata all'Ufficio Protocollo.

Tale casella viene configurata sull'ambiente di protocollo, allo stesso modo della casella di PEC istituzionale, pertanto tutti i messaggi che pervengono a questa casella vengono visualizzati direttamente dall'Operatore di Protocollo, nella procedura informatica "Protocollo", per essere protocollati.

### **7.1.1 Posta in entrata**

L'assegnatario della casella di posta elettronica tradizionale riceve la posta, la consulta ed invia i messaggi da protocollare alla suddetta casella di posta elettronica di appoggio assegnata all'Ufficio Protocollo, usando l'accortezza di specificare nel corpo del messaggio le informazioni minime necessarie per la protocollazione: mittente, destinatario, oggetto, ecc.

L'operatore di protocollo

1. consulta la lista dei messaggi da protocollare direttamente tramite la procedura "Protocollo elettronico", selezionando la funzione inserimento.
2. seleziona il messaggio da protocollare;
3. lo protocolla e lo inoltra al destinatario interno per l'avvio della pratica;
4. se necessario, stampa il corpo del messaggio ed appone l'etichetta.
5. Il destinatario vede il messaggio entrando nell'ambiente, sulla propria lista di lavoro.

### **7.1.2 Posta in uscita**

L'assegnatario della casella di posta elettronica tradizionale non è abilitato all'invio di posta protocollata attraverso questo mezzo.

Egli predispone la posta da inviare, la protocolla direttamente, quindi effettua l'invio elettronico attraverso la propria casella di PEC, inserendo il numero di protocollo nell'oggetto della mail.

In alternativa, può spedire il messaggio tramite la casella di PEC istituzionale, nel qual caso la modalità operativa rientra nel caso descritto al paragrafo 6.1.2.

## **8 NORMA FINALE**



*Comune di Ischia  
Provincia di Napoli*

Manuale di Gestione documentale (art. 5 DPCM 3/12/2013)  
PROCEDURA ORGANIZZATIVA  
USO DELLA POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA E TRADIZIONALE



Per tutto quanto non espressamente previsto dalle presenti istruzioni si applicano le disposizioni vigenti in materia di Posta Elettronica Certificata.